

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيغل



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم الإعلام والاتصال



أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي

دراسة ميدانية على أساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيغل

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: سمعي بصري

إشراف الأستاذ:

د/ مسعود بوسعدية

إعداد الطالبتين:

- سعاد عميمور

- أسماء ديب

أعضاء لجنة المناقشة:

أ/ عزالدين بوطنريخ.....رئيسا

د/ مسعود بوسعدية.....مشرفا

أ/ حضرية بودرع.....مناقشا

السنة الجامعية: 2019-2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتَى
إِنَّ رَبَّهُ لَسَدِيدٌ
إِلَىٰ عَرْشِهِ الرَّحِيمُ
الَّذِي يُرْسِلُ الرِّيَّاحَ
تُضَوِّبُ السَّحَابَ الْمَوْبِقَ
الَّذِي يُرْسِلُ السَّمَاعَاتِ
بِالْمَوَاقِيتِ وَالسَّحَابِ
الْمُنِيرِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتَى
إِنَّ رَبَّهُ لَسَدِيدٌ
إِلَىٰ عَرْشِهِ الرَّحِيمُ
الَّذِي يُرْسِلُ الرِّيَّاحَ
تُضَوِّبُ السَّحَابَ الْمَوْبِقَ
الَّذِي يُرْسِلُ السَّمَاعَاتِ
بِالْمَوَاقِيتِ وَالسَّحَابِ
الْمُنِيرِ

إهداء

إلى من قال فيهم الجليل في محكم التنزيل: "وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحساناً"
إليك مع كل شروق الشمس، ومع كل سجدة في الصلاة سترفع إلى عرش الرحمان دعواتي
لك، أن يتغشاك الله برحمته الواسعة إن شاء الله، دعوات لن تنقطع بانقطاع الحياة
إلى من كان دعائها سر نجاحاتي، إلى سر الوجود، إلى بسمه الحياة
إليك أهدي هذا النجاح الذي أضعه تاجاً يزين روحك الطاهرة
إليك أُمي الغالية رحمة الله عليك
إلى الذي عمل برد الشتاء وحر الصيف، إلى الذي لم يذق طعم الراحة لنتراح
إلى رمز العطاء والعمل، إلى من علمنا أن الحياة كفاح بلا ملل
إلى الذي أفنى عمره لأجل سعادتنا دون كسل
إلى أبي الحبيب حفظه الله ورعاه
إلى من تربيت وسطهم بإجلاء، فكانوا لي سنداً في حياتي ومشواري
إلى من كانوا مصدر حب ووفاء، فرحوا وحزنوا لأجلي
إلى إخوتي وأخواتي حفظهم الله ورعاه وأبقاهم بصحة وعافية
إلى أحبائي ومعارفي بدون استثناء، إلى زملاء الدراسة وجميع طلبة قسم الإعلام والاتصال دفعة

2020

إلى من أحبهم قلبي ولطالما ناداهم لساني لكن لم يكتبهم قلبي
إلى جميع أساتذة قسم الإعلام والاتصال حفظهم الله ووفقهم في حياتهم جميعاً

تسعاد

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم الصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين
نشكر الله سبحانه وتعالى على توفيقه لنا وعلى ما أكرمنا به من نعم كثيرة لا تعد ولا

تحصى

كل الشكر والتقدير إلى أستاذنا المشرف الدكتور مسعود بوسعدية على مسانדתه لنا طيلة
مشوار إنجازنا لعملنا المتواضع، حيث لم يخل علينا بنصائحه وتوجيهاته العلمية
وإرشاداته القيمة وكذا دعمه المعنوي الكبير لنا

كما يطيب لنا أن نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من علمنا حرفاً... أستاذتنا الأفاضل وعلى
وجه الخصوص أستاذة قسم الإعلام والاتصال على وقوفهم بجانبنا ومساهمتهم في
تكويننا ودفننا نحو تحقيق الأفضل، حيث كانوا مفتاحاً أضاء لنا طريق نجاحنا
والشكر موصول كذلك إلى كافة الأصدقاء والزملاء، وكل من ساندنا من قريب أو بعيد
وكل من مد لنا يد العون

وأخيراً يسعدنا أن نتقدم بجزيل الشكر والعرفان والتقدير لأعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم
بقبول مناقشة هذا المشروع العلمي المتواضع، والحكم عليه وإثراءه بأرائهم السديدة
والقيمة

وفق الله الجميع لما فيه خير الدنيا والآخرة إنه سميع مجيب وآخر دعوانا الحمد لله رب
العالمين

خطة البحث

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد

أولاً- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها

ثانياً- فرضيات الدراسة

ثالثاً- أسباب الدراسة وأهميتها وأهدافها

رابعاً- حدود الدراسة

خامساً- مفاهيم الدراسة

سادساً- نوع الدراسة ومنهجها

سابعاً- مجتمع الدراسة وعينته

ثامناً- أدوات جمع البيانات

تاسعاً- الدراسات السابقة

عاشراً- المقاربة النظرية للدراسة

إحدى عشر- صعوبات الدراسة

خلاصة الفصل

الفصل الثاني: مدخل نظري حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة

تمهيد

أولاً- نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة

ثانياً- أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة

ثالثاً- أهداف تكنولوجيا الاتصال الحديثة

رابعاً- خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة

خامساً- وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة

سادساً- أنواع وأشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة

سابعا- إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة

ثامنا- تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الوسائل, الجمهور والمجتمع

خلاصة الفصل

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي وتقييمه

تمهيد

أولا- ماهية الأداء الوظيفي

1- المفاهيم المرتبطة بالأداء الوظيفي

2- محددات الأداء الوظيفي

3- عناصر الأداء الوظيفي ومظاهره

4- أهمية الأداء الوظيفي وخصائصه

5- أنواع الأداء الوظيفي وأبعاده

6- معايير الأداء الوظيفي ومعدلاته

7- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

8- معوقات الأداء الوظيفي وإجراءات تحسينه

ثانيا- تقييم الأداء الوظيفي

1- مفهوم تقييم الأداء الوظيفي

2- أهمية تقييم الأداء وأهدافه

3- خصائص تقييم الأداء الوظيفي

4- خطوات تقييم الأداء ومداخله

5- مسؤولية تقييم الأداء الوظيفي

6- طرق تقييم الأداء الوظيفي

7- مشكلات وأخطاء تقييم الأداء وطرق معالجتها

خلاصة الفصل

ثالثا- الأستاذ الجامعي

تمهيد

أولاً- خصائص الأستاذ الجامعي

ثانياً- وظائف الأستاذ الجامعي

ثالثاً- مهارات الأستاذ الجامعي

رابعاً- واجبات وحقوق الأستاذ الجامعي

خامساً- أسس ومعايير تقييم جودة أداء الأستاذ الجامعي

سادساً- الصعوبات التي يواجهها الأستاذ الجامعي

سابعاً- أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأستاذ الجامعي

خلاصة الفصل

الفصل الرابع: الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد

أولاً- عرض وتفريغ وتحليل البيانات وتفسيرها

ثانياً- عرض النتائج العامة للدراسة

ثالثاً- تحليل النتائج في ضوء فرضيات الدراسة

رابعاً- المقترحات

خلاصة الفصل

خاتمة

قائمة المراجع

قائمة الملاحق

فهرس الجداول

فهرس الأشكال

فهرس الموضوعات

ملخص الدراسة

مقدمة

مقدمة:

يمر العالم بموجة تحولات وتغيرات عميقة في مختلف الميادين والمجالات، حيث شهد القرن العشرين تسارع كبير ونشاط غير مسبوق على مستوى الميادين العلمية والمبتكرات الجديدة المختلفة، والتي بدورها أثارت تحولات معتبرة على مستوى الساحة الكونية، فقد بات من المهم أو الضروري مواكبة هذه التطورات نظرا لتلبيتها حاجات متعددة وفضلا عن كونها قد اقتحمت شتى ميادين ومجالات الحياة المعاصرة.

ولقد أصبحت المستحدثات التكنولوجية المعاصرة مؤثر قوي ينتشر في بقاع العالم، وأضحت قوة الشعوب والأمم تقاس بمدى مواكبتها لهذه التكنولوجيا المعاصرة خصوصا في ميدان الإعلام والاتصال وكل ما يتعلق بمجال المعلوماتية نقلها، تخزينها، تداولها واسترجاعها، وذلك بصفقتها أنها قد أسهمت بشكل واضح في تغيير الكثير من الثقافات والعادات والتقاليد المعروفة في المجتمعات، فإضافة إلى ذلك، فقد أحدثت نمط جديد من العادات والسلوكيات والثقافات والإمكانيات التي حولت العالم إلى مجرد قرية كونية صغيرة، بحيث أسفرت استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة عن تقليص المسافات بين مختلف دول العالم.

إن ظهور تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمختلف أنواعها وأشكالها مثل الحاسوب، الأنترنت، الأنترانت، الأقمار الصناعية، مواقع التواصل الاجتماعي..... وغيرها، فتحت مجالات عديدة ومتنوعة أمام الأفراد، المجتمعات والمؤسسات من أجل تطوير خدماتها وتسهيل أداء مهامها المختلفة، ما يمنحها العديد من الميزات والخصائص التي من شأنها أن تغطي بعض السلبيات والنقائص، فلا يمكن تجاهل الدور الإيجابي والفعال الذي تحققه والمتمثل في الاستفادة من ثورة المعلومات وإمكانية تداولها ونشرها بسرعة قياسية دون حواجز أو قيود، وكذا معالجتها وتخزينها واسترجاعها بأقل التكاليف وأقل جهد وفي وقت قصير.

ولقد مهدت التكنولوجيا الحديثة للاتصال فرصة الانتقال أو التحول من المجتمع الصناعي إلى مجتمع المعلومات أو اقتصاد المعرفة، وهذا للمكانة الهامة التي تحتلها بفضل إتاحتها فرص النمو

والتطور والارتقاء لمختلف الأفراد المجتمعات والمؤسسات، وذلك نظرا للاعتماد الكبير عليها من قبل الأفراد في شتى أنشطتهم اليومية، فكلما زادت حاجاتهم إليها زادت استمراريته وزاد بقاءها، إذ تطمح مختلف المؤسسات إلى تحقيق أهدافها من خلال العمل على تطوير كل مجال من مجالات قطاعاتها مواكبة في ذلك التطور التكنولوجي القائم بالدرجة الأولى على المعلومات وكيفية استغلالها بالشكل المثالي والملائم للظروف المناسبة عن طريق توفير التجهيزات المادية والكوادر البشرية المؤهلة لذلك.

ولم يكن قطاع التعليم العالي بمنأى عن هذه التغيرات إذ تميز بتنوع نشاطاته قصد تحقيق الأهداف المسطرة والملقاء على عاتقه، لذلك أصبح لزاما عليه خوض رهان تحسين جودة خدماته موازاة مع متطلبات سوق العمل وتطوير وتنمية المجتمع، لا سيما أن جودة التعليم العالي مرهون بمدى تحقيق الجودة في تنمية المجتمع وخدمته.

إن تحسين قطاع التعليم العالي متوقف على مدى توفره على طبقة النخبة والكوادر البشرية المؤهلة للعمل بأساليب التكنولوجيا المعاصرة، وهذه الطبقة النخبوية تتضمن مجموعة من الأساتذة الأكفاء الذين يتمتعون بقدرة عالية على فهم واستيعاب التقنيات الحديثة، وكذا قدرتهم على التنوع والتميز في أداء وظائفهم التعليمية، وهذا بصفتهم العنصر المباشر في ممارسة عملية تطوير قطاع التعليم العالي وذلك من خلال تمكنهم من استخدام آليات الاتصال الحديثة من حاسوب وشبكاته ووسائطه المتعددة من صوت وصورة، رسومات، بوابات الأنترنت، مدونات رقمية، آليات بحث، مكتبات الكترونية..... وغيرها، وهذا من أجل مواجهة تحديات المستقبل وحل المشكلات.

لقد أدى التقدم السريع والهائل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى إحداث تغيرات جوهرية في أداء الأستاذ الجامعي خاصة في طريقة وأسلوب التدريس وكيفية تعامله مع الكم الهائل من المعلومات، بحيث أصبح هناك تفاعل بين الأستاذ وطلبه بفضل قدرته على خلق جو نقاش وحوار معهم وذلك بالاستعانة بالأساليب المعاصرة، مما أسهم في تكوين بناء فضاء تعليمي تعاوني اجتماعي وهذا استجابة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة التي غيرت الكثير من جوانب الحياة الإنسانية.

وانطلاقاً من هذه المعطيات جاءت دراستنا لمعرفة أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي إذ أخذنا جامعة محمد الصديق بن يحيى بجيجل قطب تاسوست نموذجاً من بين الجامعات الجزائرية بحكم انتمائنا إليها، وأجرينا الدراسة على جميع أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال الدائمين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بالتحديد.

ومن أجل معالجة هذه الدراسة انطلاقاً من جميع نواحيها ومختلف جوانبها، قمنا بتصميم خطة منهجية تضم أربعة (04) فصول، تغطي الإطار المنهجي، الإطار النظري والإطار الميداني.

الفصل الأول يخص الإطار المنهجي للدراسة حيث شرحنا فيه الموضوع من خلال تطرقنا إلى إشكالية الدراسة وتساؤلاتها التي استخرجنا منها فرضيات الدراسة، ثم أسباب الدراسة وأهميتها وأهدافها، بعدها تناولنا حدود الدراسة وكذا قمنا بضبط مفاهيم الدراسة، لنصل إلى تحديد نوع الدراسة ومنهجها إضافة إلى عرضنا لمجتمع الدراسة وأدوات جمع بيانات دراستنا، مروراً بتحديدنا للدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، كما تم التطرق إلى المقاربة النظرية المناسبة للدراسة، إذ كانت نظرية انتشار المبتكرات الأكثر انسجاماً مع موضوع الدراسة، وهذا بصفتها تساعدنا على معرفة مدى تبني الأستاذ الجامعي للمبتكر أو الأسلوب الجديد أثناء قيامه بوظائفه، لنختتم الفصل الأول بعرض أهم الصعوبات التي واجهتنا عند إجرائنا لموضوع الدراسة.

أما الفصل الثاني في الإطار النظري فيتعلق بتكنولوجيا الاتصال الحديثة والذي عرضنا فيه نشأتها وتطورها، أهميتها وأهدافها وكذا خصائصها، وتناولنا فيه أيضاً أشكالها وأنواعها وإيجابياتها وسلبياتها، لنختتمه بتأثيرها على الوسائل، الأفراد والمجتمع.

أما الفصل الثالث فقد خصصناه للأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي وتقييمه، حيث تناولنا فيه مفهومه، أهميته وخصائصه، محدداته، عناصره ومظاهره، العوامل المؤثرة فيه، بالإضافة إلى مداخله وطرق تقييمه، وكذا معوقاته وأهم مشكلات وأخطاء تقييمه وطرق معالجتها.

ونبقى دائما مع الإطار النظري فقد عرضنا فيه الأستاذ الجامعي من حيث خصائصه، مهاراته، حقوقه وواجباته، وكذا أهم أدواره ووظائفه، وأشرنا كذلك إلى أبرز التحديات والصعوبات التي تواجهه، لنختمه بمدى تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أدائه.

أما الفصل الرابع فكان في الإطار الميداني أو التطبيقي حيث قمنا فيه بعرض البيانات وفق آراء الباحثين المتمثلين في أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال الدائمين عن طريق توزيع استمارة الاستبيان التي احتوت مجموعة من الأسئلة وفق خمسة محاور رئيسية، تمثلت في المحور الأول تحت عنوان البيانات الشخصية، المحور الثاني بعنوان واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة عند أساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيجل، أما المحور الثالث فتمحور حول علاقة تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالأداء الوظيفي لأساتذة قسم الإعلام والاتصال بولاية جيجل، والمحور الرابع شمل العوائق والصعوبات التي تواجه أساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيجل عند استخدامهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة، في حين المحور الخامس والأخير فتناول أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي لأساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيجل.

لنباشر بعدها عملية تفرغ البيانات وتحليلها ومعالجتها إحصائيا، لنصل إلى عرض أهم النتائج المتوصل إليها من الدراسة الميدانية بعد تحليل وتفسير الجداول.

الفصل الأول: الإطار المنهجي

للدراةة

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد

أولاً- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها

ثانياً- فرضيات الدراسة

ثالثاً- أسباب الدراسة وأهميتها وأهدافها

رابعاً- حدود الدراسة

خامساً- مفاهيم الدراسة

سادساً- نوع الدراسة ومنهجها

سابعاً- مجتمع الدراسة وعينته

ثامناً- أدوات جمع البيانات

تاسعاً- الدراسات السابقة

عاشراً- المقاربة النظرية للدراسة

إحدى عشر- صعوبات الدراسة

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعد الإطار المنهجي الحلقة الرئيسية الأولى لأي دراسة علمية، إذ يعتمد بناء أي بحث علمي على الخطوات المنهجية والتي بفضلها يستطيع الباحث تنفيذ عملية بحثه العلمي، وقد قمنا في دراستنا هذه بتحديد إشكالية الدراسة وتساؤلاتها، تحديد أسباب الدراسة وأهميتها وأهدافها، صياغة الفرضيات، وكذا ضبط حدود الدراسة ونوعها ومنهجها، بالإضافة إلى تحديد مجتمع الدراسة وأدوات جمع البيانات المناسبة لموضوع دراستنا، التطرق أيضا إلى الاستعانة بالدراسات السابقة وتحديد المقاربة النظرية العلمية، حيث يعطي هذا الفصل لمحة أو فكرة أساسية عن موضوع الدراسة.

أولاً- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها:

يعتبر الاتصال ظاهرة قديمة صاحب الإنسان في جميع مراحل حياته، بحيث أسهم في تكوين وتنمية وتطوير الروابط الاجتماعية بين الأفراد، إذ لا يمكن الاستغناء عنه لأنه وسيلة في غاية الأهمية لتبادل الآراء والأفكار والمعلومات، كما يسهل ممارسة الأنشطة والمهام والخدمات للأفراد ويساعدهم على تلبية الحاجات الأولية، لذا لا يستطيع الفرد العيش منعزلاً عن باقي أفراد المجتمع.

ويشهد العالم اليوم تطوراً تكنولوجياً كبيراً احتل فيه قطاع المعلومات والاتصالات الصدارة بين القطاعات الأخرى، فقد أصبح الاتصال مصدراً أساسياً وممولا رئيسياً لتنفيذ مختلف الأنشطة بين الأفراد، حيث أضحت اليوم ذات أهمية كبيرة وتأثير واضح على جميع الأصعدة وفي مختلف المجالات، مما أدى إلى استخدام وتبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ميدان المعلوماتية وهذا ما دفع بدوره إلى ظهور أنظمة اتصال حديثة تعمل على توفير الظروف المناسبة والملائمة لتبادل المعلومات ونقلها بتكلفة أقل.

ولقد ارتبطت تكنولوجيا الاتصال الحديثة بتطور المجتمعات في عصرنا الحالي بصفاتها الوسيطة الأكثر أهمية والأنبج لنقل المجتمعات النامية إلى مجتمعات أكثر تطوراً، من خلال مساهمتها بطريقة مباشرة في بناء مجتمع يتوافق وينسجم مع موجة التغيرات والتحويلات التي تمس مختلف ميادين الحياة اليومية للأفراد.

وبذلك دخلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة كآلية ابتكار جديد ضمن أهم الوسائط الواجب توفرها من أجل تطوير العملية التعليمية، وذلك بفضل مردوديتها العالية ومساهمتها في رفع فعالية أداء المدرسين وتحسينه.

ويعد مفهوم الأداء الوظيفي من المفاهيم التي نالت نصيباً وافراً من الاهتمام من قبل الدارسين والباحثين وذلك لأهميته سواء على مستوى الفرد أو المؤسسة.

والمؤسسة الجامعية ليست بمنأى عن تلك التطورات لذلك وجب عليها مواكبة المستجدات الحديثة والمعاصرة من أجل النهوض بقطاع التعليم العالي، وذلك بصفاتها مؤسسة تعليمية تسعى دائماً

إلى إنتاج المعرفة وتنمية المهارات والقدرات لدى مختلف الفئات الجامعية، وذلك خدمة لهم ولجتمعههم مع إعداد قوى الموارد البشرية اللازمة وهذا لا يتأتى إلا من خلال نخبة من الأساتذة تؤدي وظيفتها على أكمل وجه في مجال اكتشاف المعرفة وتطويرها.

فالأستاذ الجامعي هو الحلقة الأساسية في سبيل تحسين كفاءة المؤسسة الجامعية خاصة مع التغيرات التي تشهدها هذه الأخيرة والتي تمثلت في التحول من النظام الكلاسيكي إلى نظام (ل.م.د) الجديد.

وقد أصبحت قوة الجامعة تقاس بمدى ارتفاع أداء أساتذتها، حيث لا يستطيع الأستاذ القيام بدوره إلا إذا توفرت مجموعة من التجهيزات والإمكانيات والقدرات والمهارات اللازمة والمناسبة لتحقيق أهداف المؤسسة، والارتقاء بالمستوى العلمي للطلبة إلى أفضل المستويات.

والأداء الجيد هو نتيجة لجهد عضلي وفكري يبذله أساتذة الجامعة من أجل إشباع رغباتهم وحاجاتهم وتحقيق أهداف الجامعة، إذ يمثل الأستاذ حجر الزاوية والعنصر الفعال القادر على تعويض أي نقص في الإمكانيات والوسائل المادية، ويتوقف نجاح العملية التعليمية عليه بالدرجة الأولى كونه عضو رئيسي لتنمية وتطوير المعارف العلمية للطلاب، وذلك بشكل يسمح ويفتح مجال المنافسة العلمية أمام مختلف الطلبة وتكوين صورة أداء متميز لوظيفته ومهامه بأقل وقت ممكن.

وبناء على هذا جاءت دراستنا لتسلط الضوء على الأثر الذي أحدثته تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي لأستاذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيجل.

ومن هذا المنطلق يمكننا طرح التساؤل الرئيسي التالي:

- ما هو أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي لأستاذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيجل؟

وفي ضوء التساؤل الرئيسي انبثقت التساؤلات الفرعية التالية:

1- ما هو واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة عند أساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيجل؟

2- ما علاقة تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالأداء الوظيفي لأساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيجل؟

3- ما هي العوائق التي تعترض أساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيجل عند استخدامهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟
ثانيا- فرضيات الدراسة:

إن البحث العلمي مرتبط بالفروض وبدونها لا يمكن التحدث عن شيء اسمه البحث، لأن بواسطتها ترتقي الدراسة إلى مستوى البحث.

ومن أجل الإجابة عن التساؤلات المطروحة في دراستنا حاولنا صياغة عدد من الفرضيات والتي نوجز أهمها فيما يلي:

1- كلما توسعت دائرة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة كلما انعكست على الأداء الوظيفي لأساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيجل.

2- يستخدم أساتذة قسم الإعلام والاتصال تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل متنوع وفعال وبمختلف أشكالها وأنواعها.

3_ هناك علاقة ترابطية وتكاملية بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة والأداء الوظيفي لأساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيجل.

4- توجد عوائق تعترض أساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيجل عند استخدامهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة منها تقنية وأخرى لغوية.

ثالثا- أسباب الدراسة وأهميتها وأهدافها:

3-1- أسباب الدراسة:

ترجع أسباب اختيارنا لموضوع أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي إلى أسباب ذاتية وأخرى موضوعية نوضحها كالآتي:

3-1-1- أسباب ذاتية: وتتجلى في النقاط التالية:

- الميل الشخصي للموضوع والرغبة الملحة في الاطلاع عليه أكثر.
- الرغبة في الوصول إلى إجابات مقنعة حول الموضوع لا سيما فيما يخص أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي لأستاذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيجل.
- الرغبة في التعرف على المفاهيم المرتبطة بالموضوع من الناحية النظرية والتطبيقية.

3-1-2- أسباب موضوعية: وتتلخص فيما يلي:

- الأثر الذي أحدثته تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي لأساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيجل.
- محاولة إثراء الرصيد العلمي في ميدان تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- إمكانية دراسة هذا الموضوع دراسة علمية ميدانية في إطار الإجراءات المنهجية المتبعة في بحثنا.

3-2- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية دراستنا في أن كل أستاذ جامعي يسعى بكل جهوده للبحث في مداخل تحسين أدائه الوظيفي، حيث تعتبر دراستنا إضافة علمية لعرض أحد مداخل تطوير الأداء وتنميته وذلك من خلال مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة قصد الارتقاء بمستوى أدائه الوظيفي وبالتالي النهوض بقطاع التعليم العالي.

كما تتضح أهميتها أيضا في تبيان واقع استخدام أساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيجل تكنولوجيا الاتصال الحديثة أثناء ممارستهم عملية التدريس وإظهار مدى تأثيرها على مستوى أدائهم، خصوصا بعدما عرفت هذه الأخيرة تطور ملحوظ في السنوات الأخيرة.

3-3- أهداف الدراسة:

لكل دراسة علمية أهداف تسعى إلى تحقيقها، ولدراستنا جملة من الأهداف نوجزها في

النقاط التالية:

- التعرف على مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الرفع من مستوى أداء أساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيجل.
- تبيان طبيعة ونوع تكنولوجيا الاتصال الحديثة المعتمدة من قبل أساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيجل في عملية تدريسه للطلاب.
- دراسة وتفسير وتحليل العلاقة الموجودة بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة والأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي.
- تبيان سلبيات وعوائق استخدام أساتذة الجامعة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء مهامهم ووظائفهم.

رابعاً- حدود الدراسة:

لكل دراسة علمية إطارات وحدود ينبغي للباحث المرور بها باعتبارها ضرورية في عملية بناء وتخطيط كل دراسة علمية، وقد مررنا في دراستنا بثلاث حدود رئيسية تمثلت في الحدود المكانية، الحدود الزمنية والحدود البشرية، وسنحاول إنجازها فيما يلي:

4-1- الحدود المكانية: والمقصود به المكان الذي أجريت فيه الدراسة الميدانية حيث تمت دراستنا في المؤسسة الجامعية محمد الصديق بن يحيى بجيجل- القطب الجامعي تاسوست في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، وقد خصصت بقسم علوم الإعلام والاتصال تحديداً.

4-2- الحدود الزمنية: يقصد بها المدة أو الفترة المستغرقة في إنجاز هذه الدراسة بحيث تتطلب أي دراسة فترة زمنية محددة حسب طبيعة الموضوع وقدرة الباحث على جمع المعلومات والمعطيات المناسبة لدراسته، ولقد تم الشروع في إنجاز هذه الدراسة والتي كانت تحت عنوان "أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي" في أواخر فيفري 2020 إلى غاية منتصف أكتوبر 2020، حيث توزعت على ثلاث مراحل أساسية تمثلت في:

4-2-1- المرحلة الأولى: امتدت من أواخر فيفري 2020 إلى غاية منتصف أبريل 2020، فبعد التفكير المعمق في الموضوع الملائم لدراستنا انطلقنا في عملية ضبط الفصل المنهجي بدءاً بإشكالية

الدراسة وتساؤلاتها، فرضيات الدراسة، تحديد أسباب الدراسة وأهميتها وأهدافها، ضبط مفاهيم ومصطلحات الدراسة، مروراً بتحديد حدود الدراسة ونوعها ومنهجها، بالإضافة إلى ضبط مجتمع الدراسة وأدوات جمع البيانات وصولاً إلى تحديد الدراسات السابقة والمدخل النظري للدراسة انتهاءً بإبراز أهم الصعوبات التي واجهتنا أثناء إجراء الدراسة.

4-2-2- المرحلة الثانية: لقد تمثلت في الجانب النظري والذي واجهتنا فيها صعوبات متعددة نظراً للظروف الصعبة التي عاشتها البلاد جراء انتشار وتفشي فيروس كورونا المستجد، مما نتج عنه غلق جميع المؤسسات الجامعية ومراكز المعلومات والمكتبات ما نجم عنه صعوبات في جمع البيانات والمعلومات المناسبة لموضوع دراستنا، حيث لم يكن من السهل علينا جمع المعلومات وعدم توفر المراجع بالشكل الإلكتروني بالكم الكافي إضافة إلى ضعف شبكة الأنترنت، ما أطال علينا الأمر وجعلنا نستغرق وقت كبير في هذه المرحلة دام حوالي أربعة أشهر، وذلك من منتصف أبريل إلى غاية منتصف جويلية 2020.

4-2-3- المرحلة الثالثة: تمثلت في الجانب الميداني للدراسة فقد تم في منتصف جويلية 2020 فبعد تصميمنا لاستمارة الاستبيان وفقاً لفرضيات الدراسة تم ضبط أسئلتها وتوزيع استمارات تجريبية بلغ عددها 10 استمارات واسترجاعها في نفس اليوم، وهذا لمعرفة مدى تقبل المبحوثين لأسئلة الاستمارة مع إعادة ضبط ما كان غير واضح، ومن ثم إعادة توزيعها على المبحوثين أين تطلب ذلك 04 أيام من أجل استرجاعها لتفريغ البيانات واستخلاص النتائج وهذا ما استمر إلى منتصف شهر أكتوبر.

4-3- الحدود البشرية: يقصد بها مجتمع البحث الذي أجريت عليه الدراسة، وقد شمل مجتمع دراستنا طاقم بشري مكون من جميع أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال الدائمين بجامعة محمد الصديق بن يحيى بجيجل - القطب الجامعي تاسوست، على اختلاف أعمارهم وحالاتهم الاجتماعية والاقتصادية وكذا اختلاف مستواهم المعرفي وجنسهم، وقد بلغ أو قدر عددهم بـ 21 أستاذاً وذلك

حسب آخر إحصائيات كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بالقطب الجامعي - تاسوست والتي أجريت في 2019/12/31.

خامسا- مفاهيم الدراسة:

تعد عملية تحديد المصطلحات والمفاهيم من أهم مراحل البحث العلمي وهذا لتفادي الوقوع في أي خلط بين الدراسات العلمية، حيث يمكن أن يحمل مفهوم واحد معاني متنوعة ومتعددة، وتشمل جميع الدراسات العلمية مفاهيم ينبغي تحديد معانيها لغة، اصطلاحا، إجرائيا، وهذا بغية الخروج بإطار مفاهيمي مشكل ومنسجم مع الموضوع المراد دراسته.

وتضمنت دراستنا مجموعة من المفاهيم التي توجب علينا تحديد معانيها لغة، واصطلاحا

وإجرائيا، سنبرزها كما يلي:

5-1- الأثر:

أ- لغة: أثر، أثر على، أثر في، يؤثر تأثيرا فهو مؤثر والمفعول مؤثر به ترك فيه أثرا، استمالة وتأثر عمل فيه وترك فيه الأثر.⁽¹⁾

ب- اصطلاحا: هو التغير الحاصل في الشيء من غيره، أما قانون الأثر فهو أحد قوانين التعليم ومفاده أن النجاح يولد الإقبال والفشل يولد الإهمال، بمعنى أن الاقتران بين أمرين إذا صحبه أو تبعه دفع تقوى ذلك الاقتران، وإذا صحبه أو تبعه ضرر فإنه يضعفه.⁽²⁾

- يعرف أيضا: "ما بقي من رسم الشيء وهو يشمل التأثير الأدبي والنفوذ إذا أحدث أثرا على سلوكه أو طريقة تفاعله مع ما يحيط به".⁽³⁾

ج- إجرائيا: الأثر هو ما ينتج عن تكنولوجيا الاتصال الحديثة من انعكاسات سواء كانت إيجابية أو سلبية على الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي.

(1) - أبي العقل جمال الدين محمد مكرم، ابن منظور لسان العرب، مج.7، (بيروت: دار هادر، 2004)، ص.120.

(2) - محمود يعقوبي، معجم الفلسفة: أهم المصطلحات وأشهر الأعلام، (لبنان: دار الميزان للنشر، 2003)، ص.195.

(3) - عبد الله البستاني، الوافي معجم وسيط اللغة العربية، (بيروت: مكتبة لبنان، 1990)، ص.7.

5-2- التكنولوجيا:

أ- لغة: التكنولوجيا مصطلح يوناني الأصل Technologie وهي مشتقة من كلمتين Techno وتعني تقنية أو فن، Logie وتعني علم أو دراسة، وعلى هذا الأساس تشير التكنولوجيا إلى الدراسة الرشيدة للفنون.⁽¹⁾

ب- اصطلاحاً: يعرفها فاروق أبوزيد: "أنها التطبيق الفعلي للاكتشافات العلمية أو هي تطبيق المعارف العلمية في الحياة العملية".⁽²⁾

- وتعرف أيضاً: "عبارة عن مجموعة من النظم والقواعد التطبيقية وأساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لبحوث ودراسات مبتكرة في مجال الإنتاج كونها التطبيق المنظم للمعرفة".⁽³⁾

ج- إجرائياً: التكنولوجيا هي تلك المعارف والخبرات التي يتحصل عليها الأستاذ بواسطة مواكبة التطورات والمستجدات الجديدة وذلك عن طريق استخدام مختلف الوسائل والتطبيقات من حواسيب، أنترنت..... وغيرها.

5-3- الاتصال:

أ- لغة: يرجع أصل كلمة اتصال إلى الكلمة اللاتينية Comminés بمعنى المشاركة، أما في اللغة العربية فإنها ترجع إلى الفعل اتصل والذي يشير إلى تبادل الأفكار عن طريق الكلام أو الإشارات أو الرموز.⁽⁴⁾

ب- اصطلاحاً: هو عملية تبادل الآراء والأفكار والمعلومات في إطار نسق اجتماعي معين، وذلك من أجل تحقيق التواصل والتفاعل بين المرسل والمستقبل.⁽⁵⁾

(1) - فضيل دليو، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، (عمان: دار الثقافة للنشر، 2010)، ص.20.

(2) - فاروق أبو زيد، مدخل إلى علم الصحافة، (د.ب.ن: عالم الكتب، 1998)، ص.45.

(3) - عبد الأمير فيصل، الصحافة الالكترونية في الوطن العربي، (عمان: دار الشروق، 2005)، ص.14.

(4) - مي العبد الله، المعجم في المفاهيم الحديثة للإعلام والاتصال، (بيروت: دار النهضة العربية، 2014)، ص.21.

(5) - محمود حسن إسماعيل، مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير، (د.ب.ن: الدار العالمية للنشر، 2003)، ص.31.

- ويعرفه أحمد ماهر بأنه: "عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة، تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر".⁽¹⁾

ج- إجرائيا: الاتصال عملية ديناميكية مستمرة بين مختلف الأساتذة الجامعيين بهدف نقل وتبادل الآراء والأفكار فيما بينهم ومع الطلبة.

4-5- تكنولوجيا الاتصال الحديثة: ورد تعريفها في المعجم الإعلامي بأنها: "مجمّل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والوسائل والأدوات المادية والإدارية والتنظيمية، التي تستخدم في جمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها ونشرها، أي توصيلها إلى الأفراد والمجمّعات".⁽²⁾

- وتعرف أيضا: "هي دراسة مجموعة من المعارف والمهارات اللازمة لتصنيع منتج معين، أو بصفة عامة هي مجموعة من الطرق والمعارف التي لديها القدرة على حل المشكلات المعقدة والمتداخلة".⁽³⁾

- وعرفها روين روبرت أيضا: "أي أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال وعرض البيانات".⁽⁴⁾

ج- إجرائيا: تكنولوجيا الاتصال الحديثة وفق هذه الدراسة هي مختلف الوسائل والتقنيات الحديثة التي يعتمد عليها الأستاذ الجامعي في جمع البيانات والمعلومات وتخزينها واسترجاعها وتوصيلها في الوقت المناسب، وذلك من أجل تسهيل عملية أدائه الوظيفي.

5-5- الأداء:

أ- لغة: من أدى تأدية، أدى الشيء أوصله، أدى الشيء أي قام به ويقال فلان أدى الدين أي قام به، وأدى فلان الصلاة أي قام بها، والأداء هو إيصال الشيء إلى المرسل إليه.⁽⁵⁾

(1) - أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، (الإسكندرية: الدار الجامعية، 2000)، ص.25.

(2) - محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، (القاهرة: دار الفجر، 2004)، ص.166.

(3) - صلاح سالم، تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأمن القومي: أمن الدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية، (د.ب.ن: د.د.ن، 2003)، ص.59.

(4) - حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ط.2، 1997)، ص.63.

(5) - المنجد الأبيدي، (بيروت: د.م.ن، ط.3، 1982)، ص.09.

ب- اصطلاحاً: يعرفه محمد سعيد أنور سلطان بأنه: "الأثر الصادق في جهود الفرد والذي يشير إلى درجة إتمام وتحقيق المهام المكونة لوظيفة الفرد".⁽¹⁾

- كما يعرفه أحمد صقر عاشور: "هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله في منظمة معينة".⁽²⁾

5-6- الوظيفة:

أ- لغة: مصطلح وظيفة مشتق من كلمة Fonction ولها عدة معاني ففي الأحيان تستخدم بمعنى رياضي، وهنا تشير الوظيفة إلى المقدار الذي يقدمه الجزء للكل.

ب- اصطلاحاً: يعرفها روبرت ميرتون بأنها: "تلك النتائج أو الآثار التي يمكن ملاحظتها والتي تؤدي إلى تحقيق التكيف والتوافق داخل نسق معين".⁽³⁾

5-7- الأداء الوظيفي: هو درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد حيث يعكس الكيفية التي يشبع بها الفرد متطلباته الوظيفية.⁽⁴⁾

ج- التعريف الإجرائي: الأداء الوظيفي وفق دراستنا يمكن تعريفه بأنه ذلك الجهد المبذول من قبل الأستاذ الجامعي بواسطة استخدام التقنيات الحديثة والمعاصرة، وذلك خدمة لنفسه ولطلابه ولمجتمعه بصفة عامة.

5-8- الأستاذ الجامعي: هو ذلك المفكر وصانع القرار وصاحب الرأي الحر الذي يشقى بعقله لينير طريق الآخرين فهو قارئ المستقبل، أي هو المؤرخ الأكاديمي اللغوي والاقتصادي ورجل القانون والعام داخل أروقة الجامعة وخارجها، لذلك يجب أن يتحلى مبدئياً بالتواضع والعلم والخبرة.⁽⁵⁾

(1) - محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، (الإسكندرية: الدار الجامعية الجديدة، 2004)، ص.219.

(2) - أحمد صقر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، (مصر: دار المعرفة الجامعية، 2005)، ص.25.

(3) - عامر مصباح، منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، ط.2، 2010)، ص.192.

(4) - راوية حسن، إدارة الموارد البشرية: رؤية مستقبلية، (مصر: الدار الجامعية، 2003)، ص.209.

(5) - محمد صالح ربيع العجيلي، التعليم العالي في الوطن العربي الواقع واستراتيجيات المستقبل، (عمان: دار صفاء للنشر، 2013)، ص.91-92.

ج- إجرائيا: هو ذلك الشخص المكلف بالعمل الأكاديمي داخل الجامعة حيث يقدم محاضرات وأعمال تطبيقية للطلبة الجامعيين، ويشترط أن يكون حاملا لشهادة الدكتوراه أو الماجستير أو الماستر، كما يقوم بالبحث والتوجيه من أجل خدمة المجتمع.

سادسا- نوع الدراسة ومنهجها:

تتسمي دراستنا إلى البحوث الوصفية التي تهدف إلى دراسة واقع الظاهرة من أجل تحليلها وتفسيرها للخروج بتعديلات قصد تطويرها.

- ويرى أحمد مرسلي: "أن البحوث الوصفية هي الطريقة العلمية التي تمكن من التعرف على الظاهرة المدروسة، من حيث العوامل المكونة لها والعلاقات السائدة فيها كما هي في الحيز الواقعي ضمن ظروفها الطبيعية من خلال جمع البيانات والمعلومات المحققة لذلك".⁽¹⁾

وتم الاعتماد في دراستنا على المنهج المسحي، وذلك من أجل تتبع وتقصي أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي وتحليلها كميًا وكيفيًا، وذلك للاطلاع أكثر على العلاقة التي تربط بين المتغير المستقل وهو تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمتغير التابع الذي يتمثل في الأداء الوظيفي، بهدف اختبار مدى صحة الفرضيات والوصول لنتائج دقيقة حول موضوع الدراسة قصد تطويره.

- ويعرف المنهج بأنه: "طريقة موضوعية يتبعها الباحث في دراسة أو تتبع ظاهرة من الظواهر قصد تشخيصها ووصفها وصفا دقيقا، مع تحديد أبعادها بشكل متكامل يجعل من السهل التعرف عليها وتمييزها".⁽²⁾

- كما يعرف أيضا بأنه: "الطريقة التي يسلكها الباحث للوصول إلى نتيجة معينة".⁽³⁾

(1) - بلقاسم سلاطينة، حسان الجيلاني، محاضرات في المنهج والبحث العلمي، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، ط.2، 2009)، ص.25.

(2) - محمد عبد الغني، محسن أحمد الحضري، الأسس العلمية لكتابة رسائل الماجستير والدكتوراه، (د.ب.ن: مكتبة الأنجلو المصرية، 1992)، ص.32.

(3) - عمار بوحوش، دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية، (الجزائر: د.د.ن، 1990)، ص.28.

- أما المنهج المسحي فقد عرفه أحمد بن مرسلي بأنه: "العملية التي تمكن الباحث من التعرف على الظاهرة المدروسة من حيث العوامل المكونة لها والعلاقات السائدة داخلها كما هي في الحيز الواقعي، وضمن ظروفها الطبيعية من خلال جمع البيانات والمعلومات المحققة لذلك".⁽¹⁾

ويتميز هذا المنهج بعدة سمات نذكر أهمها فيما يلي:

* يمكن استخدام المسح في دراسة المشكلات والظواهر في وضعها الراهن وكذا وصف سمات الجمهور ونماذج سلوكه.

* يسمح بدراسة أو اختيار عدد من المتغيرات في وقت واحد مثل السمات الاجتماعية والفردية ومختلف أنماط السلوك.

* مناسبة الجهود والنفقات لكمية المعلومات التي يمكن جمعها خلال عملية المسح.⁽²⁾

وقد قمنا باختيار هذا المنهج لقياس الأثر الذي تحدثه تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء أساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيجل، ودراسة العلاقة الموجودة بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة والأداء الوظيفي لهؤلاء الأساتذة، مع تفسيرها وتحليلها كميًا وكيفيًا قصد تطوير أداء الأستاذ مستقبلاً.

سابعاً- مجتمع الدراسة:

تتطلب دراسة ظاهرة ما جملة من البيانات والمعلومات الضرورية لتلك الدراسة، وذلك من أجل مساعدة الباحث على اتخاذ القرار المناسب اتجاهها، كما تتطلب من الباحث أيضاً ضرورة وضع تعريف محدد لمجتمع البحث، لأن ذلك يساعد على تحديد الأسلوب الناجح والأمثل لدراسة هذا المجتمع.

- ويعرف مجتمع البحث بأنه: "مجموعة عناصر له خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجرى عليها البحث أو التقصي".⁽³⁾

(1) - أحمد بن مرسلي، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، ط.2، 2006)، ص.286.

(2) - عامر مصباح، مرجع سابق، ص.56.

