



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر الصحافة الالكترونية والمطبوعة:

الموسومة ب :

دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تحسين  
الأداء المهني لدى الموظفين الجزائريين  
دراسة استطلاعية على عينة من موظفي الوكالة  
التجارية لاتصالات الجزائر – مدينة المشربية -

تحت إشراف الدكتور:

\* بوسيف جمال

من إعداد الطالب:

\* شخنابة عبد الرزاق

السنة الجامعية

2021-2020

الله أكبر

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

" قل لو كان البحر مدادا

لكلمات ربي لنفد البحر قبل أن

تنفذ كلمات ربي ولجئنا بمثله

مدادا (109) قل إنما أنا بشر

مثلكم يوحى إلى أنها إلهكم

واحد فمن كان يرجو لقاء ربه

فليعمل عملا صالحا ولا يشرك

بعبادة ربه أحدا "

الكهف : آية 109/110

صدق الله العظيم

# شكر وتقدير

الحمد لله والشكر لله

أتقدم بشكري العميق، وامتناني العظيم إلى أستاذي  
التقدير الدكتور "بوسيف جمال" الذي تبني هذه الدراسة وقبل  
توليئه الإشراف على هذا البحث، وعلى كل من أسداه إلي من  
توجيهات منهجية سديدة ونصائح علمية قيمة، فله مني كل  
التقدير والاحترام على مساعداته الكبيرة وأخلاقه الفاضلة  
التي تضاف إلى رصيده العلمي المتميز.

# إهداء

إلى من علمني أن الحياة : إيمان وعمل وصبر... إلى  
رمز الشموخ أبي الكريم إلى من نفخت في روعي:  
القوة والعزة والأنفة... والدتي قرّة عيني إلى أجمل طيور  
الجنة في هذه الحياة... وودادة و وسام  
وإلى كل الذين يحبونني وأحبهم في الله واحتفظ  
بذكراهم في قلبي  
إلى كل من يقدر العلم ويسعى في طلبه  
إلى من ذكرهم قلبي ونسيهم قلبي  
إلى كل هؤلاء اهدي علمي هذا

**عبد الرزاق شخّابة**

الصفحة	المحتويات
-	بسملة
-	آية قرآنية
-	شكر و عرفان
-	إهداء
-	ملخص الدراسة
-	ملخص باللغة الانجليزية
-	فهرس المحتويات
-	فهرس الجداول
-	فهرس الأشكال
أ	مقدمة
1	أسباب اختيار الموضوع
2	أهمية الدراسة
2	أهداف الدراسة
7	المقاربة النظرية
8	الدراسات السابقة
16	إشكالية الدراسة
18	التساؤلات الفرعية
20	منهج الدراسة وأدواته
25	مجتمع الدراسة وعينته
26	مفاهيم الدراسة
<b>الفصل الأول ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة</b>	
28	المبحث الأول: تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة مفهومها، خصائصها وأهميتها.
28	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.
30	المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.
33	المطلب الثالث: أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.
35	المبحث الثاني: أهم وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.
35	المطلب الأول: الحاسب الآلي.
39	المطلب الثاني: شبكة الانترنت.

### الفصل الثاني: الأداء المهني وتقييمه

- 51 المبحث الأول: الأداء المهني ومفهومه، خصائصه، أنواعه وأبعاده.
- 52 المطلب الأول: مفهوم الأداء المهني.
- 52 المطلب الثاني: خصائص ومحددات الأداء المهني.
- 56 المطلب الثالث: أنواع الأداء المهني.
- 57 المطلب الرابع: أبعاد الأداء المهني والعوامل المؤثرة على أداء العاملين.
- 60 خلاصة
- 61 المبحث الثاني: تقييم الأداء مفهومه، أهدافه، وعلاقته بتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.
- 61 المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء.
- 63 المطلب الثاني: أهداف تقييم الأداء.
- 65 المطلب الثالث: علاقة تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة بالرفع من فاعلية الأداء المهني.
- 67 خلاصة