(3) - موريس أنجرس، منهجية البحث في العلوم الإنسانية، (الجزائر: دار القصة للنشر، 2004)، ص.62.

- كما يعرفه باحثون آخرون: "هو مجموع محدود أو غير محدود من المفردات أو العناصر أو الوحدات التي يدرسها الباحث".⁽¹⁾

وقد تمثل مجتمع البحث لدراستنا في جميع أساتذة الإعلام والاتصال الدائمين بجامعة جيجل قطب تاسوست على اختلاف أعمارهم وجنسهم وتنوع مستواهم المعرفي، وقد قدر عددهم بـ 21 أستاذا دائما.

وقد قمنا في هذه الدراسة بالاستعانة بأسلوب المسح أو الحصر الشامل، كون أن مجتمع البحث أو الدراسة صغير العدد ويمكن التحكم فيه، وتحديد بدقه وكذا حصر جميع مفردات هذا المجتمع ودراستها جميعا مع توفير الوقت.

- وتعرف المسوحات الشاملة بأنها: "تلك المسوحات التي تشمل كافة مفردات مجتمع البحث أو الدراسة".⁽²⁾

- كما تعرف أيضا: "هي طريقة جمع البيانات والمعلومات من جميع عناصر ومفردات مجتمع الدراسة بأساليب مختلفة".⁽³⁾

ثامنا- أدوات جمع البيانات:

تعتبر عملية جمع البيانات من أهم المراحل الأساسية لإجراء عملية البحث العلمي، حيث يركز فيها الباحث على تقنيات لجمع المعطيات والبيانات اللازمة عن الموضوع المدروس ومن بين الأدوات التي اعتمدنا عليها في دراستنا استمارة الاستبيان.

8-1- استمارة الاستبيان: تعرف بأنها: "مجموعة من المؤشرات التي يمكن بواسطتها اكتشاف أبعاد موضوع الدراسة، وذلك عن طريق الاستقصاء التجريبي، بمعنى آخر هي بحث مجاني على عناصر

(1) - أحمد بن مرسل، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، ط.4، 2010)، ص.166.

(2) - عبد الحميد عبد المجيد البلداوي، أساليب البحث العلمي والتحليل الإحصائي: التخطيط للبحث وجمع وتحليل البيانات، (عمان: دار الشروق، 2007)، ص.49.

(3) - ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي: النظرية والتطبيق، (عمان: دار صفاء للنشر، 2000)، ص.138.

مجتمع الدراسة بحيث تحتوي على جملة من الأسئلة التي تخص المجال الذي يريد الباحث الحصول على المعلومات عنه".⁽¹⁾

- وتعرف أيضا: "هي مجموعة من الأسئلة المرتبطة ببعضها البعض، تهدف إلى تحقيق غاية واحدة تتمثل في الإجابة عن إشكالية البحث من خلال جمع المعلومات المتعلقة بمجتمع الدراسة عن طريق توزيع محاورها على أفراد المجتمع المدروس".⁽²⁾

- كما تعرف أيضا بأنها: "قائمة تتضمن مجموعة من الأسئلة منجزة بدقة حيث ترسل إلى عدد مفردات مجتمع البحث".⁽³⁾

وتعتبر الاستمارة أهم مخطط أو نموذج تحتوي على جملة من الأسئلة توجه إلى مجتمع الدراسة بغية الحصول على معلومات تفيد إطار أو موضوع البحث، ويتم توزيعها عن طريق البريد الإلكتروني أو المقابلة الشخصية مع المبحوثين.⁽⁴⁾

وتعد من أهم الوسائل التي يعتمد عليها الباحث في تجميع البيانات والمعلومات من مصادرها إذ تقوم على استنطاق الناس المستهدفين بالبحث قصد الحصول على إجاباتهم.⁽⁵⁾

وبالنسبة لاستمارة دراستنا فقد اشتملت على خمسة (05) محاور رئيسية، كل محور يتضمن مجموعة من الأسئلة موزعة كالتالي:

المحور الأول: يمثل البيانات الشخصية وقد احتوى (06) أسئلة.

المحور الثاني: يمثل واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة عند أساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيجل وقد احتوى (09) أسئلة.

المحور الثالث: يتمحور حول علاقة تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالأداء الوظيفي لأساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيجل وقد ضم (10) أسئلة.

(1) - بلقاسم سلاطينة، حسان الجيلاني، أسس البحث العلمي، (د.ب.ن: ديوان المطبوعات الجامعية، 2009)، ص.77.

(2) - الصديق بخوش، منهجية البحث العلمي، (الجزائر: دار قرطبة للنشر، 2010)، ص.63.

(3) - مروان عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، (عمان: مؤسسة الوراق، 2000)، ص.165.

(4) - إبراهيم عبد العزيز الدعليج، مناهج وطرق البحث العلمي، (الأردن: دار صفاء، 2010)، ص.97.

(5) - عقيل حسين عقيل، فلسفة مناهج البحث العلمي، (د.ب.ن: مكتبة مديولي للنشر، 1999)، ص.148.

المحور الرابع: يدور حول العوائق التي تعترض أساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيجل عند استخدامهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة ويشمل (09) أسئلة.

المحور الخامس: يتمركز حول أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي لأساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيجل ويحتوي (06) أسئلة.

وبعد إعداد استمارة الاستبيان تم عرضها على أساتذة من قسم علوم الإعلام والاتصال وهم (الأستاذ عبد السلام شكركر، الأستاذ إيدير شيباني، الأستاذة هند عزوز)، وهذا لغرض تحكيمها، وبعد مرحلة التحكيم والتعديل تم توزيع عينة من الاستمارات إلكترونياً والتي قدرت بـ 10 استمارات لاختبارها على عدد محدود من الأساتذة من أجل معرفة جوانب النقص فيها، وبعد ذلك تم توزيعها على المبحوثين إلكترونياً نظراً للظروف الصحية الصعبة نتج عنها غلق المؤسسة الجامعية وبالتالي الاستغناء عن الاستمارة الورقية واللجوء إلى الاستمارة الإلكترونية واسترجاعها خلال 10 أيام وطول هذه المدة راجع لضعف شبكة الأنترنت وغيرها، ليتم بعدها عملية تفرغ البيانات وتبويبها في الجداول وتفسيرها لنستخلص في الأخير النتائج العامة للدراسة.

تاسعا- الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

دراسة بعنوان "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية" دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بولاية قسنطينة للباحثة حورية بولعويدات، خلال الفترة الممتدة ما بين 2007 - 2008 وهي مذكرة مكتملة لنيل شهادة الماجستير تخصص اتصال وعلاقات عامة.

وترتكز إشكالية هذه الدراسة حول معرفة مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، وعليه تم طرح التساؤل الرئيسي التالي:

- ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية؟

وللإجابة على التساؤل الرئيسي انبثقت الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو ترتيب الوسائل التكنولوجية الاتصالية الأربعة (الحاسوب، شبكة الأنترنت، شبكة الأنترنت، شبكة الأكسترنات) من ناحية الاستخدام في المؤسسة؟
- هل تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟
- ما هو أثر هذا الاستخدام على مستوى المؤسسة؟
- وقد تمثلت فرضيات الدراسة فيما يلي:
- هناك تباين في ترتيب استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الأربع في مؤسسة سونلغاز إذ يحتل الحاسوب المركز الأول يليه شبكة الأنترنت ثم الأنترنت وصولاً إلى الأكسترنات.
- تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة المدروسة.
- تكنولوجيا الاتصال حسنت مستوى أداء المؤسسة المدروسة.
- وتمثلت عينتها في موظفي مؤسسة سونلغاز والذي بلغ عددهم 49 موظفاً، وقد استخدمت أدوات الملاحظة، المقابلة، الاستمارة وذلك لجمع البيانات وفق المنهج المسحي متبوعاً بالمنهج التحليلي، من أجل الوصول إلى تفسيرات كيفية تضاف إلى النتائج الكمية، وكان من أبرز نتائجها ما يلي:
- * بلغت نسبة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حوالي 76.81% موزعة على الوسائل التكنولوجية الأربعة بنسب متفاوتة.
- وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في هدف مشترك هو دراسة متغير تكنولوجيا الاتصال الحديثة كمتغير مستقل، في حين يكمن الاختلاف في أن هذه الدراسة ركزت على معرفة مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية أما دراستنا فركزت على معرفة أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي.

اختلفت هذه الدراسة أيضا في عينتها، فقد تمثلت عينتها في موظفي مؤسسة سونلغاز بقسنطينة أما الدراسة الحالية فقد طبقت على جميع أساتذة علوم الإعلام والاتصال الدائمين بجامعة جيجل - قطب تاسوست.

اتفقت أيضا في نوع الدراسة ومنهجها، حيث كلا الدراستين تنتميان إلى الدراسات الوصفية ذات المنهج المسحي التحليلي، وتعتبر هذه الدراسة مساعدة لنا من حيث تحديد المصطلحات والمفاهيم وكذا الوسائل المستخدمة في جمع المعلومات والبيانات.

الدراسة الثانية:

جاءت تحت عنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية" دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت خلال الفترة 2014 - 2015 للباحثة فاطمة طويهي، وهي مذكرة لنيل ماجستير في إدارة الأعمال تخصص تسويق بجامعة وهران.

وقد تمحورت إشكالياتها حول مدى عصريّة وتطوير المؤسسات الجزائرية وتجهيزها بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، بغية تمكينها من اكتساب مكانة مرموقة علاوة على ذلك إظهار المزايا التي حققتها خلال تبنيها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري.

وللإجابة عليها تمت صياغة التساؤل الرئيسي التالي:

- ما الأثر الذي يخلفه استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء المورد البشري في المؤسسة الجزائرية لتعزيز مركزها الاقتصادي في دنيا العولمة؟

وقد اندرجت عنه تساؤلات فرعية تمثلت في:

- إلى أي مدى يتم اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير الموارد البشرية بشركة 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؟

ولالإجابة عن هذه التساؤلات تمت صياغة الفرضيات التالية:

- يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية العامل المحفز في تنمية قدرات المورد البشري وتحسين أدائه.

- تعد الدورات التكوينية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال المنهاج الرشيد في تحسين أداء المورد البشري على مستوى شركة إنتاج الكهرباء بتيارت.

- تسعى المؤسسة الجزائرية إلى تبني أساليب الإدارة الالكترونية لاكتساب المورد البشري المؤهل وتحقيق الميزة التنافسية في دنيا الأعمال.

وتمثلت عينة هذه الدراسة في عدد العاملين بشركة إنتاج الكهرباء بتيارت والذين بلغوا 189 عاملا، إذ اعتمدت على استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات وفق المنهج الوصفي عن طريق تشخيص الظاهرة ووصفها وكشف جوانبها للتعبير عنها كميًا وكيفيًا، ومن أهم ما توصلت إليه هذه الدراسة ما يلي:

* توجد علاقة وطيدة بين التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المورد البشري.

* يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشركة إنتاج الكهرباء بتيارت العامل المحفز على تنمية قدرات المورد البشري وتحسينه.

* أن لشركة إنتاج الكهرباء بتيارت نظرة مستقبلية تحمل جملة من التحديات.

وتتنفق هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في كونها درست نفس المتغيرين لكن باختلاف موقع الدراسة، حيث طبقت هذه الدراسة في شركة إنتاج الكهرباء بتيارت أما الدراسة الحالية فأجريت المؤسسة الجامعية بيجل.

الاختلاف أيضا يكمن في نوعية المنهج المستخدم إذ اعتمدت على المنهج الوصفي أما دراستنا فقد طبقت المنهج المسحي، كذلك العينة في هذه الدراسة أجريت على العاملين بشركة إنتاج الكهرباء بتيارت في حين الدراسة الحالية أجريت على جميع أساتذة علوم الإعلام والاتصال الدائمين بجامعة جيجل.

أفادتنا هذه الدراسة على تحديد المفاهيم المكونة للدراسة واختيار الفرضيات المناسبة، إضافة إلى الاستفادة منها نظريا ومنهجيا.

الدراسة الثالثة:

والتي كانت بعنوان "تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على الأداء الإعلامي لدى الصحفيين الجزائريين" دراسة وصفية تحليلية بمؤسسة التلفزيون العمومي الجزائري خلال المدة الممتدة ما بين 2008 – 2009، في إطار استكمال متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص وسائل الإعلام والمجتمع للباحث عبد الرزاق بوترة.

وهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى مواكبة الإعلاميين الجزائريين العاملين بالتلفزيون العمومي للتقنيات الحديثة والمعاصرة، ومن أجل معرفة ذلك تم طرح مجموعة من التساؤلات وهي كالاتي:

- كيف أثرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسسة التلفزيون الجزائري على عمل الصحفيين العاملين بها، وهل يتم توظيفها بالشكل الذي يخدم الأداء الإعلامي المطلوب في الرسالة الإعلامية؟

- ماذا أضفت تكنولوجيا الاتصال الحديثة للعمل الإعلامي الجزائري؟

- ما هي أهم التكنولوجيات الحديثة المتوفرة بالتلفزيون الجزائري، وما مدى تحكم الصحفيين بها؟

وتمثلت عينتها في الصحفيين العاملين بالتلفزيون العمومي الجزائري، حيث استخدمت الاستمارة وتحليل الوثائق والبيانات كأدوات في جمع المعلومات وفق منهج دراسة الحالة، وذلك من أجل الوقوف على آخر التطورات التكنولوجية الاتصالية التي شهدتها التلفزيون العمومي الجزائري مع تحليل ما تم جمعه من بيانات ومعلومات، وقد خلصت الدراسة إلى نتائج كان من أبرزها أن تكنولوجيا الاتصال

الحديثة أحدثت نقلة نوعية في البناء الفني والإداري للمؤسسات الإعلامية الجزائرية، حيث نقلتها من النظام التقليدي إلى النظام الحديث.

اتفقت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في دراسة نفس المتغير المستقل (تكنولوجيا الاتصال الحديثة) واختلاف في دراسة المتغير التابع، حيث هدفت إلى معرفة أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الإعلامي للصحفيين الجزائريين، أما الدراسة الحالية فتهدف إلى معرفة أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي ونقطة الخلاف تكمن في أن هذه الدراسة تمحورت حول الأداء الإعلامي للصحفيين الجزائريين أما دراستنا الحالية فانحصرت حول الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي.

تختلف هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في عينتها فقد طبقت على الصحفيين الجزائريين العاملين بالتلفزيون العمومي الجزائري، في حين الدراسة الحالية أجريت على جميع أساتذة علوم الإعلام والاتصال الدائمين بجامعة جيجل.

الاختلاف يكمن أيضا في المنهج المستخدم، في هذه الدراسة اعتمدت على منهج دراسة الحالة مستعينة في ذلك باستمارة الاستبيان وتحليل الوثائق، أما الدراسة الحالية فقد استخدمت المنهج المسحي مستعينة بالاستمارة والمقابلة كأدوات لجمع البيانات والمعلومات وتحليلها كما وكيفا.

الدراسة الرابعة:

دراسة بعنوان "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على تحسين جودة العملية التعليمية"، وهي أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه تخصص علم التسيير للباحثة نسيمة ضيف الله، خلال الفترة الممتدة ما بين 2016 – 2017 بجامعة باتنة.

وقد سعت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة العملية التعليمية، وتمثلت عينتها على مجموعة الأساتذة والطلبة والإداريين بجامعة باتنة، حيث استخدمت استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات بالإضافة إلى إجراء مجموعة من المقابلات لتفسير نتائج الدراسة، وذلك في إطار المنهج الوصفي التحليلي من أجل شرح العلاقة الموجودة بين

تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة التعليم العالي شرحا متعمقا، وكان من أبرز نتائجها أن تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على العملية التعليمية متفاوت بشكل ضئيل حسب آراء الأساتذة.

تتفق هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في كونها أجريت على مستوى المؤسسة الجامعية، أما نقطة الاختلاف فتكمن في أن هذه الدراسة استخدمت المنهج الوصفي التحليلي لشرح العلاقة الموجودة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة التعليم العالي، في حين الدراسة الحالية اعتمدت على المنهج المسحي للتعرف على الأثر الذي تخلفه تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي.

نقطة الاتفاق أيضا تكمن في الاعتماد على كل من الاستمارة كأداة في جمع البيانات وتحليلها كميًا وكيفيًا.

أفادتنا هذه الدراسة في تحديد إشكالية الدراسة وضبط عناصر الإطار النظري الخاص بالتعليم العالي، إضافة إلى المساعدة من حيث تحديد الأدوات المستخدمة.

الدراسة الخامسة:

دراسة الباحثة صليحة شامي بعنوان "المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين" وهي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المنظمات بجامعة بومرداس خلال السنة الجامعية 2009 – 2010.

وقد تركزت إشكالية هذه الدراسة حول أهمية التعرف على طبيعة المناخ التنظيمي السائد في أي منظمة ومدى تأثيره على الأداء الوظيفي للأفراد العاملين، ولغرض الإجابة عنها تمت صياغة التساؤل الرئيسي التالي: - ما مدى تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للأفراد العاملين؟

ولقد انبثقت عنه تساؤلات فرعية نوجزها كما يلي:

- ما المقصود بالمناخ التنظيمي وما هي عناصره؟
- ما هو مفهوم الأداء الوظيفي؟ وما هي محدداته؟
- ما هي علاقة المناخ التنظيمي بالأداء الوظيفي للعاملين؟

- ومن أجل الإجابة عن هذه التساؤلات تم سياق الفرضيات التالية:
- الاهتمام بالمناخ التنظيمي هو من مسؤوليات الإدارة العليا في أي منظمة.
 - الأداء الوظيفي ناتج عن عوامل شخصية, تنظيمية, اجتماعية, بيئية.
 - المناخ التنظيمي له تأثير مرتفع جدا على فعالية الأداء الوظيفي للعاملين.
 - هناك تصور محايد لدى معظم الموظفين الإداريين عن المناخ التنظيمي السائد فيها.
 - هناك تصور سلبي لدى معظم الأساتذة عن المناخ التنظيمي السائد فيها.
 - هناك تأثير مرتفع جدا بين عناصر المناخ التنظيمي وكفاءة الأداء الوظيفي للعاملين سواء موظفين, إداريين أو أساتذة.

لقد تناولت هذه الدراسة المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين، وهي دراسة تشاركت مع الدراسة الحالية في متغير الأداء الوظيفي كمتغير تابع واختلفت في دراسة المتغير المستقل، وقد أفادتنا بشكل كبير في تحديد بعض عناصر الأداء الوظيفي، وكذا إثرائنا بأهم المراجع، مما يسهل علينا عملية جمع المادة العلمية بالشكل الذي يثري الجانب النظري للبحث.

ليبقى الاختلاف متفاوت من حيث أسلوب المعالجة ويشمل التباين أيضا ميدان الدراسة ليمثل في المؤسسة الجامعية والأمر نفسه في الدراسة الحالية التي أجريت بالمؤسسة الجامعية.

الدراسة السادسة:

دراسة بعنوان "بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي" وهي أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص تنمية الموارد البشرية للباحثة سهام بن رحمون، خلال الفترة الممتدة ما بين 2013-2014 بجامعة بسكرة.

وتمحورت إشكالية هذه الدراسة حول العلاقة بين بيئة العمل الداخلية والأداء الوظيفي للإداريين في الإدارة الجامعية على مستوى الكليات والمعاهد، وذلك لمعرفة مدى ملائمة هذه البيئة للعمل، وللإجابة عنها تم طرح التساؤل الرئيسي التالي: - ما مدى تأثير بيئة العمل الداخلية على الأداء الوظيفي للإداريين بجامعة باتنة؟

وقد اندرجت عنه تساؤلات فرعية نبرزها كالآتي:

- ما مدى استيفاء بيئة العمل الداخلية لعناصرها في إدارة جامعة باتنة؟

- ما هو مستوى الأداء الوظيفي للإداريين في ظل عناصر بيئة العمل الداخلية؟

وقد استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي من أجل وصف واقع بيئة العمل الداخلية في الإدارة الجامعية وأثرها على الأداء الوظيفي، وذلك بالاستعانة باستمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة، وكان من أهم نتائجها أن مستوى الأداء الوظيفي للإداريين في ظل العناصر الإدارية والمادية لبيئة العمل الداخلية يتضح من خلال رضا الإداريين لتلك العناصر البيئية ومدى تأثيرها على أدائهم الوظيفي.

تناولت هذه الدراسة موضوع بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، عكس دراستنا الحالية التي تناولت موضوع أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي، لكن كان الاتفاق يتمحور حول دراسة نفس المتغير التابع (الأداء الوظيفي).

وتتشابه الإجراءات المنهجية لهذه الدراسة مع دراستنا بحيث تندرج كلا الدراستين ضمن الدراسات الوصفية، والاعتماد على الاستمارة وأدوات أخرى لجمع البيانات، وقد ساعدتنا هذه الدراسة في إثراء جانب الأداء الوظيفي بمراجع قيمة وكذا الاستفادة في وضع أسئلة الاستمارة.

عاشرا- المقاربة النظرية للدراسة:

تعمل المقاربة النظرية للدراسة على تحديد المعلومات المطلوبة والنتائج التي نريد الوصول إليها، وسنحاول عرض أهم مبادئ نظرية انتشار المبتكرات التي اعتمدنا عليها في دراستنا، والتي تمحورت حول مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي.

10-1- نظرية انتشار المبتكرات:

جاءت نظرية انتشار المبتكرات على يد الباحث "أفريت روجرز" وهو باحث متخصص في مجال علم الاجتماع الريفي والعمل الاجتماعي، حيث ركز على كيفية تبني الجمهور للمستحدثات

المعاصرة، أي بمعنى آخر كيفية تبني الابتكارات الجديدة المختلفة سواء في مجال الإنتاج أو الاستهلاك.⁽¹⁾

وخلال السنوات الأخيرة من الخمسينات والستينيات ذهب عدد من المنظرين إلى الأخذ بفرضية تدفق الاتصال على مراحل، وقد أخذ بهذا الرأي كثير من دارسي نموذج انتشار المبتكرات والذي يعتبر شبيهة بنظرية انتقال المعلومات على مرحلتين، غير أنه يسمح بالمزيد من الاحتمالات المعقدة لتدفق الاتصال إذ يرو أن تدفق المعلومات ينساب عبر أفراد متعددين.

ولا يتغير مفهوم قيادة الرأي في نظرية انتشار المبتكرات عن مفهومه في نظرية تدفق الاتصال عبر مرحلتين، ولكنه يضيف تفاصيل أكثر حول شخصية قائد الرأي.

ويعرض روجرز وشوميكر قائمة من التعليمات النظرية حول قادة الرأي نوجزها كما يلي:

- يتعرض قادة الرأي لوسائل الإعلام أكثر من أتباعهم.
- إن قادة الرأي أكثر ابتكارية من أتباعهم ولديهم أفكار جديدة وقدرة كبيرة على ابتكار الحلول وكذا تبني المستحدثات أكثر من غيرهم.
- إن قادة الرأي لديهم اتصال أكثر من أتباعهم مع وكلاء التغيير مثل المسؤولين عن برامج التنمية والجهات الرسمية.
- يحتل قادة الرأي مراكز اجتماعية متميزة أكثر من غيرهم نتيجة وضعهم العلمي أو الاقتصادي أو الاجتماعي أو المهني.
- إن قادة الرأي أكثر انفتاحاً على العالم وأكثر تقبلاً للأفكار الجديدة والتغيير من غيرهم.
- إن قادة الرأي أكثر مشاركة اجتماعية من أتباعهم إذ لهم دور اجتماعي متميز وفعال.⁽²⁾
- مفهوم الانتشار: يذكر روجرز أن الانتشار عبارة عن انتقال الأفكار والتكنولوجيا الجديدة من مصادر ابتكارها إلى الناس، وتقاس مدى حداثة الفكرة بالبعد الزمني الذي استخدمت فيه لأول مرة والتي بدورها تحدد رد فعل الشخص اتجاهها.

(1) - منال هلال المزاهرة، تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2014)، ص.90.

(2) - حسن عماد مكاوي، ليلي حسن السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1998)، ص.254.

ويحلل المهتمون عملية الانتشار إلى أربعة عناصر رئيسية تتمثل في التجديد والابتكار، مجرى الاتصال والتنسيق الاجتماعي باعتبار هذه العملية تجرى داخل نسق اجتماعي معين.⁽¹⁾

- مفهوم الابتكار: يقصد به أي فكرة جديدة أو نمط جديد يتم استخدامه في الحياة، ففكرة تنظيم الأسرة أو إدخال لأساليب حديثة في الزراعة يعتبر ابتكارا.

- مفهوم التبنّي: هي العملية العقلية التي يمر بواسطتها الفرد من وقت سماعه أو علمه بالفكرة أو الابتكار إلى غاية تبنّيها.⁽²⁾

10-2- مراحل انتشار المبتكرات: تمر عملية تبنّي الأفكار المستحدثة بمراحل رئيسية نعرضها فيما يلي:

10-2-1- مرحلة الوعي بالفكرة: في هذه المرحلة يعلم الفرد بالفكرة الجديدة لأول مرة سواء كان وعي عفوي أو مقصود حيث تعتبر هذه المرحلة مفتاح الطريق لباقي المراحل الأخرى.

10-2-2- مرحلة الاهتمام بالفكرة: في هذه المرحلة تتولد لدى الفرد الرغبة في التعرف على وقائع الفكرة والسعي إلى الحصول على المزيد من المعلومات عنها، حيث يصبح الفرد أكثر ارتباطا من الناحية النفسية بالفكرة ويصبح سلوكه هادفا.

10-2-3- مرحلة التقييم: هنا يزن الفرد ما تجمع لديه من معلومات عن الفكرة المستحدثة في ضوء سلوكه والأحوال السائدة في الحاضر وما يتوقعه مستقبلا، حتى ينتهي به الأمر إلى أن يقرر إما رفض الفكرة أو إخضاعها للتجريب الفعلي أو العملي.

10-2-4- مرحلة التجريب: يستخدم الفرد الفكرة الجديدة على نطاق ضيق لكي يحدد فائدتها، فإذا اقتنع بها فإنه يقرر تبنّيها وتطبيقها على نطاق واسع، أما إذا لم يقتنع بها وأنها لاجدوى لها فإنه يرفضها.

⁽¹⁾ - حورية بولعويادات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، (جامعة قسنطينة: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2007 - 2008)، ص.29.

⁽²⁾ - حسن عماد مكاوي، ليلي حسن السيد، مرجع سابق، ص.255.

10-2-5- مرحلة التبني: تتميز هذه المرحلة بالثبات النسبي، فالفرد قد لجأ إلى تبني هذه الفكرة بعد اقتناعه بأهميتها مما يدفعه للاستمرار الكامل في الفكرة.⁽¹⁾

10-3- الخصائص التي تؤثر في عملية قبول انتشار المبتكرات:

عرض روجرز وشوميكور مجموعة من الخصائص التي استمدتها من دراسات عديدة في ميادين مختلفة كالزراعة، الطب، التعليم..... الخ، وتشمل هذه الخصائص مايلي:

10-3-1- الميزة النسبية Relative Advantage: يعرف روجرز الفكرة الحديثة بأنها درجة تفوقها على غيرها من الأفكار السابقة، ويقصد بالميزة النسبية عادة مدى الفائدة الاقتصادية التي تعود على الشخص الذي تبني الفكرة أو الأسلوب الجديد.

10-3-2- الملائمة: تشير إلى درجة توافق الفكرة مع القيم السائدة لدى متبنيها، وهذا التوافق من شأنه أن يزود أصحاب متبني الفكرة بقسط أكبر من الطمأنينة والأمان، كما يجعل الفكرة أسهل فهما بالنسبة له.

10-3-3- درجة التعقيد: تشير إلى درجة الصعوبة النسبية للفكرة على الفهم والاستخدام، وقد لوحظ إن بعض الأفكار المستحدثة أكثر وضوحاً وأيسر استعمالاً من بعض الأفكار الأخرى، وهذا الاستخدام يرتبط بدرجة قبول قرار المجتمع لها وانتشارها بينهم.

10-3-4- القابلية للتقييم والتجزئة Divisibilité: إن بعض الأساليب المستحدثة يمكن تقسيمها وتجزئتها مجزئة، بحيث كلما نجح الفرد في تجزئة جزء ينتقل بسهولة إلى أجزاء أخرى، وبعض الأفكار الأخرى تكون غير قابلة للتجزئة إذ استخلص روجرز أن الأفكار المستحدثة التي يمكن تجزئتها تكون على العموم أسرع في التبني.

⁽¹⁾ - حسن عماد مكاوي، ليلي حسن السيد، المرجع السابق، ص.258.

10-3-5- قابلية التداول Communicabilité: وترمز إلى سهولة نشر وتداول الفكرة أو الأساليب المستحدثة بين الأفراد، وقد لوحظ أنه كلما كانت النتائج المترتبة على تبني الفكرة واضحة للعيان كلما كان قبول الآخرين وتبنيهم لها سهلاً.⁽¹⁾

10-4- إسقاط النظرية على موضوع الدراسة:

بما أن الجامعة عبارة عن نسق منظم مكون من مجموعة الكوادر البشرية القادرة على فهم واستيعاب الأفكار المستجدة والتقنيات الحديثة المختلفة فإنها تسمح بدخول مبتكر جديد إلى بيئة العمل من خلال الاهتمام بالفكرة وتقييم الابتكار وتجريبه، وكذا اتخاذ القرار في النهاية سواء القبول أو الرفض.

ولقد سعينا من خلال الاعتماد أو اللجوء إلى نظرية انتشار المبتكرات إلى معرفة مدى تبني أساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيجل المستحدثات المعاصرة والأساليب الحديثة أثناء قيامهم بعملية التدريس وتنفيذهم لوظائفهم، ومعرفة مدى تأثير تبني هذه المبتكرات الجديدة على أسلوب العمل والمهام الوظيفية الموكلة لهم، وما مدى مساهمتها في تسهيل الخدمات وتحسين أدائهم الوظيفي.

إحدى عشر- صعوبات الدراسة: لقد واجهتنا عراقيل وصعوبات جمة عند إجرائنا لدراستنا، مما صعبت علينا المأمورية، ومن بين هذه الصعوبات نذكر ما يلي:

- لم يكن من السهل علينا تجميع المعلومات والبيانات اللازمة والمناسبة لموضوعنا، وكذا حصرها باعتبار دراستنا متشعبة بالمعلومات والدراسات السابقة ما صعب علينا مأمورية هيكلتها بالشكل المناسب الذي يتلاءم مع أهداف البحث.

- صعوبة التواصل مع الأستاذ المشرف بسبب ما شهدته البلاد جراء انتشار وتفشي فيروس كورونا، الذي أحدث خلل واسع وفجوة عميقة نجم عنه غلق جميع المؤسسات الجامعية.

- صعوبة الحصول على المادة العلمية من المكتبة بسبب غلق جميع المكتبات ومراكز المعلومات وحتى مقاهي الانترنت.

⁽¹⁾ - حورية بولعويدات، مرجع سابق، ص.32.

- ضعف شبكة الانترنت بسبب الضغط الكبير عليها من قبل المستخدمين لها.
- نقص المصادر والمراجع بالشكل الإلكتروني، وصعوبة تحميل الكتب الإلكترونية وبيعها بأسعار باهضة.
- الضغوطات النفسية الصعبة التي مررنا بها بسبب القرارات العشوائية من قبل الجهة الوصية، وكذا الأخبار المزيفة من قبل مواقع التواصل الاجتماعي.
- صعوبة التواصل مع أفراد العينة أو المبحوثين وتحفظهم في الإجابة على أسئلة استمارة الاستبيان.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم التطرق إليه في هذا الفصل يمكن اعتباره الانطلاقة الفعلية التي بدأنا منها في دراستنا بصفته يسهم بشكل كبير في توجيهنا للمسار أو الطريق الصحيح للدراسة, وهذا من أجل تحقيق أهداف إجرائنا لهاته الدراسة بالضبط دون سواها, وذلك من خلال عرض إشكالية الدراسة وتساؤلاتها وصياغة فرضياتها, تحديد أسباب الدراسة وأهميتها وأهدافها وكذا تحديد وضبط مفاهيم الدراسة, مع تحديد حدود الدراسة ونوعها ومنهجها مرورا بذكر أدوات جمع البيانات والدراسات السابقة, وصولا إلى عرض المقاربة النظرية للدراسة انتهاء بصعوبات الدراسة.

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

تمهيد

أولاً- نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة

ثانياً- أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة

ثالثاً- أهداف تكنولوجيا الاتصال الحديثة

رابعاً- خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة

خامساً- وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة

سادساً- أنواع وأشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة

سابعاً- إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة

ثامناً- تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الوسائل، الجمهور والمجتمع

خلاصة الفصل

تمهيد:

شهد العالم تطورات عديدة في كل المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية، ويبرهن على هذا التقدم ما نشهده حاليا من تطورات تكنولوجية في مجال الإعلام والاتصال على وجه الخصوص حيث لم تعد التكنولوجيا نوعا من الرفاهية بل أصبحت ضرورية لا يمكننا الاستغناء عنها، وعلى المستوى الشخصي لا يستطيع الفرد أن يعيش بمعزل عن المجتمع إذ يعتمد بالدرجة الأولى على الاتصال مع الناس.

لقد تناولنا في هذا الفصل مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة ونشأتها وتطورها انتقالا إلى أهميتها وأهدافها، وكذا إبراز خصائصها ووظائفها مروراً بعرض أهم أشكالها وصولاً إلى إيجابياتها وسلبياتها.

أولاً- نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

لقد شهد العالم في السنوات الأخيرة تطورا مذهلا في وسائل وتكنولوجيا الاتصالات، وأصبح من الصعب متابعة المخترعات الجديدة في هذا المجال ولعل أهم التطورات في تكنولوجيا الاتصالات المستخدمة في نقل المعلومات.

شهد عام (1824) اكتشاف العالم الانجليزي وليم ستجرن Sturgeon الموجات الكهرومغناطيسية واستطاع صمويل مورس Mors اختراع التلغراف عام (1837)، وابتكر طريقة للكتابة تعتمد على استخدام النقط والشرط، وقد تم مد خطوط التلغراف السلوكية عبر كل من أوروبا وأمريكا والهند خلال القرن التاسع عشر، وأصبح التلغراف فيما بعد من بين العناصر الهامة في تكنولوجيا الاتصال التي أدت في النهاية إلى وسائل الكترونية.

وفي عام (1876) استطاع جراهام بيل أن يخترع التلغراف لنقل الصوت إلى مسافات بعيدة مستخدما تكنولوجيا التلغراف بشريحة رقيقة من المعدن تهتز حين تصطدم بها الموجات الصوتية وتحول الصوت إلى تيار كهربائي يسري في الأسلاك، وتقوم سماعة التلغراف بتحويل هذه الذبذبات الكهربائية إلى إشارات صوتية تحاكي الصوت الأصلي.⁽¹⁾

في عام (1877) اختراع توماس إديسون Edison جهاز الفوتوغراف ثم تمكن العالم الألماني إميل برلنجر Berlinger في نفس العام من ابتكار القرص المسطح الذي يستخدم في تسجيل الصوت، وفي عام (1895) شاهد الجمهور الفرنسي أول العروض السينمائية وبعدها أصبحت السينما ناطقة وذلك عام (1928).

وفي عام (1896) استطاع العالم الايطالي جوجليمو ماركوني في اختراع اللاسلكي وكانت تلك هي المرة الأولى التي ينقل فيها الصوت إلى مسافات بعيدة بدون استخدام أسلاك، وكان الألمان والكنديون أول من بدأ في توجيه خدمات الإذاعة الصوتية المنتظمة منذ عام (1919)، كذلك بدأت

¹ - محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناي، تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديث: الاستخدام والتأثير، (الجزائر: مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، 2011)، ص.4.

تجارب التلفزيون في الولايات المتحدة منذ أواخر العشرينيات مستفيدة مما سبقها من دراسات وتجارب في مجال الكهرباء والتصوير الفوتوغرافي والاتصالات السلكية واللاسلكية.

وفي أول يونيو من عام (1941) بدأت خدمات التلفزيون التجاري في الولايات المتحدة، وخلال القرن العشرين اكتسبت وسائل الاتصال الجماهيرية أهمية كبيرة وخاصة برامج التلفزيون والوسائل الإلكترونية وذلك باعتبارها قنوات أساسية لنقل الأخبار والمعلومات، وأصبحت برامج التلفزيون تعكس قيم المجتمع وثقافته وأنماط معيشتة، كما تعكس برامج الراديو اهتمامات الناس وقضاياها 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 (تلغراف، تلفون، فوتوغراف، التصوير الفوتوغرافي في الفيلم السينمائي، الإذاعة المرئية والتلفزيون).

كما شهد النصف الثاني من القرن العشرين أشكالاً متعددة لتكنولوجيا الاتصال والإعلام والمعلومات ما يتضاءل أمامه كل ما تحقق من عدة قرون سابقة، ولعل أبرز مظاهر تلك التكنولوجيا هو امتزاج ثلاث ثورات مع بعضها البعض حيث شكلت ما يسمى بالثورة التكنولوجية أو الرقمية، وهي ثورة المعلومات المتمثلة في انفجار ضخيم في المعرفة بكمية هائلة من المعارف المتعددة والأشكال والتخصصات واللغات المختلفة، وتتجسد ثورة الاتصال في تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة بدء بالاتصالات السلكية مروراً بالتلفزيون وانتهاءً بالأقمار الصناعية والألياف الضوئية، وثورة الحاسبات الإلكترونية التي امتدت إلى كافة جوانب الحياة وامتزجت بكافة وسائل الاتصال، وقد أطلق على هذه المرحلة تسميات عديدة أبرزها مرحلة الاتصال متعددة الوسائط، مرحلة الوسائط المنهجية مرتكزاتها الأساسية هي الحاسبات الإلكترونية في جيلها الخامس الذي يتضمن أنظمة الذكاء الاصطناعي والألياف الضوئية وأشعة الليزر والأقمار الصناعية.⁽¹⁾

وقد تواصلت التطورات الهائلة في تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العديد من دول العالم فبحسب تقديرات الاتحاد الدولي للاتصالات فإن عدد المشتركين في الخدمات المتنقلة والخلوية بلغ 6.8

⁽¹⁾ - محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناي، المرجع نفسه، ص 5-6.

مليار عام 2013، أي ما يعادل سكان الكوكب على وجه التقريب، في حين بلغ عدد مستخدمي الإنترنت على مستوى العالم 2.7 مليار نسمة.

وفيما يتعلق بمعدل الدخول إلى شبكة الأنترنت حسب المناطق الجغرافية فقد أشارت آخر الإحصائية التي نشرتها وكالة We are social إلى أن 81% من سكان أمريكا الشمالية يدخلون الشبكة مقابل 78% في أوروبا، و37% في الشرق الأوسط و18% في إفريقيا، ويعتبر سكان أمريكا الأكثر دخولا إلى مواقع شبكات التواصل الاجتماعي.⁽¹⁾

ثانيا- أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

لقد ساهم التطور العلمي والتكنولوجي في تحقيق رفاهية الأفراد، ومن بين التطورات التي تحدث باستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا الاتصال وما تبعته من أهمية من ناحية توفير خدمات الاتصال بمختلف أنواعه، وخدمات التعليم والتثقيف، وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمنظمات حيث جعلت من العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة، وكذا تبادل المعلومات في أي وقت وأي مكان بدون قيود.

وتعود هذه الأهمية لتكنولوجيا الاتصال إلى الخصائص التي تمتاز بها بما فيها الانتشار الواسع وسعة التحمل سواء بالنسبة لعدد الأشخاص المشاركين أو المتصلين، أو بالنسبة لحجم المعلومات المنقولة بالإضافة إلى سرعة الأداء وتنوع الخدمات.⁽²⁾

ثالثا- أهداف تكنولوجيا الاتصال الحديثة: تعمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحقيق الأهداف التالية:

- التغلب على مشكلة بعدي الزمان والمكان، حيث جعلت من العالم مجرد قرية صغيرة.
- مكافحة مشكلة الأمية والتي تقف عائقا في سبيل تحقيق التنمية والتطور في جميع المجالات.
- تنمية القدرة على استيعاب الأفكار والمفاهيم المستحدثة لدى مختلف شرائح أفراد المجتمع.

⁽¹⁾ - ياسين خضر البياتي، الاتصال الرقمي: أمم صاعدة مندهشة، (عمان: دار البداية للنشر والتوزيع، 2015)، ص ص. 46-49.

⁽²⁾ - ماهر عودة الشمائلة، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، (عمان: دار الإعصار للنشر، 2015)، ص. 98.

- التغلب على مختلف المشكلات والصعوبات التي تواجهها مختلف التطبيقات والشبكات.
- السعي إلى كسب عدد كبير من المشاركين في العملية الاتصالية.
- نشر كم هائل وكبير للمعلومات والبيانات والعمل على تخزينها واسترجاعها وبثها في وقت قصير.⁽¹⁾

رابعاً- **خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة:** تتميز تكنولوجيا الاتصال الحديثة بجملة من السمات والخصائص وذلك نتيجة الثورة التكنولوجية الهائلة التي تشهدها البشرية، ومن أبرز تلك الخصائص ما يلي:

1-4- التكامل والاندماج: ويتم بين كافة وسائل الاتصال الجماهيري وتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات واستخدام تكنولوجيا البث الفضائي، وقد ظهرت تكنولوجيا الاتصال متعددة الوسائط وتكنولوجيا الاتصال التفاعلي بتطبيقاتها المختلفة وأشهرها حالياً شبكة الأنترنت.

2-4- التفاعلية: أي القدرة على تبادل الأدوار بين مرسل الرسالة الاتصالية ومستقبلها إذ يتحول من يتعامل مع وسائل الاتصال الحديثة من مجرد متلقي سلبي إلى مشارك متفاعل يرسل ويستقبل المعلومات في الوقت ذاته.

3-4- اللاتزامنية: إن عمل وسائل الاتصال الحديثة بتكنولوجياتها المتقدمة والتي مكنتها من العمل الدائم والمستمر على مدار (24 سا) يوميا، تجاوز بها محدودية الوقت في استقبال الرسائل والاتصال من طرف الجمهور إلى إمكانية إرسال واستقبال الرسالة في الوقت الذي يناسب المرسل والمستقبل على حد سواء.

4-4- قابلية التحرك: هناك وسائل اتصال كثيرة يمكن استخدامها والاستفادة منها في أي مكان دون الحاجة إلى التواجد في مكان ثابت ولا إلى معدات كثيرة من أجل الاتصال أو التشغيل مثل الهاتف النقال، السيارات، الطائرات..... وغيرها من الوسائل الحديثة التي طورت تكنولوجياتها، كما

⁽¹⁾ - إبراهيم عمر بجاوي، تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على العملية التعليمية في الجزائر، (عمان: دار الباروري العلمية للنشر، 2016)، ص 63-64.

أصبحت الكثير منها ذات تكنولوجيات عالية القدرة على التنقل والتحرك بالشكل الذي يتلاءم مع ظروف مستهلك هذا العصر.⁽¹⁾

4-5- الشبوع والانتشار: ويقصد بها تغلغل وسائط الاتصال حول العالم وداخل كل طبقة اجتماعية، فتكنولوجيا الاتصال تتجه من الضخم إلى الصغير ومن المعقد إلى الوسيط ومن الأحادي إلى المعقد، وعلى سبيل المثال: الكمبيوتر الذي يتميز بأجياله الأولى بالضخامة والعمليات المحددة ليصبح فيما بعد صغيرا وفي متناول الشرائح ومتعدد الخدمات والوظائف وهو ما يطلق عليه اسم الكمبيوتر، إضافة إلى التدفق السريع والمكثف للمعلومات مما يسمح للفرد بتنمية قدراته.⁽²⁾

4-6- قابلية التحويل: وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط لآخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة والعكس بالعكس، فالأفلام السينمائية يمكن عرضها في دور السينما، شاشة التلفزيون، أشرطة الفيديو كاسيت، وعلى الاسطوانات المدججة على الرغم من اختلافها في الشكل.

4-7- قابلية التوصيل والتركيب: لم تعد شركات صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت أنظمة الاتصال، واتحدت الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المتخصصة في صناعة أدوات الاتصال، ومن الأمثلة الدالة على ذلك وحدات الهوائي المقعر الذي يمكن تجميعها من موديلات مختلفة الصنع، لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الإشارات التلفزيونية على أكمل وجه.

4-8- الكونية: البيئة الأساسية لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية، حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونيا عبر الحدود الدولية من

⁽¹⁾ - عبد الرحمان سولامية، استخدامات التكنولوجيا الحديثة وانعكاساتها على نمط الحياة في المجتمع الريفي، "مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية"، (ع.21، ديسمبر 2015)، ص.60.

⁽²⁾ - سعاد بومعبل، فارس بوباكور، أثر التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، "مجلة الاقتصاد والمناجمنت"، (ع.3، 2004)، ص.205.

أقصى مكان في الأرض إلى أذناه في أجزاء على الألف من الثانية إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم.

4-9- تقليص الوقت: أصبحت اليوم باستخدام تكنولوجيا الإعلام تتم آليا وبسرعة كبيرة مقارنة بالعنصر البشري، فالسرعة في القيام بالعمليات الحسابية تنتج عنه معالجة عدد كبير من العمليات وبالتالي توفير وتخفيض كبير في الوقت.

4-10- المرونة: من مميزات السهولة في الاستعمال أي أنها بسيطة وغير معقدة تحتاج إلى التدريب عليها.

4-11- اقتصادية: وتتجلى في أكثر من مستوى اقتصاد في الوقت والتكلفة المادية، إذ تمثل أدوات فعالة في إنجاز الكثير المهام بتكلفة من منخفضة.

4-12- اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا الإعلام والاتصال، فالإنترنت لا يمكن لأي جهة أن تعطله على مستوى العالم أي أن يتمتع باستمرار عمله، وليس هناك كمبيوتر يتحكم فيها حيث يمكن أن تتعطل عقدة واحدة دون تعرض الأنترنت بمجملها للخطر.⁽¹⁾

وقد لخص أحد الخبراء سمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في قوله: "الخدمات التي أتاحت نتيجة التحول من الصوت إلى الرقم، ومن الإلكتروني إلى الفنون ونحو الرخيص المتاح دوماً، ومن الخاص إلى العام، ومن المتنوع إلى الكامل، ومن السلي أحادي الاتجاه إلى التجاوب ثنائي الاتجاه، ومن الثابت إلى المتنقل، ومن الشفرة الانجليزية إلى الشفرة متعددة الاتجاهات".⁽²⁾

خامساً- وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

إن الانتشار الواسع والمتسارع في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في وقتنا الحاضر أدى إلى زيادة التفاف الجماهير حولها والاستفادة مما قدمته من خدمات اتصالية وإعلامية في شتى الميادين، ومما لا شك فيه أن هذه الوظائف تختلف من وسيلة إلى أخرى ولكنها تعمل من أجل هدف واحد هو

(1) - إبراهيم عمر بجاوي، مرجع سابق، ص 59-61.

(2) - حورية بولعويدات، مرجع سابق، ص 82-84.

خدمة الإنسان وتسهيل طرق عيشه في البيئة الاجتماعية، ومن بين هذه الوظائف التي جاءت بها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات نذكر ما يلي:

1-5- وظيفة التوثيق: تلعب تكنولوجيا الاتصال والمعلومات ممثلة بالحاسوب والأقراص المضغوطة وآلات التصوير الرقمية دورا كبيرا في توثيق الإنتاج الفكري في مجال الاتصال والإعلام، وذلك بتناول البحوث والدراسات الأكاديمية والتطبيقية والعلمية المتخصصة في فروع الإعلام بتناولها لعمليات التجميع ووضع النظم والأساليب الفنية الكفيلة باسترجاع مضمون هذا الإنتاج وتحليله، وذلك من خلال فهرسته وتصنيفه ثم الإعلام عنه ليتحقق الاستخدام الأمثل لهذا الرصيد الفكري.¹

2-5- وظيفة تقديم معلومات متعددة ومتنوعة تتميز بالضخامة: ذلك أن الاتصال الرقمي والانفجار المعلوماتي والمعرفي جاء نتاجا للتطور غير المسبوق في تكنولوجيا الاتصال والذي استفاد منه الاتصال الرقمي، وساهم في تصميم الاستفادة من ثورة المعلومات وانتشارها حيث غطت جميع المجالات نتيجة الخصائص التي تميزت بها منها سعة التخزين.

3-5- وظيفة الزيادة في سرعة إعداد الرسائل: ويتم ذلك من خلال تحويلها إلى أشكال مختلفة فمن مطبوعة إلى مرئية، وكذا القدرة على نشرها وتوزيعها وتخطي حاجزي الزمان والمكان.

4-5- وظيفة تجاوز قيود العزلة التي يفرضها الاتصال الرقمي: حيث يتعامل الفرد لساعات طويلة مع الحاسب الشخصي بعيدا عن الاتصال بالآخرين في الواقع الحقيقي، إذ لا يتم الاتصال وجها لوجه ولكن من خلال المحادثات والبريد الإلكتروني ولا تميزهم سمات سوى ما يفرضه هذا الواقع وحاجاته، بدءا من الصداقات الجديدة من ثقافات مختلفة الاتصال بهذه الثقافات ذاتها، وفي إطار الوظيفة السابقة تظهر ما يسمى بالمجتمعات الافتراضية التي يجتمع أفرادها حول أهداف أخرى قد تكون غائبة في المجتمع الحقيقي لهؤلاء الأفراد.

¹ - محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، (القاهرة: دار السحاب، 2005)، ص.75.

5-5- وظيفة توفير فرصة المشاركة في الندوات: تكون من خلال طرح تساؤلات أو مناقشة بعض الموضوعات، كما اتسعت دائرة التعليم المفتوح أو التعليم عن بعد التي بدأت بالجامعات وتقديم المحاضرات من خلال الانترنت.

5-6- وظيفة الإعلان والتسويق والدعاية: أصبح لها صدى كبير لدى المعلنين والدعاة وخصوصا بالنسبة للمواقع التي تحقق نسبة الأكبر في الاستخدام والدخول لها.

5-7- وظيفة منح أنظمة للأجيال الجديدة من أجهزة الاستقبال: حيث تمنح الجمهور فرصة متابعة الأخبار والأحداث وملخصات الكتب وبرامج القنوات وأهم عناوين الصحف والمجلات المطبوعة على شاشة التلفزيون وهي قابلة للتحويل.

5-8- وظيفة التسلية المنزلية: وذلك بشكل أكبر من الانقلاب الذي حدث نتيجة الانتقال من الفوتوغراف إلى الراديو في النصف الأول من القرن العشرين، ومن ذلك الفيديو كاسيت، أقراص الفيديو، أقراص الفيديو الرقمي.⁽¹⁾

سادسا- أنواع وأشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

ظهرت العديد من أشكال التكنولوجيا الحديثة للاتصال ودخلت جميع مجالات الحياة العادية والعلمية، ومن أهم هذه الأنواع والأشكال نجد:

6-1- تكنولوجيا الأقمار الصناعية:

6-1-1- نشأة وتطور الأقمار الصناعية:

لقد تم تداول فكرة وجود وتصوير قمر صناعي يوضع في مدار الأرض في روايات الخيال العلمي منذ سبعينيات القرن التاسع عشر، ولكنها لم تصبح واقعا وفعلا إلا مع تطوير أول قمر صناعي في 4 أكتوبر 1957 حيث تحول هذا الحلم إلى حقيقة، حين أطلق الاتحاد السوفياتي أول قمر صناعي اسم

(1)-محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت، (القاهرة: عالم الكتب للنشر والتوزيع، 2007)، ص.52.

Sputnik حيث صار حدثاً فارقاً في تاريخ تكنولوجيا الإعلام والاتصال، واعتبر من أهم اختراعات العصر الحديث إلى جانب الحواسيب الإلكترونية.⁽¹⁾

وإذا اعتبرنا أن اكتشاف الطاقة البخارية هو أساس انطلاق الثورة الصناعية أن اختراع الأقمار الصناعية من خلال ظهور مجتمع المعلومات، والذي تشكل فيه صناعة المعلومات وهو أساس الدخل القومي في الاقتصاد كما يعتبر مورداً هاماً ومتجدداً يشغل نسبة كبيرة من اليد العاملة. ويمكننا أن نعرف القمر الصناعي بأنه: "عبارة عن جهاز استقبال وإرسال يسير في مدار الفضاء الخارجي، أي خارج الجاذبية الأرضية حيث يسير مع دوران الأرض وهو قادر على إعادة نقل الإشارات إلى نقطة أخرى على سطح الأرض، إذ يعتبر نوعاً من سفن الفضاء يدور مع دوران الأرض أو جسم سماوي آخر".⁽²⁾

كان "سبوتنيك" عبارة عن كرة من الألمنيوم قطرها 58 سم ووزنها 53 كغ استغرق دورانه حول الأرض 96.2 دقيقة، شكل خلالها مداراً بيضاوياً بلغ ذروته على ارتفاع 946 كلم ونقطته الدنيا عند 227 كلم، وقد كان يحمل على متنه أجهزة بيانات لمدة 21 يوم حول الإشعاعات الكونية والنيازك، وكثافة ودرجة حرارة الطبقات العليا من الغلاف الجوي، وبعد 57 يوماً من الدوران حول الأرض دخل الغلاف الجوي واخترق بفعل احتكاكه به.

إن أول استخدام للأقمار الصناعية لأغراض الاتصالات يعود إلى 10 جويلية 1962 حيث تم مساء ذلك اليوم مشاهدة برنامج تلفزيوني في كل من الولايات المتحدة، بريطانيا وفرنسا في نفس الوقت، وذلك بعد بث أول قمر صناعي مستقر في الفضاء باسم "تستار" مما فتح المجال أمام انتشار التلفزيون الدولي من خلال امتزاج تكنولوجيا الأقمار الصناعية بتكنولوجيا الإذاعة.

وخلال عقد الستينات استغلت صناعة التلفزيون تكنولوجيا الأقمار الصناعية من أجل عرض البرامج المختلفة وبث الأحداث الهامة على المباشر، حيث أمكن مشاهدة المؤتمر الاقتصادي الذي عقد في مدينة روما على الهواء مباشرة في كل من أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية عبر أقمار

(1) - فضيل دليو، تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة: بعض تقنياتها الحديثة، (الجزائر: دار هومة للنشر والتوزيع، 2014)، ص.133.

(2) - محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناي، مرجع سابق، ص.18.

الاتصال، كما أن الألعاب الأولمبية لطوكيو التي أقيمت بطوكيو عام 1964 تعتبر أول بث كبير ومباشر ومتواصل إلى كل أنحاء العالم عبر القمر الصناعي تستار، وبالتالي بدأت عصر جديد للتلفزيون الدولي.⁽¹⁾

6-2- الهاتف النقال:

6-2-1- تعريف الهاتف النقال:

- يعرف الهاتف النقال بأنه: "وسيلة أو جهاز صغير يستخدم للتواصل، موصول بشبكة اتصالات لا سلكية رقمية تسمح ببث واستقبال الرسائل الصوتية والنصية والصور".⁽²⁾

- وعرفه القصاب على أنه: "عبارة عن جهاز اتصال صغير الحجم مرتبط بشبكة الاتصالات اللاسلكية، حيث تسمح ببث واستقبال الرسائل الصوتية والنصية والصور عن بعد وبسرعة فائقة، نظرا لطبيعته مكوناته واستقلالته العملية فهو يوصف بالخلوي أو النقال أو الجوال أو المحمول".⁽³⁾

6-2-2- خدمات الهاتف النقال: للهاتف النقال مهام وخدمات متنوعة يقوم بها، نوجز أهمها في العناصر التالية:

- **تحديد الأرقام:** تتيح هذه الخدمة للمستخدم تحديد الأرقام التي يتم الاتصال بها سواء كانت أرقام محلية أو دولية، فلا يتم الاتصال إلا بهذه الأرقام، والتي من مميزات التحكم في الاتصال الصادرة وتقليل المصاريف الخاصة بخدمة الهاتف الجوال.

- **الوسائط المتعددة:** تتيح هذه الخدمة للمستخدم نقل صور وبيانات لا يمكن إرسالها برسالة نصية إلى أشخاص بعيدين عنه، وتمتاز بالتواصل مع الأهل، إرسال صور العائلة ونقل ملفات الفيديو التي لا يمكن إرسالها برسالة نصية.

(1) - فضيل دليو، مرجع سابق، ص.134.

(2) - يوسف حديد، تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضرية الجزائرية، "مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية"، (2014)، ص.263.

(3) - عباس حسن القصاب، تكنولوجيا المعلومات في مجال الإدارة المدرسية، (البحرين: إدارة التدريب والتطوير المهني، 2010)، ص.29.

- **الاتصال المرئي:** يمكن المستخدم من إجراء واستقبال المكالمات المرئية عبر جهازه وهذه الخدمة فقط للجيل الثالث، ومن ميزاتهما التواصل مع الأهل والأصدقاء بالصوت والصورة مباشرة، وإمكانية الاختيار بين استقبال خدمة الاتصال المرئي أو تحويلها إلى مكالمة صوتية.
- **القنوات التلفزيونية:** وهي إمكانية مشاهدة القنوات التلفزيونية في بث حي ومباشر عبر شاشة الهاتف النقال، وتتميز بسرعة عالية في استعراض القنوات التلفزيونية ومشاهدتها، ووضوح في الصورة والصوت وكذا إمكانية استقبال المكالمات خلال مشاهدة البث الحي.⁽¹⁾
- 6-2-3- إيجابيات استعمال الهاتف النقال:** يمكن تلخيص إيجابيات وفوائد الهاتف النقال كأداة اتصال وتفاعل في النقاط التالية:
 - استعماله لغايات مختلفة مع صغر حجمه وسهولة حمله مثل منبه خفيف لا يزعج يستعمل للتذكير بالصلاة، استعماله كأداة حسابية يمكن بواسطته إجراء مختلف العمليات الحسابية، استعماله لمعرفة التاريخ والساعة، الاستماع للقرآن الكريم، لعب الألعاب الإلكترونية المختلفة..... الخ.
 - المشاركة في المدونات والإدلاء بالآراء والبرامج على مواقع التواصل الاجتماعي.
 - مشاهدة البرامج التي تبث عبر الفضائيات حسب الطلب.
 - المشاركة في تغطية الأحداث بالصوت والصورة حيث يمكن للكثير من حمل الهواتف النقالة من تصوير كثير من المشاهد والجرائم التي لا ينشرها الإعلام الرسمي.
 - يمكن الاتصال بالهاتف النقال من أي مكان.
 - إتاحة فرص عمل جديدة للبائعين والمبرمجين.
- 6-2-4- سلبيات الهاتف النقال:** كغيره من الوسائل التي قدمت خدمات متعددة، فقد كان لاستخدام الهاتف النقال سلبيات كثيرة نذكر أهمها فيما يلي:
 - انتهاك خصوصية الناس كالتقاط الصور في الأفراح والمناسبات ونشرها.

⁽¹⁾ - صفاء حسين جميل العشري، الآثار الإيجابية والسلبية المترتبة على اقتناء واستخدام أجهزة الاتصال وعلاقتها بإدارة الدخل المالي للأسرة، مذكرة ماجستير، (جامعة أم القرى: كلية الاقتصاد المنزلي، 2008)، ص.42.

- تعرضه للسرقة والفقدان وذلك نظرا لحفة وزنه وسهولة حمله، مما يؤدي إلى فقدان المعلومات والبيانات المخزنة فيه.

- سرعة تعطيله نتيجة سقوطه أو العبث به من قبل الأطفال.

- التسبب في بعض الأمراض والآلام بسبب كثرة استعماله، حيث بينت على ذلك دراسات عديدة على أن كثرة استخدامه ينجم عنه اضطراب في النوم.⁽¹⁾

6-3- الحاسبات الإلكترونية:

6-3-1- تعريف الحاسبات الإلكترونية:

- يعرف جهاز الحاسوب بأنه: "أحد الأجهزة الإلكترونية التي تتواجد بأنواع وأحجام مختلفة حيث تمتلك القدرة على تخزين البيانات ومعالجتها واسترجاعها، إذ تجمع بين ما يعرف بالبرمجيات والمعدات مكونة معا جهاز الحاسوب، والذي يقوم بإجراء الحسابات والعمليات وتنفيذ التطبيقات المختلفة من خلال مجموعة من الأوامر تعطى له من قبل هذه البرمجيات والمعدات".

- كما يعرف على أنه: "آلة إلكترونية مصممة بطريقة تسمح باستعمال البيانات واختراقها ومعالجتها، بحيث يمكن إجراء جميع العمليات البسيطة والمعقدة بسرعة ودقة للحصول على نتائج هذه العمليات بطريقة آلية".⁽²⁾

6-3-2- أنواع الحاسبات الإلكترونية: للحاسوب أنواع كثيرة ومتنوعة نظرا لتنوع استخدامه،

فهو يستخدم في مختلف المجالات ومن أنواعه نذكر ما يلي:

- الحاسوب الشخصي **Personale computer**: هو الحاسوب الخاص بشخص واحد أي أن

استعماله يتم من قبل فرد واحد، ويضم مجموعة من الدوائر المتكاملة كما يضم معالج واحد فقط.

- الحاسوب الصغير **Mini computer**: هو أكبر حجما من الحاسب الشخصي يستخدم في

الشركات الشخصية والمحلات العامة والكليات الجامعية.

⁽¹⁾ - علي خليل شقرة، الإعلام الجديد: شبكات التواصل الاجتماعي، (عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، د.س.ن)، ص.85.

⁽²⁾ - خالد شادية شاكر، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في صناعة الصحف، (السودان: جامعة أم درمان الإسلامية، د.س.ن)، ص.42.

- الحاسوب الضخم **Mainframe computer**: وهو عبارة عن أجهزة ضخمة تستخدمها الشركات الكبيرة، الجامعات والمؤسسات الحكومية، ويمكن أن يتلقى هذا الحاسوب ملايين التعليمات في الثانية الواحدة وفي نفس الوقت.
- الحاسوب العملاق **Super computer**: ويعبر عن أكبر الحاسبات حجما وأسرعها أداء، ويكثر استخدامه في مراكز البحوث وتحليل الأقمار الصناعية وكذا علاج المشكلات شديدة التعقيد.⁽¹⁾
- الحاسوب الخادم: هو الجهاز الرئيسي في الشركات والمصانع والمؤسسات التعليمية والطبية والأمنية، ومواصفاته تكون عالية أما سعره فإنه باهضاً نوعاً ما، ولا يمكن الاستغناء عنه في الشركات التي تضم عدداً من الموظفين.
- مساعد البيانات الشخصية: هو حاسوب رخيص ذو حجم صغير جداً، ويستخدم لحفظ العناوين والملاحظات بشكل رئيسي حيث يعمل ببطارية تدوم ساعات طويلة وقابلة للشحن.
- حاسوب محطة العمل: هو حاسوب ذات مواصفات عالية جداً وذلك نظراً لاستخدامه في مجالات تتطلب معالجة بيانات كبيرة الحجم، وسرعة كبيرة في الأداء ويكون سعره باهضاً نوعاً ما حيث يستخدم في تشغيل ألعاب الفيديو.
- الحاسوب المركزي الكبير: هو جهاز يدعم عدداً كبيراً من المستخدمين في الوقت نفسه حيث يتسم بمواصفات عالية وحجم كبير.
- الحاسوب اللوحي: هذا النوع عبارة عن شاشة تعمل باللمس فقط حيث تكون مكوناته جميعها موجودة داخلها، أما مواصفاته فهي محددة وسعره رخيص نوعاً ما.
- الحاسوب المحمول: هو حاسوب يتميز بصغر حجمه وخفة وزنه مقارنة ببقية الأنواع الأخرى إذ يمكن حمله في أي مكان، ويكون مزوداً ببطارية قابلة للشحن أي أنه يعمل فترة زمنية محددة دون وصله بالتيار الكهربائي.

⁽¹⁾ - حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية للنشر، 1993)، ص.69.

- الحاسوب المكتبي: هو نوع من أنواع الحواسيب المستعملة في المكاتب حيث يشبه الحاسوب الشخصي إلى حد ما، لكن مواصفاته تكون أعلى منه.⁽¹⁾

6-3-3- مكونات الحاسبات الإلكترونية: يشمل المكونات التالية:

- وحدة المعالجة المركزية: ويتم فيها تنفيذ العمليات الحسابية المنطقية على البيانات الموجودة في جهاز آخر وهو وحدة التخزين أو ذاكرة الحاسب، والتي تتألف بدورها من قسمين: ذاكرة عامة وذاكرة ثانوية.

وتتصف الذاكرة العامة بكونها ذات سعة تخزينية محدودة وتكلفتها عالية نسبياً ولكنها تستطيع تناول البيانات مع وحدة الحاسب بسرعة هائلة لأنها تتصل معها مباشرة.⁽²⁾

أما الذاكرة الثانوية كالأقراص والأشرطة والأسطوانات الممغنطة فهي ذات سعة تخزينية كبيرة ورخيصة التكاليف، إلا أن سرعة تبادل البيانات بينها وبين وحدة المعالجة المركزية بطيئة نسبياً.

- أجهزة الإدخال والإخراج: وتسمى أيضاً بالأجهزة الطرفية أو المحيطة وكما هو واضح من تسمية هذه الأجهزة أن وظيفتها تأمين التعامل والاتصال بين وحدة المعالجة المركزية ووحدة التخزين والعالم الخارجي.

- وحدة التحكم: تكمن وظيفتها في الإشراف على عمل الحاسوب وتحديد التابع اللازم، حيث يقوم الحاسب الآلي بأداء العمل المطلوب منه بواسطة برنامج معين يوجد عادة في الذاكرة.⁽³⁾

(1) - آلاء جرار، أنواع الحواسيب، في: <http://mawdoo3.Com>، (20/05/2020، على الساعة: 10:00 صباحاً).

(2) - محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناي، مرجع سابق، ص.43.

(3) - فضيل دليو، مرجع سابق، ص.135.

6-4-4- شبكة الأنترنت Internet :

6-4-1- تعريف شبكة الأنترنت:

- هي تلك الشبكة الإلكترونية المكونة من مجموعة من الشبكات التي تربط الناس والمعلومات من خلال أجهزة الكمبيوتر والأجهزة الرقمية، بحيث تسمح بالاتصال بين شخص وآخر إذ تسمح باسترجاع هذه المعلومات.⁽¹⁾

- كما تعرف بأنها: "نظام اتصال عالمي لنقل البيانات عبر أنواع مختلفة من الوسائط، ويمكن وصفها بأنها شبكات عالمية تربط شبكات مختلفة سواء عامة أو خاصة، تجارية أو أكاديمية".⁽²⁾

6-4-2- متطلبات الاتصال بالأنترنت: تتمثل في:

- موفر خدمة الأنترنت (ISP (Internet Service Providers): أي الشركة التي توفر خدمة الأنترنت مثال على ذلك شركة ليبيا للاتصالات.

- جهاز الحاسوب computer:

* مودم: يوصل بالحاسوب ووظيفته هو تحقيق الاتصال بين جهاز الحاسوب وشبكة الاتصالات أي تحويل الإشارات الرقمية الصادرة من الحاسوب إلى إشارات تماثلية، لكي يتم التعامل معها بشبكة الاتصالات والعكس صحيح.

* متصفح الأنترنت: هو عبارة عن برنامج يتيح تصفح المواقع والبحث فيها على شبكة الأنترنت، وهناك العديد من هذه المتصفحات منها: Google- Netscape- Chrome⁽³⁾

6-4-3- مزايا الأنترنت: يمتاز الأنترنت بالعديد من السمات والصفات نذكر أهمها فيما يلي:

(1) - حلمي حضر ساري، ثقافة الأنترنت: دراسة في التواصل الاجتماعي، (د.ب.ن: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، 2005)، ص.19.

(2) - ربي ششتاوي، ما تعريف الأنترنت، <http://mawdoo3.com>، (2020/05/20)، على الساعة: 15:30 مساءً).

(3) - إبراهيم السنوسي نصر، البرنامج التمهيدي للتدريب على استخدام الحاسوب والآنترنت: مقدمة الأنترنت، (جامعة سبها: مكتب التدريب، 2015)، ص.6.

- لا يحتاج إلى قدر كبير من المال لكي يمكنك تأسيس أي نشاط جديد حيث تحتاج إلى رأس المال اللازم للإنفاق على هذا النشاط، وقد يزيد أو يقل حسب طبيعة وحجم المشروع الراغب في إنشائه.
- سهولة وسرعة الاتصال في وقت وجيز جدا فمن مميزات العمل على الأنترنت اختصار المسافات والزمن بشكل فعال جدا، ففي لحظات يمكنك مراسلة أي شخص في أي مكان وإنهاء أي صفقة في ساعات معدودة.

- الحصول على الآلاف من المصادر بصورة مجانية تقريبا، حيث يمكنك تنزيل آلاف الصفحات من المعلومات القيمة في شتى المجالات دون دفع مقابل مادي، كما يمكن الحصول على العديد من برامج الكمبيوتر المجانية باستخدام نظام فعال يساهم في جمع المعلومات وإشباع حاجات المستخدمين بأكبر قدر ممكن.⁽¹⁾

6-4-4- عيوب الأنترنت:

- التجسس لصالح أطراف معينة فهو شبكة بلا حدود وبلا أشخاص حيث تعد أول شبكة تعلن إنهاء دور حارس البوابة.
- عدم صحة بعض المعلومات التي يتم نشرها على شبكة الأنترنت، حيث يجب على الفرد البحث عن المصادر الرسمية للتأكد من صحة المعلومات التي يبحث عنها ويريدها.⁽²⁾

6-5- شبكة الأنترنت Intranet:

6-5-1- مفهومها: هي شبكة داخلية تقوم المؤسسات بإنتاجها على اختلاف أحجامها حيث تستعمل بروتوكولات أنترنت مثل HTTP و FTP، كما تستخدم خدمات البريد الإلكتروني إذ لا يستطيع شخص من خارج المؤسسة أن يدخل لها، ومحتوياتها تحددها المؤسسة وبالتالي يمكن القول أن شبكة الأنترنت شبكة مصغرة مقتصرة على مؤسسة معينة.⁽³⁾

(1) - عصام البحص، تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال، "مجلة العلوم الإسلامية"، مج.14، ع.01، 02 يناير (2005)، ص.3.

(2) - منى محمد إبراهيم البطل، تكنولوجيا الاتصالات المعاصرة، (د.م.ن: دور النشر للتوزيع، د.س.ن)، ص.182.

(3) - حورية بولعويدات، مرجع سابق، ص.89.

6-5-2- أنواع شبكة الأنترنت: تنقسم من حيث الامتداد الجغرافي إلى:

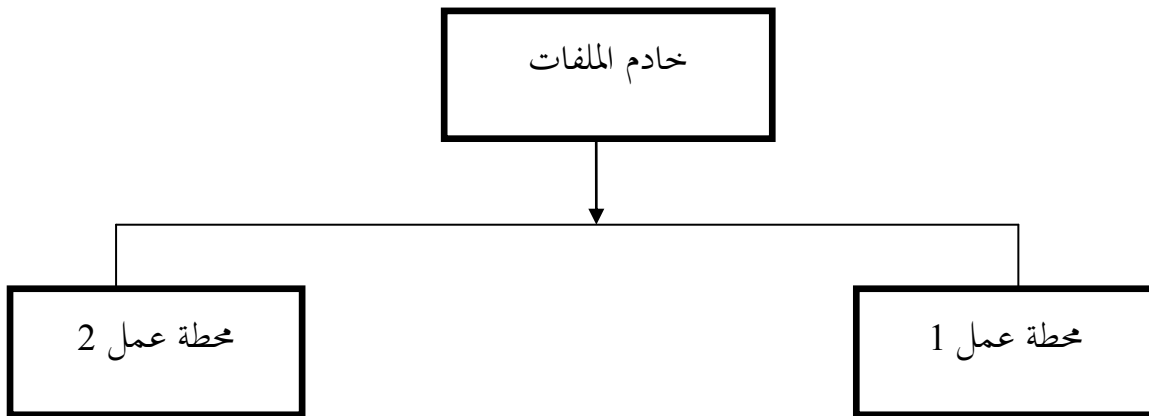
- الشبكة المحلية LAN: ويعرفها معهد مهندسي الإلكترونيات والكهرباء بأنها: "نظام اتصال للبيانات يسمح لعدد من الأجهزة المستقبلية بالاتصال كل مع الآخر في حيز معتدل من خلال قنوات اتصالية فيزيائية وبمعدل مرور معتدل للبيانات".

فالشبكة المحلية هي شبكة داخلية تسمح لمجموعة من الأجهزة المزودة ببرامج معينة والمتصلة فيما بينها بكوابل الاتصال في إطار حيز جغرافي صغير لا يتعدى قطره 10 كلم مزودة بموزع واحد للملفات.

وتنقسم الشبكة المحلية إلى: الشبكة الخطية و الشبكة النجمية بالإضافة إلى الشبكة الحلقية.

* الشبكة الخطية: تصل المحطات فيما بينها وكذلك مع مخزن الملفات عن طريق كابل على امتداد تلك المحطات كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (01): نموذج الشبكة المحلية الخطية

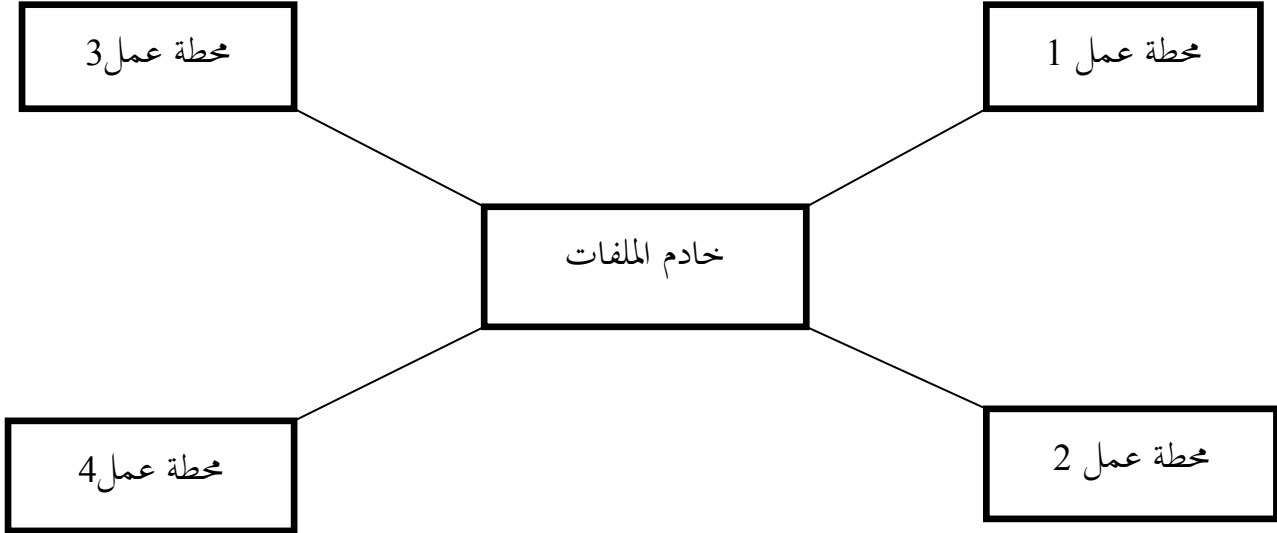


* الشبكة النجمية: يتوسط مخزن الملفات وتتفق من خلاله الكوابل المتصلة بالمحطات لتكون شكلا

نجميا، وسنوضح ذلك في الشكل التالي:⁽¹⁾

⁽¹⁾ - حورية بولعويادات، مرجع سابق، ص ص. 90-91.

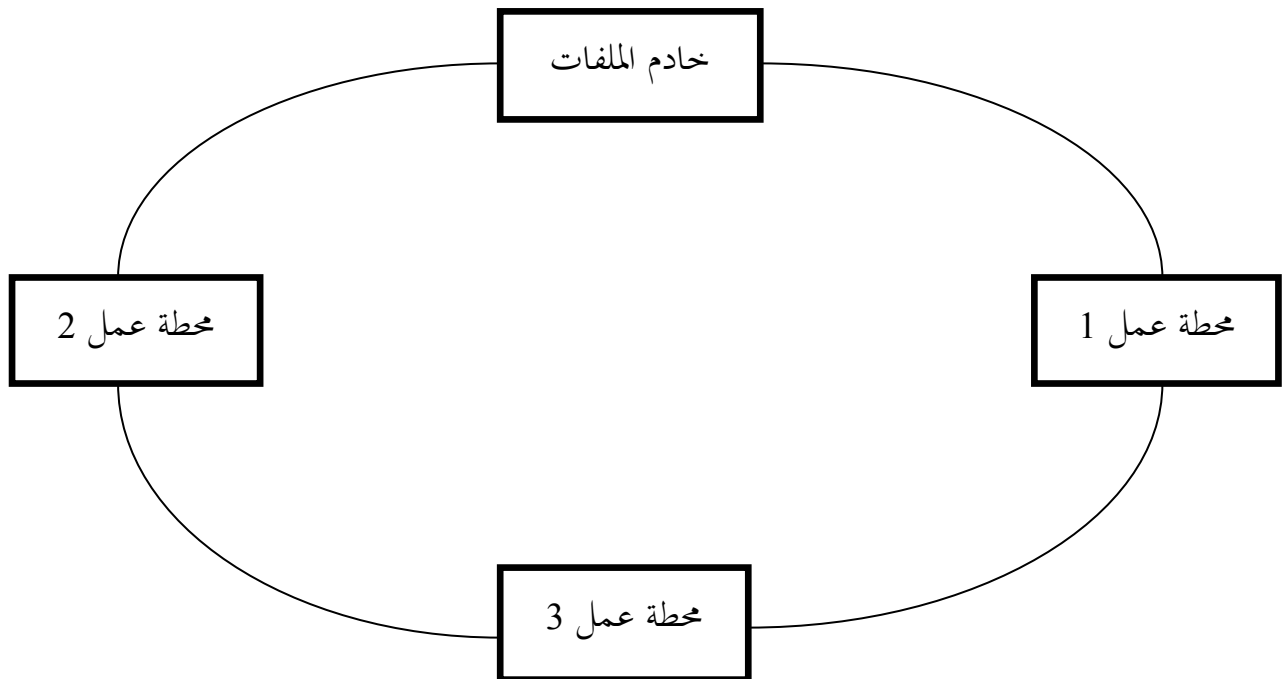
الشكل رقم (02): يوضح نموذج الشبكة المحلية النجمية



* الشبكة الحلقية: تتصل جميع المحطات والمخزن فيما بينها بكابل واحد، ولكن بشكل حلقي كما

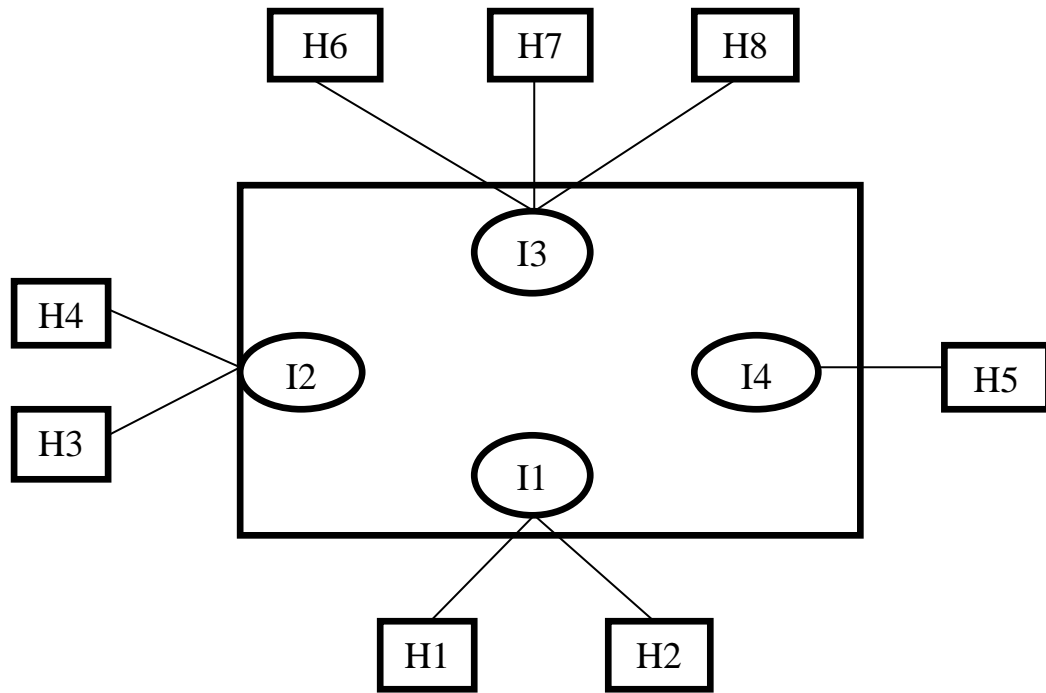
في الشكل التالي:

الشكل رقم (03): يظهر نموذج الشبكة المحلية الحلقية



- الشبكة الواسعة: إن الشبكة الواسعة هي نفسها المحلية، مع وجود اختلافين جوهريين الأول هو المسافة التي قد تكون هناك بعشرات المئات، أو ربما آلاف الكيلومترات وهذا ما يترتب عليه الاختلاف الثاني، وهو وجود أجهزة خاصة تقوم بمهمة تنظيم عملية الاتصال كنقاط مركزية في الشبكات الواسعة، والشكل التالي يوضح ذلك بشكل أكثر:

الشكل رقم (04): يبين نموذج الشبكة الواسعة



I: محطة العمل

H: الموزعات¹⁾

6-6- شبكة الأكسترانت Extranet:

⁽¹⁾ - حورية بولعويدات، مرجع سابق، ص.92.

6-6-1- مفهومها: هو امتداد لشبكة الأنترنت الخاصة بمؤسسة معينة بحيث يستطيع الأشخاص

المخولون مثل موظفي المؤسسة المنتقلين وبعض الزبائن والموردون إلى الوصول للبيانات والتطبيقات الموجودة في الانترانت عبر شبكة الويب, وتحتاج شبكة الأكسترنانت إلى تخطيط وتنفيذ دقيق.

- الأكسترنانت هي نتيجة لتزاوج كل من الأنترانت والأكسترنانت وهي المشاركة بين الأنترانت الخاص بالشركة وشركائها التجاريين، إذن فهي تركيبة من الأجهزة والبرامج التي توفر نظاما أمنيا، وعادة ما تستخدم لمنع وصول الغير مصرح بهم من خارج شبكة الاتصال وقد نشأت استجابة لما يتطلبه قطاع الأعمال من شركات وتحالفات عن طريق الشبكات.⁽¹⁾

- ويمكن تعريفها أيضا بأنها: "الشبكة المكونة من مجموعة شبكات أنترانت تربط بعضها عن طريق الأنترنت وتحافظ على خصوصية كل شبكة أنترانت، مع منح أحقية الشراكة على بعض الخدمات والملفات فيما بينها.⁽²⁾

6-6-2- مميزات وفوائد شبكة الأكسترنانت: تتميز بمجموعة من السمات نوجزها كما يلي:

- تسهل عملية تبادل المعلومات واقتناء ما يحتاجه المستفيدون لدى المنظمات المعنية بالأكسترنانت، حيث يمكن للمنظمات تبادل المعلومات.

- متابعة المعلومات المتبادلة حيث تسهل عملية التوقيع على الوثائق من مديري فروع المنظمة الواحدة المنتشرين في مناطق جغرافية مختلفة، وخاصة في حال الحاجة إلى التوقيع الجماعي على الوثائق ومحاضر الاجتماعات الحقيقية والافتراضية، كما تسمح بإجراء كل العمليات التي تجرى على الوثائق أثناء نقلها بين الفروع والأقسام.

- خدمات التوظيف حيث يستخدم الأكسترنانت لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة كالجامعات والمعاهد ومراكز التدريب، إذ تجد الموارد البشرية المؤهلة فرصة للعمل المناسب في الوقت المناسب كما

⁽¹⁾ - موسى توفيق الأخرس، إيمان موسى المومني، مهارات استخدام الأنترنت في البحث العلمي، (الأردن: ناشرون وموزعون، 2001)، ص.32.

⁽²⁾ - مراد رايس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير، (جامعة الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2006)، ص.47.

تؤمن احتياجات سوق العمل عبر الشبكة نفسها، وقد تصل فعالية هذه الشبكة إلى درجة المشاركة في التخطيط مع مصادر الموارد البشرية.⁽¹⁾

- تستطيع شبكة الأكسترنات التعامل مع أنماط مختلفة من المعلومات المدعمة بالصور أو الأصوات أو الأشكال البيانية، كما تساهم في زيادة فعالية الأعمال من خلال تحسين جودة الأنشطة وتوفير تلقائية ومرونة عالية للاتصال الفوري مع مختلف فئات العمال.⁽²⁾

6-7- البريد الإلكتروني E-mail: يعتبر البريد الإلكتروني (الإيميل) أحد أهم الخدمات المتاحة على شبكة الأنترنت، فهو يوفر الآلية والجودة ويختزل الجهود البدني والذهني والزمن المستعمل سواء كان مرسلاً أو مستقبلاً، فمن خلاله يمكن إرسال واستقبال أي رسالة من أي موقع.

ويتمثل الجزء الأول في اسم المستخدم أما الجزء الثاني فيشير إلى الزمن المتعارف عليه وإشارة تفصل بين اسم المستخدم وعنوان المستخدم، في حين الجزء الثالث على يمين الإشارة فهو عنوان مزود الخدمة فيما يعتبر الجزء الرابع رمز للبلد الذي ينتمي إليه المستخدم وصاحب البريد الإلكتروني.

ولإرسال رسالة بريد إلكتروني يجب إدخال عنوان مستلم البريد الإلكتروني واختياره في دفتر العناوين ثم إدخال الرسالة والنقر على زر الإرسال، أما فيما يتعلق باستقبال الرسالة وتلقيها فهي وظيفة مزود الخدمة الذي يدقق صندوق البريد آلياً وفي فترات منظمة وموجزة حيث يقوم بإعلام كل جديد ومستجد إضافة إلى خدمات أخرى كالتسجيل والاسترجاع والاحتفاظ بالرسائل وطباعتها وربطها ببيانات أخرى هامة وتختلف هذه الخدمات والامتيازات من مزود خدمة إلى آخر.⁽³⁾

6-7-1- خدمات البريد الإلكتروني: تتجلى فيما يلي:

- **بريد النصوص Texte mail:** ويمكن تقسيم خدمات بريد النصوص إلى قسمين الأول يسمى بصندوق البريد الإلكتروني، والقسم الثاني يدعى بخدمات التلكس Télex.