### الفصل الثالث: تحليل ومناقشة البيانات التي تم جمعها من مؤسسة اتصالات الجزائر - الوكالة التجارية بمدينة

#### مشرية-

- 71 المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة .
- 71 المطلب الأول: تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر - الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر -
- 72 المطلب الثاني: نشاطات المؤسسة.
- 72 المطلب الثالث: أهم أهداف المؤسسة.
- 73 المطلب الرابع: الهيكل التنظيمي.
- 75 المبحث الثاني: تحليل نتائج أداة استمارة الاستبيان.
- 79 المطلب الأول: أهم وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة التي تستخدمها الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر-بمشرية-
- 85 المطلب الثاني: تلقى موظفي الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر تكوينا في كيفية استخدام هذا النوع من التكنولوجيات من عدمه .
- 88 المطلب الثالث: مستوى استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة بين موظفي الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر بـمشرية.
- 90 المطلب الرابع: تمتع موظفي الوكالة التجارية للاتصالات الجزائر بثقافة تكنولوجية عالية من عدمه

93	المطلب الخامس: تسهيل تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة المستخدمة داخل الوكالة التجارية الاتصالات الجزائرية أداء الموظفين لمهامهم من عدمه.
96	عرض نتائج الدراسة
101	خاتمة
104	قائمة المصادر والمراجع
-	الملاحق



فهرس الجداول		
الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
75	تحليل البيانات المتعلقة بجنس الباحثين	01
76	تحليل البيانات المتعلقة بالفئة العمرية للباحثين	02
77	تحليل البيانات المتعلقة بالمؤهل العلمي للباحثين	03
78	تحليل البيانات المتعلقة بالخبرة المهنية	04
79	يبين أهم وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة التي تستخدمها الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر فرعة مشرية	05
81	يبين أهم التطبيقات التي يستخدمونها في مؤسسة اتصالات الجزائر	06
82	يبين وسائل التواصل المستخدمة بين الموظفين أثناء أداء مهامهم	07
83	يبين الوسائل التكنولوجية التي يستخدمونها في التواصل مع الزبائن	08
85	يبين ضمان المؤسسة للدورات التدريبية للزيادة في تحكم استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة	09
86	يبين تقييم التدريبات التي توفرها الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر	10
88	يبين إذا كان موظفي الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر يحسنون استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة أم لا	11
89	يبين نسبة الموظفين الذين يحسنون استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة	12
91	يبين تمتع موظفي الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر برغبة استخدام التكنولوجيا الحديثة	13
92	يبين سعي الموظفين بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر إلى تطوير مهاراتهم في استخدام تكنولوجيا الحديثة	14
94	يبين بأن تكنولوجيا الحديثة قدمت إضافات لأداء الموظفين داخل مؤسسة اتصالات الجزائر	15
95	يبين بأن تكنولوجيا الحديثة المستخدمة تسهل التواصل مع الزبائن	16

## فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
74	الميكمل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر فرع مشرية	01
75	التمثيل البياني لتحليل البيانات المتعلقة بالجنس	02
76	التمثيل البياني لتحليل البيانات المتعلقة بالفئة العمرية	03
77	التمثيل البياني لتحليل البيانات المتعلقة بالمؤهل العلمي	04
78	التمثيل البياني لتحليل البيانات المتعلقة بالخبرة المهنية	05
80	يبين أهم وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة التي تستخدمها الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر فرعة مشرية	06
81	يوضح أهم التطبيقات التي يستخدمونها في مؤسسة اتصالات الجزائر	07
82	يوضح وسائل التواصل المستخدمة بين الموظفين أثناء أداء مهامهم	08
84	يوضح الوسائل التكنولوجية التي يستخدمونها في التواصل مع الزبائن	09
85	يوضح ضمان المؤسسة للدورات التدريبية للزيادة في تحكم استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة	10
87	يوضح تقييم التدريبات التي توفرها الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر	11
88	يوضح إذا كان موظفي الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر يحسنون استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة أم لا	12
90	يوضح نسبة الموظفين الذين يحسنون استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة	13
91	يوضح تمتع موظفي الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر برغبة استخدام التكنولوجيا الحديثة	14
92	يوضح سعي الموظفين بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر إلى تطوير مهاراتهم في استخدام تكنولوجيا الحديثة	15
94	يوضح بأن تكنولوجيا الحديثة قدمت إضافات لأداء الموظفين داخل مؤسسة اتصالات الجزائر	16
95	يوضح بأن تكنولوجيا الحديثة المستخدمة تسهل التواصل مع الزبائن	17

# المقدمة

فتحت الثورة الصناعية والمعلوماتية التي انطلقت شرارتها منذ العقد الأخير من القرن الماضي آفاقا واسعة حول التنمية خاصة في مجال تكنولوجيا بكل أنواعها، حيث شهدت تقدما هائلا حتى أصبحت ضرورة ملحة من ضروريات العصر في الاعتماد عليها، وذلك بالمقارنة مع دورها الفعال في مختلف الميادين الاجتماعية والاقتصادية والثقافية .