(1) - عامر إبراهيم قندلجي، إيمان فاضل السامرائي، شبكات المعلومات والاتصالات، (عمان: دار المسيرة، 2009)، ص ص.66-67.

(2) - بشير عباس العلاق، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، (د.م.ن: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2007)، ص.22.

(3) - منى محمد إبراهيم البطل، مرجع سابق، ص ص.182-183.

- صندوق البريد الإلكتروني **Électronique mail**: في نظام البريد الإلكتروني يقوم المصدر بطباعة الرسالة على بداية الخط أو المنفذ المتصل بشبكة الهاتف سواء كانت شبكة الخطوط العامة أو شبكة الخطوط الخاصة، حيث تتصل بالحاسوب الإلكتروني الذي يقوم بالتأكد من خط المرور وإعداد الرسالة وتفسير العنوان والتعليمات الأخرى ثم تمر الرسالة إلى وحدة التخزين الإلكتروني بحيث تتخذ الرسالة مسارها باتجاه المستفيد.

- خدمة التلكس **Télex**: بدأت خدمة التلكس منذ أكثر من 50 عاما ثم تطورت إلى خدمة اتصالية واسعة الانتشار حيث يمكن تجميع النصوص وتخزينها واستخدامها في أداء وظائف محلية مستقلة عن نظام إرسال واستقبال الرسائل.⁽¹⁾

- البريد الصوتي **Voile**: يعتمد البريد الصوتي على تسجيل كلام المرسل وتخزين الرسالة ثم نقلها إلى المستقبل، ويمكن أن تنتج هذه الخدمة الإذاعات العامة مثل خدمات شركة الطيران وتحديد الوقت، إذ يمكن تخزين الرسالة إذا كان الخط مشغولا أو إذا لم تكن هناك إجابة في المستقبل.

سابعا- إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

7-1- إيجابيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة: إن الانتشار الواسع والمتسارع في تكنولوجيا الاتصال الحديثة في وقتنا الحاضر أدبلى زيادة إقبال الجمهور عليها، وهذا نظرا لما تقدمه من خدمات عديدة ومتنوعة في مختلف المجالات، ومن بين إيجابيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة تلك التي نوجزها في النقاط التالية:

- العمل على تقديم معلومات متعددة ومتنوعة تتميز بالضخامة بشكل غير مسبوق، وذلك أن الاتصال الرقمي والانفجار المعلوماتي والمعرفي جاء نتاجا لتطور غير مسبوق في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات الذي استفاد منه الاتصال الرقمي، وساهم في تعميم الاستفادة من ثورة المعلومات

⁽¹⁾ - الصديق بتوتة، تقنيات الاتصال عبر الأقمار الصناعية، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، د.س.ن)، ص.61.

وانتشارها التي غطت كل المجالات نتيجة الخصائص التي تميزت بها تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأهمها سعة التخزين.⁽¹⁾

- الزيادة في سرعة إعداد الرسائل الإعلامية وفي القدرات العالية وذلك من حيث تحويلها إلى أشكال مختلفة (من مطبوعة إلى مرئية ومن مرئية إلى مطبوعة)، وكذا القدرة على نشرها وتوزيعها وتخطي حاجزي الزمان والمكان.⁽²⁾

- ظهور الحاسب الشخصي والتوسع في استخدامه حيث أتاح قائمة ضخمة من المعلومات والخدمات، كما يحتوي على كمية كبيرة من المعلومات يمكن استرجاعها بسرعة فائقة مثل برامج النشر المكتبي، قواعد البيانات، الفاكسميلي والبريد الإلكتروني، كما أصبحت أداة ووسيلة اتصال بحيث يمكن للحاسب الآلي عبر خطوط الهاتف الاستعانة بالمعدل Modem والاتصال ببعضها وهذا ما يطلق عليه أنظمة الحاسب الإلكتروني التي تتضمن النصوص المتلفزة، البريد الإلكتروني، عقد الندوات عن بعد، تبادل المعلومات والأحداث العلمية بين المراكز والمعاهد العلمية على نطاق عالمي واسع،⁽³⁾ بالإضافة إلى التحكم والاستكشاف وذلك من خلال برامج تسمح للطلاب بإجراء التجارب وتصميم المواقف وتحليل المتغيرات.⁽⁴⁾

- بالإضافة إلى ما سبق يستخدم الحاسب الآلي في التعليم وانتشار الاستراتيجيات الخاصة بتوظيف الحاسب وبرامجه في التعليم خصوصا فيما يخص التعليم الفردي أو التعليم الذاتي الذي يقوم على تصميم وإنتاج البرامج التعليمية ونسخها على الأسطوانات المدجة CD.

- تجاوز قيود العزلة التي يفرضها الاتصال الرقمي إذ يتعامل الفرد لساعات طويلة مع الحاسب الشخصي بعيدا عن الاتصال بالآخرين في الواقع الحقيقي، حيث لا يتم الاتصال وجها لوجه ولكن

(1) - محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت، (القاهرة: عالم الكتب للنشر والتوزيع، 2007)، ص.52.

(2) - محمد شطاح، التلفزيون والطفل، "مجلة المعيار"، (ع.7، ديسمبر 2003)، ص.30.

(3) - إباد شاكرك البكري، تقنيات الاتصال بين زمنين، (عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2003)، ص.25-26.

(4) - إبراهيم حمادة بسيوتي، دراسات في الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، (القاهرة: عالم الكتب للنشر والتوزيع، 2008)، ص.462.

من خلال المحادثات والبريد الإلكتروني والحوارات ومع آخرين لا يعرفون بعضهم البعض، حيث بدأت الصداقات الجديدة مع الأشخاص مختلفين في ثقافتهم وسماتهم لكنهم دائمون على التواصل فيما بينهم عبر هذه المواقع أو المنصات الإلكترونية، وهذا ما يعرف بالمجتمعات الافتراضية *Communiés Virtual* التي يجتمع أفرادها حول أهداف أخرى قد تكون غائبة في المجتمعات الحقيقية لهؤلاء الأفراد مثل مناهضة العنصرية أو تحرير الجنس والنوع.⁽¹⁾

- تقديم فرص المشاركة للأجيال في الندوات من خلال طرح تساؤلات أو مناقشة بعض الموضوعات كما استعانت دائرة التعليم المفتوح أو التعليم عن بعد التي بدأت بالجامعات وتقديم المحاضرات من خلال الانترنت.

- تقديم فرصة متابعة الأخبار والأحداث وملخصات الكتب وبرامج القنوات وأهم عناوين الصحف والمجلات المطبوعة على شاشة التلفزيون، في إطار سمة من سمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وهي قابلة التحويل.⁽²⁾

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

- ظهور العديد من خدمات الاتصال الجديدة مثل الفيديو توكس، التلكس، البريد الإلكتروني، الأقراص المدججة المصغرة CD التي يمكن تخزين مكتبة عملاقة على مكتب صغير.

- هناك اختراعات جديدة يبدو أنها ستغير من شكل التسلية المنزلية بشكل أكبر من الانقلاب الذي حدث نتيجة الانتقال من الفوتوغراف إلى الراديو في النصف الأول من القرن العشرين.⁽³⁾

(1) - محمد عبد الحميد، مرجع سابق، ص 53-55.

(2) - محمد شطاح، مرجع سابق، ص 29.

(3) - عبد الأمير فيصل، الصحافة الإلكترونية في الوطن العربي، (عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2005)، ص 19-20.

- 7-2- سلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة: بالرغم من الفوائد والإيجابيات التي حققتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلا أنها تسببت في خلق العديد من المشاكل في حياة البشر، ومن أبرز هذه المشاكل والمخاطر أو السلبيات نذكر ما يلي:
- حدوث الفجوة المعرفية بين الدول المالكة لهذه التكنولوجيا والدول المستوردة لها مثلما يحدث اليوم بين الدول الأوروبية والدول العربية، فإن لم تسرع الدول العربية في المشاركة في هذه الثورة التكنولوجية الإعلامية والاتصالية فإن هناك خطر احتمال زيادة تهميشها وزيادة احتمالات حدوث العزلة الثقافية والدينية والعرقية التي يمكن أن تؤدي إلى صراعات محلية ودولية.
 - اندماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال والمعلومات في منظومة واحدة يعتبر من الأدوات الرئيسية للعملة الراهنة بأبعادها الاقتصادية والسياسية والثقافية، نقداً أو اعتراضاً فإن ذلك لا يغير في الأمر شيئاً وهذا ما يجعل الناس في مختلف أنحاء العالم لا يتنفسون هواء اجتماعياً عالمياً.
 - أن خطورة تكنولوجيا الاتصال الحديثة تتجسد من خلال الثقافات والغزو الثقافي والتلويث الثقافي، وكذا إفساد الثقافات الوطنية ذات مسائل الهوية الثقافية، لأنه وبكل بساطة هذه التكنولوجيا تتقدم دون أن تنتظر وهي نتاج ثقافي غربي ظهرت لتلي حاجات لطبقة وثقافة مجتمعات معينة، بحيث لا تراعي ما هو موجود في مجتمعاتها من أعراق وتقاليد ومبادئ وقيم جاء بها الدين الإسلامي وهذا ما جعلها تشكل خطراً كبيراً على هذه المقومات والشعوب.
 - انعدام قدرة أي جهة أو سلطة على التحكم في السيل الكبير والمكثف للمعلومات بدءاً من الحكومات وأجهزة المخابرات وصولاً إلى رجال الدين وأرباب الأسر،⁽¹⁾ وهذا ما يعود بالخطورة على المجتمع وثقافته وتقاليد وعاداته وقيمه الاجتماعية والثقافية والدينية، أن هذه الوسائط الإعلامية والاتصالية تحمل في طياتها حجم كبير من المعلومات والصور والبيانات التي تعمل على تحطيم أخلاق ومبادئ الشعوب من دون وقاية ما دامت هذه المعلومات والبيانات غير مراقبة وغير متحكم فيها من طرف الجهات المسؤولة.

(1) - سمير إبراهيم حسن، الثورة المعلوماتية: عراقيلها وآفاقها، "مجلة الأعشاب والعلوم الإنسانية"، مج.18، ع.1، 2002، ص ص.225-226.

- الانحدار باللغة العربية الفصحى، لغة القرآن الكريم وهذا بحجة البساطة في فهم الرسالة حيث وزعت هذه التكنولوجيا الكثير من المصطلحات التي أصبحت تروج في الأحاديث العامة، والكتابات المتخصصة على حد سواء مثل النهضة، العمران، الخطيب، المنشد.... وغيرها.⁽¹⁾
- العمل على تكريس وإشاعة قيم الاستهلاك الغربي وفرض النموذج الثقافي الأورو-أمريكي، وكذا ترسيخ قيم الانتقالية والقضاء على التنوع الثقافي للمجتمع وهذا ما تسعى إليه كل من الإمبراطوريات الإعلامية الكبرى.⁽²⁾
- تنميط العالم على نحو المجتمعات الغربية وبالذات المجتمع الأمريكي وذلك من خلال نقل قيم المجتمع القومي والأمريكي ليكون المثال والقدوة، وكذلك ترويج الإيديولوجيات الفكرية الغربية وفرضها في الواقع من خلال الضغوط الإعلامية والسياسية.⁽³⁾
- لم يعد هناك مجال لحياة الفرد الخاصة كجسمه وعائلته وقيمه، في ظل التطور الهائل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة فقد تمت تعريته من جل ما يميزه كفرد حيث تحولت قيمة الإنسان في خضم هذه التطورات إلى وضعيات من المرئيات المكشوفة على وسائل الإعلام والاتصال، وإذا تأملنا في الثقافات التي سبقتها ومنها تلك التي تنتمي إليها سنجدنا سنت حدودا بين المواضيع الخاصة الشخصية والمعروفة على الرأي العام.
- تحويل ميادين الحياة إلى شيء مرئي أو مسموع للاستهلاك إذ يتضمن المشهد كل من السلع المادية المرئية حيث يكون في هذه الحالة لغة لسعة وتقنية المرئي، وهذا المشهد في الواقع يسلب الوجود الإنساني من التجربة الحقيقية والمعنى.⁽⁴⁾
- التأثيرات الصحية على الجانب البيولوجي والفيزيولوجي والنفسي للأفراد، فالعديد من الأمراض كان سببها الاستخدام المفرط لهذه التكنولوجيات على سبيل المثال الصداع والاكتئاب، العزلة، ضعف

(1) - عبد الفتاح عبد النبي، تكنولوجيا الاتصال والثقافة، (القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 1990)، ص.86.

(2) - محمد شطاح، مرجع سابق، ص.91.

(3) - ياسين خضر البياتي، مرجع سابق، ص.

(4) - عبد الرحمان عززي، دراسات في نظرية الاتصال، (لبنان: مركز دراسات الوحدة العربية، 2003)، ص.140-142.

البصر، الإرهاق، القلق، ضغط الدم، أوجاع الظهر.....الخ، وهذا ما أثبتته العديد من الدراسات الغربية في هذا المجال.⁽¹⁾

ثامنا- تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الوسائل، الجمهور والمجتمع:

أثرت التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال على الاتصال الجماهيري وعلى وسائله، إذ يمكن رصد بعض التأثيرات التي أحدثتها هذه التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال على وسائل الاتصال، على الجمهور وعلى المجتمع، وسنوضح هذه التأثيرات في الجوانب التالية:

8-1- التأثيرات على وسائل الاتصال: ويمكن حصرها في النقاط التالية:

- أن التكنولوجيا الجديدة لا تلغي وسائل الاتصال القديمة بل تطورها، فعلى مستوى الاتصال الذاتي مثلا كانت الوسائل هي تدوين الملاحظات، المذكرات الشخصية.....الخ، أما المستحدثات التكنولوجية فهي الأشرطة المسموعة، الحاسبات الإلكترونية.....الخ، وعلى مستوى الاتصال الجماهيري فكانت الوسائل تتمثل في الجريدة، الراديو، التلفزيون.....الخ، أما الآن فنجد التلفزيون بالاشتراك، أنظمة المعلومات الرقمية، الكتاب الإلكتروني.....الخ.
- أن الشكل أو النمط الإنتاجي العام والمسيطر الذي كان يميز التطورات التكنولوجية السابقة هو ظهور مراكز توزيع على نطاق واسع من مصادر مركزية محددة في إعداد من الجماهير لا ترتبط بوحدة زمنية ومكانية، بينما النمط الحالي للاتصال الجماهيري يتميز بالتوجه إلى جماهير قليلة محددة جغرافيا من خلال مراكز إقليمية مختلفة التوازن بين المركز والأطراف.
- أن الحدود أو الفروق التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض قد زال بعضها والبعض في طريقه للزوال، ولم تعد الحدود بين الأنماط المختلفة والمتنوعة من وسائل الاتصال حادة جدا كما كان من قبل، فالأفلام السينمائية نجدها الآن متاحة للعرض في دور السينما وعلى شاشات التلفزيون وعلى أشرطة فيديو كاسيت.

(1)- الشريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال: المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية، (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2000)، ص.23.

- أن التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال خاصة في مجال الإرسال والاستقبال التلفزيوني كان لها أثر على بعض الوسائل الأخرى كالسينما والصحافة.

- أن وسائل الاتصال الجماهيرية قد أصبحت تتسم بالطابع الدولي أو العالمي، حيث أحدثت الثورة المعاصرة طفرة هائلة في ظاهرة الإعلام الدولي أو عملية الاتصال.

8-2- التأثيرات على الجمهور: يلاحظ أن تطور وسائل الاتصال الجماهيرية قد صاحبه أيضا نمو وتطور الجمهور معها، ويمكن تحديد تأثيرات ثورة الاتصال الراهنة على الجمهور فيما يلي:

- تعدد قنوات الاتصال المتاحة أمام الفرد.

- أن هذه التكنولوجيات الاتصالية الراهنة تتسم بالتفاعل بين المستقبل والمرسل، وإمكانية تحكم المستقبل في العملية الاتصالية وهذا يعطي للمستقبل سيطرة أكبر على عملية الاتصال، مما يساعده على التكيف مع انفجار المعلومات والسيطرة عليها كما وكيفا من خلال الانتقاء والاختيار.

- أن التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال كان لها تأثير على عادات استخدام الجمهور للاتصال.⁽¹⁾

8-3- تأثيرها على المجتمع: وتظهر التأثيرات الاجتماعية عند استخدامها لحل المشكلات الاجتماعية والإنسانية كالاستعانة بها في التشخيصات الطبية وتعليق القوانين ومساهمتها في زيادة الإنتاجية واستحداثها لوظائف جديدة في العمل، وبرزت تأثيراتها بشدة على مجال الخصوصية والجانب النفسي والاجتماعي.

- **على مجال الخصوصية:** إن الخصوصية حق الأفراد في عدم إنشاء أو نشر أي معلومات تخصهم، ولكن وبعد ربط الحاسوب بشبكة الأنترنت أصبح من السهل الكشف عن أي شخص وفي أي وقت كانت نتيجة هذا الأمر، فقد أبدى الكثير من الأفراد قلقهم ومخاوفهم خاصة بالنسبة للأمور المرتبطة بالمعاملات المالية والسجلات الإجرامية والصحية لتتأججها الوخيمة على حياتهم ومستقبلهم المهني،

⁽¹⁾ - حورية بولعويدات، مرجع سابق، ص ص. 77-78.

إلا أن هذه القضايا المتعلقة باختراق حق الخصوصية تنتشر أكثر في الدول المتقدمة لامتلاكها وحيازتها على إعداد هائلة من الحواسيب وشبكات الأنترنت.

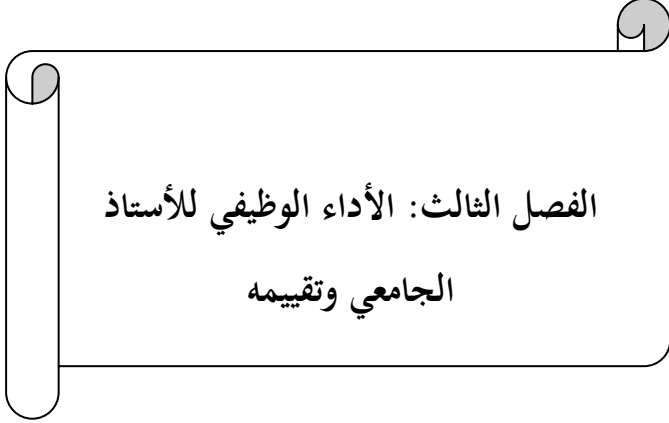
- **على الجانب النفسي والاجتماعي:** يتوقع علماء الاجتماع أن التزاوج بين الحاسوب وشبكة الأنترنت سيؤدي إلى عزلة نفسية واجتماعية للأفراد، وقد برزت هذه المشكلة بعد أن أصبحت عملية الاتصال تتم داخل المنزل بمعنى لقاء إلكتروني، أو ما يسمى أيضا بالاتصال الافتراضي دون اللقاء المباشر المعروف، وبناء على ذلك قلت عدد الصداقات وأصبح الأفراد يعانون ضغوطا كثيرة في حياتهم ويشعرون بالعزلة والاكتئاب.

وفي الأخير يمكن القول أن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة تأثيرات جمّة تتعدى التأثيرات الخاصة بالجمهور والوسائل والمجتمع، بحيث لها تأثيرات سلبية وأخرى إيجابية، فالإيجابية لا نقاش فيها أما السلبية فيجب توجيه الإمكانيات والأبحاث لدراسة الإجراءات التي تحد منها أو تقضي عليها، ما دامت التكنولوجيا حتمية خاصة في العصر الذي نعيشه.⁽¹⁾

(1) - حورية بولعويدات، مرجع سابق، ص.79.

خلاصة الفصل:

مما سبق وفي ضوء العناصر المشار إليها نستخلص أن التكنولوجيا الحديثة أو المعاصرة أصبحت جزءاً لا يتجزأ من الحياة اليومية للأفراد والمجتمعات وحتى المؤسسات، إذ لا يمكن الاستغناء عنها نظراً للخدمات المتنوعة التي تقدمها وهذا بفضل ما تمتاز به من سمات وصفات مكنتها من الدخول في عالم المنافسة، بحيث أصبحت هذه التكنولوجيا العنصر الحيوي والضروري الذي تعتمد عليه المجتمعات بغية تطوير وتحقيق أهدافها المسطرة.



الفصل الثالث: الأداء الوظيفي للأستاذ
الجامعي وتقييمه

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي وتقييمه

أولاً- ماهية الأداء الوظيفي

1- المفاهيم المرتبطة بالأداء الوظيفي

2- محددات الأداء الوظيفي

3- عناصر الأداء الوظيفي ومظاهره

4- أهمية الأداء الوظيفي وخصائصه

5- أنواع الأداء الوظيفي وأبعاده

6- معايير الأداء ومعدلاته

7- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

8- معوقات الأداء الوظيفي وإجراءات تحسينه

ثانياً- تقييم الأداء الوظيفي

1- مفهوم تقييم الأداء الوظيفي

2- أهمية تقييم الأداء وأهدافه

3- خصائص تقييم الأداء الوظيفي

4- خطوات تقييم الأداء الوظيفي ومداخله

5- مسؤوليات تقييم الأداء الوظيفي

6- طرق تقييم الأداء الوظيفي

7- مشكلات وأخطاء تقييم الأداء الوظيفي وطرق معالجتها

خلاصة الفصل

تمهيد:

من المتعارف عليه في علم الإدارة أن الأفراد العاملين هم أهم مورد في إدارة المنظمات أو المؤسسات وذلك لأن أدائهم يعد عنصر ضروري لاستمرارها وارتقائها، حيث يعبر الأداء عما يتمتع به العاملون في المؤسسة من مهارات وقدرات وكفاءات تساعدهم على تحقيق أهداف المؤسسة العاملون بها.

ومن منطلق أن أداء العاملين يتسم بالديناميكية فلا بد من متابعته بصفة مستمرة وذلك من خلال التقييم المتواصل بواسطة المتابعة والمراقبة حتى يتمكن المدير أو المشرف من التعرف على مواطن القوة والضعف لكل عامل ومنه تطويرها وتعديلها وتصحيحها في الوقت المناسب قصد الوصول إلى المستوى المطلوب من الأداء لتحقيق أهداف المؤسسة بأقل التكاليف.

وقد تطرقنا في هذا الفصل إلى عرض أهم العناصر والوحدات التي يحتوي عليها الأداء الوظيفي بداية بمفهومه وأهميته وأهدافه، مروراً بالعوامل المؤثرة فيه وإبراز أهم معوقاته وكذا طرق تقييمه وصولاً إلى عرض أهم مشكلات وأخطاء تقييمه وطرق معالجتها.

أولاً- ماهية الأداء الوظيفي:

أثار موضوع الأداء الوظيفي اهتمام الباحثين والمفكرين في حقل الإدارة باعتباره العنصر البشري والعمود الحقيقي في المؤسسات، وأبرز المؤشرات الدالة على مستوى فعالية وكفاءة أداء العاملين ومدى بلوغهم مستوى الإنجاز المطلوب منهم.

1- المفاهيم المرتبطة بالأداء الوظيفي:

نظرا لتداخل مفهوم الأداء الوظيفي مع بعض المفاهيم الأخرى حاولنا وضع حدود لتلك المفاهيم، ومن بين أهم المفاهيم المرتبطة به ما يلي:

1-1- الفعالية:

تعرف فعالية المنظمة بأنها العلاقة بين النتائج المحققة والأهداف المسطرة من قبل نظام معين، فكلما اقتربت النتائج المحققة بالأهداف المسطرة كلما كان النظام فعالا والعكس بالعكس. كما تعرف أيضا بأنها درجة قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها مهما كانت الوسائل المستخدمة أو المتبعة في ذلك.

وترتبط الفعالية بتحقيق الأهداف المحددة من قبل المنظمة بغض النظر عن التكاليف المترتبة عنها، ويمكن حصر مفهوم الفعالية في الصيغة التالية:

الفعالية = النتيجة المحققة / النتيجة المتوقعة

او الاهداف

ومنه الفعالية تعني عمل الشيء الصحيح أي مدى تحقيق الأهداف المسطرة مقارنة بالنتائج

المحققة.⁽¹⁾

⁽¹⁾ - صليحة شامي، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، مذكرة ماجستير، (جامعة بومرداس: كلية العلوم الاقتصادية، 2009-2010)، ص.61.

1-2- الكفاءة:

تعرف الكفاءة على أنها العلاقة بين الجهد، الموارد المستخدمة أو المنفعة التي يحصل عليها أعوان المنظمة.

الكفاءة هي العلاقة بين النتائج المتحصل عليها والوسائل المستخدمة في ذلك حيث تشير إلى نسبة المدخلات المستهلكة إلى المخرجات المتحصلة، فكلما كانت المخرجات أعلى من المدخلات كانت الكفاءة أعلى.

كما تدل الكفاءة على عمل الأشياء بطريقة صحيحة بمعنى أن الكفاءة هي الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة بأقل تكلفة وهي النسبة بين المدخلات والمخرجات. ويمكن تلخيص معنى الكفاءة في الصيغة التالية:

$$\text{الكفاءة} = \frac{\text{المخرجات أو النتيجة المحققة}}{\text{المدخلات}}$$

يتضح مما سبق التداخل بين مفهوم الفعالية والكفاءة إذ من المهم التمييز بينهما وذلك رغم الارتباط الكبير بينهما، فالمنظمات يمكن أن تكون فعالة إلى الدرجة التي تحقق بها الأهداف المحددة مسبقاً، أما الكفاءة فتشير إلى الطريقة الاقتصادية التي يتم إنجاز العمليات المتعلقة بالأهداف، كما يعتبر مفهوم الفعالية أوسع من الكفاءة فالأول يأخذ بعين الاعتبار العوامل الداخلية والخارجية أما الثاني فإنه يركز على العمليات الداخلية للمنظمة.

1-3- الإنتاجية:

تعبر الإنتاجية عن المقدرة على خلق الناتج أو القيمة المضافة وذلك باستخدام عوامل إنتاج محددة من خلال فترة زمنية معينة، وهي علاقة نسبية بين عناصر الإنتاج المستخدمة لتوليد كمية معينة من سلع، خدمات... الخ.

ويتضمن مفهوم الإنتاجية كل من الفعالية والكفاءة والتي نوضحها كما يلي: (1)

الإنتاجية = الفعالية / الكفاءة

2- محددات الأداء الوظيفي:

انطلاقاً من أن اعتبار الأداء الوظيفي هو ممارسة الأنشطة والمهام المختلفة التي تتكون منها الوظيفة فإنه يكون أكثر عرضة للتأثر سواء بالسلب أو الإيجاب ببعض العوامل التي من شأنها أن تؤثر على الأداء، ويطلق على مثل هذه العوامل بمحددات الأداء والتي تنقسم بدورها إلى قسمين، من حيث علاقتها بالعامل وسميت بالمحددات الداخلية والنوع الآخر متعلق بالبيئة المحيطة بالعامل وأطلق عليها اسم المحددات الخارجية والتي سنحاول إيجازها فيما يلي:

2-1- المحددات الداخلية: وتتكون من العناصر التالية:

2-1-1- **الجهد:** وهو الجهد الناتج عن حصول العامل على الدعم والحافز الذي يترجم إلى الطاقات الجسمية والحركية والعقلية التي يبذلها العامل في أداء مهمته من أجل تحقيق ما هو مطلوب منه.

2-1-2- **القدرات:** ويقصد بها تلك الخصائص والمهارات الشخصية اللازمة لأداء الوظيفة، كما تسمى بالسماط الشخصية كالقدرة والتحمل وسرعة البديهة لذلك لا بد من توفرها بغية القيام بوظيفة ما باعتبارها مؤثرة بشكل مباشر على الأداء. (2)

2-1-3- **إدراك الدور:** أي الاتجاه الذي يعتقد العامل أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل بواسطته، بمعنى آخر أن أداء العامل يتحدد بناء على مدى فهمه للدور الذي يقوم به.

2-2- المحددات الخارجية: تتجلى في العناصر التالية:

(1) - المرجع السابق، ص. 63.

(2) - إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، (عمان: دار جرير للنشر، 2013)، ص. 113.

2-2-1- متطلبات العمل: ترتبط بكل من الواجبات والمسؤوليات المتوقعة من العامل بالإضافة إلى الطرق والأساليب المستخدمة في ممارسة العامل لمهامه.

2-2-2- البيئة التنظيمية: أي البيئة السائدة في المؤسسة التي تؤدي فيها الوظيفة وتشمل كل من مناخ العمل، الإشراف، الأنظمة الإدارية، الهيكل التنظيمي، نظام الاتصال، أسلوب القيادة، نظام الحوافز.....الخ.

2-2-3- البيئة الخارجية: حيث تؤثر على أداء العامل فمثلا المعلم المتعاقد عادة ما يمتلك القدرة ويبدل الجهود أكثر من المعلم المقيم وهذا ما قد يؤثر إيجابا في تحفيزه نحو بلوغ مستوى أفضل.⁽¹⁾

3- عناصر الأداء الوظيفي ومظاهره:

3-1- عناصر الأداء الوظيفي:

يشمل الأداء الوظيفي مجموعة من العناصر تتجلى فيما يلي:

3-1-1- المعرفة بمتطلبات العمل: ويضم كل من المعارف العامة، المهارات الفنية والمهنية، البراعة والقدرة على التنظيم، تنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء بالإضافة إلى ما يمتلكه الفرد من خبرات في العمل.

3-1-2- كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع العامل إنجازه وفق الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

3-1-3- المثابرة والثوق: وتشمل الجدية في العمل، التفاني في العمل، قدرة العامل على تحمل مسؤولية العمل، إنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة بالإضافة إلى مدى حاجة العامل إلى للإرشاد والتوجيه من قبل المشرف.⁽²⁾

ويرى بعض العلماء أن الأداء عبارة عن حلقة يتكون من ثلاث عناصر هي:

⁽¹⁾ - المرجع السابق، ص.114.

⁽²⁾ - سهام بن رحون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، أطروحة مكملة لنيل شهادة دكتوراه، (جامعة بسكرة: كلية علم الاجتماع، 2013-2014)، ص.73.

- تخطيط الأداء: ويتضمن مايلي:

* **المساهمات:** تتمثل في تحديد توقعات كل فرد من العاملين حيث تتضمن التوصل إلى عبارة أو صيغة توضح الآثار التي تنعكس على المنظمة وأهدافها جراء ما يقوم به العامل من أنشطة، خدمات.....الخ.

* **السلوكيات:** وهي عبارة تضم وصف وتحديد السلوك البارز المتميز والمقبول.

* **الموارد:** وهي قائمة تشمل جملة من الموارد التي سوف يستخدمها العاملين أثناء أداء مهامهم.

- **متابعة وملاحظة الأداء:** وتضم الملاحظة المنظمة لأداء العامل وإعطائه معلومات حول نتائج هذا الأداء في جلسات دورية وبشكل منتظم مستخدما في ذلك مؤشرات الأداء المتميز الناجح حتى يتسنى للعامل معرفة مدى إنجازه لما هو مطلوب منه.

وقد تظهر في هذه المرحلة بعض المشكلات لذلك يتعين على المدير مساعدة العامل قصد إيجاد الحلول الملائمة والعمل على منع تكرار حدوثها مستقبلا.

- **تقييم الأداء:** حيث تتم في جلسة تعقد سنويا استعراض ما حدث في جلسات متابعة الأداء التي عقدت على مدار العام، بحيث يجب فيها مراعاة عدم مناقشة أي أداء لم يتم تضمينه و تقييم كافة الحلقات المؤدية إلى الاتجاهات المحددة.

وتكشف عملية تقييم الأداء واقع إنجاز العام المنصرم مع وضع أسس جديدة لقياس الأداء مستقبلا باعتباره فرصة لتزويد جلسات الأداء التالية بمداخلات جديدة.⁽¹⁾

3-2- مظاهر الأداء الوظيفي:

تتعدد وتختلف مظاهر الأداء الوظيفي فهناك مجموعة من الباحثين يرون أن الحكم على الأداء الوظيفي يكون بواسطة وجود مظهر واحد على أساسه يتم تحديد نجاح المؤسسة من فشلها، وهناك مجموعة أخرى ترى بأنه من الأحسن تساند مظاهر متعددة للحكم على الأداء الجيد.

(1) - محمد مبارك محمد الرشيد، أثر استخدام طريقة الإدارة بالأهداف في أداء العاملين، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، (جامعة الشرق الأوسط الكويت: كلية إدارة الأعمال، 2014)، ص ص.39-40.

وبين هذا وذاك ارتأينا إلى أن هناك كتلة من المظاهر التي تحدد مستوى الأداء الوظيفي والتي نوجزها في الوحدات التالية:

3-2-1- رضا العامل عن العمل: يمكن اعتبار الرضا عن العمل محصلة مختلفة المشاعر والتي تكونت لدى الفرد العامل اتجاه عمله، ودرجة الرضا العام هي تعبير عن الناتج لدرجات رضا الفرد عن مختلف الجوانب التي يتصف بها العمل الذي يشغله. فإذا تحقق رضا العامل عن عمله فإنه سيبرز مهاراته وقدراته من أجل تحقيق أهداف المؤسسة، ولمعينة رضا العامل عن عمله من عدمه لا بد من ملاحظة دقيقة للعامل أثناء أداء مهامه وذلك من خلال جملة من المؤشرات الدالة على الرضا مثل الالتزام بمواعيد العمل، زيادة في الإنتاج..... الخ، والرضا هو نتيجة عناصر يتصور الفرد الحصول عليها من عمله وهذه العناصر كالآتي:

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

يلاحظ أن الرضا يمثل الإشباع التي يحصل عليها الفرد وبالتالي بقدر ما تمثل الوظيفة مصدر إشباع له بقدر ما يزيد رضاه عن الوظيفة أو العمل ومنه يزداد ارتباطه بها مما يدفعه لتقديم أداء جيد أو مقبول.

3-2-2- الرضا الجماعي: يقصد به رضا جماعة من الأفراد والتي تنشأ بواسطة العلاقات الاجتماعية والإنسانية بين العمال، حيث يعمل على تماسك الجماعة وتربطها مما يدفعهم إلى تحسين أدائهم من أجل زيادة الإنتاجية.

3-2-3- التعاون مع الزملاء: يعتبر عملية اجتماعية تجعل الأفراد أو الجماعات تعمل متعاونة جنباً إلى جنب في سبيل تحقيق أهداف وغايات مشتركة، إذ يعد التعاون مع الزملاء من بين أهم

مظاهر الأداء الجيد باعتباره عامل مؤدي إلى رفع الروح المعنوية للعاملين حيث يتيح لهم فرص التفاعل الاجتماعي فيما بينهم وبالتالي ارتفاع مستوى فعاليتهم وكفاءتهم.

3-2-4- معدل الإنتاج: يعتبر دالا رئيسيا على مستوى الأداء في الحالة التي تقوم فيها الإدارة بإشراك العمال في أرباح المؤسسة مما يعني دخلا إضافيا، حيث تلجأ الإدارة إلى هذا النوع من أجل منح مكافئة جماعية للعمال نظير تضافر جهودهم لرفع وزيادة مستوى الإنتاج.⁽¹⁾

4- أهمية الأداء الوظيفي وخصائصه:

4-1- أهمية الأداء الوظيفي:

يعتبر الأداء الوظيفي عنصر حيوي في كل عملية لأنه مرتبط بالعنصر البشري الذي يدير العملية ويجول المواد الخام إلى مواد مصنعة ذات قيمة مادية ولهذا يمكن القول بان الأداء الوظيفي له أهمية كبيرة داخل المؤسسة التي تحاول تحقيق النجاح والتقدم، وذلك 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 الركائز الأساسية لوجود المنظمة ويتضح ذلك من خلال مناقشة الأداء وفق ثلاث أبعاد رئيسية نظريا، تجريبيا وإداريا، فمن الناحية التجريبية فان أهمية الأداء تبرز من خلال استخدام أغلب دراسات وبحوث الإدارة الإستراتيجية للأداء لاختيار الاستراتيجيات المختلفة والعمليات الناتجة عنها، أما من الناحية الإدارية فإنها تظهر من خلال حجم الاهتمام الكبير والمتميز من قبل إدارة المنظمات.⁽²⁾

4-2- خصائص الأداء الوظيفي:

(1) - سهام بن رحون، مرجع سابق، ص 77-78.

(2) - لطيفة زرتال، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، (جامعة جيكل: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2015-2016)، ص.99.

يعتبر الأداء البشري للعمل هو العنصر الأساسي المحدد للإنتاجية والمحرك لقوى الإنتاج والكفاءة في المنشآت حيث يتمثل الأداء البشري في مجموع سلوكيات وتصرفات العاملين. وهذه السلوكيات تتميز بمجموعة من الخصائص نوجزها فيما يلي:

- سلوك الأداء الإنساني يبدو في شكل تصرفات (أفعال، حركات، إيماءات، أقوال.....الخ).
- سلوك الأداء الإنساني وسيلة نحو تحقيق هدف معين من وراء العمل الممارس.
- أنه سلوك متغير وليس ثابت على منوال واحد أي أنه متجدد بحسب الظروف.
- أنه سلوك اجتماعي بمعنى أن التأثيرات الاجتماعية تؤثر في شكل ونمط توجه السلوك في اتجاهات معينة.

- لكل سلوك أداء له بداية ونهاية وغايات وأهداف يحاول تحقيقها.
- أن سلوك الأداء الفردي قد يختلف عن سلوك الأداء في الجماعة مما يعكس أثر الجماعة في تحويل الإنسان عن سلوك يفضل له ولو كان منفردا.⁽¹⁾

5- أنواع الأداء الوظيفي وأبعاده:

5-1- أنواع الأداء الوظيفي: ويشمل عدة أنواع تتمثل فيما يلي:

5-1-1- الأداء المعياري: هو الناتج الذي تضعه المؤسسة سابقا وذلك وفق تقديرات مفترضة وانطلاقا من النتائج المتحصل عليها في السنة المنتهية في إطار متغيرات السوق، حيث يبنى عن طريق تقديرات علمية نسبية وهذا ما يؤثر بطريقة مباشرة على حجم الموارد البشرية المعيارية المفترضة لهذه السنة.

5-1-2- الأداء الفعلي: يتمثل في النتائج النهائية من حيث الكم، النوع و التكلفة التي أسفرت عنها الممارسة الفعلية لمختلف الأنشطة خلال فترة زمنية محددة ومن هنا نجد أن الأداء الفعلي مرتبط بمواصفات وعناصر معلومة إذ يتم تقييم الأداء الفعلي بالقياس أو المقارنة بمعايير الأداء المحددة مسبقا،

1- إبراهيم توهامي وآخرون، قضايا سوسيو تنظيمية، (الجزائر: دار البدر الساطع للطباعة والنشر، 2013)، ص.140.

وقد أثبتت الممارسة العلمية عدم تطابق الأداء الفعلي حيث من النادر أن تحدث مطابقة بينهما لأن الأول يبنى على التقدير والتخمين العلمي والآخر جاء بإنجازات فعلية.

5-1-3- الأداء الفردي: هو الناتج الذي يتوصل إليه الفرد بواسطة القيام بالعمل الموكل إليه والمتكون من مجموعة المسؤوليات والواجبات، وذلك خلال المدة الزمنية المحددة والكمية المطلوبة والنوعية والجودة اللازمة، ونظرا لما يكتسبه الأداء الفردي من تأثير كبير على الأداء الجماعي فإنه يمكن قياسه وفق ثلاث متغيرات تتمثل في نوعية العمل، حجم العمل والوظيفة.

5-1-4- الأداء الجماعي: يقصد به مجموع النتائج المتحصل عليها من طرف مجموعة من الأفراد حيث تكون محددة ومتداخلة ومكملة لبعضها البعض، وهؤلاء الأفراد مقيدون بسلوكيات فردية في ظاهرها لكنها ذات عوائد على الجماعة ككل، والأداء الجماعي لا يتم من قبل المشرف بل تتحكم فيه جملة من السلوكيات يمكن تلخيصها في الغيابات بكل أنواعها، انضباط الفرد في سلوكياته، الساعات الفعلية في العمل... الخ.⁽¹⁾

5-2- أبعاد الأداء الوظيفي:

يمكن التمييز بين ثلاث أبعاد جزئية يمكن بواسطتها قياس أداء الفرد وتتحلى هذه الأبعاد فيما يلي:

5-2-1- كمية الجهد: ويشير إلى مقدار الطاقة الجسمية أو العقلية التي يبذلها الفرد في العمل من خلال فترة زمنية معينة، وتعتبر من المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو الكمية المعبرة عن البعد الكمي للطاقة أو الجهد المبذول.

5-2-2- نوعية الجهد: يقصد به مستوى الدقة أو الجودة ودرجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معتبرة، لأنه في بعض أنواع الأعمال قد لا يهم كثيرا سرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهم نوعية وجودة الجهد المبذول بحيث يندرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي

⁽¹⁾ - سهيلة عباس، علي حسين علي، إدارة الموارد البشرية، (عمان: دار وائل للنشر، 2000)، ص. 246.

تقيس درجة مطابقة الإنتاج للمواصفات السليمة ومدى خلوها من الأخطاء وتقيس أيضا درجة الإبداع والابتكار في الأداء.

5-2-3- نمط الأداء: يشير إلى الأسلوب التي يبذل به الفرد الجهد في العمل أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل، حيث يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة على أساس نمط الأداء كما يمكن قياس الطريقة التي يتم بها الوصول إلى حل أو قرار لمشكلة معينة.⁽¹⁾

6- معايير الأداء الوظيفي ومعدلاته:

6-1- معايير الأداء الوظيفي:

6-1-1- التوافق الاستراتيجي: يقصد به المدى الذي يستطيع فيه نظام إدارة الأداء أو تمييز الأداء الوظيفي الذي يتسم بالتوافق والانسجام مع استراتيجيات المنظمة وثقافتها. ويؤكد التوافق الاستراتيجي على حاجة أنظمة إدارة الأداء لتوفير الإرشاد والتوجيه حتى يستطيع العاملون المساهمة في تحقيق النجاح التنظيمي.

6-1-2- الصلاحية: يقصد بها المدى الذي يستطيع فيه مقياس الأداء تقييم الأبعاد كافة ذات العلاقة بالأداء الجيد للوظيفة، ولكي يتمتع مقياس الأداء بالصلاحية يجب ألا يكون فاسدا بمعنى أنه ينبغي أن يعكس الأداء الوظيفي الحقيقي والذي يتضمن مختلف الأبعاد التي يمكنها تحقيق النجاح. ومن أمثلة المقاييس الفاسدة استخدام أرقام المبيعات المطلقة لتقييم أداء مندوبي البيع في قطاعات جغرافية مختلفة بحيث أن رقم المبيعات يتحدد بدرجة كبيرة وفق ظروف كل منطقة.

6-1-3- الاعتمادية: ترتبط بمدى انسجام مقياس الأداء ومن أهم أشكالها تلك التي تشير إلى مدى الاتساق بين الأفراد إذ تتحقق الاعتمادية من خلال ما إذا تمكن اثنان أو أكثر من المقيمين من التوصل إلى التقييم نفسه، وبالنسبة لبعض المقاييس فإن الاعتمادية الداخلية والتي تعني مدى توافق العناصر كافة للقياس.

⁽¹⁾ - محمد مبارك محمد الرشيد، مرجع سابق، ص.37.

6-1-4- القبول: يتعلق هذا المعيار بمدى قبول الأفراد الذين يستخدمون أداة التقييم له واقتناعهم

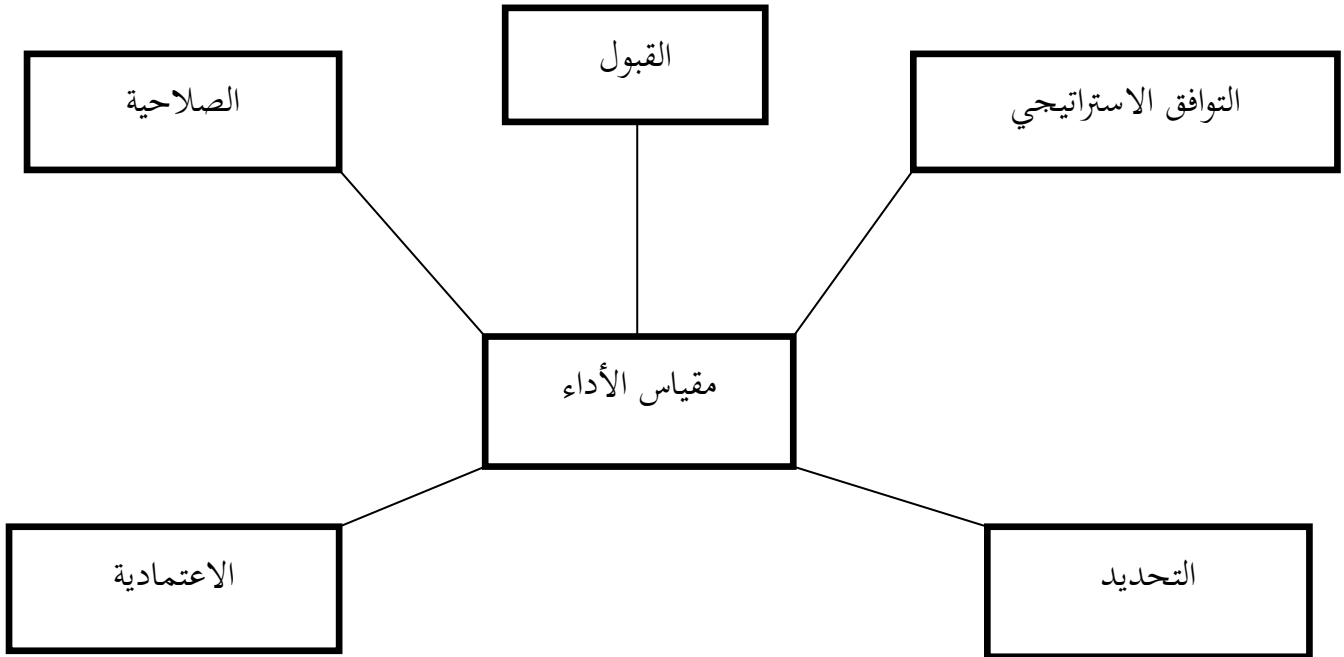
به, لكن في الواقع هناك العديد من المعايير المحكمة التي تتميز بدرجة عالية من الصلاحية والاعتمادية لكنها تستهلك جزء ملموسا من وقت المديرين مما يجعلهم يرفضون استخدامها.

6-1-5- التحديد: يقصد به المدى الذي يوفر المقياس المستخدم إرشادات أو توجيهات محددة

للعاملين بشأن ما هو متوقع منهم، ويتعلق التحديد بالأغراض الإستراتيجية والتنموية لإدارة الأداء فإذا فشل المقياس في تحديد المشكلات التي يواجهها العامل أثناء أداء مهامه فإنه يصبح من غير الممكن أن يصحح أداءه.⁽¹⁾

ويظهر الشكل التالي تصورا شاملا لمتطلبات القياس للأداء

الشكل رقم (05): يوضح متطلبات مقياس الأداء الفعال



المصدر: سامح عبد المطلب عامر, المرجع السابق, ص 225

6-2- معدلات الأداء الوظيفي:

تتعلق معدلات الأداء بالنتائج المحققة من قبل العامل على مستوى الوظيفة ويتم تقييم نتائج

الأداء من خلال الإستناد إلى عدة عوامل أساسية تتجلى في:

⁽¹⁾ - سامح عبد المطلب عامر، استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، (عمان: دار الفكر للنشر، 2011)، ص. 224.

6-2-1-1-2-1-2-6-1 - **معدلات كمية:** يقصد بها معايير موضوعية يتم تحديدها من حيث الكم والزمن لإنتاج كل وحدة، وكذلك الوقت القياسي للإنتاج اليومي للعامل حيث تدل على العلاقة بين كمية العمل المنتج والزمن المرتبط بهذا الأداء.⁽¹⁾

6-2-2-2-2-6-2 - **معدلات نوعية:** تشير إلى وجوب الوصول بإنتاج الفرد إلى مستوى معين من الجودة والدقة والإتقان.

6-2-3-2-2-6-3 - **معدلات كمية ونوعية:** وهي مزيج من النوعين السابقين إذ يجب أن تكون هناك معايير لتقييم أداء الأفراد حتى تكون أساس للمقارنة بالنسبة للأداء الفعلي حيث ينبغي أن توضع هذه المعايير على أساس دراسة متطلبات كل عمل.⁽²⁾

6-2-4-2-2-6-4 - **الوقت:** ويتعلق بإنجاز العامل للعمل المطلوب منه في الوقت المحدد فإذا حدث تأخير في الإنجاز فإنه يتم تحديد أسباب التأخير، وإذا كان السبب يتعلق بالعامل أو بسوء التخطيط أو الإدارة أو أي سبب آخر فإنه يؤخذ بعين الاعتبار عند التقييم.

6-2-5-2-2-6-5 - **التكلفة:** ترمز إلى معرفة كلفة تحقيق النتائج أو الأهداف ومقارنة التكلفة الفعلية مع التكلفة المتوقعة وذلك من أجل معرفة مدى الاختلاف الناتج بين الأداء الفعلي والأداء المتوقع.⁽³⁾

7- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

تعد معرفة العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي من الأمر المهم وذلك من أجل التحكم في الأداء، مما يؤدي إلى العمل على الجانب الإيجابي فيه ومحاولة التقليل من الجانب السلبي حيث يمكن تقسيم العوامل المؤثرة في الأداء إلى صنفين نوضحهما كما يلي:

7-1-1-1-7-1-1-1 - **عوامل داخلية:** تتكون عن طريق تفاعل العناصر أو الوحدات الموجودة داخل المؤسسة مما يساعدها على التحكم فيها ومن أهمها:

(1) - نصر الله حنا، إدارة الموارد البشرية، (د.م.ن: دار زهران للنشر، 2013)، ص.182.

(2) - يوسف حجيم الطائي، مؤيد عبد الحسين الفضل، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي متكامل، (عمان: مؤسسة الوراق، 2006)، ص.260.

(3) - إبراهيم محمد المحاسنة، مرجع سابق، ص.129.

7-1-1- عوامل تقنية: ترتبط بمجموعة من العناصر تتمثل في طبيعة الموارد الموجودة داخل المؤسسة خصوصا تلك التي تستخدم أثناء إنتاج سلعة أو تقديم خدمة، نوعية الخدمة المقدمة من طرف هذه المؤسسة، طبيعة التكنولوجيا المستخدمة سواء كانت بسيطة أو معقدة، مواكبة التطورات ونسبة مدى اعتماد المؤسسة على الآلات مقارنة بالعمال.

7-1-2- عوامل بشرية: تتمثل في سن وجنس الفرد العامل وقدراته الجسمية والعقلية التي تؤثر على مدى استعداده، المستوى التعليمي للفرد ومدى اكتسابه للمعلومات والمهارات الجديدة التي تمكنه من تطوير أداءه.

بالإضافة إلى رغبة الفرد في العمل الذي يمارسه مما يزيد من دافعيته نحو تحقيق الأفضل، نظام الحوافز والمكافآت ومدى فعاليته في دفع العاملين نحو إنجاز جيد.

7-2- عوامل خارجية: تتمثل في تلك العوامل التي نجدها في المحيط الخارجي للتنظيم أي خارج المؤسسة، لأن المؤسسة الناضجة هي التي تحاول تكييف نشاطاتها مع متطلبات البيئة الخارجية بحيث تكون قابلة لمواجهة التقلبات والتغيرات الموجودة فيه حتى تكون مؤسسة متجددة مواكبة للتطورات الحاصلة غير منغلقة على نفسها مما يمكنها من المنافسة والتطوير والاستمرار.⁽¹⁾

8- معوقات الأداء الوظيفي وإجراءات تحسينه:

8-1- معوقات الأداء الوظيفي:

لكي يقوم العامل بأداء عمله بالمستوى المطلوب لا بد من توفر مجموعة عوامل مساعدة لأداء جهد وبذل طاقة، منها ما هو متعلق بالفرد وعوامل أخرى متعلقة بالمؤسسة التي ينتمي إليها، لكن غالبا ما تصادفه جملة من المعوقات تحول دون وصوله إلى المستوى المطلوب ودون تحقيق المؤسسة لأهدافها المسطرة.

ومن أهم هذه المعوقات تلك التي نوجزها في النقاط التالية:

⁽¹⁾ - لطيفة زطال، مرجع سابق، ص ص 118-120.

8-1-1- الظروف الفيزيائية للعمل: وتشمل الرطوبة، الحرارة، الضوضاء، تعطيل بعض الآلات.... الخ، مما ينجم عن هذه الظروف تشتت تركيز الفرد وبالتالي انخفاض مستوى أدائه.

8-1-2- عدم وضوح السياسات والمهام: وهنا الأفراد لا يعرفون ما ينبغي عليهم فعله لأنه لا أحد أخبرهم بمسؤوليات أعمالهم.

8-1-3- التغيب: ويطلق على هذا المصطلح على الحالة التي تنشأ عن عدم حضور الشخص إلى العمل بالرغم من إدراجه في جدول العمل مما يؤدي إلى ارتباك في جدول الأعمال اليومي وذلك نتيجة النقص في الموارد البشرية.

كما يعتبر التأخر جزء من التغيب حتى وإن كان لفترة قصيرة حيث تتعدد أسباب التغيب منها ما هو شخصي، اجتماعي، تنظيمي، مثل عدم ملائمة الخدمات والمزايا الإضافية التي توفرها المنظمة أي عدم كفايتها مقارنة بما تمنحه المنظمات المنافسة، مما يجعلها تعمل على تقديم المزايا الإضافية والخدمات المقدمة للعاملين من أجل الحفاظ والإبقاء على التزام العامل وولائه للمؤسسة التي يشتغل بها.

8-1-4- حوادث العمل: وهي الأخطار التي تواجه العامل أثناء تأديته لمهامه حيث توجد أسباب لوقوع هذه الحوادث والإصابات منها ما هو تقني ناتج عن الأعطاب مثل قدم بعض الآلات، ومنها ما هو فني ناتج عن سوء التحكم في الآلة بالإضافة إلى العوامل النفسية المنحطة للعمال وذلك جراء سوء معاملة المشرفين لهم.⁽¹⁾

8-2- إجراءات تحسين الأداء الوظيفي:

تحدد العناصر التي تجعل من الأداء مقبولاً أو ضعيفاً بمجموعة من العوامل سواء تعلق الأمر بالعمال أو الوظيفة أو الموقف، ولكي يتم تحسين الأداء يجب دراسة كل العوامل المتاحة والبحث عن الطرق والأساليب المناسبة قصد تحسينها وهناك مجموعة من الإجراءات التي ينبغي إتباعها تتمثل في العناصر التالية:

⁽¹⁾ - لطيفة زرتال، مرجع سابق، ص ص. 121-122.

8-2-1- تحسين العامل: يعتبر العامل من أكثر العناصر صعوبة في تقبل التغيير المتمثل في

التطوير والتحسين لذلك لا بد من التفكير في العوامل التي تسهل من عملية التحسين والتي من بينها ما يلي:

- **تبني نقاط القوة:** إن عملية التحسين تحتاج إلى وقت وخاصة أن للإنسان حاجات ورغبات وميولات، لذلك لا بد من الأخذ بعين الاعتبار أن أداء العامل في هذه الحالة يكون مزيج بين نقاط القوة والضعف.

ومن هنا فإن توظيف جوانب القوة يسهل الجهود المبذولة في عملية التحسين مع توظيفها بأكثر فعالية بغية تحسين الأداء ككل.

- **التركيز على المرغوب:** هناك ارتباط بين رغبات العامل ومدى تميزه في الإنجاز ومن هنا فإن إتاحة الفرصة للعاملين في اختيار المهام التي يرغبون في أدائها مما يزيد من احتمالات تحسن مستوى أدائهم.

- **مراعاة الطموحات الشخصية:** إن الانسجام بين مهام العامل وطموحاته يحفز على تقبل التطوير أو التحسين لذلك يجب تصميم أنشطة التحسين بحيث تبين للعامل بأن التحسين المرغوب في الأداء سيعمل على تحقيق طموحات العامل.

ويزيد الارتباط بين طموحات العامل وخطط تحسين الأداء من واقعية العامل لتحقيق التحسين المرغوب، لذلك يجب وضع الاهتمامات المهنية والأهداف الشخصية قابلة للتغيير في خطط التحسين قصيرة الأجل بالإضافة إلى محاولة التعرف على اهتمامات العاملين وأهدافهم الحالية.

- **تحسين الوظيفة:** قد تسهم محتويات ومكونات الوظيفة في تدني الأداء إذا كانت مملة أو تفوق مهارات العامل أو إذا تضمنت مهام غير مناسبة، وتمثل هذه العوامل مشاكل قد تعيق عملية التحسين لذلك لا بد من دراستها والبحث فيها من خلال تحديد المهام الأساسية والملائمة.

- تحسين البيئة الوظيفية: ويكون ذلك عن طريق الاهتمام بمجموعة من الاعتبارات التي تسهم في تحسين العمل مثل تصميم بيئة العمل، تدوير جماعة العمل.....الخ.⁽¹⁾

8-2-2- حل مشكلات تدني الأداء: تنتهي مقابلة تقييم الأداء إلى اتفاق بين المشرف على التقييم والعامل على خطة مقترحة لتحسين الأداء، وتمثل في عدة خطوات منها تحليل المشكلة، تحديد الهدف، وضع خطة العمل، تنفيذ الخطة، متابعة التنفيذ.....الخ.⁽²⁾

8-2-3- تحديد مصادر الأداء غير الفعال:

توجد أسباب عديدة تجعل أداء الموظفين لا يتطابق ولا يتوافق مع معايير الأداء المستهدفة ومن بين هذه الأسباب نذكر ما يلي:

- أن الفرد يعتبر مصدرا رئيسيا لنقاط القوة والضعف في عملية الأداء التي يقوم بها.
- البيئة الخارجية والتي تشمل الأسرة والمجتمع والمشكلات الشخصية المرتبطة بالفرد وكل ذلك له تأثير على أداء الوظيفة.
- بيئة العمل التنظيمية والمناخ التنظيمي السائد ونظم الحوافز والمكافآت والأجور والترقية والعلاقات الإنسانية.....الخ.
- هناك أيضا أسباب مرتبطة بالوظيفة نفسها مثل انخفاض المهارات الوظيفية لدى الأفراد وعدم توافق متطلبات الوظيفة مع خصائص الفرد.⁽³⁾

ثانيا- ماهية تقييم الأداء الوظيفي:

يعتبر تقييم الأداء الوظيفي من أبرز المهام التي ينبغي على إدارة الموارد البشرية في المؤسسات القيام بها، ولهذا المهام أسس ومبادئ يجب العمل بها.

(1) - إبراهيم محمد المحاسنة، مرجع سابق، ص.210.

(2) - إبراهيم محمد المحاسنة، المرجع نفسه، ص ص 212-214.

(3) - سيد محمد جاد الرب، استراتيجيات تطوير تحسين أداء العاملين: الأطر المنهجية والتطبيقات العلمية، (مصر: د.د.ن، 2009)، ص ص.93-

وسنحاول في هذا الجزء التطرق والتعرف على مفهوم تقييم الأداء الوظيفي ومدى أهميته وأين تكمن أهدافه، بالإضافة إلى طرق تقييمه وأهم المشكلات التي تصادف المؤسسات أثناء القيام بعملية التقييم وهذا باعتباره مهم لأي منظمة لأنه يبين نقاط القوة والضعف التي تحيط بأداء العاملين.

1- مفهوم تقييم الأداء الوظيفي:

يقصد بتقييم الأداء الوظيفي تحليل وتقييم أداء العاملين لعملهم وقياس مدى صلاحيتهم وكفاءتهم وقدرتهم على النهوض بأعباء الوظائف الحالية التي يشغلونها ومدى تحملهم لمسؤوليتهم اتجاه العمل الممارس من قبلهم.⁽¹⁾

- تعريف آخر: "هو محاولة تحليل أداء الفرد لكل ما يتعلق به من صفات نفسية وبدنية ومهارات فنية وفكرية وسلوكية وذلك من أجل تحديد نقاط القوة والضعف لكل فرد".⁽²⁾

- وبمعنى آخر: "تقييم الأداء هو العملية التي يتم من خلالها التعرف على الجوانب الإيجابية والجوانب السلبية الخاصة بتحقيق الأهداف وإنجاز معدلات الأداء المستهدفة".⁽³⁾

- كما يعرف أيضا: "بأنه عملية قياس أداء وسلوك العاملين أثناء فترة زمنية محددة مع تحديد كفاءة الموظفين في أداء عملهم حسب الوصف الوظيفي المحدد لهم، وذلك من خلال الملاحظة المستمرة من طرف المدير المباشر إذ يترتب عنه إصدار قرارات تتعلق بتطوير أداء العاملين".⁽⁴⁾

2- أهمية تقييم الأداء الوظيفي وأهدافه:

1-2- أهمية تقييم الأداء الوظيفي:

يحقق نظام تقييم الأداء الوظيفي فوائد عديدة سواء كانت على مستوى الفرد أو الجماعة أو المنظمة، مما يبرز أهميته وحيويته وبالتالي إدارته بكفاءة عالية، وتتجلى أهميته في النقاط التالية:

(1) - زكي محمود هاشم، إدارة الموارد البشرية، (الكويت: منشورات ذات السلاسل، ط.2، د.س.ن)، ص.295.

(2) - حسين حريم، إدارة الموارد البشرية: إطار متكامل، (عمان: مكتبة الحامد للنشر، 2013)، ص.247.

(3) - سيد محمد جاد الرب، مرجع سابق، ص.51.

(4) - فيصل حسونة، إدارة الموارد البشرية، (عمان: دار أسامة للنشر، 2008)، ص.147.

2-1-1-1- على مستوى الفرد: يستفيد الفرد من نتيجة تقييم أدائه من خلال إرشاده إلى مدى نجاحه أو فشله في أداء مهامه المكلف بها في جماعته، إذ يعتبر تقييم أداء الفرد الضوء الذي يسترشد أو يستعين به في تحديد اتجاهه نحو التقدم أو التأخر.

ففي حالة التقدم فإنه يعلم أسباب ذلك ويحاول العمل باستمرار من أجل تعزيزها أما في حالة انخفاض أدائه فإنه يعلم أيضا الأسباب التي جعلته متأخرا في أداء عمله ويعمل على تجنبها مستقبلا.

2-1-1-2- على مستوى فريق أو جماعة العمل: إن تقييم الأداء يتطلب تقييم بعض السلوكيات المتصلة بالعمل التآزري ومنه فإن جماعة العمل تستفيد من هذا التقييم في عدة استخدامات أهمها ما يلي:

- الكشف عن الاحتياجات التدريبية حيث يكشف عن مجالات النقص في المعلومات المهارات اللازمة للأفراد بناء على مختلف ما تسفر عنه نتائج التقييم.

- إعادة النظر في سياسات وأساليب اختيار الفرد حيث تكشف نتائج تحليل تقييم الأداء عن أوجه النقص في المصادر التي تعتمد عليها جماعة العمل في الحصول على الأفراد المطلوبين.⁽¹⁾

2-1-1-3- على مستوى المنظمة: إن تقييم الأداء يساعد المنظمة على تحقيق أهدافها المسطرة، فإذا كانت الأهداف المطلوب تحقيقها من كل فرد واضحة ومحددة وقابلة للقياس فإن ذلك يساعد على تحسين إنتاجية الفرد.

وإذا كانت أهداف الفرد تستمد من أهداف المنظمة فإنها تحقق وتعزز خطط المنظمة وإستراتيجيتها وذلك بواسطة إرشاد وتوجيه العاملين نحوها.

2-1-1-4- على مستوى العلاقة بين المدير والعامل: إن تقييم وإدارة الأداء بشكل منظم وعادل وموضوعي يجعل المدير حريصا على أن يتابع باستمرار عمل الأفراد لديه بغية الوقوف على مستوى أداء كل واحد منهم من مختلف الجوانب.

⁽¹⁾ - زاهد محمد ديري، الرقابة الإدارية، (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2011)، ص.57.

وكذلك التعرف على نقاط القوة والضعف وذلك من أجل إعطاء حكم موضوعي لأداء كل فرد، وهذا التقييم يمكن أن يعزز علاقة الاحترام والتبادل الثقة بين الرئيس والمرؤوس مما يجعل هذا الأخير حريصا على أن يؤدي عمله ومهامه بشكل أفضل.⁽¹⁾

2-2- أهداف تقييم الأداء الوظيفي:

تسعى المنظمات من وراء استخدام إدارة الأداء لتحقيق جملة من الأهداف نوجزها كما يلي:

2-2-1- الأهداف الإستراتيجية: يتمثل الهدف الرئيسي لعملية تقييم الأداء في الربط والتكامل

بين الأهداف التنظيمية ونشاطات العاملين وخصائصهم المناسبة لتنفيذ الإستراتيجية التنظيمية والمتمثلة في المخرجات المحددة مسبقا، ولذلك يجب أن يكون نظام تقييم الأداء مرنا يستجيب لأي تغيير يطرأ على إستراتيجية المنظمة وذلك بواسطة تغيير المكونات والخصائص اللازمة للأداء الاستراتيجي.

2-2-2- الأهداف التطويرية: يعتبر تطوير أداء العاملين من الأهداف الجوهرية لنظام تقييم الأداء

عموما وبصفة خاصة لأولئك العاملين الفاعلين في وظائفهم، في حين الذين يكون معدل أدائهم اقل من المعدل القياسي فإنه يجب اتخاذ الإجراءات المناسبة لتحسين أدائهم.

2-2-3- الأهداف الإدارية: تستخدم المنظمات المعلومات المتعلقة بنتائج تقييم الأداء في اتخاذ

العديد من القرارات الإدارية مثل زيادة الأجور والرواتب، تحديد الحوافز، الترقيات، الاستغناء عن العاملين.....الخ.

إن تحقيق هذه الأهداف يعتبر شرط حيوي من أجل خلق ميزة تنافسية من خلال الموارد

البشرية والتي تعتمد بدورها على مدى توفر المعايير الفعالة لتقييم الأداء.⁽²⁾

وهناك من يحرص أهداف تقييم الأداء الوظيفي في النقاط التالية:

- اختيار الأفراد الصالحين للترقية.

- تنمية المنافسة بين الأفراد وتشجيعهم على بذل مجهود أكبر حتى يستفيدوا من فرص التقدم.

(1) - حسين حريم، مرجع سابق، ص. 249.

(2) - سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي، (عمان: دار وائل للنشر، 2006)، ص. 139.

- تشجيع المنافسة بين الأقسام المختلفة لزيادة إنتاجيتها.
- تفادي المحسوبية عن طريق توحيد الأسس التي يتم بواسطتها تحديد الأجور.
- الحفاظ على مستوى ثابت للكفاءة الإنتاجية.⁽¹⁾

كما أن لتقييم الأداء الوظيفي غايات أخرى تتمثل في توفير مقياس صادق وثابت أي موثوق لأن المستخدم وفق جميع الأبعاد ذات العلاقة، بمعنى آخر أن تعكس نتائج التقييم الصورة الصادقة للمستخدم الذي يكون أداءه جيد كما ينبغي أن يبين نواحي القوة والضعف بخصوص كل عامل يتم تقييمه.

ومن الأهداف أيضا توفير معلومات تكون في صيغة نافعة وملائمة للمنظمة فيما يتعلق بتخطيط الموارد البشرية وعمليات الاستقدام والانتقاء والتعويضات بحيث يمكن لهذه المعلومات أن تساعد المنظمة على ضمان القدرة على رفع مستوى أداء العاملين في مختلف الأعمال والمجالات.⁽²⁾

3- خصائص تقييم الأداء الوظيفي:

إن عملية تقييم الأداء الوظيفي تتميز بمجموعة من الميزات والخصائص نوضحها في النقاط التالية:

- أنها عملية إدارية مخطط لها مسبقا بشكل رسمي.
- تعتبر عملية إيجابية من خلال اهتمامها بمواطن القوة التي يتمتع بها الفرد أثناء سعيه لتحقيق الهدف وعدم الوقوف عند كشف العيوب فقط.
- أنها لا تتضمن إنجاز الواجبات فقط بل قياس مدى التزام العامل بسلوكيات العمل المطلوب منه والنتائج التي تحققت من خلال مدى الالتزام بتلك السلوكيات.
- تعد عملية شاملة وعامة في نفس الوقت حيث يشمل تقييم أداء جميع العاملين في المنظمة من رؤساء ومرؤوسين في جميع المستويات الإدارية.

(1) - محمد سعيد أنور سلطان، إدارة الموارد البشرية، (الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2003)، ص ص. 294-295.

(2) - وليد حميد رشيد الأميري، تقييم وتطوير نظام تقويم أداء العاملين، (د.ب.ن: البيزوري للنشر، د.س.ن)، ص.

- تقييم الأداء عملية مستمرة يوميا وليست موسمية بالرغم من أن نتائجها تستخرج على فترات متباعدة، و ما النتائج النهائية إلا تعبيراً عن التحليل لكافة الجزئيات والتحركات المتعلقة بالعمل اليومي للعامل.⁽¹⁾

4- خطوات تقييم الأداء الوظيفي ومداخله:

4-1- خطوات تقييم الأداء الوظيفي:

تتكون الخطوات العملية لتقييم الأداء في جماعات العمل من أربع خطوات متصلة ببعضها البعض تتجلى فيما يلي:

4-1-1- تحديد أهداف العمل: يعتبر تحديد أهداف العمل من الخطوات الرئيسية لعملية تقييم الأداء لدى أفراد جماعة العمل كما لا يمكن تقييم الأداء ومتابعته إلا إذا تم وضع خطة عمل لكل فرد.

4-1-2- تحديد أسس العمل: تعتبر تحديد أسس العمل عبارة عن بيانات مسجلة للعمل الواجب إنجازه من قبل الأفراد وكيفية تقييمه، وفي بعض الحالات تكون المعايير أو الأسس هي مسؤوليات العمل المحددة وفي حالات أخرى يتم اشتقاقها من خلال أساليب تخطيط العمل والتي يتم فيها تفصيل المسؤوليات للعمل وأهدافه.

والغرض من هذه الخطوة مزدوج فهي أولاً تزود الفرد بفهم واضح للعمل الذي من المتوقع أن يقوم بإنجازه، وثانياً تمكن من وضع أسس وأهداف واضحة خاصة دور التقييم.

4-1-3- التقييم المستمر للأداء: يجب على المدير أن يكون على علم بأداء كل فرد وذلك من خلال الملاحظة الشخصية كلما أمكن ذلك، فعلى القائد مراقبة التقدم اتجاه تحقيق الأهداف السابق وضعها وتوفير التغذية المرتدة من أجل توضيح الأهداف وتصحيح الأداء غير المقبول قبل فوات الأوان.

⁽¹⁾ - مؤيد سعيد السالم، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي متكامل، (عمان: إثراء للنشر، 2009)، ص.238.

4-1-4- استفتاء استمارة تقييم الأداء: ينبغي على القائد التأكد من أن نفس المعايير تطبق على كل فرد من أفراد الجماعة الذين يؤدون نفس العمل، وقبل القيام باستفتاء استمارة التقييم يجب على القائد مراجعة ملخص الملاحظات الخاصة بكل فرد حتى يتأكد من كل الأسس ذات الصلة قد تم تسجيلها.⁽¹⁾

4-2- مداخل تقييم الأداء الوظيفي:

يقصد بها ذلك النهج العام الذي على أساسه تصمم وتنفذ عملية تقييم أداء الموارد البشرية في المنظمة، وتدور أهم المداخل المتعارف عليها في النقاط التالية:

4-2-1- مدخل رقابة الأداء: ويكون من خلال أداء الموارد البشرية أثناء العمل تحت الرقابة والمتابعة المستمرة من قبل المقيم حيث يكلف بملاحظة الأداء وجمع المعلومات اللازمة عنه وذلك من أجل تقييمه.

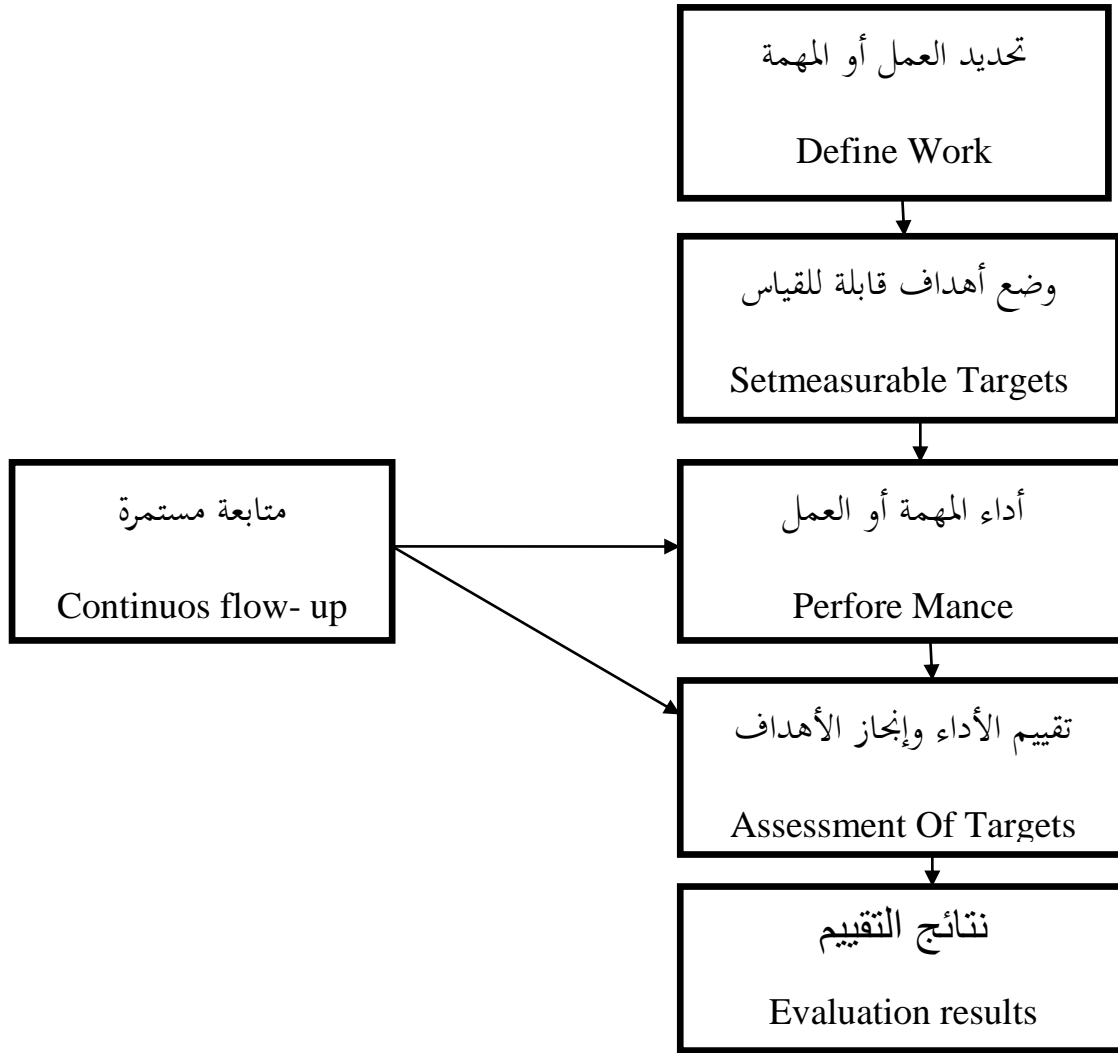
وتتم عملية التقييم وفق هذا المدخل بإتباع الخطوات التالية:

- تحديد العمل المطلوب إنجازه.
 - وضع أهداف قابلة للقياس.
 - أداء العمل يكون من قبل الفرد الخاضع للتقييم.
 - جمع المعلومات عن الأداء الفعلي للعمل وذلك من خلال المتابعة المستمرة.
 - تقييم الأداء عن طريق مقارنة المعلومات التي تم جمعها عن الأداء الفعلي مع معايير التقييم.
- وقد وصف هذا المدخل بأنه يفتقر للمرونة وغياب دور الرئيس المباشر حيث تكمن الغاية منه في التأكد من إنجاز ما هو مطلوب من الأفراد العاملين، وسنوضح آلية تقييم الأداء الوظيفي من خلال هذا المدخل في الشكل التالي:⁽²⁾

(1) - زاهد محمد ديري، مرجع سابق، ص ص 58-61.

(2) - عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية: بعد استراتيجي، (عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2005)، ص ص 379-380.

الشكل رقم (06): آلية تقييم الأداء الوظيفي من خلال مدخل الرقابة



المصدر: عمر وصفي عقيلي، مرجع سابق، ص.381.

4-2-2- مدخل تنمية الأداء: يسعى هذا المدخل إلى رسم إستراتيجية تحسين الأداء المستمر للموارد البشرية وذلك قصد مساعدتها على تحقيق أهداف وخطط المنظمة والتي تتمثل في تحسين كل شيء لديها ويشكل دائم.

ويهدف هذا المدخل يقوم على أساس معرفة حقيقة الأداء من جميع جوانبه الإيجابية منها والسلبية بالإضافة إلى تحديد مسببات هذه الجوانب، وذلك من أجل تفعيل وتطوير الجوانب الإيجابية ومعالجة الجوانب السلبية لتحقيق أداء متميز ومستمر في إطار أهداف المنظمة.⁽¹⁾

⁽¹⁾ - عمر وصفي عقيلي، مرجع سابق، ص.382.

4-2-3- مدخل تقييم الأداء كنظام متكامل: يعتمد هذا المدخل على مفهوم نظرية النظام حيث

يقسم عملية التقييم إلى أربعة أجزاء متكاملة مع بعضها البعض تتجلى في:

أ- المدخلات: وتتمثل في قدرات الفرد ومهاراته وصفاته الشخصية مثل الأمانة، التعاون..... الخ التي يستخدمها ويعتمد عليها في أداء مهامه الموكلة إليه.

ب- عملية التحويل أو التشكيل: تمثل ما يقوم الفرد الخاضع للتقييم من أفعال وتصرفات بالإضافة إلى الجهود التي يبذلها أثناء أداء مهامه المكلف بها باستخدام الوسائل المتاحة.

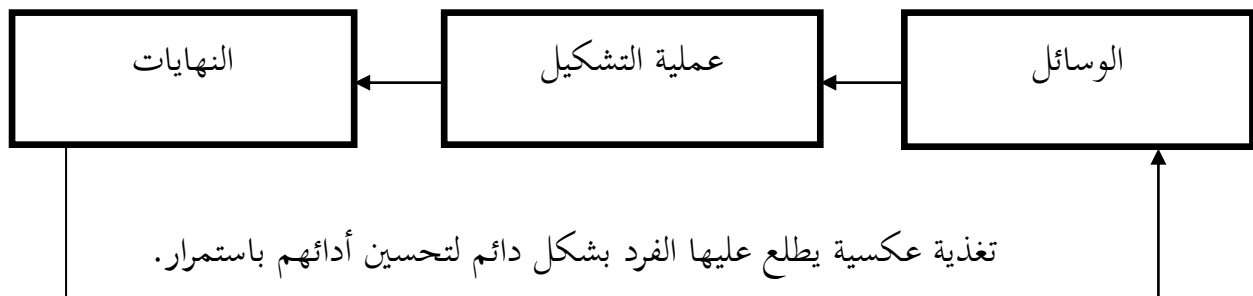
ج- النهايات: تعبر عن نتائج الأداء حيث تمثل الإنجازات التي حققها الفرد الخاضع للتقييم في عمله خلال فترة زمنية محددة، وذلك عن طريق مقارنة الأداء الفعلي بالمعايير المطلوبة التي تعبر عن الأهداف المراد إنجازها.

د- التغذية العكسية: تمثل نتائج عملية تقييم الأداء التي تصاغ على شكل تقرير يوضح نقاط الضعف في الأداء ومسبباتها ونقاط القوة وأسبابها.

وهذه التغذية يعلم بها الفرد الذي قيم أدائه حيث تشرح له حتى يكون ملماً بحقيقة أدائه كما تعلم إدارة الموارد البشرية بنتيجة التقييم من قبل المقيم.

وسنوضح آلية تقييم الأداء الوظيفي وفق هذا المدخل من خلال الشكل التالي:⁽¹⁾

الشكل رقم (07): يوضح آلية تقييم الأداء وفق مدخل النظام المتكامل



المصدر: عمر وصفي عقيلي، مرجع سابق، ص. 385.

⁽¹⁾ - عمر وصفي عقيلي، المرجع نفسه، ص. 384-385.

4-2-4- مدخل الإدارة بالأهداف: يتفق الرئيس المباشر مع فريق العمل الذي يرأسه على أهداف يجب على المرؤوس تحقيقها خلال الوقت المحدد، ويعتبر ذلك الاتفاق بمثابة عقد بين الطرفين وجب على المرؤوس إنجاز ما اتفق عليه حيث على أساسه يتم تقييمه.

ويتضح من خلال ذلك أن الأهداف المتفق عليها تكون بمثابة معايير من أجل تقييم الأداء ولنجاح عملية التقييم في إطار هذا المدخل يتطلب توفر المرونة لأنه في حالة حدوث تغيرات يمكن للطرفين تعديل الأهداف بما ينسجم مع تلك التغيرات مع المتابعة المستمرة والتي تكون من قبل المدير بغية اكتشاف الأخطاء قبل وقوعها وتصحيح الانحراف وقت حدوثه.

وفي ختام عملية التقييم يقوم الرئيس المباشر بتنظيم جدول يبرز فيه ما تم تحقيقه من طرف مرؤوسيه من أهداف مطلوبة وتحديد نسبة إنجاز كل هدف وأسباب الفشل في حالة عدم الإنجاز، حيث سنحاول توضيح كيفية التقييم في إطار هذا المدخل بمثال المنجز في الجدول التالي:⁽¹⁾

(1) - عمر وصفي عقيلي، مرجع سابق، ص ص. 386-387.

الجدول رقم (01): يوضح تقييم الأداء من خلال مدخل الإدارة بالأهداف

الأهداف المعيارية المطلوبة	المطلوب	المنجز	نسبة الإنجاز	أسباب الإنجاز وعدم الانجاز
رقم المبيعات على الهاتف	100	104	%104	مهارة جيدة في الاتصال اللفظي
عدد الزبائن الجدد	20	20	%100	مهارة جيدة في الاتصال اللفظي
معالجة الشكاوي عن طريق الهاتف	40	20	%50	ضعف عنصر المبادرة والنسيان
رقم المبيعات بواسطة المراسلة	50	100	%150	مهارة عالية في الاتصال الكتابي
معالجة الشكاوي في موقع المنظمة	30	30	%100	سرعة التصرف

المصدر: عمر وصفي عقيلي، مرجع سابق، ص.388.

5- مسؤوليات تقييم الأداء الوظيفي:

إن أغلب المنظمات العاملة تدعم مسؤولية التقييم في نطاق الأشخاص المباشرين وبشكل عام يمكن القول بأن الجهات الأكثر شيوعاً في إعداد تقارير الأداء تلك التي نرسمها في النقاط التالية:

5-1- الرئيس المباشر: حيث يعتبر أكثر الأشخاص معرفة بأداء العاملين إذ يتسم بالقدرة العالية على تحليل وتفسير أداء المرؤوسين وفقاً لطبيعة أهداف المنظمة بالإضافة إلى اعتباره أكثر الأفراد موضوعياً في التقييم.

5-2- مدير الإدارة: عادة ما يتحمل مسؤولية مراجعة التقارير التي يعدها الرئيس المباشر للعاملين والذي يتكفل بدوره بالتأكد من موضوعية تلك التقارير بعيدا عن التحيز وبالتالي تكمن مسؤوليته في متابعة التقارير ورفعها إلى إدارة الموارد البشرية لاتخاذ الإجراءات المناسبة.

5-3- إدارة الموارد البشرية: إن المسؤولية النهائية في إدارة المنظمة تقع على عاتق إدارة الموارد البشرية وذلك من حيث مراجعة تقارير التقييم والتأكد من إعدادها وفقا للسياسة العامة للمنظمة حيث تقع على عاتقها عملية فرز تلك التقارير بحسب نوعيتها، مما يسهل على الإدارة العليا في المنظمة اتخاذ الإجراءات المتعلقة بالنتائج النهائية للتقييم.⁽¹⁾

وهناك من يحصر مسؤوليات تقييم الأداء الوظيفي في النقاط التالية:

- **المشرف أو الرئيس المباشر:** يكون الحكم على أداء الفرد العامل بواسطة المشرف باعتباره الشخص المسؤول عن عملية التقييم ولا يمكنه التهرب منها.

- **التقييم من طرف الزملاء:** ويسمى بنظام التقييم المتبادل حيث يقوم كل فرد بتقييم كل عضو من أعضاء جماعة العمل للآخرين وذلك عن طريق التقييم السري.

- **التقييم الذاتي:** يكون بواسطة إعطاء الفرصة للمرؤوسين بتقييم أنفسهم إذ يعتمد هذا الأسلوب على تخطيط المسار الوظيفي للفرد.⁽²⁾

- **التقييم من طرف العملاء:** تبرز عند تقييم أداء العاملين في مجال الخدمات على وجه الخصوص، فبسبب الطبيعة الخاصة للخدمات التي تشمل عدم القابلية للتخزين والاستهلاك المباشر ومشاركة العميل في إنتاج الخدمة.

فالمشرفين والزملاء والمرؤوسين لا تتاح لهم الفرصة لملاحظة سلوك العامل وبالتالي يصبح

العميل هو العنصر الوحيد الذي يتمكن من ملاحظة سلوكه والحكم على أدائه.⁽³⁾

(1) - حضير كاظم حمود، ياسين كاسب الخرشنة، إدارة الموارد البشرية، (عمان: دار المسيرة للنشر، 2007)، ص.167.

(2) - عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، (الإسكندرية: دار الجامعة، 2010)، ص.300.

(3) - سامح عبد المطلب، مرجع سابق، ص.232.