ففي ظل التوجه العالمي نحو اقتصاديات المعرفة التي تعتمد بشكل كبير على التقنيات والوسائل الحديثة لرفع مستوى الأداء زادت أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، فتزايد سباق المؤسسات على اختلافها من اجل اقتناء ومسايرة أحدث ما توصل إليه التقدم في هذا المجال، باعتبار أن اكتساب هذه الأخيرة حاليا يمثل امتلاكا لقدرة تنافسية على الصعيد العالمي و الوطني والمحلي.

فالرهانات والحيثيات التي فتحتها تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة على تعددها فرضت على المجتمعات النامية في توجه نحو التحكم فيها وفي تقنياتها واستعمالها للمساهمة في تحقيق التنمية المنشودة على كافة المستويات للحاق بالركب الحضاري العلمي، حيث انه لا يمكن التحكم في المعلومات والأداء إلا من خلال التحكم بتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

ومن هذا المنطلق وبغرض دراسة دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى الموظفين الجزائريين تم اختيار مجتمع الدراسة من خلال مؤسسة

اقتصادية تمثلت في مركز وكالة التجارية لاتصالات الجزائر بمدينة مشرية كميدان للدراسة. عموما فقد قمنا بتقسيم دراستنا إلى إطار منهجي يتبعه ثلاثة فصول، حيث يعرض الأخير مقدمة وأسباب اختيار الموضوع، أهداف وأهمية الدراسة، النظرية العلمية المعتمدة، والدراسات السابقة، مروراً بتحديد إشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية والمنهج المعتمد وأدواته، مجتمع البحث وعينته، وتم اختتامه بتحديد المفاهيم .

أما الفصول فقد قامت على العرض التالي الفصل الأول بعنوان بتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وجاء فيه مبحثين، المبحث الأول لماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ثلاثة مطالب أولهما تعرضنا فيه لمفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة أما الثاني فتطرقتنا فيه لخصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وفي الثالث تناولنا أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة. أما المبحث الثاني أبرزنا فيه أهم وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، حيث تضمن ثلاث مطالب، الأول بعنوان الحاسب الآلي، والثاني بالانترنت، أما الثالث فكان للهاتف الذكي.

أما الفصل الثاني فجاء تحت عنوان الأداء المهني وتقييمه ويتضمن مبحثين، المبحث الأول بعنوان الأداء المهني ويندرج تحته أربعة مطالب، الأول بعنوان مفهوم الأداء المهني والثاني خصائص ومحددات الأداء المهني، أما الثالث فتضمن أنواع الأداء المهني والرابع أبعاد الأداء المهني والعوامل المؤثرة على أداء العاملين، أما المبحث الثاني فأبرزنا من خلاله تقييم

الأداء وتضمن ثلاث مطالب بعنوان مفهوم تقييم الأداء والثاني لأهداف تقييم الأداء والثالث تطرقنا فيه لعلاقة تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة بالرفع من فاعلية الأداء المهني.

ثم الفصل الثالث للإطار الميداني الذي تطرقنا فيه للإجراءات التطبيقية لدراسة وتضمن التعريف بالمؤسسة محل الدراسة وأهم أهدافها ونشاطاتها وبعدها تطرقنا إلى تحليل البيانات الميدانية وصولاً إلى النتائج العامة لتكون آخر مرحلة خاتمة دراستنا هذه.

## أسباب اختيار الموضوع :

إن اختيارنا لدراسة دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى الموظفين الجزائريين كان نتيجة دوافع ذاتية وأخرى موضوعية يمكن تلخيصها في :

### الأسباب الذاتية :

- رغبتني في دراسة هذه المواضيع التي لها علاقة مباشرة بتخصصي.
- الاحتكاك بالميدان الذي يفترض مزاولة وظيفتي فيه.
- تطبيق المعارف النظرية التي تحصلت عليها خلال مساري الجامعي.
- الرغبة في التعرف عن قرب على ما توصلت إليه المؤسسات الجزائرية من استثمار في تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.

### الأسباب الموضوعية :

- التطور المتلاحق والسريع الذي عرفه مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وارتباطه الوثيق بالعمل المؤسساتي والإداري ، مما فرض علينا التطرق لهذا الموضوع.
- ظهور تكنولوجيا جديدة فرضت نفسها في تشكيل حياة الناس.

### أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى :

- التعرف على أهم الوسائل التكنولوجية الإعلامية والاتصالية الحديثة المستعملة في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر .
- معرفة مكانة تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة اتصالات الجزائر .
- الكشف عن مدى تسهيل تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة لمهام الموظفين .
- الكشف عن مدى الثقافة التكنولوجية التي تتمتع بها المؤسسات الجزائرية لاتصالات الجزائر .
- التعرف عن مدى تسهيل تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة المستخدمة داخل الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر عن أداء الموظفين لمهامهم بفاعلية.

### أهمية الدراسة :

- تبرز أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع وهو دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى موظفين وكالة التجارية للاتصالات الجزائر بمدينة مشرية، ويمكن النظر إلى أهمية الموضوع من جانبين هما :
- الأهمية العلمية : تتحقق هذه الأهمية من الدراسة نتيجة ما نتوصل إليه من نتائج واستنتاجات، وتبرز أهمية دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تحسيها لأداء



الموظفين ومدى تأثيرها عليها وفي مختلف وسائلها وآلية نظام العمل بها داخل المؤسسة.

- الأهمية العملية: توجه هذه الدراسة اهتمامها الرئيسي لمعرفة وفهم طبيعة دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني ، وهذا كله من خلال الدراسة الميدانية التي نحاول من خلالها دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر -بمدينة مشرية-

### المقرب النظري للدراسة:

لقد اعتمدنا في هذه الدراسة على نظرية الحتمية التكنولوجية؛ كخلفية نظرية تركز عليها دراستنا في عملية البحث والإجابة عن الإشكالية والتساؤلات المطروحة، وسنفصل أكثر في هذه النظرية كما يلي:

### نظرية الحتمية التكنولوجية :

ترجع أصول هذه النظرية إلى أعمال كل من المدعو : هارولد انيس والمدعو مارشال ماكلوهان اللذان أعطيا في أعمالهما دورا رئيسيا للوسائل في عملية الاتصال بل وحتى في تنظيم المجتمع برمته.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> بشير العلاق، نظرية الاتصال (مدخل متكامل)، عمان، الأردن، ص 74 .

قدم هذه النظرية مارشال ماكلوهان في ستينات القرن الماضي وهي عبارة عن تصورات نظرية لتطور وسائل الاتصال وتأثيراتها على المجتمعات الحديثة، إذ يرى أن تطور المجتمعات المعاصرة مرده إلى تطور تكنولوجيا الاتصال، وقد عرض ماكلوهان أفكار نظريته أول مرة سنة 1962 في كتابه " مجرة غوتنبرغ". وتعتبر نظرية الحتمية التكنولوجية من النظريات المادية التي اهتمت بتأثير تكنولوجيا وسائل الإعلام على شعور وتفكير وسلوك الأفراد، وعلى التطور التاريخي للمجتمعات، ويرى أن مضمون وسائل الإعلام لا ينظر إليه مستقلا عن تكنولوجيا وسائل الإعلام نفسها. فطبيعية وسائل الإعلام التي يتصل بها الإنسان تشكل الأفراد والمجتمعات أكثر مما يشكلها مضمون الاتصال لذلك يفترض في نظريته ان تكنولوجيا الاتصال تكبل حرية الإنسان الذي يصبح تابعا لها.<sup>1</sup>

تعتمد هذه النظرية على ثلاث فرضيات أساسية وضعها ماكلوهان وهي :

### الافتراض الأول : وسائل الاتصال هي امتداد الحواس :

يبين "ماكلوهان" أن وسائل الإعلام التي يستخدمها المجتمع او ينظر إلى استخدامها ستحدد طبيعة المجتمع وكيف يعالج مشاكله وأية وسيلة أو امتداد للإنسان والتي تشكل ظروفها تؤثر على الطريقة التي يفكر بها الناس ويعملون وفقا لها، أي أن الوسيلة هي امتداد الإنسان فالملابس والمساكن امتداد لجهازنا العصبي المركزي، فكاميرا التلفزيون تمد أعيننا،

<sup>1</sup> ياسين قرناي، قراءة تحليلية لنظرية الحتمية التكنولوجية والحتمية القمية، بين مارشال ماكلوهان وعبد الرحمن عزري، سطيف، جامعة الجزائر، ص ص 66-67 .