6- طرق تقييم الأداء الوظيفي:

يقصد بطرق التقييم تلك الإجراءات التنفيذية التي تستخدم لتقييم أداء العاملين أي الممارسة الفعلية التي يستخدمها المدير من أجل تقدير مستوى أداء العامل، ولتقييم الأداء عدة طرق منها التقليدية ومنها الحديثة، وسنحاول شرحها وعرضها في النقاط التالية:

6-1- الطرق التقليدية: وهي تلك الأساليب التي تم اعتمادها لفترة طويلة وتضم ما يلي:

6-1-1 أسلوب التدرج البياني: يعتبر من أبسط الطرق وأكثرها شيوعاً، حيث يقاس أداء العامل

وفق لمجموعة من المعايير منها نوعية الأداء، حجم الأداء، التعاون، الحضور في المواعيد... الخ.

ويتم استخدام مقياس متدرج لكل معيار من معايير التقييم يبدأ بالمستوى الأعلى أو الأدنى، فقد يبدأ بالقيمة (0) كأدنى مستوى للأداء في التقييم وينتهي بالقيمة (10) كأعلى مستوى، فإنه يسمح بالتبويب الإحصائي ليساعد متخذ القرار بتحديد المعيار المناسب كما يساعد على تحديد مدى توفر المعايير لدى العاملين ككل على مستوى المؤسسة.⁽¹⁾

6-1-2 أسلوب الترتيب: تلخص فكرة هذا الأسلوب من خلال إجراء عملية مقارنة بين أداء

العاملين المعنيين بالتقييم أي ترتيب العاملين يكون بشكل تصاعدي أو تنازلي وذلك حسب الأفضل أو الأضعف، ويتم استخدامه بطريقتين هما:

أ- الترتيب البسيط: يتم كتابة أسماء العاملين المراد تقييم أدائهم في الجانب الأيمن من الاستمارة المعدة لهذا الغرض بعدها يطلب من المقيم اختيار أفضل فرد من الأسماء في القائمة ليتم حذفه من الجانب الأيمن للاستمارة ويكتب ضمن الجانب الأيسر كمستوى أداء أعلى.

ثم يقوم المقيم مرة أخرى باختيار الأفراد تفضيلاً في القائمة ليحذف اسمه من الجانب الأيمن ويكتب في أدنى العمود من الجانب الأيسر ويصنف ضمن مستوى أداء أقل وتستمر العملية لجميع الأفراد، بحيث يكون لكل عامل في المؤسسة رتبة تحدد مستوى الأداء الخاص به.

(1) - إبراهيم محمد المحاسنة، مرجع سابق، ص. 135.

ويفتقر هذا الأسلوب إلى المبررات التي يحكم بموجبها على مستوى الفرد بالإضافة إلى خلوه من التغذية الراجعة التي تساهم في عملية تطوير وتحسين أداء العامل بالمؤسسة.

ب- المقارنة الثنائية: تتم مقارنة أداء كل عامل مع أداء مجموعة العاملين في المؤسسة والعامل الذي يحصل على أقل عدد من التفضيلات يمنح الرتبة الأقل وبالتالي يصنف ضمن المستوى الأضعف، أما العامل الذي يحصل على أعلى عدد من التفضيلات يمنح رتبة أعلى ويدرج ضمن المستوى الأفضل. قد يكون هذا الأسلوب أكثر دقة من الأسلوب السابق كونه يحدد ترتيب مستوى أداء العامل بالنسبة لبقية العاملين والحكم عليه في ضوء عدد التفضيلات.

لكن هناك مشكلة عند استخدام هذا الأسلوب تتمثل في الوقت المستغرق أثناء استخدامه خصوصا إذا كان عدد العاملين المراد تقييمهم كبير لأنه كلما زاد عدد العاملين زاد عدد المقارنات.⁽¹⁾

6-2- الطرق الحديثة:

6-2-1- طريقة التوزيع الإجباري: تسعى هذه الطريقة إلى التخلص من التحيز الشخصي في عملية التقييم والميل إلى إعطاء تقديرات عالية أو منخفضة إلى معظم المرؤوسين، لذلك تلزم بعض المؤسسات الرؤساء المباشرين بضرورة توزيع تقديريهم على الأفراد بالموازاة مع التوزيع التكراري العادي. ويجب أن يكون التفاوت بين الأفراد وفق النسب التالية:

- 10% من مجموعة الأفراد تتوافر لديهم قدرات بدرجة كبيرة جدا.

- 20% من مجموعة الأفراد تتوافر لديهم قدرات بدرجة كبيرة.

- 40% من مجموعة الأفراد تتوافر لديهم قدرات بدرجة متوسطة.

- 20% من مجموعة الأفراد تتوافر لديهم قدرات بدرجة قليلة.

- 10% من مجموعة الأفراد تتوافر لديهم قدرات بدرجة قليلة جدا.

6-2-2- طريقة الوقائع الحرجة: الأساس في هذه الطريقة هو تجميع عدد من الوقائع التي تسبب في نجاح أو فشل العمل حيث يطلب من الرئيس المباشر أن يلاحظ أداء المرؤوسين.

⁽¹⁾ - إبراهيم محمد المحاسنة، مرجع سابق، ص ص. 136-138.

6-2-3- طريقة التقييم على أساس النتائج: يقوم الرئيس المباشر بالاجتماع مع المرؤوس لوضع الأهداف والتأكد من أن العمل يسير وفق الخطة المحددة، بالإضافة إلى تقليل الصعوبات التي تعترض عملية التنفيذ.

وعند انتهاء المدة المتفق عليها تتم عملية التقييم حيث يتوقف نجاح هذه الطريقة على مدى إلمام المرؤوس بعمله بالإضافة إلى مدى دافعية المرؤوس للعمل.

6-2-4- طريقة إخبار المرؤوس بنتائج التقييم: هناك جدل كبير حول عدم إخبار الفرد بنتائج التقييم فالبعض يؤيد فكرة ضرورة إخبار المرؤوس بالتقدير الذي حصل عليها، بينما البعض الآخر يعارض ذلك بحجة أنه قد يخلق مشاكل في علاقات العمل.

لكن من الواضح أن كل فرد بحاجة إلى معرفة ماذا تتوقع منه الإدارة وما هي نقاط ضعفه أو نقاط قوته، فالعامل الكفاء بحاجة لأن تخبره الإدارة بذلك حتى تحفزه أكثر للمحافظة على مستوى كفاءته.

أما الفرد الذي يحصل على تقدير منخفض فهو بحاجة إلى أن يقف على نقاط ضعفه أثناء أداء وظائفه ويحاول تحويلها إلى نقاط قوة، وبالتالي توجد ضرورة لأن تكون تقارير الأداء علنية وليست سرية وذلك من أجل خلق جو التعاون بين الرئيس ومرؤوسيه.⁽¹⁾

6-2-5- طريقة اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة بعد الانتهاء من التقييم:

يتوجب على الإدارة دراسة وتحليل نتائج التقييم واتخاذ الإجراءات المناسبة قصد تطوير كفاءة العاملين لأنه من الضروري الاهتمام بنتائج التقييم.

هذه الأخيرة تؤثر على الفرد والإدارة في نفس الوقت، فمن ناحية الفرد يؤثر التقييم على تغيير مراكز العاملين في المؤسسة على سبيل المثال نقلهم أو ترقيتهم أو تخفيض مدخولهم.

⁽¹⁾ - صلاح عبد الباقي، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، (الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر، 2002)، ص ص. 387-389.

أما من ناحية المؤسسة فإن التقييم يمكن أن يساعد على تحسين برامج وسياسات إدارة الموارد البشرية وتعتبر نتائج التقييم مقياس لنجاح إدارة الأفراد في سياستها المختلفة.⁽¹⁾

6-2-6- طريقة قوائم المراجعة: تتضمن قائمة بمجموعة من العبارات الوصفية التي تصف الأداء

الكفاء للعامل، حيث يتم الاتفاق على تلك العبارات بين الرئيس المباشر ووحدة الموارد البشرية. وتضع وحدة الموارد البشرية لكل عبارة معيار ووزن حيث يكون سري على المقومين، كما تجمع

كل القوائم من الوحدات وتفريغها في قوائم ذات الأوزان الكمية لتستخرج تقدير كل فرد.⁽²⁾

7- مشكلات وأخطاء تقييم الأداء الوظيفي وطرق معالجتها:

1-7- مشكلات وأخطاء تقييم الأداء الوظيفي:

نظرا لأن تقييم الأداء في جماعات العمل يعتمد أساسا على التقدير الذاتي للقادة فإنه يكون عرضة لعدة عيوب, مما يجعلها تؤثر على دقة التقييم الذي يمنح للفرد وفيما يلي أهم المشكلات التي تصادف عملية التقييم:

- التأثير بصفة معينة في الحكم على باقي الصفات، أي تأثر القادة بصفة معينة من صفات الفرد وإعطاء تقديرات متشابهة بالنسبة لباقي الصفات.

- ميل بعض القادة إلى التشدد والبعض الآخر إلى إعطاء تقديرات عالية وهذا يرجع إلى السمات الشخصية للقائد والمعايير الذاتية التي يضعها القائد لنفسه عند الحكم على أداء الفرد.

- التحيزات الشخصية ويحدث ذلك نتيجة غياب مقاييس موضوعية التي يتم التقييم على أساسها.⁽³⁾

(1) - صلاح عبد الباقي، المرجع نفسه، ص.390.

(2) - محمد حافظ حجازي، إدارة الموارد البشرية، (الإسكندرية: دار الوفاء للنشر، 2007)، ص.289.

(3) - زاهد محمد ديري، مرجع سابق، ص.57-58.

- الميل نحو الوسط في التقييم حيث يميل المشرف المقيم إلى تقييم أداء كل العاملين على متوسطين، إذ يتردد في إعطاء تقدير ضعيف أو ممتاز لبعض العاملين وهذا ما يعرف بالميل نحو المتوسط بسبب نقص سلوك الأفراد المراد تقييمهم من قبل المقيم.
- كذلك مشكلات متعلقة بالعاملين مثل عدم معرفة العامل ما هو مطلوب منه والميل للكسل، بالإضافة إلى شعوره بالظلم وعدم فهمه لنظام التقييم وبالتالي عدم اهتمامه بنتائج التقييم.
- ومن المنطلق نؤكد أن النماذج المستخدمة في قياس الأداء لإحدى جماعات العمل قد لا تصلح للاستخدام في جماعات عمل أخرى.⁽¹⁾

2-7- طرق معالجة مشكلات تقييم الأداء الوظيفي:

- بالرغم من المشكلات والصعوبات الكثيرة التي تواجه عملية تقييم الأداء الوظيفي إلا أنه يمكن التغلب عليها، وذلك من خلال وضع نظام أو أكثر دقة وموضوعية يعتمد على أساس علمي صحيح، ويكون ذلك من خلال:
- تحديد أهداف واضحة المؤسسة ولكل وحدة تنظيمية.
- اهتمام الإدارة العليا بالنظام ودعمه والقناعة بفائدته والمساهمة في التخطيط.
- ثقة وتعاون العاملين لنظام التقييم وشعورهم بعدالته.
- ضرورة وجود انسجام بين معايير الأداء والأهداف المحددة مسبقا.
- تحديد أهداف واضحة ومحددة لعملية التقييم من خلال اختيار الأسلوب والنموذج المناسب للعملية.
- يجب أن يستند التقييم إلى بيانات ومعلومات موضوعية يمكن الرجوع إليها مثل جودة الإنتاج، معدل الغياب... الخ.
- تهيئة نظام فاعل للاتصال يسهل عملية نقل وتحديث المعلومات بين أطراف التقييم.

⁽¹⁾ - مصطفى نجيب شاوش، إدارة الموارد البشرية: إدارة الأفراد، (عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2005)، ص. 109.

- المرونة بحيث يمكن تعديل النظام عند الحاجة وذلك لمواجهة التطور ومواكبة الظروف السائدة والمستجدات العصرية.

ويتبين مما سبق أن عملية تقييم الأداء الوظيفي عملية إنسانية لا يجب أن تتخللها العشوائية والتحيز والارتجال، وذلك قصد تحقيق الجودة الشاملة للإنجازات وبالتالي تحقيق الأهداف المسطرة للمنظمة ويكون ذلك عن طريق الموضوعية في التقييم.⁽¹⁾

⁽¹⁾ - إبراهيم محمد المحاسنة، مرجع سابق، ص.216.

خلاصة الفصل:

نستنتج من خلال ما سبق وفي ضوء العناصر التي تم تناولها أن الأداء الوظيفي وحدة أساسية مهمة لقياس مدى نجاح أي مؤسسة أو فرد، وذلك نظرا للأثر الذي يخلفه سواء على مستوى الفرد أو المؤسسة ما يتطلب ضرورة تقييمه ومتابعته بشكل دائم.

ثالثا: الأستاذ الجامعي

تمهيد

أولاً- خصائص الأستاذ الجامعي

ثانياً- وظائف الأستاذ الجامعي

ثالثاً- مهارات الأستاذ الجامعي

رابعاً- واجبات وحقوق الأستاذ الجامعي

خامساً- أسس ومعايير تقييم جودة أداء الأستاذ الجامعي

سادساً- الصعوبات التي يواجهها الأستاذ الجامعي

سابعاً- أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأستاذ الجامعي

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعتمد نجاح أي تعليم جامعي على مدى ما يتوفر من أساتذة جامعيين وذلك باعتبارهم حجر الزاوية، فجودة التعليم مرتبطة أساسا بالعمل البيداغوجي للأستاذ الجامعي الذي لا يستطيع النهوض بأداء مهمته الأداء الصحيح إلا إذا امتلك مجموعة من الكفايات والمهارات التي تمكنه من تحقيق الأهداف المطلوب منه إنجازها وذلك خدمة له ولمجتمعه.

وستتطرق هنا إلى الإشارة إلى أهم الخصائص والصفات الواجب توفرها عند الأستاذ الجامعي وكذا إبراز الأدوار والوظائف التي ينبغي القيام بها، وصولا إلى عرض أهم المشكلات والصعوبات التي تعيق أداء مهامه على أكمل وجه.

أولاً - خصائص الأستاذ الجامعي:

الأستاذ الجامعي الكفاء هو الذي يمتلك جملة من الصفات تجعله متميزاً في أداء مهامه، وذلك بغية تطوير مهنته ومجتمعه وتطوير نفسه.

ومن بين الخصائص الواجب توفرها في الأستاذ الجامعي ما يلي:

1-1- الخصائص الشخصية: هي مجموعة من الخصائص التي تتعلق بتمكن الأستاذ من التمتع

بمظهر شخصي جذاب والتي يتعين على الأستاذ الجامعي التحلي بها ومنها:

- التحلي بقدرات ومهارات التفكير العلمي واتجاهاته.
- التمتع بالصحة الجسمية والنفسية التي تؤهله للقيام بوظائف مختلفة.
- الاحتفاظ بكم انفعالي مناسب، فلا يدع فرصة للغضب أن يملكه، ولا يعطي أحكاماً سريعة للمواقف المختلفة ويتحلى بالثقة بالنفس والتحمس لتنفيذ العمل.⁽¹⁾

1-2- الخصائص الاجتماعية: يجب على أساتذة الجامعات أن يكونوا على وعي بطبيعة العلاقات

وبمهاراتهم في التواصل مع الطلبة، وعليه ينبغي أن يتمتع الأستاذ الجامعي بمجموعة من الصفات والخصائص الاجتماعية التي تجعله منسجماً مع محيطه ومجتمعه ومع طلبته، مما يخلق نوع من الإحساس والمصير المشترك بين الأستاذ والطلبة والزملاء.

ومن أهم الصفات والخصائص الاجتماعية الواجب توفرها في الأستاذ الجامعي نذكرها

كالآتي:

- يحافظ على الاتصال العيني مع الطلبة خلال المحاضرة.
- الإنصات الجيد والاهتمام بما يشعرون به الطلبة اتجاه المادة أو طريقة عرضها.
- استخدام حركة الجسم والإيماءات والإشارات والرموز أثناء تقديم المعلومات للطلبة.
- التواضع وتحمل المسؤولية والعدل التام بين الطلبة.

⁽¹⁾ - علي غربي، سليمة حفيظي، الممارسات الأكاديمية للأستاذ الجامعي، "مجلة علوم الإنسان والمجتمع"، مج.20، (ع.02، جوان 2012)، ص

- السماح للطلبة بالتعبير عن ما يدور بخاطرهم اتجاه المادة العلمية المقدمة.
- تقديم المصلحة العامة على المصلحة الخاصة، وإعطاء النصح والإرشاد للطلبة.
- خدمة المجتمع والحفاظ على التراث والهوية الثقافية.⁽¹⁾

1-3- الخصائص الأكاديمية: هي مجموعة من الخصائص التي تتعلق بتمكن الأستاذ من المادة العلمية والاعتماد على المنهج العلمي في نقل أفكاره ومتابعة التطورات العلمية الجديدة في مجال تخصصه.⁽²⁾

1-4- الخصائص المهنية: وهي تلك الخصائص التي ترتبط بمدى تمكن عضو هيئة التدريس من تخطيط عملية التعليم وتنفيذها، والعناية بإعداد الدروس واستخدام طرق تربوية تساعد على تطوير مهارات التعلم الذاتية لدى طلابه، وذلك من خلال امتلاك مهارات وقدرات عالية في التدريس.⁽³⁾ وهناك الكثير من الخصائص المهنية الواجب توفرها لدى الأستاذ الجامعي توجز أهمها في النقاط التالية:

- تقدير مهنة التعليم والاعتزاز لكونه أستاذا جامعيا يحمل رسالة عليه الاجتهاد لإيصالها لطلابه ومجتمعه على أحسن وأكمل وجه.
- الإلمام بأهداف التعليم الجامعي وكيفية تحقيق هذه الأهداف.
- تنمية العلاقات الإنسانية الإيجابية مع الطلاب وجعلها تتميز بالود والاحترام.
- احترام النظام الجامعي وتعليماته.
- العمل على النمو الذاتي وتطوير أدائه الأكاديمي والفني والمهني.
- استخدام أسلوب الحوار والمناقشة وتجنب أسلوب السرد.

⁽¹⁾ - أحمد فلوح، مواصفات أساتذة الجامعة من وجهة نظر الطلبة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، (جامعة وهران: كلية العلوم الاجتماعية 2012-2013)، ص ص 95-96.

⁽²⁾ - بسمة بن صالح، مدى تكيف الأستاذ الجامعي مع أهداف نظام LMD من خلال عمليتي التدريس والتقييم، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، (جامعة أم البواقي: كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، 2016-2017)، ص 44.

⁽³⁾ - عبد الناصر سنان، الصعوبات التي يواجهها الأستاذ الجامعي المبتدئ في السنوات الأولى من مسيرته المهنية، رسالة تخرج لنيل شهادة الدكتوراه، (جامعة قسنطينة: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2011-2012)، ص 74.

- إثارة الروح النقدية لدى الطلاب واحترام حرية تعبيرهم وتقييمهم بموضوعية.⁽¹⁾

ثانيا- وظائف الأستاذ الجامعي:

في ضوء مسؤوليات الجامعة يبرز دور الأستاذ الجامعي باعتباره ركيزة من ركائز جامعته وقاعدة من قواعد البناء الجامعي، فدوره بالغ التأثير في شخصيات طلبته وتكوينهم العلمي، حيث يؤدي دوره الفاعل في تحديد البرامج والنشاطات العلمية لجامعته والتي ترتبط مباشرة ببرامج مجتمعه وتعكس حاجاته.

كما يمارس دوره في تنفيذ هذه البرامج وتقييمها وذلك للوقوف على المنجز منها ودرجة إنجازها ومستواه، حتى يكون قادرا على تعديل مساره ورفع كفاءته للوصول إلى الأهداف المرسومة، وسنركز على الوظائف الثلاث الرئيسية للأستاذ الجامعي وهي كالتالي: التدريس، البحث العلمي وخدمة المجتمع.

1-2- الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي: يعد التدريس من أهم الوظائف التي ارتبطت بالتعليم الجامعي منذ نشأته، فهو نشاط يمارسه الأستاذ الجامعي بهدف السعي إلى تحقيق عملية التعليم وذلك عن طريق نقل المعارف والخبرات وتنمية المهارات بالإضافة إلى اكتساب القيم واكتشاف المواهب..... الخ، مما يسهم في تطوير القوى البشرية ورفع كفاءتها وتنمية قدراتها بغية تهيئتها إلى أعمال ونشاطات متعددة لمجالات العمل.

ولكي يمارس الأستاذ الجامعي وظيفة التدريس على أكمل وجه وجب عليه أن يكون متمكنا في مجال تخصصه، واسع الاطلاع حتى يلم بأحدث النظريات في مجال تخصصه، ويعرض موضوعات الدرس بطريقة واضحة ومنطقية يراعي فيها الفروق الفردية بين الطلاب حيث يستخدم أثناء شرحه ألفاظ واضحة ومحددة.

كما يعمل على توفير المناخ الملائم لنجاح العملية التعليمية والذي يتضمن التوجيه والإرشاد، العلاقات الإنسانية، استخدام وسائل تعليمية معينة والربط بين الجوانب النظرية والتطبيقية.

⁽¹⁾ - علي غربي، سليمة حفيظي، مرجع سابق، ص.26.

ويلتزم أيضا بأسلوب الحوار والمناقشة، استقبال الآراء المعارضة، مراعاة الظروف الاجتماعية والاقتصادية للطلاب، إثارة حماس الطلاب للدرس والمناقشة من خلال إتباع أساليب متنوعة في التدريس تقوم على تقنيات المعلومات الحديثة، والتركيز على التعليم الذاتي والتفكير الإبداعي للطلاب.⁽¹⁾

2-2- الأداء البحثي للأستاذ الجامعي: يعتبر البحث العلمي الأداة الأساسية لإيجاد المعرفة وتطويرها وتطبيقها في المجتمع، وذلك من خلال اشتغال أساتذة الجامعة بالبحث وتدريب طلابهم عليه.

والبحث العلمي عنصر هام وحيوي في حياة الجامعة كمؤسسة علمية وفكرية، كما أن سمعة الجامعة ترتبط بالأبحاث التي تنشرها، وتظهر أهمية وظيفة البحث العلمي لأساتذة الجامعة في كونهم يمتلكون قدرات ومهارات عالية من التفكير المنظم والابتكار والقدرة على توظيف واستخدام المعرفة في الواقع.

2-3- أداء الأستاذ الجامعي في خدمة المجتمع: ويتضمن أداء الأستاذ الجامعي في مجال خدمة المجتمع جانبين أو محورين هامين، الأول من داخل الجامعة وتتلخص مسؤوليته في المشاركة في الأنشطة الطلابية وتوجيهها، عضوية اللجان على مستويات القسم والكلية والجامعة، الإشراف على أساتذة آخرين.... الخ، أما الجانب الثاني فإنه من خارج الجامعة ويضم القيام بالبحوث التطبيقية التي تعالج مشكلات المجتمع وتسهم في حلها، تقديم الخبرة لمؤسسات الدولة والقطاع الخاص، المشاركة في الندوات والمحاضرات العامة، المساهمة في الدورات التدريبية التي تقدم لتأهيل العديد من القيادات..... الخ.

في ضوء ما سبق يمكن تحديد الأدوار التي يقوم بها الأستاذ الجامعي في مجال خدمة المجتمع

فيما يلي:

⁽¹⁾ - أسماء موفق، جودة الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، (جامعة باتنة: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2015-2016)، ص.76.

- إجراء البحوث التطبيقية التي تخدم مؤسسات المجتمع وقطاعاته المختلفة.
- نشر المعرفة من خلال ما يلقيه من محاضرات وندوات ومؤتمرات تسهم في حل مشكلات المجتمع وتدعم الإبداع الفكري والعلمي.
- تقديم الاستشارات في مجالات متنوعة وذلك للقطاعين العام والخاص.
- الاشتراك في برامج تدريبية لخدمة المجتمع بكافة مؤسساته وقطاعاته.

ثالثا- مهارات الأستاذ الجامعي: هناك نوعين من المهارات الواجب توفرها عند الأستاذ الجامعي أثناء ممارسة مهامه التدريسي وتتجلى في:

3-1- مهارات شخصية: وتتمثل في موهبة الاتصال، قدرة الاستماع، الإشعاع الشخصي، الحماس... الخ، ولكل أستاذ مهاراته الخاصة وذلك انطلاقا من شخصيته وخبرته الذاتية والمهنية.

3-2- مهارات علمية وتقنية: وتتمثل في التحكم في التخصصات، فن تدريس التخصصات، تحديد أهداف التدريس، التخطيط لإجراء الدرس، امتلاك تقنيات التدريس وتقنيات التقويم..... الخ. هذه أبرز المهارات التي والشروط الهامة التي تسهم في إنجاح عملية التدريس من خلال تكوين الأساتذة في المعارف الضرورية لأداء المهام المطلوب منهم إنجازها.⁽¹⁾

رابعا- واجبات وحقوق الأستاذ الجامعي:

4-1- واجبات الأستاذ الجامعي:

تختلف الوظائف عن الواجبات، فالواجبات أكثر خصوصية من الوظائف وهي أكثر إلزامية وإجبارية منها، والأستاذ الجامعي باحترام واجباته يتعد عن كل ما يسيء لسمعة الجامعة من تبديد للأموال واستغلال اسمها لأغراض شخصية والعمل خرجها يكون بموافقة الجامعة. ويمكن إجمال الواجبات المنوط لعضو هيئة التدريس بوجه عام في ما يلي:

- التدريس الإضافي فوق النصاب القانوني إذا دعت الضرورة.

⁽¹⁾ - بسمة بن صالح، مرجع سابق، ص. 41.

- إعداد الامتحانات الخاصة بمادته وتصحيحها والمشاركة في مداورات الامتحانات.
 - التدريس ضمن الحجم السنوي المرجعي المحدد في المادة 06 من القانون الأساسي الخاص بالأستاذ الجامعي الباحث.
 - المشاركة مع زملائه في إعداد الخطط والمشاريع الدراسية.
 - الإشراف على البحوث والرسائل الجامعية والمرافقة البيداغوجية للطلبة.
 - الإشراف على الجانب العملي من إعطاء تدريس نوعي، والمشاركة في إعداد المعرفة وضمان نقلها والقيام بنشاطات تكوينية.
 - القيام بالبحوث والدراسات والمشاركة في البحوث الجماعية والندوات العلمية في مجال تخصصه.
 - مساعدة الطلاب وإرشادهم في أداء واجباتهم الشخصية واكتساب تقنيات التقييم والتكوين الذاتي.
 - المشاركة في الجلسات التنسيقية واللجان البيداغوجية والجمعيات المختلفة في الجامعات.
 - القيام بالكتابات الإبداعية والاتصال بكل جديد في مجال تخصصه.⁽¹⁾
- ### 4-2- حقوق الأستاذ الجامعي:

- تتكفل اللوائح التنفيذية في الجامعة والمواد المدرجة في المرسوم التنفيذي رقم 08-103 المؤرخ في 27 ربيع الثاني عام 1429هـ الموافق ل03 مايو من سنة 2008م، المتضمن القانون الأساسي الخاص بالأستاذ الجامعي الباحث الكثير من الحقوق لأعضاء هيئة التدريس الجامعي، منها ما يلي:
- الإجازات والعطلات بمختلف أنواعها منها العطلة العلمية التي مدتها سنة واحدة على الأقل لتمكين الأستاذ من تجديد معارفه، والمساهمة بذلك في تحسين النظام البيداغوجي والتنمية العلمية الوطنية.
 - التكليف بالعمل الإداري إلى جانب العمل الأصلي.

⁽¹⁾ - رضوان بواب، الأداء الوظيفي والاجتماعي للأستاذ الجامعي في نظام الأملدي، "مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية"، (ع.2، 21 ديسمبر 2015)، ص.77.

- حضور المؤتمرات والملتقيات ذات الطابع الوطني أو الدولي التي تتصل بنشاطاتهم المهنية برخص غياب تكفل عدم فقدان الراتب.
 - الإعارة والانتداب لشغل إحدى المناصب الإدارية والسياسية خارج الجامعة.
 - الاستفادة من تكييف الحجم الساعي للتدريس في حال التحضير لرسالة الدكتوراه.
 - الانخراط وممارسة نشاطات البحث العلمي في فرق أو مخابر البحث.
 - الحصول على تربصات قصيرة المدى بهدف تحضير رسالة الدكتوراه أو تحسين وتطوير المستوى.
 - الترقية في الدرجات والرتب عند استكمال الشروط القانونية.
 - الحصول على مكافآت وحوافز مالية من ممارسة النشاطات البحثية.
 - الاستفادة من جميع الامتيازات المقررة في لجان الخدمات الجامعية الاجتماعية.
- وعليه فإن الإشارة لحقوق وواجبات الأستاذ الجامعي في كل اللوائح والقوانين الخاصة بالمنظومة الجامعية كان بهدف وضعه أمام الواقع وأمام المسؤوليات الواجب تنفيذها خدمة له وللصالح العام.⁽¹⁾

خامسا- أسس ومعايير تقييم جودة أداء الأستاذ الجامعي:

تقع مهام تحقيق أهداف الجامعة بالدرجة الأولى على عاتق أعضاء هيئة التدريس، وبالتالي فإن المدى الذي يتمكنون بموجبه من القيام بتنفيذ خطط وبرامج تحقق تلك الأهداف يشير إلى فاعليتهم وكفاءة أدائهم، وتعتبر مهمة تقييم الأستاذ الجامعي من أهم المعضلات التي تواجهها الإدارة نظرا لصعوبة تحديد أسس ومعايير قابلة للتحديد الواضح والدقيق.

وعلى العموم فقد حددت هذه الأسس والمعايير في العناصر التالية:

5-1- التدريس وإلقاء المحاضرات: وتضم الأسس التالية:

- قدرة عضو هيئة التدريس على إيصال ونقل المادة العلمية إلى طلبته.
- قدرة الأستاذ الجامعي على إنجاز المقرر الدراسي في المادة المحددة.

⁽¹⁾ - المرجع السابق، ص.78.

- القدرة على استخدام التقنيات الحديثة في عملية التدريس.
- قدرته على تطوير المضامين للمقررات الدراسية.
- إنجاز اختبارات ذات مؤشرات صحيحة.
- قدرة الأستاذ على استقبال استفسارات الطلبة وإفادتهم.⁽¹⁾

5-2- البحث العلمي: ويشمل ما يلي:

- عدد البحوث العلمية المنشورة في مجالات علمية معتمدة.
- عدد الكتب المؤلفة المنشورة.
- عدد الكتب المترجمة المنشورة.
- عدد الدراسات العلمية الموثقة.
- عدد الرسائل والأطروحات العلمية التي أشرف عليها وحازت على الإجازة.
- عدد لجان مناقشة الرسائل والأطروحات (ماجستير, دكتوراه) التي شارك فيها.
- عدد المؤتمرات العلمية التي شارك فيها سواء كان باحثاً أو منظماً.
- عدد البرامج التدريبية التي ساهم في إعدادها وتنفيذها.

5-3- الإرشاد التربوي والعلاقة مع الطلبة: تتمثل في:

- قدرة الأستاذ الجامعي على التأثير على الطلبة إيجابياً.
 - القدرة على كسب ثقة الطلبة واحترامهم.
 - القدرة على تفهم مشكلات طلبته والمساهمة في حلها.
- ### 5-4- المهام الإدارية والعلاقات مع الإدارة: وتتلخص فيما يلي:

- المساهمة في المهام الإدارية.
- المساهمة في تسهيل وتنفيذ الإدارة لواجباتها ومهامها.
- الالتزام باللوائح والتعليمات الجامعية.

⁽¹⁾ - أسماء موفق، مرجع سابق، ص.81.

- المساهمة في تقديم الخبرة والرأي لمؤسسات المجتمع المدني.
- المساهمة في إلقاء المحاضرات التثقيفية في وسائل الإعلام.⁽¹⁾

5-5- النشاط الاجتماعي والعلاقة مع الزملاء: وتضم:

- المساهمة في الأنشطة الاجتماعية من لقاءات وحفلات وسفرات.
- المساهمة في نشاطات النوادي الاجتماعية.
- احترام زملائه ومراعاة أحاسيسهم ومشاعرهم.
- تنشيط الممارسات التعاونية.
- احترام المراتب العلمية الأقدم.
- تقدير مجهودات المساعدين من فنيين وإداريين واحترامهم.

وعلى العموم فإن هذه المعايير لا تعد قالباً نهائياً لمعايير التقييم، لأن هذا الأخير له أهمية كبيرة فعلى أساسه يتقرر نظام الحوافز الخاصة بالأستاذ الجامعي من مكافآت، الثناء والتقدير بالإضافة إلى اعتبارها معايير مهمة للحكم على جودة أداء الأستاذ الجامعي.⁽²⁾

سادسا- الصعوبات التي يواجهها الأستاذ الجامعي:

إن الصعوبات التي يواجهها الأستاذ الجامعي متنوعة ومتعددة، وسنعرض أهمها في النقاط التالية:

- إن في هذا العصر الأغلبية من الأساتذة ليس لديهم إلا شهادة ماجستير (أستاذ مساعد).
- عدم الاستقرار الزمني في العمل نظرا لضعف الأجور والسلم في الوظيف العمومي.
- أن التكوين غير كافي ويتطلب المزيد من الحاجيات المختلفة.
- استقالات وتوظيف متتالي ما يسبب اختلالا وعدم الاستقرار في مختلف الهياكل العمومية.

(1) - أسماء موفق، مرجع سابق، ص 82-83.

(2) - أسماء موفق، مرجع سابق، ص 84.

- المشاكل الاجتماعية والمهنية والتي تعتبر السبب الرئيسي في اضطراب الوظيفة الطبيعية للجامعة مثل مشكل السكن.⁽¹⁾

سابعا- أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأستاذ الجامعي:

1-7-1- وفق المستوى العملي: تتجلى تأثيراتها على النحو التالي:

- الارتقاء بدوره الحالي إلى مرشد، موجه، مصمم لسيناريوهات تربوية داخل الفصل الدراسي.
- دعم وتطوير عمله من خلال توفير وسائل وموارد رقمية للمعرفة تكون أكثر عمق في تحقيق الكفايات المنشودة.

- الاقتصاد في الجهد وريح الوقت.

- تنوع أساليب التقويم لمواجهة الفروق الفردية بين الطلاب.

- توفير بيئة تعليمية تفاعلية متعددة المصادر دون الالتزام بمكان واحد، وذلك بواسطة الاعتماد على التعليم الذاتي.

- تنمية وتطوير مهاراته في التواصل بينه وبين طلابه، وبينه وبين الأساتذة الآخرين.

2-7-2- وفق المستوى الأكاديمي: تتجلى تأثيراتها في النقاط التالية:

- دفعه وتحفيزه إلى تملك الاستعمالات الأساسية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وذلك وفق المادة المكلف بتدريسها.

- الإنماء المهني والتحفيز للانخراط بفعالية في تكوينات الاتصال.

- الإسهام في إنتاج وانتقاء الموارد الرقمية التربوية التي تلاءم محيطه التعليمي.

- المشاركة في أنشطة البحث العلمي من أجل تحقيق التراكمات النظرية والتطبيقية الضرورية لإدماج تكنولوجيا الاتصال الحديثة في قطاع التعليم العالي.⁽²⁾

(1) - بسمة بن صالح، مرجع سابق، ص. 45.

(2) - نسيمه ضيف الله، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية، أطروحة دكتوراه، (جامعة باتنة 1: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلم التسيير، 2016-2017)، ص. 124.

خلاصة الفصل:

نستنتج من خلال ما سبق أن الأستاذ الجامعي يمثل الحجر الأساس لإنجاح العملية التعليمية وهذا اعتمادا على مهاراته وفنياته وقدراته في مدى استيعابه وفهمه لأساليب التكنولوجيا الحديثة، ومدى مواكبته للتقنيات والتطورات المعاصرة لأن التدريس الفعال والمؤثر يتطلب منه بذل مجهودات مضاعفة، وهذا للنهوض بقطاع التعليم العالي لذلك وجب من الضروري توفر خبراء وأكفاء ذات مهارة عالية وخبرة ومعرفة مسبقة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة، وهؤلاء الخبراء يتمثلون في مجموع أساتذة قادرون على استيعاب تطبيقات التكنولوجيا المعاصرة، قصد تطوير المستوى العلمي للطلبة وتنمية المجتمع وكذا تطوير أدائه الوظيفي بشكل خاص وذلك من خلال الاستعانة بأساليب تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

الفصل الرابع: الإطار التطبيقي

للدراةة

الفصل الرابع: الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد

أولاً- عرض وتفريغ وتحليل البيانات وتفسيرها

ثانياً- عرض النتائج العامة للدراسة

ثالثاً- تحليل النتائج في ضوء الفرضيات

رابعاً- المقترحات

خلاصة الفصل

خاتمة

قائمة المراجع

قائمة الملاحق

فهرس الجداول

فهرس الأشكال

فهرس الموضوعات

ملخص الدراسة

تمهيد:

بعدما تناولنا الإطار المنهجي الذي وضعنا من خلاله مختلف الجوانب المنهجية بكل تفاصيلها فيما يخص موضوع دراستنا، وكذا الإطار النظري الذي سعينا فيه إلى الإلمام بجميع البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة، سنتطرق في هذا الفصل الأخير إلى الجانب التطبيقي الذي سنحاول فيه الإجابة عن التساؤل الرئيسي لموضوع الدراسة وهذا انطلاقاً من إعداد استمارة الاستبيان وضبطها وتحكيمها ومن ثم توزيعها على المبحوثين ثم تفرغ بياناتها وتحليلها وتفسيرها وذلك في ضوء الفرضيات، وفي الأخير قمنا باستخلاص النتائج العامة للدراسة وإدراج بعض التوصيات انتهاءً بملخص الدراسة.

أولاً- تفرغ البيانات وتحليلها وتفسيرها:

لقد قمنا في هذا المحور بتفرغ بيانات استمارة الاستبيان وتحليلها وتفسيرها والتي كانت موجهة لأساتذة الإعلام والاتصال الدائمين بجامعة جيجل، وهذا وفقا للمحاور الرئيسية التي قسمنا على أساسها استمارة الاستبيان.

الجدول رقم (02): يمثل توزيع المبحوثين حسب الجنس

النسبة	التكرار	الاحتمالات
61.90%	13	ذكر
38.10%	08	أنثى
100%	21	المجموع

يتضح من خلال البيانات المبوبة أعلاه أن نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث، حيث بلغت نسبة الذكور 61.9% أي ما يعادل 13 مبحوث، أما في المرتبة الثانية تأتي نسبة الإناث التي بلغت 38.1% والتي تقدر بـ 08 مفردة، و يفسر هذا الاختلاف بين نسبة الذكور و الإناث إلى حقيقة طغيان العنصر الرجالي على عالم الشغل في أغلب المؤسسات الجزائرية و التي من بينها المؤسسة الجامعية، كما تزامن ذلك مع التفتح الفكري و الثقافي للرجل و قدرته العالية على مواجهة أجدديات و متطلبات سوق العمل و كذا مواجهة مختلف المشكلات التي تصادفه في عمله.

الجدول رقم (03): يبين توزيع المبحوثين حسب السن

النسبة	التكرار	الاحتمالات
00%	00	أقل من 30 سنة
76.19%	16	من 30 - 40 سنة
23.81%	05	أزيد من 40 سنة
100%	21	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الفئة العمرية الأكثر انتشارا في المؤسسة تلك التي تتراوح ما بين 30 - 40 سنة والتي تقدر بـ 76.19% ما يقابل 16 مبحوث، تليها الفئة الأزيد من 40 سنة

بنسبة 23.81% ما تمثل 05 مبحوث في حين تأتي الفئة الأقل من 30 سنة في المرتبة الأخيرة بنسبة منعدمة 00% ما يعادل 00 مبحوث، ومن خلال هذه النتائج يتضح لنا أن الفئة المهنية الأكثر نسبة هي الفئة التي تمتلك من الخبرة ما يؤهلها للقيام بمهامها ووظائفها على أكمل وجه والتي باستطاعتها منح المزيد في العمل بغية تطوير أدائها.

الجدول رقم (04): يمثل توزيع المبحوثين حسب الدرجة العلمية

النسبة	التكرار	الاحتمالات
57.14%	12	ماجستير
38.10%	08	دكتوراه
4.76%	01	بروفيسور
100%	21	المجموع

تؤثر الدرجة العلمية بصفة كبيرة على درجة الوعي بأهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة وكيفية توظيفها كما لها تأثير مباشر على مدى تبني الأفكار المستحدثة ويتوزع المبحوثين حسب المستوى التعليمي إلى ثلاث فئات رئيسية، يحتل فيها ذوي درجة الماجستير الصدارة بنسبة تقدر بـ 57.14% ما تعادل 12 مبحوث، يليهم أصحاب رتبة الدكتوراه بنسبة تقدر بـ 38.10% ما تقابل 08 مبحوث في حين درجة بروفيسور جاءت في المرتبة الأخيرة بنسبة تقدر بـ 4.76% ما تمثل 01 مبحوث، ومنه نستخلص أن المؤسسة توظف المؤهلين وأصحاب درجة معرفية معتبرة وهذا لتقدم الإضافة المطلوب منهم لتطوير البحث العلمي.

الجدول رقم (05): يوضح توزيع المبحوثين حسب الخبرة في العمل

النسبة	التكرار	الاحتمالات
9.52%	02	أقل من 5 سنوات
61.9%	13	من 5- 10 سنوات
28.57%	06	أزيد من 10 سنوات
100%	21	المجموع

تعد خبرة الفرد في العمل بمثابة رصيد معرفي مهم لضمان مواصلة العمل في المؤسسة، حيث يبين هذا الجدول توزيع المبحوثين حسب الخبرة في العمل ومنه نلاحظ أن أعلى نسبة أولئك الذين لهم أقدمية في المنصب ما بين 5-10 سنوات بنسبة تقدر بـ 61.9% ما يعادل 13 مبحوث، في حين يحتل الأساتذة الذين يمتلكون أقدمية تزيد من 10 سنوات المرتبة الثانية بنسبة تقدر بـ 28.57% ما يمثل 06 مبحوث، أما المرتبة الأخيرة فتتمثل في المبحوثين الذين تقل خبرتهم عن 5 سنوات بنسبة تقدر بـ 9.52% ما يقابل 02 مبحوث، ومنه نلاحظ أن قسم الإعلام والاتصال بجامعة محمد الصديق بجيجل يعتمد على عنصر الخبرة بالدرجة الأولى لمسايرة التطورات والمبتكرات الجديدة وهذا يدل على أن هناك استقرار وظيفي على مستوى القسم.

الجدول رقم (06): يبرز توزيع المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية

الاحتمالات	التكرار	النسبة
أعزب	08	38.1%
متزوج	13	61.9%
المجموع	21	100%

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة المتزوجين في الصدارة إذ تقدر بـ 61.9% ما تمثل 13 مبحوث حيث تفوق نسبة العازبين والتي تقدر بـ 38.1% أي ما يعادل 08 مبحوث وهذا ما يتناسب مع الفئة العمرية المسيطرة في مجتمع البحث.