والميكروفون يمد آذنا والآلات الحاسبة توفر بعض أوجه النشاط التي كانت في الماضي تحدث في عقل الإنسان فقط.

ويرى "ماكلوهان" أن كل حقبة زمنية كبرى في التاريخ تستمد شخصيتها المميزة من الوسائل الإعلامية المتاحة آنذاك على نطاق واسع ، ومن ذلك قسم "ماكلوهان" تطور الاتصال إلى أربع مراحل تعكس في أية التاريخ الإسلامي وهي :

مرحلة الشفوية : أي ما قبل التعلم، أي المرحلة التي كانت تعتمد على الاتصال الشفهي والتي استغرقت معظم التاريخ البشري.

مرحلة الكتابة : والتي ظهرت في اليونان القديمة واستمرت ألفي عام.

مرحلة الطباعة : بدأت منذ عام 1500 إلى عام 1900 تقريبا.

مرحلة وسائل الإعلام الالكترونية : والتي بدأت عام 1900 تقريبا حتى الوقت الحاضر.<sup>1</sup>

#### الافتراض الثاني : الوسيلة هي الرسالة :

بمعنى أن طبيعة كل وسيلة وليس مضمونها هو الأساس في تشكيل المجتمعات على

أساس أن لكل وسيلة جمهورها الخاص الذي يتكيف مع ما تعرضه الوسيلة وخصائصها

<sup>1</sup> منال هلال المراه، نظريات الاتصال، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 1433 هـ، 2012، ص ص 361-363 .

ومميزاتها، فطبيعة وسائل الإعلام المستخدمة في كل مرحلة تساعد على تشكيل المجتمع أكثر مما يساعد مضمون تلك الوسائل على هذا التشكيل.<sup>1</sup>

ويؤكد "ماكلوهان" أن الطريقة أي الوسيلة الإعلامية التي يستعملها الرسل أثناء تمرير أو بث الرسالة والكيفية التي سيفهم بها المستقبل هذه الوسيلة وعليه يرى أن التطور التكنولوجي أو ما يسميه بالاحتمية التكنولوجية يجب أن تحظى بالدراسة.

كعامل خارجي أساسي في بناء وتطور المجتمع، ويرى ماكلوهان أن الطريقة التي تستخدم هذه الوسائل التكنولوجية هي التي تحدد رداءتها من مدى فائدتها.

### الفرضية الثالثة : تقسيم وسائل الاتصال إلى وسائل ساخنة ووسائل باردة :

ويقصد بالوسائل الباردة تلك التي تتطلب من المستقبل جهدا إيجابيا المشاركة والمعاشية والاندماج بها، أما الوسائل الساخنة فهي تلك الوسائل الجاهزة المحددة نهائيا فلا تحتاج من المشاهد أو المستمع إلى جهد يبذله أو المشاركة أو معاشية، فالكتابة والتلفون والتلفزيون اعتبرت وسائل باردة، أما الطباعة والإذاعة والسينما، فهي وسائل ساخنة،

<sup>1</sup> كريمة حرطاني، رجاء بلعباس، تمثلات حارس البوابة في بيئة الإعلام الجديد، دراسة تحليلية لأنماط استهلاك المحتويات الإخبارية على قياس بوك، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال صحافة مطبوعة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، عبد الحميد بن باديس، مستغانم، الجزائر، 2019/2018، ص 56 .

فالوسيلة الساخنة تقدم لجمهورها أو منتوجها لا يحتاج فيه المستقل إلى أعمال جهده حتى يفهم ويستوعب الرسالة أما الوسيلة فهي تحتاج من جمهورها إلى قدر كبير...<sup>1</sup>

### العلاقة بين الدراسة والمقاربة النظرية :

إسقاط الافتراضات النظرية الحتمية التكنولوجية على دراستنا نجد أن :

تحتم استخدام التكنولوجيا في مختلف المؤسسات تحقيق لمبدأ التكيف مع المتغيرات العالمية التكنولوجية، وتحتم اعتماد التقنية في المنظمات بما فيها المؤسسة محل الدراسة.

إذن في ظل هذه الافتراضات الثلاثة لـ "ماكلوهان" والقائلة بأن وسائل الاتصال هي امتداد لحواسنا، والوسيلة هي الرسالة، وكذا تقسيم الوسيلة إلى وسائل باردة أخرى ساخنة، فإن هذه الافتراضات هي التي سنخص بها هذه الدراسة، لا سيما ما شهدته تكنولوجيا الإعلام والاتصال من تطور رهيب.

### الدراسات السابقة :

### الدراسة الأولى :

مذكرة من إعداد : " قرفي سارة 2015/2014 "، تحت عنوان : دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى العاملين في المؤسسة العمومية،

<sup>1</sup> منال هلال المزاهر، نظريات الاتصال، المرجع نفسه، ص ص 363-375 .

دراسة مسحية على عينة من عمال مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي ، بسكرة .

نوع الدراسة : مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص وعلاقات عامة.

تحاول هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية التالية : ما دور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني للعاملين داخل مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي؟

وتتناول هذه الدراسة أسئلة فرعية وهي :

ما أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة استخداما في مركز البحث العلمي للمناطق الجافة عمر البرناوي؟

ما لصعوبات التي تواجه العاملين في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي عند استخدام لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

ما تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء العاملين داخل مركز البحث العلمي ؟

وللإجابة على هذه التساؤلات المطروحة تم إتباع المنهج الوصفي المسحي بالعينة،  
بالاعتماد على الملاحظة البسيطة والمقابلة والاستمارة.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- أن الاستفادة من هذه التكنولوجيات يتفاوت بين وسيلة وأخرى.
- ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين مستوى الأداء المهني لدى العاملين في مركز بشكل مقبول.
- تحسين أساليب بشقيه الداخلي والخارجي.
- استعداد المركز لتبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتوظيفها في العمل.

تكمّن العلاقة بين دراستنا وهذه الدراسة من حيث أن :

كلاهما يبحث في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة وفي مجال الأداء المهني، فمن خلال استعراض نتائج هذه الدراسة يمكننا الاستفادة منها من حيث تكوين فكرة مبدئية عن موضوع تكنولوجيا الاتصال الحديثة وعن موضوع الأداء المهني، إضافة إلى أنها أفدتنا هذه الدراسة كثيرا في الإحاطة بالموضوع المدروس سواء من الناحية النظرية ومن الناحية الميدانية.

أما بالنسبة للاختلاف فيكمن في كون أن هذه الدراسة قامت بمعالجة تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء المهني فقط، واعتمد فيها على المنهج الوصفي المسحي باستخدام أدوات ثملتنفي الملاحظة البسيطة والمقابلة والاستمارة، أما دراستنا فتبحث هن دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى الموظفين الجزائريين بوكالة التجارية لاتصالات الجزائر، وقد اعتمدنا فيها على المنهج المسحي كمنهج مستخدم وكأدوات لدراسة وجمع المعلومات أداة الاستبيان.

### الدراسة الثانية :

مذكرة من إعداد : " راضية بداع 2017/2016 " تحت عنوان : أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، حالة مؤسسة رغوة الجنوب -تقرت- ، نوع الدراسة : مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية .

تحاول هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية التالية:

ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في مؤسسة

رغوة الجنوب ؟



وتتناول هذه الدراسة أسئلة فرعية وهي :

- ماهو مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة
- ماهي مستويات الأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة رغوة الجنوب ؟
- ماهي طبيعة العلاقة الارتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي ؟
- هل تؤثر الخصائص الشخصية لأفراد العينة على إجاباتهم حول مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة محل الدراسة؟

وللإجابة على هذه التساؤلات المطروحة تم إتباع المنهج التالية:

- المنهج الوصفي التحليلي، المنهج الاستقصائي، المنهج الإحصائي بالاعتماد على الاستبيان كأداة للاستخدام لجمع البيانات وأداة الملاحظة.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- يوجد مستوى متوسط الأداء الوظيفي للعاملين بمؤسسة رغوة الجنوب.
- لا توجد علاقة ارتباطية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والداء الوظيفي .
- توجد فروق بين إجابات العمال فيما يتعلق بالخبرة المهنية.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تأثير الخصائص الشخصية لفردا العينة على إجاباتهم حول الأداء الوظيفي.