الجدول رقم (07): يشير إلى توزيع المبحوثين حسب الحالة الاقتصادية

الاحتمالات	التكرار	النسبة
جيدة	03	14.29%
متوسطة	17	80.95%
ضعيفة	01	4.76%
المجموع	21	100%

يمثل الجدول أعلاه توزيع الباحثين حسب الحالة الاقتصادية، حيث تمثلت في ثلاث درجات: جيدة، متوسطة وضعيفة، وقد احتل الباحثين الذين أجابوا بأن حالتهم الاقتصادية متوسطة المركز الأول بنسبة تقدر بـ 80.59% ما يعادل 17 مبحوث، تليها جيدة بنسبة بلغت 4.76% ما يقابل 01 مبحوث، ومنه نستنتج أن معظم الباحثين لديهم مستوى اقتصادي متوسط وهذا ما قد يؤثر على مردودية أدائهم الوظيفي.

الجدول رقم (08): يبين توزيع الباحثين حسب وسائل الاتصال الحديثة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
الحاسوب	05	23.81%
الإنترنت	05	23.81%
الأنترانت	02	9.52%
الأكسترات	00	00%
لوح إلكتروني	00	00%
بريد إلكتروني	03	14.29%
جهاز عرض البيانات	04	19.05%
مواقع التواصل	02	9.52%
المجموع	21	100%

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن جهاز الحاسوب وشبكة الإنترنت يحتلون المرتبة الأولى من حيث الاستخدام بنسبة تقدر بـ 23.81% ما يمثل 05 مبحوث، ويليهما جهاز عرض البيانات بنسبة بـ 19.05% ما يعادل 04 مبحوث، ثم البريد الإلكتروني بنسبة 14.29% ما يقارب 03 مبحوث، في حين جاءت مواقع التواصل الاجتماعي وشبكة الأنترانت بنسبة 9.52% ما يمثل 02 مفردة، أما شبكة الأكسترات واللوح الإلكتروني فقد احتلوا المرتبة الأخيرة بنسبة منعدمة 00%، ومن خلال هذه النتائج يتضح أنغلبية الباحثين يعتمدون على الحاسوب والإنترنت بدرجة كبيرة في ممارسة أدائهم الوظيفي وهذا نتيجة قدرتهم على التحكم فيهم بأسلوب سهل وبسيط وهذا قصد تطوير أدائهم.

الجدول رقم (09): يوضح توزيع المبحوثين حسب مواكبة المؤسسة الجامعية لتكنولوجيا

الاتصال الحديثة

النسبة	التكرار	الاحتمالات
61.90%	13	نعم
38.10%	08	لا
100%	21	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن أكبر نسبة من المبحوثين والتي تمثل 61.9% يعتقدون أن مؤسستهم مواكبة للتطورات التكنولوجية الحديثة والمعاصرة وهذا ما يعادل 13 مبحوث، في حين الذين أجابوا لا أي أنها غير مواكبة للمستحدثات الجديدة فقد بلغت نسبتهم 38.1% ما يقابل 08 مبحوث، ومن هنا نلمس أن المؤسسة تسعى بكل جهودها لتبني كل ما هو جديد وحديث من تجهيزات وتطبيقات وتقنيات وهذا لتحسين أداءها بالدرجة الأولى وتنمية وتطوير أداء الأساتذة بالدرجة الثانية من أجل تطوير قطاع التعليم العالي وعصرنته بأحدث التكنولوجيات.

الجدول رقم (10): تابع، إذا كانت الإجابة نعم، كيف يكون ذلك؟

النسبة	التكرار	الاحتمالات
00%	00	بشكل كبير
53.85%	07	بشكل متوسط
46.15%	06	بشكل ضعيف
100%	13	المجموع

نلاحظ من خلال البيانات الموجودة في الجدول أعلاه أن المبحوثين الذين أجابوا أن مؤسستهم مواكبة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة تمثلت في ثلاث أشكال، إذ تركز في الصف الأول بشكل متوسط بنسبة تقدر بـ 53.85% ما يعادل 07 مبحوث، يليه بشكل ضعيف بنسبة بلغت 46.15% ما يمثل 06 مبحوث، أما بشكل كبير فقد احتل المركز الأخير بنسبة منعدمة.

ومنه نلخص إلى أن المؤسسة تعاني من نقص في التجهيزات المادية والتطبيقات الحديثة الواجب توفرها لتحسين الأداء داخل المؤسسة.

الجدول رقم (11): يبرز مدى امتلاك المبحوثين لجهاز حاسوب خاص بهم في العمل

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	11	52.38%
لا	10	47.62%
المجموع	21	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 52.38% من المبحوثين يمتلكون جهاز حاسوب خاص بهم في العمل أي ما يمثل 11 مبحوث، في حين تشير نسبة 47.62% إلى الذين لا يمتلكون جهاز حاسوب خاص بهم في العمل ما يعادل 10 مبحوث، وهذا يؤكد الحالة الاقتصادية المتوسطة للمبحوثين.

الجدول رقم(12): يمثل توزيع المبحوثين على مدى استخدامهم لجهاز الحاسوب في أداء وظائفهم

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دائما	09	42.86%
أحيانا	10	47.62%
نادرا	02	9.52%
المجموع	21	100%

من خلال البيانات الموجودة في الجدول أعلاه نلاحظ أن المبحوثين الذين أجابوا بأنهم يستخدمون جهاز الحاسوب في أداء وظائفهم بدرجة أحيانا كانوا في المرتبة الأولى بنسبة بلغت 47.62% ما يقابل 10 مبحوث، تليها دائما بنسبة تقدر 42.86% ما يعادل 09 مفردة، بعدها تأتي نادرا بنسبة 9.52% ما يمثل 02 مبحوث، ومنه نستنتج أن المبحوثين يعتمدون على جهاز الحاسوب

بالدرجة الأولى لممارسة أنشطتهم ووظائفهم التعليمية وهذا لوعيهم بأساليب استخدامه وكذا بغية لتحسين أداءهم الوظيفي.

الجدول رقم (13): تابع، إذا كنت تستخدمه دائما، فيما يكون ذلك؟

النسبة	التكرار	الاحتمالات
33.33%	03	حفظ المعلومات
66.67%	06	كتابة المحاضرات وتقديمها عبر جهاز عرض البيانات
100%	09	المجموع

يتضح من خلال البيانات الإحصائية الموجودة في الجدول أعلاه أن المبحوثين الذين أجابوا بأنهم يستخدمون جهاز الحاسوب بشكل دائما في أداء وظائفهم يكون ذلك عن طريق كتابة المحاضرات وتقديمها عبر جهاز عرض البيانات بنسبة 66.67% ما يمثل 06 مبحوث، تأتي بعدها حفظ المعلومات بنسبة بلغت 33.33% ما يعادل 03 مفردة، وعلى هذا الأساس نستنتج أن المبحوثين يستخدمون جهاز الحاسوب لأغراض علمية متنوعة ومتعددة كل حسب احتياجاته له.

الجدول رقم (14): يوضح درجة تحكم المبحوثين في جهاز الحاسوب

النسبة	التكرار	الاحتمالات
57.15%	12	جيدة
33.33%	07	متوسطة
9.52%	02	ضعيفة
100%	21	المجموع

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن المبحوثين الذين يتحكمون بدرجة جيدة بجهاز الحاسوب تمثلت نسبتهم في 57.15% ما يقابل 12 مبحوث، يليهم الذين يتحكمون بدرجة متوسطة بنسبة تقدر 33.33% ما يعادل 07 مبحوث، أما الذين يتحكمون فيه بدرجة ضعيفة فبلغت نسبتهم 9.52% ما يمثل 02 مفردة، ويرجع أسباب هذا الاختلاف إلى اختلاف القدرات العقلية والإدراكية

واختلاف درجة الوعي بأبجديات التكنولوجيا الحديثة بين المبحوثين، وكذا نقص التكوين في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة لدى بعض المبحوثين.

الجدول رقم (15): يمثل مدى معرفة المبحوثين لاستخدام شبكة الأنترنت في العمل

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	21	100%
لا	00	00%
المجموع	21	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المبحوثين الذين أجابوا بأنهم يجيدون استخدام شبكة الأنترنت في عملهم قد بلغت نسبتهم 100% أي ما يعادل جميع المبحوثين الذين أجريت عليهم موضوع دراستي والذي يقدر بـ 21 مبحوث، وهذا يدل على مدى درجة إدراك المبحوثين لخدمة الأنترنت والخدمات التي تقدمها من تسهيلات عديدة ومتعددة في مختلف المجالات عموماً ومجال التعليم العالي والبحث العلمي بصفة خاصة.

الجدول رقم (16): تابع، إذا كانت الإجابة نعم، فيما توظفها؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
الحصول على المعلومات	17	80.95%
نقل الملفات عبر البريد الإلكتروني	04	19.05%
المحادثة	00	00%
المجموع	21	100%

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن جميع المبحوثين الذين أجابوا بأنهم يجيدون استخدام شبكة الأنترنت في أعمالهم يكون عن طريق الحصول على المعلومات والتي جاءت في الصدارة بنسبة تقدر 80.95% ما يمثل 17 مبحوث، تليها ثانياً نقل المعلومات عبر البريد الإلكتروني بنسبة تقدر

19.05% ما يعادل 04 مبحوث، في حين المحادثة جاءت بنسبة منعدمة أي 00%، وهذا ما يدل على أن المبحوثين يستخدمون الأنترنت لأغراض علمية وليس لأغراض تحقق مصالحهم الشخصية. الجدول رقم (17): يمثل مدى استخدام المبحوثين لشبكة الأنترنت في أداء مهامهم

النسبة	التكرار	الاحتمالات
47.62%	10	نعم
52.38%	11	لا
100%	21	المجموع

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن المبحوثين الذين أجابوا أنهم لا يستخدمون شبكة الأنترنت قد حلوا في المرتبة الأولى بنسبة تقدره 52.38% ما يمثل 11 مبحوث، ليأتي بعدها المبحوثين الذين يستخدمونه بنسبة بلغت 47.62% ما يعادل 10 مبحوث، ويرجع هذا الاختلاف الطفيف في النسب إلى اختلاف المبحوثين حول التقنيات التي يستخدمونها، بحيث كل مبحوث لديه ميول لتقنية التي يفضل الاعتماد عليها.

الجدول رقم (18): تابع إذا كانت الإجابة نعم، أين يكمن استخدامها

النسبة	التكرار	الاحتمالات
30%	03	الاتصال بالأساتذة
20%	02	تبادل الملفات
50%	05	الحصول على المعلومات
00%	00	توفير فضاء جماعي
100%	10	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المبحوثين الذين يستخدمون شبكة الأنترنت في أداء مهمتهم يكون لغرض الحصول على المعلومات بالدرجة الأولى بنسبة تقدر 50% ما يمثل 05 مبحوث، تليها الاتصال بالأساتذة بنسبة 30% ما يعادل 03 مبحوث، ثم تأتي بعدها تبادل الملفات

بنسبة بلغت 20% ما يقابل 02 مفردة, ثم تأتي أخيرا توفير فضاء جماعي بنسبة منعدمة, ومنه نرى أن الباحثين يستخدمون هذه التقنية الحديثة خدمة للبحث العلمي.

الجدول رقم (19): يمثل توزيع الباحثين حسب استخدامهم للبريد الإلكتروني

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	20	95.24%
لا	01	4.76%
المجموع	21	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الباحثين الذين يستخدمون البريد الإلكتروني في أداء مهامهم بلغت نسبتهم 95.24% ما يعادل 20 مبحوث، أما الذين لا يستخدمونه فقد تقدر نسبتهم 4.76% ما يقابل 01 مفردة، ومنه نستنتج أن معظم الباحثين على درجة اهتمام ووعي كبير بهذه الخدمة وهذا لما تشهده من تطورات سريعة في الآونة الأخيرة.

الجدول رقم (20): تابع، في حالة الإجابة نعم، لماذا تستخدمه

الاحتمالات	التكرار	النسبة
الإشراف على طلبة التخرج	12	60%
التواصل مع الأساتذة والزملاء	05	25%
التواصل مع مؤسسات جامعية أخرى	03	15%
المجموع	20	100%

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن الباحثين الذين يستخدمونه البريد الإلكتروني بهدف الإشراف على طلبة التخرج بالدرجة الأولى بنسبة 60% ما يعادل 12 مبحوث، ثم لغرض التواصل مع الأساتذة والزملاء بنسبة بلغت 25% ما يقابل 05 مبحوث، لتأتي بعدها بهدف التواصل مع مؤسسات جامعية أخرى بنسبة 15% ما يمثل 03 مفردة، وتفسر هذه النتائج أن الباحثين يسعون

بجهد كبير تحسين مستوى العلمي وهذا بتطوير أدائهم عن طريق مواكبتهم وحرصهم المستمر على إتقان مختلف الخدمات الحديثة والتي من بينها خدمة البريد الإلكتروني.

الجدول رقم(21): يمثل توزيع المبحوثين حسب إتقانهم استخدام جهاز عرض البيانات

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	12	57.14%
لا	00	00%
نوعا ما	09	42.86%
المجموع	21	100%

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المبحوثين الذين يتقنون استخدام جهاز عرض البيانات بلغت نسبتهم 57.14% ما يعادل 12 مبحوث، في حين الذين يستخدمونه بصفة نوعا ما فقد تقدر نسبتهم 42.86% ما يمثل 09 مبحوث، أما الذين لا يستخدمونه فكانت نسبتهم معدومة 00%، ومنه نستنتج أن المبحوثين يهدفون لربح بعض الوقت من خلال الاعتماد على هذا الجهاز وهذا لتسهيل سيرورة مهامهم بجهد قصير ووقت أقل.

الجدول رقم (22): تابع، إذا الإجابة نعم، هل تقوم باستخدامه لتقديم المحاضرات

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دائما	02	17%
أحيانا	08	66%
نادرا	02	17%
المجموع	12	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المبحوثين الذين يستخدمون جهاز عرض البيانات أثناء تقديم المحاضرات في بعض الأحيان بنسبة تقدره 66% ما يمثل 08 مبحوث، في حين الذين أجابوا أنهم يستخدمونه دائما فقد بلغت نسبتهم 17% ما يعادل 02 مفردة وهذا بالموازاة مع الذين أجابوا

نادرا، وهذا ما يتطابق تماشيا مع الحالة الاقتصادية للمبحوثين الذين لا يمتلكون هذا الجهاز إضافة إلى نقص التجهيزات بالمؤسسة وهذا ما يجعل المبحوث لا يعتمد على هذا الجهاز بشكل مستمر.

الجدول رقم (23): يوضح توزيع المبحوثين حسب تقييم أدائهم الوظيفي

الاحتمالات	التكرار	النسبة
جيد	02	9.52%
متوسط	19	90.48%
ضعيف	00	00%
المجموع	21	100%

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن تقييم المبحوثين لأدائهم الوظيفي وهذا بالنظر إلى تكنولوجيا الاتصال الحديثة المتاحة بمؤسستهم بشكل متوسط بلغت نسبتهم 90.48% ما يعادل 19 مبحوث، يليها بشكل جيد بنسبة 9.52% أي ما يقابل 02 مفردة، ثم بشكل ضعيف بنسبة منعدمة، ومنه نستنتج أن المبحوثين لا يزالون يحتاجون إلى تكوين أفضل في مجال تكنولوجيا الاتصال الجديدة.

الجدول رقم (24): يمثل توزيع المبحوثين حسب مدى مساعدة تكنولوجيا الاتصال

الحديثة على إنجاز مهامهم في الوقت المحدد

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	18	85.71%
لا	00	00%
أحيانا	03	14.29%
المجموع	21	100%

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المبحوثين الذين يعتقدون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساعدهم على إنجاز مهامهم في الوقت المحدد قد بلغت نسبتهم 85.71% ما يوازي 18 مبحوث، في حين الذين يرون بأنها تساعدهم في بعض الأحيان فقد تمثلت نسبتهم في 14.29% ما يعادل

03مبحوث، أما الذين لا تساعدهم فنسبتهم منعدمة، ومنه نستخلص بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ذات أهمية كبيرة لدى المبحوثين وهذا لتحسين مستواهم البيداغوجي.

الجدول رقم (25): يبرز توزيع المبحوثين حسب بذل مجهودات إضافية

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دائما	09	42.86%
أحيانا	12	57.14%
نادرا	00	00%
المجموع	21	100%

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن المبحوثين الذين أجابوا بأنهم يبذلون مجهودات إضافية في بعض الأحيان لغرض تحسين أدائهم قد بلغت نسبتهم 57.14% ما يمثل 12 مبحوث، في حين الذين أجابوا الذين أنهم يبذلون مجهودات إضافية بشكل دائما تقدر نسبتهم 42.86% ما يوازي 09 مبحوث، أما نادرا فنسبتهم منعدمة، ومن خلال هذه النتائج نستنتج أن المبحوثين على استعداد كبير لتحسين أدائهم الوظيفي عن طريق بذل قصارى جهدهم في ممارسة العمل.

الجدول رقم (26): يمثل مدى استخدام المبحوثين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دائما	13	61.90%
أحيانا	08	38.10%
نادرا	00	00%
المجموع	21	100%

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المبحوثين الذين يعتقدون أن استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دائما ما يزيد من فعالية أدائهم البيداغوجي بلغت نسبتهم 61.90% ما يعادل 13 مبحوث، تأتي بعدها أولئك الذين يرون أن استخدامهم لهذه التكنولوجيا أحيانا ما يؤدي إلى زيادة فعالية أدائهم بنسبة تقدر 38.10% ما يقابل 08 مبحوث، أما نادرا فجاءت نسبتها منعدمة، ومن هذا

المنطلق نستنتج أن استخدام المبحوثين لتكنولوجيا الاتصال الحديثة تسهم بقسط كبير في الرفع من كفاءة أدائهم العلمي والبيداغوجي.

الجدول رقم (27): يوضح توزيع المبحوثين حسب توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة يعد مطلب من مطالب العصر الرقمي

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	21	100%
لا	00	00%
المجموع	21	100%

يتبين من خلال البيانات الموجودة في الجدول أعلاه أن جميع المبحوثين الذين أجريت عليهم موضوع دراستنا قد أكدوا بأن توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة يعد مطلباً من مطالب العصر الرقمي أي بنسبة 100% ما يعادل 21 مبحوث، ونفسر هذا بأنه حان الوقت لضرورة دخول عالم التكنولوجيا الحديثة وإدراج التكنولوجيا الحديثة في قطاع التعليم العالي والاعتماد عليها بالدرجة الأولى.

الجدول رقم (28): يمثل توزيع المبحوثين حول مدى مساعدة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تقديم الدروس بشكل فعال ومحفز للطلبة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دائماً	06	28.57%
أحياناً	15	71.43%
نادراً	00	00%
المجموع	21	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المبحوثين الذين أكدوا أنه أحياناً ما تساعدهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تقديم وشرح الدروس بأسلوب فعال ومحفز للطلبة بنسبة 71.43% ما يقابل 15 مبحوث، في حين الذين أجابوا أنه دائماً ما تساعدهم فقد بلغت نسبتهم 28.57% ما يمثل 06

مبحوث، أما نادرا فكانت نسبتهم منعدمة، وعلى هذا الأساس نخلص أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساعد المبحوثين على تقديم محاضرات بطريقة سهلة حديثة وفعالة.

الجدول رقم (29): يمثل توزيع المبحوثين حسب مدى مساهمة تقنية البريد الإلكتروني

في تحسين مستواهم الوظيفي

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	16	76.19%
لا	02	9.52%
أحيانا	03	14.29%
المجموع	21	100%

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المبحوثين الذين يرون بأن إدراج البريد الإلكتروني في التعليم يسهم في تحسين مستواهم الوظيفي قد بلغت نسبتهم 76.19% ما يعادل 16 مبحوث، في حين الذين يعتقدون أن أحيانا ما يسهم في تحسين أدائهم فتقدر نسبتهم 14.29% ما يمثل 03 مبحوث، أما الذين يرون بأنه لا يسهم فبلغت نسبتهم 9.52% ما يوازي 02 مفردة، ومنه نستنتج مدى درجة ووعي المبحوثين بأهمية البريد الإلكتروني ومدى مساهمته في تحسين المردود الوظيفي للمبحوث بالمؤسسة الجامعية.

الجدول رقم (30): تابع، في حالة الإجابة نعم، كيف يكون ذلك؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
تقديم محاضرات عن بعد	02	19%
سهولة التواصل مع الطلبة	09	56%
تقديم دروس وفيديوهات بسيطة	02	12.5%
تدعيم العلاقة التربوية بين الطالب والأستاذ	02	12.5%
المجموع	16	100%

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن الباحثين الذين أجابوا أن إدراج خدمة البريد الإلكتروني في التعليم يسهم في تحسين الأداء الوظيفي بصفته يحقق سهولة التواصل مع الطلبة بنسبة تقدره %56 ما يمثل 09 مبحوث، بعدها تأتي تقديم محاضرات عن بعد بنسبة %19 أي ما يعادل 03 مبحوث، ثم تليها تقديم دروس وفيديوهات بسيطة بنسبة %12.5 أي ما يوازي 02 مفردة وهذا مطابقة مع تدعيم العلاقة التربوية بين الطالب والأستاذ بنفس النسبة، وبناء على هذه النتائج نستنتج أن تقنية البريد الإلكتروني تقدم خدمات متعددة حيث تختلف من مبحوث لآخر حسب تعدد حاجاته لها، وهذا يثبت مساهمة هذه التقنية أو الخدمة في تحسين أداء كل مبحوث داخل المؤسسة الجامعية.

الجدول رقم (31): يمثل مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة البحث

التدريسي للمبحوث

النسبة	التكرار	الاحتمالات
76.19%	16	نعم
00%	00	لا
23.81%	05	نوعا ما
100%	21	المجموع

نلاحظ من خلال البيانات المبوبة في الجدول أعلاه أن الباحثين الذين أكدوا بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تسهم في زيادة بحثهم التدريسي بلغت نسبتهم %76.19 ما يعادل 16 مبحوث، أما الذين أنها تسهم نوعا تقدر نسبتهم %23.81 ما يمثل 05 مبحوث، في حين الذين أجابوا أنها لا تسهم فكانت نسبتهم منعدمة، وهذا يدل على الدور الإيجابي والفعال الذي تخلفه تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

الجدول رقم (32): يمثل توزيع الباحثين حسب مدى مساهمة برنامج الحوافز والمكافآت على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين مهامهم

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	13	61.90%
لا	08	38.10%
المجموع	21	100%

نلاحظ من خلال البيانات الإحصائية أعلاه أن نسبة 61.90% من الباحثين يرون أن برنامج التحفيز وتقديم الهدايا والمكافآت على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة يسهم في تحسين أداء مهامهم بالجامعة وهذا ما يعادل 13 مبحوث، في حين أولئك الذين يرون أنها لا تسهم فقد بلغت نسبتهم 38.10% ما يعادل 08 مبحوث، وهذا يدل على أن المؤسسة على درجة وعي كبير بأهمية التكنولوجيا الحديثة ومساهمتها في تطوير أداء الباحثين وهذا ما يجعلها تقدم على إدراج برنامج الحوافز والمكافآت لتحقيق أهدافها المسطرة، وهذه التحفيزات تشعر المبحوث بأنه عنصر مهم لهذه المؤسسة ويسعى لتنمية أداءه وتطويره بغية تحقيق ما تم التخطيط له مسبقا.

الجدول رقم (33): يمثل توزيع الباحثين حول مدى مساعدة توجيهات مسؤوليهم لهم

فيما يخص تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أدائهم البيداغوجي

الاحتمالات	التكرار	النسبة
دائما	08	38.10%
أحيانا	07	33.33%
نادرا	06	28.57%
المجموع	21	100%

يتضح من خلال البيانات المبوبة في الجدول أعلاه أن الباحثين الذين يرون أنه دائما ما تساعدهم التوجيهات والإرشادات المقدمة من قبل مسؤوليهم على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين أدائهم الوظيفي قد بلغت نسبتهم 38.10% أي ما يعادل 08 مبحوث، في حين

الذين يرون بأنه أحيانا ما تساعدهم فنسبتهم 33.33% ما يمثل 07 مبحوث، أما الذين أجابوا أنهم من النادر أن تساعدهم فقد تقدر نسبتهم 28.57% ما يقابل 06 مبحوث، وهذا التباين في النسب يدل على أن هناك نوع من التفاهم والحوار والتشاور بين المسؤول والمبحوث خدمة لتحقيق مصلحة عامة.

الجدول رقم (34): يمثل توزيع المبحوثين حسب مدى ضمان مؤسستهم الجامعية

دورات تدريبية للمبحوثين بغية تطوير أدائهم

النسبة	التكرار	الاحتمالات
66.67%	14	دائما
33.33%	07	أحيانا
00%	00	أبدا
100%	21	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 66.67% من المبحوثين أكدوا أن مؤسستهم دائما ما تضمن لهم دورات تدريبية من أجل تنمية أدائهم وتطويره وهذا ما يعادل 14 مبحوث، أما البعض منهم فقد أجابوا بأنه في بعض الأحيان ما تضمن لهم هذه الدورات فقد تقدر نسبتهم 33.33% ما يمثل 07 مبحوث، في حين نادرا فجاءت نسبتها منعدمة، ومن هذا المنبر نرى بأن المؤسسة تولي اهتمام كبير لتحسين الأداء العملي للمبحوثين قصد النهوض بقطاع التعليم العالي.

الجدول رقم (35): يوضح توزيع المبحوثين حول مدى مساهمة الدورات المقدمة من

قبل مؤسستهم في تطوير أدائهم الوظيفي

النسبة	التكرار	الاحتمالات
47.62%	10	نعم
28.57%	06	لا
23.81%	05	نوعا ما
100%	21	المجموع

من خلال البيانات المبوبة في الجدول أعلاه نلاحظ أن الباحثين الذين يرون أن هذه الدورات التدريبية التي توفرها مؤسستهم ساهمت بشكل مباشر في تطوير أدائهم الوظيفي بنسبة 47.62% ما يمثل 10 مبحوث، في حين الذين يرون بأنها لم تسهم فقد بلغت نسبتهم 28.57% أي ما يوازي 06 مبحوث، أما الذين يعتقدون أنها تسهم نوعاً ما في تحسين أدائهم فقدرت نسبتهم 23.81% أي ما يعادل 05 مفردة، وهذا يدل على جودة الدورات المقدمة ومدى تأثيرها على مستوى أداء كل مبحوث.

الجدول رقم (36): يوضح توزيع الباحثين درجة تحكيمهم في استخدام تكنولوجيا

الاتصال الحديثة بعد التدريب

النسبة	التكرار	الاحتمالات
28.57%	06	جيدة
42.86%	09	متوسطة
28.57%	06	لم تتغير
100%	21	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الباحثين الذين يجيدون استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بعد التدريب بدرجة متوسطة احتلوا المرتبة الأولى بنسبة تقدره 42.86% ما يعادل 09 مبحوث، في حين الذين كانت درجاتهم جيدة فبلغت نسبتهم 28.57% ما يمثل 06 مبحوث وهذا موازاة مع الذين لم تتغير درجة تحكيمهم لهذه التكنولوجيا المعاصرة، ومن خلال هذه النتائج نستنتج أن هذه الدورات لا تزال بالأمس الحاجة إلى تطوير أساليبها قصد إحداث التأثير المطلوب والفعال.

الجدول رقم (37): يمثل توزيع المبحوثين حسب تقييم الدورات التدريبية المقدمة من

قبل المؤسسة

النسبة	التكرار	الاحتمالات
19.05%	04	مفيدة
52.38%	11	تتطلب التحسين
28.57%	06	ضعيفة
100%	21	المجموع

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن المبحوثين الذين قيموا الدورات التدريبية المقدمة من قبل مؤسستهم قصد تطوير أدائهم الوظيفي أنها تتطلب التحسين بالدرجة الأولى وهذا بنسبة 52.38% ما يعادل 11 مبحوث، في حين الذين أجابوا أنها دورات ضعيفة قد بلغت نسبتهم 28.57% ما يمثل 06 مبحوث، أما الذين يرون أنها دورات مفيدة فقدرت نسبتهم 19.05% ما يقابل 04 مفردة، ومن منطلق هذه النتائج فإن هذه الدورات التدريبية بحاجة ماسة لتخطيط محكم بدقة قبل تنفيذها بالشكل الذي يسمح للمبحوث تطوير أداءه.

الجدول رقم (38): يمثل توزيع المبحوثين حسب طبيعة الصعوبات التي تواجههم خلال

استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

النسبة	التكرار	الاحتمالات
4.76%	01	لغوية
95.24%	20	تقنية
100%	21	المجموع

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه أن 95.24% من المبحوثين يواجهون صعوبات تقنية عند استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة أي ما يمثل 20 مبحوث، أما 4.76% منهم يواجهون صعوبات لغوية ما يعادل 01 مفردة، ومنه نستنتج أن أغلبية المبحوثين يواجهون

صعوبات تقنية بالدرجة الأولى وهذا يدل على عدم توفر مصلحة الصيانة بالمؤسسة ونقص الوسائل المادية الحديثة، وهذا ما يؤثر على سيرورة عملهم.

الجدول رقم (39): يمثل توزيع المبحوثين حسب نقص التجهيزات يعيق عملهم

البيداغوجي

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	20	95.24%
لا	01	4.76%
المجموع	21	100%

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن 95.24% من المبحوثين يعتقدون أن نقص التجهيزات والمعدات الحديثة وعدم توفرها بالشكل الكافي يعيق عملهم البيداغوجي وهذا ما يعادل 20 مبحوث، أما الذين يرون أنها لا تعيق عملهم وليس لها تأثير على أدائهم فقد بلغت نسبتهم 4.76% ما يمثل 01 مفردة، وعلى هذا الأساس نستنتج أن المؤسسة تعاني من نقص الهياكل والوسائل والتجهيزات المادية الحديثة التي من شأنها إعاقة العمل البيداغوجي للمبحوث، وهذا مقارنة بالميزانية المالية المعتبرة المخصصة لهذه الانشغالات إلا أنها لا تزال تعاني من هذه النقائص.

الجدول رقم (40): يوضح توزيع المبحوثين حسب مواجهتهم سلبيات خلال تبنيتهم

لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	18	85.71%
لا	03	14.29%
المجموع	21	100%

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن 85.71% من المبحوثين يصادفون سلبيات ومخاطر خلال تبنيتهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة ما يعادل 18 مبحوث، أما الذين لا يواجهون عراقيل

ومخاطر فقد بلغت نسبتهم %14.29 ما يمثل 03 مفردة، ومنه نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ذات سلبيات ومخاطر وجب على المبحوث تفاديها لتحقيق أداء أفضل.

الجدول رقم (41): تابع، إذا كانت الإجابة نعم، فيما تتجلى هذه السلبيات؟

النسبة	التكرار	الاحتمالات
33.33%	06	تلف المعلومات
22.22%	04	أضرار صحية
16.67%	03	القرصنة المعلوماتية
27.78%	05	الفيروسات
100%	18	المجموع

نلاحظ من خلال البيانات المبوبة في الجدول أعلاه أن %33.33 من المبحوثين يواجهون خطر تلف المعلومات بمعدل 06 مبحوث، يليها خطر الفيروسات بنسبة تقدر %27.78 ما يقابل 05 مبحوث، ثم يأتي خطر أضرار صحية بنسبة بلغت %22.22 ما يمثل 04 مبحوث، وأخيرا خطر القرصنة المعلوماتية بنسبة %16.67 ما يوازي 03 مفردة، ومن خلال هذه النتائج نستنتج أن المبحوثين يواجهون مخاطر وسلبيات متباينة خلال تبنيهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وهذا لتنوع وتعدد خدماتها.

الجدول رقم (42): يبين توزيع المبحوثين حول صعوبة الانتقال من التعليم التقليدي إلى

التعليم الحديث الذي يوظف تكنولوجيا الاتصال الحديثة

النسبة	التكرار	الاحتمالات
71.43%	15	نعم
28.57%	06	لا
100%	21	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن %71.43 من المبحوثين يعتقدون أن هناك صعوبة في الانتقال من التعليم التقليدي إلى التعليم الحديث الذي يوظف تكنولوجيا الاتصال الحديثة وهذا ما

يمثل 15 مبحوث، أما الذين يرون بأنه ليست هناك صعوبة فتمثلت نسبتهم في %28.57 أي ما يعادل 06 مبحوث، وانطلاقاً من هذه النتائج نستخلص أن المؤسسة بحاجة ماسة لمواكبة المبتكرات الجديدة الحاصلة في العالم بشكل أفضل يضمن للمبحوث ممارسة أنشطته بحرية أكبر وبأسهل أسلوب.

الجدول رقم (43): تابع، في حالة الإجابة نعم، فيما تتمثل هذه الصعوبات؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نقص الإمكانيات المادية والبشرية	12	80%
عدم توفر الخبرة	03	20%
عدم إتقان الكلمات والألفاظ الأدبية	00	00%
عدم توفر الوقت الكافي	00	00%
المجموع	15	100%

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن %80 من المبحوثين الذين أجابوا بأنه هناك صعوبة في الانتقال من التعليم التقليدي إلى التعليم الحديث تتمثل هذه الصعوبات والعراقيل في نقص الإمكانيات المادية والبشرية بالدرجة الأولى أي ما يعادل 12 مبحوث، تليها صعوبة عدم توفر الخبرة بنسبة %20 ما يمثل 03 مبحوث، أما عدم إتقان الكلمات والألفاظ الأدبية وعدم توفر الوقت الكافي فكانت نسبتهم منعدمة، وعلى هذا الأساس نستنتج أن هذه المؤسسة تفتقد بالدرجة الأولى للتجهيزات والوسائل المادية اللازمة إضافة إلى نقص الكوادر البشرية المؤهلة في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

الجدول رقم (44): يمثل توزيع المبحوثين حسب مدى إحداثات تكنولوجيا الاتصال الحديثة للتغير في شكل أدائهم الوظيفي

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	21	100%
لا	00	00%
المجموع	21	100%

نلاحظ من خلال البيانات المبوبة في الجدول أعلاه أن جميع المبحوثين قد أكدوا بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحدثت تغيراً في شكل أدائهم البيداغوجي أي بنسبة 100% ما يعادل 21 مبحوث، وهذا بسبب الميزات والخدمات التي تقدمها هذه التكنولوجيا المعاصرة من توفير كم هائل وضحيم للمعلومات وسهولة الحصول عليها وكذا ربح الوقت، وهذا ما سهل من أداء المبحوث وجعله يتطور إلى أداء أفضل ينجز أعماله بسرعة فائقة وخلال وقت قصير.

الجدول رقم (45): يمثل توزيع المبحوثين حول نمط التغير الذي أحدثته تكنولوجيا الاتصال الحديثة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
طريقة التدريس	05	23.81%
سهولة البحث عن المعلومات	08	38.10%
سهولة التعامل والتواصل مع الطلبة	03	14.29%
ربح الوقت	05	23.81%
المجموع	21	100%

تشير البيانات المبوبة أعلاه أن 38.10% من المبحوثين يرون أن نمط التغير الذي حدث نتيجة تكنولوجيا الاتصال الحديثة تمثل في سهولة البحث عن المعلومات ما يعادل 08 مبحوث، أما الذين غيرت من طريقة تدريسهم فبلغت نسبتهم 23.81% ما يمثل 05 مبحوث مماثلة مع أولئك الذين

وفرت لهم الوقت أي ربح الوقت بنفس النسبة، وأخيرا هناك من سهلت عليهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة التعامل والتواصل مع الطلبة بنسبة %14.29 ما يقابل 03 مفردة، ومن هذا نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة وفرت للمبحوثين خدمات متنوعة سهلت عليهم ممارسة أدائهم البيداغوجي بيسر وسهولة.

الجدول رقم (46): يمثل توزيع المبحوثين حسب اعتقادهم أن تبنيهم لتكنولوجيا

الاتصال الحديثة يسهم في تحسين مردودية أدائهم الوظيفي بالجامعة

النسبة	التكرار	الاحتمالات
47.62%	10	كثيرا
42.86%	09	نوعا ما
9.52%	02	قليلًا
100%	21	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن %47.62 من المبحوثين يعتقدون بأنه كثيرا ما يسهم تبنيهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أدائهم بالجامعة وهذا ما يمثل 10 مبحوث، في حين الذين أجابوا أنهم نوعا ما تساعدهم فقدرت نسبتهم %42.86 ما يعادل 09 مبحوث، أما الذين يرون أنها لا تسهم في تحسين مردودهم فقد بلغت نسبتهم %9.52 ما يوازي 02 مفردة، ومنه نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تسهم بشكل فعال في تطوير أداء المبحوثين بالجامعة حسب استخدامه لها وتمكنه من تبني أبحاثها واستخدامها بالطريقة الأنسب لتحسين الأداء.

الجدول رقم (47): تابع، إذا حسنت من أدائك، هل يعود ذلك إلى

النسبة	التكرار	الاحتمالات
50%	05	عرض الدروس بشكل فعال وحديث
50%	05	تفاعل الطلبة معك
100%	10	المجموع

نلاحظ من خلال البيانات الموجودة أعلاه أن المبحوثين الذين أكدوا بأن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من أدائهم الوظيفي بالجامعة قد تمثل ذلك من خلال عرض الدروس بشكل فعال وحديث بنسبة 50% ما يعادل 05 مبحوث، وهذا مناصفة مع تفاعل الطلبة بذات النسبة، وهذا يدل على مدى إحداث هذه التكنولوجيا المستحدثة لتطوير وتنمية أداء المبحوثين.

الجدول رقم (48): إذا لم تحسن أدائك، لماذا؟

النسبة	التكرار	الاحتمالات
50%	01	أنك لا تستخدمها كثيرا
00%	00	نقص في التكوين
50%	01	نقص الوسائل والتجهيزات
100%	02	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن المبحوثين الذين يرون بأنها لم تحسن من أدائهم يرجع إلى كونهم لا يستخدمونها كثيرا بالإضافة إلى نقص الوسائل والتجهيزات بنسبة بلغت 50% لكل منهما أي ما يعادل 01 مفردة، وهذا يدل على أن هؤلاء المبحوثين ينقصهم شيء من الوعي والاهتمام أكثر بتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

الجدول رقم (49): يوضح توزيع المبحوثين حول ماذا أضافت لهم تكنولوجيا الاتصال

الحديثة

النسبة	التكرار	الاحتمالات
28.57%	06	التعامل مع كم هائل من المعلومات
42.86%	09	سهولة التواصل مع الطلبة الأساتذة والزملاء
14.29%	03	سهولة تحديث وتعديل المحتوى
14.29%	03	ربح الوقت
100%	21	المجموع

نلاحظ من خلال البيانات الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه أن 42.86% من المبحوثين أضافت لهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة سهولة التواصل مع الطلبة والأساتذة والزملاء ما يقابل 09 مبحوث، في حين أضافت التعامل مع كم هائل من المعلومات بنسبة 28.57% ما يعادل 06 مبحوث، يليهم سهولة تحديث وتعديل المحتوى وكذا ربح الوقت بنسبة بلغت 14.29% لكل منهما أي ما يمثل 03 مفردة، وهذه النتائج تدل على التعدد والتنوع الكبير الذي يميز تكنولوجيا الاتصال الحديثة، فخدماتها تتنوع بحسب تنوع حاجيات كل مبحوث.

الجدول رقم (50): يمثل توزيع المبحوثين حسب تقييمهم لتكنولوجيا الاتصال المتوفرة

بمؤسستهم

النسبة	التكرار	الاحتمالات
4.76%	01	جيدة
19.05%	04	حسنة
4.76%	01	متوسطة
33.33%	07	ضعيفة
38.10%	08	ضعيفة جدا
100%	21	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 38.10% من المبحوثين يقيمون التكنولوجيا الحديثة المتاحة بمؤسستهم ضعيفة جدا ما يعادل 08 مبحوث، تليها ضعيفة بنسبة بلغت 33.33% ما يمثل 07 مبحوث، ثم حسنة بنسبة 19.05% ما يقابل 04 مبحوث، ثم تأتي أخيرا جيدة ومتوسطة بنسبة 4.76% أي ما يوازي 01 مفردة، وتدل هذه النتائج على أن المؤسسة تشهد نقائص متعددة مما يؤدي إلى عدم مواكبتها للتكنولوجيا المعاصرة الحاصلة في العالم هذا ما قد يؤثر على أداء ومستوى كل مبحوث، وهذا رغم الميزانية المالية المخصصة لها والتي ينبغي عليها توفير كل ما يحتاجه المبحوث للممارسة أنشطته الوظيفية بالجامعة بشكل يسمح بتحقيق الأهداف المسطرة مسبقا.

ثانيا- عرض النتائج العامة للدراسة:

لقد أوضحت مناقشة الخصائص العامة لمجتمع دراستنا النتائج التالية:

- ◀ 61.90% من المبحوثين هم ذكور.
- ◀ 76.19% من المبحوثين تتراوح أعمارهم ما بين 30 إلى 40 سنة.
- ◀ 57.14% من المبحوثين لهم درجة الماجستير.
- ◀ 61.90% من المبحوثين تتراوح خبرتهم المهنية ما بين 5 إلى 10 سنوات.
- ◀ 61.90% من المبحوثين متزوجين.

◀ 80.95% من الباحثين حالتهم الاقتصادية متوسطة.

ثالثاً- تحليل نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات:

3-1- واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة عند أساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيجل:

من خلال المعطيات الميدانية التي توصلنا إليها نستنتج النتائج التالية:

◀ 23.81% من الباحثين يعتمدون على جهاز الحاسوب وشبكة الأنترنت كوسائل حديثة في أداء وظائفهم.

◀ 61.90% من الباحثين يؤكدون أن مؤسستهم مواكبة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة الحاصلة في العالم.

◀ 53.85% من الباحثين مواكبة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل متوسط.

◀ 52.38% من الباحثين يمتلكون جهاز حاسوب خاص بهم في العمل.

◀ 47.62% من الباحثين جهاز الحاسوب في أداء وظائفهم بشكل أحيانا.

◀ 66.67% من الباحثين أجابوا بأنهم يستخدمون جهاز الحاسوب بشكل دائما يكون في كتابة المحاضرات وتقديمها عبر جهاز عرض البيانات.

◀ 57.15% من الباحثين يتحكمون في جهاز الحاسوب بدرجة جيدة.

◀ 100% من الباحثين يجيدون استخدام شبكة الأنترنت.

◀ يستخدمون 80.95% من الباحثين شبكة الأنترنت من أجل الحصول على المعلومات.

◀ 52.38% من الباحثين لا يستخدمون شبكة الأنترنت في أداء مهامهم.

◀ 50% من الباحثين يستخدمون الانترانت بغية الاتصال بالأساتذة.

◀ يستخدمون 95.24% من الباحثين البريد الإلكتروني في أداء وظائفهم.

◀ 60% من الباحثين الذين يستخدمون البريد الإلكتروني يكون من أجل الإشراف على

طلبة التخرج.

- ◀ 57.14% من المبحوثين يتقنون استخدام جهاز عرض البيانات.
 - ◀ 66% من المبحوثين يستخدمون أحيانا جهاز عرض البيانات أثناء تقديم المحاضرات.
- ومن خلال النتائج المتحصل عليها نستنتج تأكيد صحة الفرضية الأولى التي مفادها أن هناك تنوع كبير في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة من قبل أساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيجل أثناء أداء وظائفهم، وبالتالي فهم يواكب مختلف التطورات والمستجدات الحديثة الحاصلة في العالم.
- 3-2- علاقة تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالأداء الوظيفي لأساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيجل:
- ◀ 90.48% من المبحوثين يقيمون أدائهم الوظيفي متوسط وهذا نظرا لتكنولوجيا الاتصال الحديثة المتاحة بمؤسستهم.
 - ◀ 85.71% تساعدهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة على انجاز مهامهم في الوقت المحدد.
 - ◀ 57.14% يبذلون مجهودات إضافية قصد الوصول إلى أداء أحسن.
 - ◀ 61.90% يعتقدون أن استخدامهم الدائم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة يؤدي إلى زيادة فعالية أدائهم البيداغوجي.
 - ◀ 100% من المبحوثين يرون بأن توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة يعد مطلباً من مطالب العصر الرقمي الحالي.
 - ◀ 71.43% من المبحوثين تساعدهم في بعض الأحيان تكنولوجيا الاتصال الحديثة في شرح وتقديم الدروس بفعالية أكثر.
 - ◀ 76.19% يعتقدون أن إدراج تقنية البريد الإلكتروني في التعليم يساهم في تحسين مستواهم الوظيفي.
 - ◀ 56% من المبحوثين يدرجون تقنية البريد الإلكتروني في التعليم بهدف تسهيل التواصل مع الطلبة.

- ◀ 76.19% يرون أن استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة يزيد من بحثهم التدريسي.
 - ◀ 61.90% من المبحوثين يرون أن برنامج الحوافز والمكافآت يشجعهم على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
 - ◀ 38.10% يرون أنه دائما ما تساعدهم التوجيهات والإرشادات المقدمة من قبل المسؤول الخاصة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أدائهم الوظيفي.
- ومنه نستنتج تأكيد صحة الفرضية الثانية والتي تقول أن علاقة تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالأداء الوظيفي لأساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيجل علاقة تكاملية، حيث تؤثر هذه التكنولوجيا على الأداء الوظيفي من خلال تقديم خدمات وتسهيلات لهم لممارسة نشاطاتهم التعليمية بالجامعة.
- 3-3- العوائق التي تعترض أساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيجل عند استخدامهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة:**
- ◀ 52.38% من المبحوثين يتحكمون في التقنيات التكنولوجية الحديثة بشكل متوسط.
 - ◀ 66.67% من المبحوثين دائما ما تضمن لهم مؤسستهم دورات تدريبية في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة قصد تطوير أدائهم.
 - ◀ 47.62% ساهمت هذه الدورات في تحسين استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة أثناء أداء وظائفهم.
 - ◀ 42.86% درجة تحكمهم بتكنولوجيا الاتصال الحديثة بعد التدريب متوسطة.
 - ◀ 52.38% يرون أن هذه الدورات التي توفرها مؤسستهم تتطلب التحسين.
 - ◀ 95.24% من المبحوثين يتعرضون لصعوبات تقنية عند استخدامهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
 - ◀ 95.24% يرون أن نقص التجهيزات الحديثة وعدم توفرها بالشكل الكافي يعيق عملهم البيداغوجي.

- يواجهون 85.71% من المبحوثين سلبيات ومخاطر عند تبنيهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.
 - 33.33% من المبحوثين يواجهون خطر تلف المعلومات.
 - يعتقد 71.43% من المبحوثين بأن هناك صعوبة في الانتقال من التعليم التقليدي إلى التعليم الحديث الذي يوظف تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
 - 80% من المبحوثين يواجهون صعوبة نقص الإمكانيات المادية والبشرية.
- ومن خلال هذه النتائج المتحصل عليها نخلص إلى تأكيد وإثبات صحة الفرضية الثالثة التي مفادها أن هناك عوائق تعترض أساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيجل عند استخدامهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وهذه العوائق والصعوبات تشكل حاجزاً أمام سعيهم المتواصل والدائم لتحقيق ما هو أفضل منه.
- 3-4- أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي لأساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيجل:
- 100% من المبحوثين يؤكدون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحدثت تغيراً في شكل أدائهم البيداغوجي.
 - 38.10% من المبحوثين غيرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة من أدائهم عن طريق سهولة البحث عن المعلومات.
 - 47.62% يعتقدون أن تبنيهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهم في تحسين مردودية أدائهم الوظيفي بالجامعة.
 - 50% حسنت من أدائهم من خلال عرض الدروس وتقديمها بشكل فعال وحديث.
 - 50% حسنت من أدائهم بواسطة تفاعل الطلبة أي خلق التفاعل بين الطالب والأستاذ.
 - 50% لم تحسن من أدائهم لأنهم لا يستخدمونها كثيراً.

- ◀ 50% لم تحسن من أدائهم بسبب نقص التجهيزات والوسائل الحديثة.
 - ◀ 42.86% من المبحوثين أضافت لهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة سهولة التواصل مع الطلبة والأساتذة والزملاء.
 - ◀ 38.10% يقيمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة المتاحة بمؤسستهم بأنها ضعيفة جدا.
- وبناء على هذه النتائج نتوصل إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تسهم بشكل كبير في إحداث تغييرات إضافية على مستوى الأداء الوظيفي لأساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيجل، حيث تساعدهم على خلق تسهيلات نوعية ومهمة لتحقيق أداء أفضل يخدم مصلحة البحث العلمي.

رابعا- المقترحات:

- يعتبر النجاح الباهر الذي حققته الابتكارات الجديدة والتقنيات المتطورة نقلت بواسطتها هذه التقنية الحديثة من مجرد فرضية علمية إلى حقيقة موجودة فعليا على الأرض الواقع.
- وبناء على هذا ومن خلال نتائج الدراسة المتحصل عليها ارتأينا إلى تقديم الاقتراحات التالية:
- توفير الوسائل والتجهيزات الحديثة داخل الجامعة.
 - الاهتمام أكبر بتكنولوجيا الاتصال الحديثة من قبل المسؤولين بالجامعة.
 - ضرورة إدراج الرقمنة أي التعليم الإلكتروني كخطوة أولى في الجامعة.
 - إجراء تریصات أكثر للأستاذة بغية تطوير مهاراتهم فيما يخص كيفية استخدام التقنيات الحديثة.
 - إتاحة الربط بشبكة الأنترنت في الجامعة مع ضرورة توفير الهياكل المناسبة الخاصة بالتطورات المعاصرة.
 - توعية الأستاذة بمدى أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومدى مساهمتها في الرقي أكثر بمستوى أدائهم الوظيفي.

- الاهتمام بنظام الحوافز والمكافآت لما له من أثر على الحالة النفسية في تطوير وتمنية أداء الأستاذة.
- تعميم استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسة ولجميع الأساتذة.

خلاصة الفصل:

نستنج من خلال هذه النتائج المتوصل إليه ثبوت وصدق فرضيات الدراسة المقترحة مسبقا وهذا وفق إجابات المبحوثين التي تم تفرغ بياناتها في جداول بسيطة تم تحليلها وتفسيرها لنصل إلى التأكد من صحة فرضيات الدراسة.

خاتمة

خاتمة:

من خلال ما تم تناوله يمكننا القول أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تكتسي أهمية بالغة لدى الأستاذ الجامعي الذي يسعى إلى مسايرة التطورات الحديثة بمختلف أنواعها، والتأقلم مع طبيعتها بصفاتها عاملا مهما في تحقيق جودة الأداء وتطوير مجال البحث العلمي وهذا بفضل تقديمها العديد من الخدمات والتسهيلات، وكذا تميزها بالكثير من الخصائص جعلتها تنال اهتمام أساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيجل بفضل مساهمتها في تسهيل عملية الحصول على المعلومات وتداولها وتخزينها واسترجاعها وكذا توصيلها في الوقت المناسب وفي فترة زمنية قصيرة.

فقد أدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تنمية وتطوير الأداء البيداغوجي لهؤلاء الأساتذة ويتجلى هذا التغير في تنوع طرق التدريس والتحول تدريجيا من الطرق التقليدية كالإلقاء فقط إلى طرق حديثة مثل استعمال الحاسوب وجهاز عرض البيانات، خلق فضاء وجو حوار مع الطلبة أي إحداث ردة فعل بينه وبين الطلبة، وهذا ما جعلهم يسعون دائما لتقديم الأفضل بغية تطوير مجال البحث العلمي بصفة وعامة وتطوير أدائهم الوظيفي بصفة خاصة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً- المعاجم:

- 1- أبي العقل جمال الدين محمد مكرم، ابن منظور لسان العرب، مج.7، (بيروت: دار هادر، 2004).
- 2- البستاني عبد الله، الوافي معجم وسيط للغة العربية، (بيروت: مكتبة لبنان، 1990).
- 3- حجاب محمد منير، المعجم الإعلامي، (القاهرة: دار الفجر، 2004).
- 4- المنجد الأبجدي، (بيروت: د.م.ن, ط.3، 1982).
- 5- مي عبد الله، المعجم في المفاهيم الحديثة للإعلام والاتصال، (بيروت: دار النهضة العربية، 2014).
- 6- يعقوبي محمود، معجم الفلسفة: أهم المصطلحات وأشهر الإعلام، (لبنان: دار الميزان للنشر، 2003).

ثانياً- الكتب:

- 7- أبو زيد فاروق، مدخل إلى علم الصحافة، (د.ب.ن: عالم الكتب، 1998).
- 8- أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، (الإسكندرية: الدار الجامعية، 2000).
- 9- الأخرس موسى توفيق، المومني إيمان موسى، مهارات استخدام الأنترنت في البحث العلمي، (الأردن: ناشرون وموزعون، 2001).
- 10- الأميري وليد حميد رشيد، تقييم وتطوير نظام تقويم أداء العاملين، (د.ب.ن: اليازوري للنشر، د.س.ن).
- 11- أنجرس موريس، منهجية البحث في العلوم الإنسانية، (الجزائر: دار القصبه للنشر والتوزيع، 2004).
- 12- بتبوتة الصديق، تقنيات الاتصال عبر الأقمار الصناعية، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، د.س.ن).

- 13- بخوش الصديق، منهجية البحث العلمي، (الجزائر: دار قرطبة للنشر والتوزيع، 2010).
- 14- بسيوتي إبراهيم حمادة، دراسات في الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، (القاهرة: عالم الكتب، 2008).
- 15- البطل من محمد إبراهيم، تكنولوجيا الاتصال المعاصرة، (د.ب.ن: دور النشر، د.س.ن).
- 16- البكري إياد شاكر، تقنيات الاتصال بين زمنيين، (عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2003).
- 17- البلداوي عبد الحميد عبد المجيد، أساليب البحث العلمي والتحليل الإحصائي: التخطيط للبحث وجمع وتحليل البيانات، (عمان: دار الشروق، 2007).
- 18- بن مرسللي أحمد، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، ط.2، 2006).
- 19- بن مرسللي أحمد، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، ط.4، 2004).
- 20- بوحوش عمار، دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية، (الجزائر: د.م.ن، 1990).
- 21- البياتي ياسين خضر، الاتصال الرقمي: أمم صاعدة مندهشة، (عمان: دار البداية للنشر والتوزيع، 2015).
- 22- توهامي إبراهيم وآخرون، قضايا سوسيوتنظيمية، (الجزائر: دار البدر الساطع للنشر، 2013).
- 23- جاد الرب سيد محمد، استراتيجيات تطوير تحسين أداء العاملين: الأطر المنهجية والتطبيقات العلمية، (مصر: د.م.ن، 2009).
- 24- حجازي محمد حافظ، إدارة الموارد البشرية، (الإسكندرية: دار الوفاء للنشر، 2007).
- 25- حريم حسين، إدارة الموارد البشرية: إطار متكامل، (عمان: مكتبة الحامد للنشر، 2013).
- 26- حسن راوية، إدارة الموارد البشرية: رؤية مستقبلية، (مصر: الدار الجامعية، 2003).
- 27- حسونة فيصل، إدارة الموارد البشرية، (عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2008).

- 28- حمدي محمد الفاتح، بوسعدية مسعود، قرناي ياسين، تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديث: الاستخدام والتأثير، (الجزائر: مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، 2011).
- 29- حمود خضير كاظم، الخرشة ياسين كاسب، إدارة الموارد البشرية، (عمان: دار المسيرة للنشر، 2007).
- 30- حنا نصر الله، إدارة الموارد البشرية، (د.ب.ن: دار زهران للنشر، 2013).
- 31- حنفي عبد الغفار، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، (الإسكندرية: الدار الجامعية، 2010).
- 32- خالد شادية شاكر، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في صناعة الصحف، (السودان: جامعة أم درمان الإسلامية، د.س.ن).
- 33- الدعليج إبراهيم عبد العزيز، مناهج وطرق البحث العلمي، (الأردن: مكتبة دار صفاء للنشر، 2010).
- 34- دليو فضيل، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، (عمان: دار الثقافة للنشر، 2010).
- 35- دليو فضيل، تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة: بعض تقنياتها الحديثة، (الجزائر: دار هومة للنشر والتوزيع، 2014).
- 36- ديري زاهد محمد، الرقابة الإدارية، (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2011).
- 37- زكي محمود هاشم، إدارة الموارد البشرية، (الكويت: منشورات ذات السلاسل، ط.2، د.س.ن).
- 38- ساري حلمي حضر، ثقافة الأنترنت: دراسة في التواصل الاجتماعي، (د.ب.ن: دار مجدلأوي للنشر والتوزيع، 2005).
- 39- السالم مؤيد سعيد، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي متكامل، (عمان: دار إثراء للنشر، 2009).
- 40- سلاطية بلقاسم، الجيلاني حسان، أسس البحث العلمي، (د.ب.ن: ديوان المطبوعات الجامعية، 2009).

- 41- سلاطية بلقاسم، الجيلاني حسان، محاضرات في المنهج والبحث العلمي، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، ط.2، 2009).
- 42- شاوش مصطفى نجيب، إدارة الموارد البشرية: إدارة الأفراد، (عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2005).
- 43- شقرة علي خليل، الإعلام الجديد: شبكات التواصل الاجتماعي، (عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، د.س.ن).
- 44- الشمايلة ماهر عودة، اللحام محمود عزت، كافي مصطفى يوسف، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، (عمان: دار الإعصار للنشر والتوزيع، 2015).
- 45- صلاح سالم، تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأمن القومي: أمن الدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية، (د.ب.ن: د.م.ن، 2003).
- 46- الطائي يوسف حجيم، الفضل مؤيد عبد الحسين، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي متكامل، (عمان: مؤسسة الوراق، 2006).
- 47- عاشور أحمد صقر، السلوك الإنساني في المنظمات، (مصر: دار المعرفة الجامعية، 2005).
- 48- عامر سامح عبد المطلب، استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، (عمان: دار الفكر، 2011).
- 49- عامر مصباح، منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلامية، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، ط.2، 2010).
- 50- عباس سهيلة، علي حسين علي، إدارة الموارد البشرية، (عمان: دار وائل للنشر، 2000).
- 51- عبد الأمير فيصل، الصحافة الإلكترونية في الوطن العربي، (عمان: دار الشروق، 2005).
- 52- عبد الباقي صلاح، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، (الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2002).
- 53- عبد النبي عبد الفتاح، تكنولوجيا الاتصال والثقافة، (القاهرة: العربي للنشر، 1990).
- 54- العجيلي محمد صالح ربيع، التعليم العالي في الوطن العربي الواقع واستراتيجيات المستقبل، (عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2013).

- 55- عزي عبد الرحمان، دراسات في نظرية الاتصال، (لبنان: مركز دراسات الوحدة العربية، 2003).
- 56- عقيل حسين عقيل، فلسفة مناهج البحث العلمي، (د.ب.ن: مكتبة مديولي للنشر، 1999).
- 57- عقيلي عمر وصفي، إدارة الموارد البشرية: بعد استراتيجي، (عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2005).
- 58- العلاق بشير عباس، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، (د.ب.ن: منشورات المنظمة العربية الإدارية، د.س.ن).
- 59- علم الدين محمود، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، (القاهرة: دار الصحف، 2005).
- 60- عليان ربحي مصطفى، غنيم عثمان محمد، مناهج وأساليب البحث العلمي: النظرية والتطبيق، (عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000).
- 61- القصاب عباس حسن، تكنولوجيا المعلومات في مجال الإدارة المدرسية، (البحرين: إدارة التدريب والتطوير المهني، 2010).
- 62- قندلجي عامر إبراهيم، السامرائي إيمان فاضل، شبكات المعلومات والاتصالات، (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2009).
- 63- اللبان الشريف درويش، تكنولوجيا الاتصال: المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية، (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2000).
- 64- المحاسنة إبراهيم محمد، إدارة وجودة تقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، (عمان: دار جرير، 2013).
- 65- محمد سعيد أنور سلطان، إدارة الموارد البشرية، (الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2003).
- 66- محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، (الإسكندرية: الدار الجامعية الجديدة، 2004).
- 67- محمد عباس سهيلة، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي، (عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2006).

68- محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الأنترنت، (القاهرة: عالم الكتب للنشر والتوزيع، 2007).

69- محمد عبد الغني، الخصري محسن أحمد، الأسس العلمية لكتابة رسائل الماجستير والدكتوراه، (د.ب.ن: مكتبة الأنجلومصرية، 1992).

70- محمود حسن إسماعيل، مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير، (د.ب.ن: الدار العالمية للنشر، 2003).

71- مروان عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، (عمان: مؤسسة الوراق، 2000).

72- المزهرة منال هلال، تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2014).

73- مكاوي حسن عماد، السيد ليلي حسن، الاتصال ونظرياته المعاصرة، (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1998).

74- مكاوي حسن عماد، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ط.2، 1997).

75- مكاوي حسن عماد، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1993).

76- يجاوي إبراهيم عمر، تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على العملية التعليمية في الجزائر، (عمان: دار اليازوري للنشر، 2016).

ثالثا- المجالات العلمية:

77- البحيص عصام، تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال، "مجلة العلوم الإسلامية"، مج.14، (ع.01، 02 يناير 2005).

- 78- بواب رضوان، الأداء الوظيفي والاجتماعي للأستاذ الجامعي في نظام الأملدي، "مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية"، (ع.2، 21 ديسمبر 2015).
- 79- بومعيل سعاد، بوباكور فارس، أثر التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، "مجلة الاقتصاد والمناجحت"، (ع.03، 2004).
- 80- حديد يوسف، تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضرية الجزائرية، "مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية"، (2014).
- 81- سمير إبراهيم حسن، الثورة المعلوماتية: عراقيلها وآفاقها، "مجلة الأعشاب والعلوم الإنسانية"، مج.18، (ع.01، 2002).
- 82- سولمية عبد الرحمان، استخدامات التكنولوجيا الحديثة وانعكاساتها على نمط الحياة في المجتمع الريفي، "مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية"، (ع.21، ديسمبر 2015).
- 83- غربي علي، حفيظي سليمة، الممارسات الأكاديمية للأستاذ الجامعي، "مجلة علوم الإنسان والمجتمع"، مج.20، (ع.02، جوان 2012).
- رابعا- المذكرات والرسائل الجامعية:
- 84- بن رحمون سهام، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، أطروحة مكملة لنيل شهادة دكتوراه، (جامعة بسكرة: كلية علم الاجتماع، 2013-2014).
- 85- بن صالح بسمة، مدى تكيف الأستاذ الجامعي مع أهداف نظام الأملدي من خلال عمليتي التدريس والتقييم، أطروحة دكتوراه، (جامعة أم البواقي: كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، 2016-2017).
- 86- بولعويدات حورية، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، (جامعة قسنطينة: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2007-2008).

- 87-** ريس مراد، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، مذكرة ماجستير، (جامعة الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2006).
- 88-** الرشيد محمد مبارك محمد، أثر استخدام طريقة الإدارة بالأهداف في أداء العاملين، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، (جامعة الشرق الأوسط بالكويت: كلية إدارة الأعمال، 2014).
- 89-** زرطال لطيفة، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين، مذكرة ماجستير، (جامعة جيجل: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2015-2016).
- 90-** سناني عبد الناصر، الصعوبات التي يواجهها الأستاذ الجامعي المبتدئ في السنوات الأولى من مسيرته المهنية، رسالة دكتوراه، (جامعة قسنطينة: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2011-2012).
- 91-** شامي صليحة، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، مذكرة ماجستير، (جامعة بومرداس: كلية العلوم الاقتصادية، 2009-2010).
- 92-** ضيف الله نسيم، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية، أطروحة دكتوراه، (جامعة باتنة1: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2016-2017).
- 93-** العشري صفاء حسين جميل، الآثار الإيجابية والسلبية المترتبة على اقتناء واستخدام أجهزة الاتصال وعلاقتها بإدارة الدخل المالي للأسرة، مذكرة ماجستير، (جامعة أم القرى: كلية الاقتصاد المنزلي، 2008).
- 94-** فلوح أحمد، مواصفات أساتذة الجامعة من وجهة نظر الطلبة، أطروحة دكتوراه، (جامعة وهران: كلية العلوم الاجتماعية، 2012-2013).
- 95-** موفق أسماء، جودة الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة، مذكرة ماجستير، (جامعة باتنة: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2015-2016).
- خامسا- المواقع الإلكترونية:**
- 96-** جرار آلاء، أنواع الحواسيب، في: <http://mawdoo3.com>، (2020/05/20)، على الساعة: 10:00 صباحا).

97- ششتاوي ربي، ما تعريف الأترنت، في: <http://mawdoo3.com>، (2020/05/20)، علي
الساعة: 15:30 مساءً).

قائمة الملاحق

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم الإعلام والاتصال

استمارة استبيان

أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي

دراسة ميدانية على أساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيجل

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: سمعي بصري

تحية طيبة أما بعد:

يسعدنا كثيرا أن نضع بين أيديكم الموقرة هذه الاستمارة بعنوان: "أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة علنا لأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي" وذلك لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي في علوم الإعلام والاتصال تخصص سمعي بصري، ونظرا لأهمية الموضوع وعلاقاته بالأستاذ الجامعي تم اختياركم للإجابة على استمارة الاستبيان وملأها بدقة، وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة حتى يتبين لنا رؤية هذا المشروع العلمي ومن ثم الحصول على نتائج علمية دقيقة وموضوعية، علما أن المعلومات المدلى بها من طرفكم ستبقى في سرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض علمية.

إشراف الأستاذ:

د/ مسعود بوسعدية

إعداد الطالبتين:

- سعاد عميمور

- أسماء ديب

السنة الجامعية: 2019-2020

المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- السن: أقل من 30 سنة من 30 - 40 سنة أزيد من 40 سنة
- 3- الدرجة العلمية: ماجستير دكتوراه بروفيسور
- 4- الخبرة في العمل: أقل من 5 سنوات من 5 - 10 سنوات أزيد من 10 سنوات
- 5- الحالة الاجتماعية: أعزب متزوج
- 6- الحالة الاقتصادية: جيدة متوسطة ضعيفة

المحور الثاني: واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة عند أساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيجل

- 7- ما هي وسائل الاتصال الحديثة التي تعتمدونها في عملكم؟
- الحاسوب جهاز عرض البيانات مواقع التواصل الاجتماعي
- شبكة الأنترنت شبكة الأنترنت شبكة الأكسترنات
- لوح إلكتروني البريد الإلكتروني
- أخرى تذكر.....

- (يمكن اختيار أكثر من إجابة).

8- هل تواكب المؤسسة الجامعية التي تنتمي إليها تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

- لا نعم

*إذا كانت الإجابة نعم, كيف يكون ذلك؟

بشكل كبير بشكل متوسط بشكل ضعيف

9- هل تمتلك جهاز حاسوب خاص بك في العمل؟

لا نعم

10- هل تستخدم جهاز الحاسوب في أداء وظيفتك؟

دائما أحيانا نادرا

* إذا كنت تستخدمه دائما, فيما يكون؟

حفظ المعلومات كتابة المحاضرات وتقديمها عن طريق جهاز العرض

- (يمكن اختيار أكثر من إجابة).

11- هل تتحكم في جهاز الحاسوب بدرجة؟

جيدة متوسطة ضعيفة

12- هل تجيد استخدام شبكة الأنترنت في عملك؟

لا نعم

* في حالة الإجابة بنعم، فيما توظفها؟

الحصول على المعلومات نقل الملفات عبر البريد الإلكتروني المحادثة

أخرى تذكر.....

- (يمكن اختيار أكثر من إجابة).

13- هل تستخدم شبكة الأنترنت في أداء مهمتك؟

لا نعم

* إذا كانت إجابتك نعم، أين يكمن استخدامها؟

- الاتصال بالأساتذة الحصول على المعلومات
- تبادل الملفات توفير فضاء جماعي

.....أخرى تذكر.....

- (يمكن اختيار أكثر من إجابة).

14- هل تستخدم البريد الإلكتروني عند قيامك بوظائفك؟

- نعم لا

* إذا كانت إجابتك نعم، لماذا؟

- الإشراف على طلبة التخرج التواصل مع الأساتذة والزملاء
- التواصل مع مؤسسات جامعية أخرى

.....أخرى تذكر.....

- (يمكن اختيار أكثر من إجابة).

15- هل تتقن استخدام جهاز عرض البيانات؟

- نعم لا نوعا ما

* إذا كانت إجابتك نعم، هل تقوم باستخدامه أثناء تقديم المحاضرة؟

- دائما أحيانا نادرا

المحور الثالث: علاقة تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالأداء الوظيفي لأساتذة قسم الإعلام

والاتصال بجامعة جيجل

16- كيف تقيم أدائك الوظيفي بالنظر إلى تكنولوجيا الاتصال الحديثة المتاحة؟

جيد متوسط ضعيف

17- هل تساعدك تكنولوجيا الاتصال الحديثة على إنجاز مهامك في الوقت المحدد؟

نعم لا أحيانا

18- هل تحاول بذل مجهودات إضافية قصد الوصول إلى أداء أحسن؟

دائما أحيانا نادرا

19- هل استخدامك تكنولوجيا الاتصال الحديثة يؤدي إلى زيادة فعالية أداءك الوظيفي؟

دائما أحيانا نادرا

20- هل ترى بأن توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة يعد مطلبا من مطالب العصر الرقمي الحالي؟

نعم لا

21- هل تساعدك تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تقديم وشرح الدروس بطريقة فعالة ومحفزة للطلاب؟

دائما أحيانا نادرا

22- هل إدراج تقنية البريد الإلكتروني في التعليم يسهم في تحسين مهامك البيداغوجي؟

نعم لا أحيانا

* إذا كانت الإجابة نعم ، كيف يكون ذلك؟

تقديم محاضرات عن بعد سهولة التواصل مع الطلبة

تقديم دروس وفيديوهات بسيطة تدعيم العلاقة التربوية بين الأستاذ والطلبة

- (يمكن اختيار أكثر من إجابة).

23- هل استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة تزيد من بحثك التدريسي والمهام المنوطة إليك؟

نعم لا نوعا ما

24- هل برنامج الحوافز والمكافآت يشجعك على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء مهامك؟

نعم لا

25- هل تساعدك التوجيهات والإرشادات المقدمة من قبل مسؤولك الخاصة باستعمال تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين أدائك البيداغوجي؟

دائما أحيانا نادرا

المحور الرابع: العوائق التي تعترض أساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيجل عند استخدامهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة

26- ما هي درجة تحكمك في التقنيات التكنولوجية الحديثة؟

جيدة متوسطة ضعيفة

27- هل تضمن لك مؤسستك دورات تدريبية بغية التحكم في طرق استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

دائما أحيانا أبدا

28- هل ساهمت هذه الدورات في تحسين استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة أثناء أدائك البيداغوجي؟

نعم لا نوعا ما

29- ما هي درجة تحكمك في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بعد التدريب؟

جيدة متوسطة لم تتغير

30- كيف تقيم الدورات التدريبية التي توفرها مؤسستك الجامعية التي تشغل بها؟

مفيدة تتطلب التحسين ضعيفة

31- ما هي طبيعة الصعوبات التي تواجهك عند استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

لغوية تقنية

32- هل نقص التجهيزات و المعدات الحديثة و عدم توفرها بالشكل الكافي تعيق عملك

البيداغوجي؟

نعم لا

33- هل هناك سلبيات عند تبنك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم لا

* إذا كانت الإجابة نعم، فيما تتجلى؟

تلف المعلومات أضرار صحية القرصنة المعلوماتية الفيروسات

تذكر.....

- (يمكن اختيار أكثر من إجابة).

34- هل هناك صعوبة في الانتقال من التعليم التقليدي إلى التعليم الحديث الذي يوظف تكنولوجيا

الاتصال الحديثة؟

نعم لا

* في حالة الإجابة نعم، ما طبيعة هذه الصعوبات؟

نقص الإمكانيات البشرية والمادية

عدم توفر الخبرة

عدم إتقان الكلمات والألفاظ الأدبية

عدم توفر الوقت الكافي

أخرى تذكر.....

- (يمكن اختيار أكثر من إجابة).

المحور الخامس: أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي لأساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيجل

35- هل أحدثت تكنولوجيا الاتصال الحديثة تغييرا في شكل أدائك البيداغوجي؟

لا

نعم

36- ما هو نمط التغيير الذي حدث جراء استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

سهولة البحث عن المعلومات

طريقة التدريس

سهولة التواصل مع الطلبة

ربح الوقت

أخرى تذكر.....

- (يمكن اختيار أكثر من إجابة).

37- هل تعتقد أن تبنيك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة يسهم في تحسين مردودية أدائك الوظيفي بالجامعة؟

قليلا

نوعا ما

كثيرا

* إذا حسن من أدائك، هل يعود ذلك إلى؟

عرض الدروس بشكل فعال وحديث تفاعل الطلبة معك

أخرى تذكر.....

* إذا لم يحسن من أدائك، لماذا؟

أنك لا تستخدمها كثيرا نقص التكوين نقص الوسائل والتجهيزات

أخرى تذكر.....

- (يمكن اختيار أكثر من إجابة).

38- ما الذي أضافته لك تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

سهولة التعامل مع كم هائل من المعلومات ربح الوقت

سهولة التواصل مع الطلبة والأساتذة والزملاء إمكانية تحديث المحتوى

أخرى تذكر.....

- (يمكن اختيار أكثر من إجابة).

39- ما هو تقييمك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة المتاحة بمؤسستك الجامعية؟

جيدة حسنة متوسطة ضعيفة ضعيفة جدا

شكرا على تعاونك

فهرس الجداول

فهرس الجداول:

الصفحة	اسم الجدول	الرقم
108	يوضح تقييم الأداء من خلال الإدارة بالأهداف	01
133	يمثل توزيع المبحوثين حسب الجنس	02
133	يمثل توزيع المبحوثين حسب السن	03
134	يمثل توزيع المبحوثين حسب الدرجة العلمية	04
134	يمثل توزيع المبحوثين حسب الخبرة في العمل	05
135	يوضح توزيع المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية	06
135	يوضح توزيع المبحوثين حسب الحالة الاقتصادية	07
136	يبرز توزيع المبحوثين حسب وسائل الاتصال الحديثة	08
137	يمثل توزيع المبحوثين حسب مدى مواكبة مؤسستهم الجامعية تكنولوجيا الاتصال الحديثة	09
137	يوضح توزيع المبحوثين حسب كيفية مواكبة هذه المؤسسة تكنولوجيا الاتصال الحديثة	10
138	يمثل توزيع المبحوثين حسب امتلاكهم جهاز حاسوب خاص بهم في العمل	11
138	توزيع المبحوثين حسب استخدامهم جهاز الحاسوب في أداء وظائفهم	12
139	توزيع المبحوثين حول أي مجال يستخدمون جهاز الحاسوب	13
139	توزيع المبحوثين حسب درجة تحكمهم في جهاز الحاسوب	14
140	توزيع المبحوثين حسب معرفتهم استخدام شبكة الأنترنت في العمل	15
140	يوضح توزيع المبحوثين حسب سبب استخدامهم شبكة الأنترنت	16
141	توزيع المبحوثين حسب مدى استخدامهم شبكة الأنترنت في أداء مهامهم	17
141	توزيع المبحوثين حسب أين يكمن استخدامهم للأنترنت	18
142	يوضح توزيع المبحوثين حسب استخدامهم للبريد الإلكتروني	19

142	توزيع المبحوثين حسب سبب استخدامهم للبريد الإلكتروني	20
143	يوضح توزيع المبحوثين حسب إتقانهم استخدام جهاز عرض البيانات	21
143	بوضح توزيع المبحوثين حسب مدى استخدامهم جهاز عرض البيانات أثناء تقديم المحاضرات	22
144	توزيع المبحوثين حسب تقييمهم أدائهم الوظيفي	23
144	يوضح توزيع المبحوثين حسب مدى مساعدة تكنولوجيا الاتصال الحديثة على إنجاز مهامهم في الوقت المحدد	24
145	يوضح توزيع المبحوثين حسب بذلهم لمجهودات إضافية	25
145	توزيع المبحوثين حسب استخدامهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة	26
146	من الضروري توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة كمطلب من مطالب العصر الرقمي	27
146	يوضح توزيع المبحوثين حسب مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة قي تقديم الدروس بشكل فعال ومحفز للطلبة	28
147	توزيع المبحوثين حسب ندوة مساهمة تقنية البريد الإلكتروني في تحسين مستواهم الوظيفي	29
147	كيف يسهم البريد الإلكتروني في تحسين أدائهم الوظيفي	30
148	مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة البحث التدريسي لهم	31
149	مدى مساهمة برامج الحوافز والمكافآت على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين مهامهم	32
149	مدى مساعدة توجيهات مسؤوليهم فيما يخص تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أدائهم البيداغوجي	33
150	مدى ضمان مؤسستهم الجامعية دورات تدريبية بغية تطوير أدائهم	34
150	مدى مساهمة الدورات المقدمة من قبل مؤسستهم في تطوير أدائهم الوظيفي	35
151	توزيع المبحوثين حسب درجة تحكّمهم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بعد التدريب	36

152	توزيع المبحوثين حسب تقييمهم الدورات التدريبية المقدمة	37
152	يوضح توزيع المبحوثين حسب طبيعة الصعوبات التي تواجههم خلال استخدامهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة	38
153	توزيع المبحوثين حسب تسبب نقص التجهيزات في مؤسستهم تشكل عائق لعملهم البيداغوجي	39
153	يوضح توزيع المبحوثين حسب مواجهتهم سلبيات خلال تبنيتهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة	40
154	أين تتجلى هذه السلبيات	41
154	هناك صعوبة في الانتقال من التعليم التقليدي إلى التعليم الحديث الذي يوظف تكنولوجيا الاتصال الحديثة	42
155	فيما تتمثل هذه الصعوبات	43
156	توزيع المبحوثين حسب مدى إحداث تكنولوجيا الاتصال الحديثة التغير في شكل أدائهم	44
156	توزيع المبحوثين حسب نمط التغير الذي أحدثته تكنولوجيا الاتصال الحديثة	45
157	مدى اعتقادهم أن تبنيتهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة يسهم في تحسين مردودية أدائهم	46
157	توزيع المبحوثين حسب إجاباتهم أنها حسنت أدائهم الوظيفي	47
158	توزيع المبحوثين حسب إجاباتهم أنها لم تحسن أدائهم الوظيفي	48
159	توزيع المبحوثين حسب ماذا أضفت لهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة	49
160	توزيع المبحوثين حسب تقييمهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة المتوفرة بمؤسستهم الجامعية	50

فهرس الأشكال

فهرس الأشكال:

الصفحة	اسم الشكل	الرقم
66	يوضح نموذج الشبكة المحلية الخطية	01
67	يوضح نموذج الشبكة المحلية النجمية	02
67	يوضح نموذج الشبكة المحلية الحلقية	03
68	يوضح نموذج الشبكة المحلية الواسعة	04
93	يوضح متطلبات مقياس الأداء الفعال	05
105	يوضح آلية تقييم الأداء الوظيفي من خلال مدخل الرقابة	06
106	يوضح آلية تقييم الأداء وفق مدخل النظام المتكامل	07

الصفحة	الموضوع
	البسمة
	دعاء
	إهداء
	شكر وتقدير
	خطة البحث
أ-ب-ت-ث	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
17	تمهيد
18	أولاً- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها
20	ثانياً- فرضيات الدراسة
20	ثالثاً- أسباب الدراسة وأهميتها وأهدافها
22	رابعاً- حدود الدراسة
24	خامساً- مفاهيم الدراسة
28	سادساً- نوع الدراسة ومنهجها
29	سابعاً- مجتمع الدراسة وعينته
30	ثامناً- أدوات جمع البيانات
32	تاسعاً- الدراسات السابقة
40	عاشراً- المقاربة النظرية للدراسة
44	إحدى عشر- صعوبات الدراسة
46	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: مدخل نظري حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة	
49	تمهيد
50	أولاً- نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة

52	ثانيا- أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة
52	ثالثا- أهداف تكنولوجيا الاتصال الحديثة
53	رابعا- خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة
55	خامسا- وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة
57	سادسا- أنواع وأشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة
71	سابعا- إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة
76	ثامنا- تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الوسائل، الجمهور والمجتمع
79	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي وتقييمه	
82	تمهيد
83	أولا- ماهية الأداء الوظيفي
83	1- المفاهيم المرتبطة بالأداء الوظيفي
85	2- محددات الأداء الوظيفي
86	3- عناصر الأداء الوظيفي ومظاهره
89	4- أهمية الأداء الوظيفي وخصائصه
90	5- أنواع الأداء الوظيفي وأبعاده
92	6- معايير الأداء الوظيفي ومعدلاته
94	7- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
95	8- معوقات الأداء الوظيفي وإجراءات تحسينه
98	ثانيا- تقييم الأداء الوظيفي
99	1- مفهوم تقييم الأداء الوظيفي
99	2- أهمية تقييم الأداء وأهدافه
102	3- خصائص تقييم الأداء الوظيفي
103	4- خطوات تقييم الأداء ومداخله
108	5- مسؤوليات تقييم الأداء الوظيفي
110	6- طرق تقييم الأداء الوظيفي

113	7- مشكلات وأخطاء تقييم الأداء وطرق معالجتها
116	خلاصة الفصل
ثالثا: الأستاذ الجامعي	
118	تمهيد
119	أولا- خصائص الأستاذ الجامعي
121	ثانيا- وظائف الأستاذ الجامعي
123	ثالثا- مهارات الأستاذ الجامعي
123	رابعا- واجبات وحقوق الأستاذ الجامعي
125	خامسا- أسس ومعايير تقييم جودة أداء الأستاذ الجامعي
127	سادسا- الصعوبات التي يواجهها الأستاذ الجامعي
128	سابعا- أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأستاذ الجامعي
129	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: الإطار التطبيقي للدراسة	
132	تمهيد
133	أولا- عرض وتفريغ وتحليل البيانات وتفسيرها
160	ثانيا- عرض النتائج العامة للدراسة
161	ثالثا- تحليل النتائج في ضوء الفرضيات
165	رابعا- المقترحات
167	خلاصة الفصل
ج	خاتمة
170	قائمة المراجع
180	قائمة الملاحق
190	فهرس الجداول
194	فهرس الأشكال
196	فهرس الموضوعات
199	ملخص الدراسة

ملخص الدراسة:

يكمّن الهدف من هذه الدراسة في التعرف على أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي لأساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيغل، حيث اعتمدنا على المنهج المسحي وذلك من خلال الاستعانة بأسلوب المسح الشامل، وقد تم اختيار أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال الدائمين بجامعة محمد الصديق بن يحيى بجيغل قطب تاسوست مجتمعاً للدراسة، محاولين بذلك إبراز الأثر الذي تخلفه تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي لأساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيغل وكذا معرفة واقع استخدام هذه التكنولوجيا الحديثة لديهم ومدى أهميتها بالنسبة لهم، كما استخدمنا أثناء إجرائنا موضوع الدراسة استمارة الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات والمعلومات الخاصة بموضوع هذه الدراسة، والتي انقسمت إلى 05 محاور رئيسية تمثلت فيما يلي:

المحور الأول: يضم البيانات الشخصية.

المحور الثاني: عنوان واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة عند أساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيغل.

المحور الثالث: بعنوان علاقة تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالأداء الوظيفي لأساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيغل.

المحور الرابع: يشمل العوائق التي تعترض أساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيغل عند استخدامهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

المحور الخامس: يضم أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي لأساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيغل.

وبعد جمع المعلومات وتحليلها توصلنا إلى جملة من النتائج نبرز أهمها في النقاط التالية:

- يستخدم أساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيغل تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل متنوع وفعال، حيث احتل جهاز الحاسوب وشبكة الأنترنت الريادة، يليهم جهاز عرض البيانات في المرتبة

- الثانية متبوعا بالبريد الإلكتروني في المرتبة الثالثة، ليأتي في المرتبة الأخيرة كل من شبكة الأكسترانت واللوحة الإلكترونية، وهذا يدل على تنوع استخدامات الأساتذة للتكنولوجيا الحديثة.
- أن هناك علاقة ترابطية تجمع تكنولوجيا الاتصال الحديثة والأداء الوظيفي لأساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيغل، بحيث تمكن الأساليب الحديثة هؤلاء الأساتذة من تحقيق وتسهيل ممارسة مهامهم وأنشطتهم البيداغوجية في وقت قياسي وقصير.
- توجد عوائق وصعوبات عند استخدام أساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيغل تكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث تشكل حاجزا أمام سعيه الدائم والمتواصل من أجل تقديم أداء أفضل يحقق بذلك أهداف المؤسسة.
- تسهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل واضح في تقديم تسهيلات نوعية لأساتذة قسم الإعلام والاتصال بجامعة جيغل قصد الرقي بأدائهم الوظيفي وتطوير مجال البحث العلمي.

Summary:

The aim of the study is to identify the impact of modern communication technology on the job performance of the professors of the media and communication department at jijel university, as we have adopted the survey method through the use of a comprehensive survey method, professors of the department of media sciences and permanent communication were sciences and permanent selected at the university of Muhammad al-siddiq bin Yahya in jijel, qutb tasoust is a community for study, trying to highlight the impact of modern communication technology on the job performance of the professors of the department of media and communication at the university of jijel, as well as knowing the reality of using this modern technology for them and the extent of its importance to them, and we also used during our subject of the study the questionnaire form as a basic tool for collecting private data and information the subject of this study, which was divided into 05 main axes as follows:

The first axis: includes personal data.

The second axis: addressing the reality of using modern communication technology among professors of the media and communication department at Jijel University.

The third axis: entitle the relationship of modern communication technology with the job performance of the professors of the media and communication department at Jijel University.

The fourth axis: includes the obstacles that the professors of the department of media and communication at Jijel University encounter when they use modern communication technology.

The fifth axis: includes the impact of modern communication technology on the job performance of the professors of the media and communication department at Jijel University.

After gathering and analyzing the information, we reached a number of results, the most important of which are in the following points:

Professors of the media and communication department at the university of jijel use modern communication technology in varied and effective manner, where the computer and the internet were the leaders, followed by e-mail in the third place both the extranet network and the electronic board, and this indicates the diversity of the professors' use of modern technology.

That there is an interdependent relationship that combines modern communication technology and the job performance of the department of media and communication at jijel university, so that modern methods enable these professors to archive and facilitate the exercise of their tasks and educational activities in a record and short time.

There are obstacles and difficulties when professors of the department of media and communication technology, as they constant a barrier to their constant and continuous endeavor to provide better performance that archives the goals of the institution.

Modern communication technology clearly contributes to providing qualitative facilities for professors of the media and communication department at the university of jijel in order to advance their job performance and develop the scientific field.