### تكمن العلاقة بين دراستنا وهذه الدراسة من حيث أن :

كلاهما يبحث في مجال تكنولوجيا وفي مجال الأداء الوظيفي، وقد استفدنا من هذه الدراسة من حيث تكوين فكرة مبدئية حول الموضوع والتعمق أكثر في معالجة دراستنا وتحليلها.

أما بالنسبة للاختلاف فقد تمحور ذلك من حيث المنهج المستخدم فهذه الدراسة تعتمد على المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الاستقصائي والمنهج الإحصائي، وتبع في جمعها للبيانات على الأدوات التالية: الاستبيان وأداة الملاحظة.

أما دراستنا فاعتمدنا فيها على المنهج المسحي كمنهج مستخدم وعلى الاستبيان لجمع المعلومات على الباحثين، بالإضافة إلى أن هذه الدراسة عاجلت أو اهتمت بدراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة فقط، في حين أن دراستنا تدرس دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى الموظفين داخل مؤسسة اتصالات الجزائر.

الدراسة الثالثة:

مذكرة ماجستير من إعداد: "محمد الفاتح حمدي 2008-2009، 1430-  
1429": تحت عنوان: استخدامات تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة وانعكاساتها  
على قيم الشباب الجامعي، نوع الدراسة : مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم  
الإعلام بالدراسات العليا والبحث.

تحاول هذه الدراسة الإجابة على التساؤل التالي :

ما مدى تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة على قيم الشباب  
الجامعي ؟

وتتناول هذه الدراسة أسئلة فرعية هي :

- ما مدى استخدام الشباب الجامعي الجزائري لوسائط الاتصال والإعلام الحديثة في حياته  
اليومية من حيث العادات والأنماط؟

- ماهي دوافع وأسباب استخدام الشباب الجامعي الجزائري لوسائط الاتصال والإعلام  
الحديثة في حياته اليومية ؟

- ما مدى تأثير استخدام وسائط الاتصال والإعلام الحديثة على قيم الشباب الجامعي ؟

- ماهي الآليات والوسائل التي يجب اتخاذها لحماية المنظومة القيمة لدى الشباب الجامعي في ظل مخاطر وسائط الاتصال والإعلام الحديثة؟

للإجابة على هذه التساؤلات المطروحة تم إتباع منهج المسح الوصفي بالعينة، بالاعتماد على أداتين هما : الاستمارة (الاستبيان) كأداة أساسية والملاحظة كأداة مساعدة إلى جانب الاستبيان.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- فسرت الدراسة أن الشباب الجامعي يجد حرجا في مشاهدته مع العائلة برامج الأفلام الأجنبية.

- أغلبية المبحوثين يرون أن ما يعرض عبر مواقع القنوات الفضائية العربية يتناف مع قيمنا داخل المجتمع.

- كشفت الدراسة أن ما يعرض عبر موقع الانترنت يتناف مع قيمنا السائدة داخل الأسرة الجزائرية في نظر الشباب الجامعي .

- أظهرت الدراسة أن استخدام هذه التكنولوجيات يزيد من انتشار الرذيلة وفساد الأخلاق لدى الشباب والمجتمع.

- كشفت الدراسة أن الاستخدامات المكثفة والمستمرة تؤثر على ذاكرة الشباب.

- كشفت الدراسة أن الاستخدامات يعود إلى تنوع في مضامين هذه الوسائل وما تحتويه من خدمات.

### تكمن العلاقة بين دراستنا وهذه الدراسة من حيث أن :

بالرغم من التشابه الكبير بين موضوع دراستنا وهذه الدراسة في كونها تطرقت إلى تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة كمتغير مستقل إلا أن هذه الدراسة تختلف مع دراستنا في النقاط التالية:

- أن هذه الدراسة تبحث في مجال الاستخدامات وانعكاسات على قيم الشباب الجامعي.  
- أما دراستنا تبحث عن دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني

تختلف دراستنا مع هذه الدراسة في المنهج المعتمد وأدواته، فهذه الدراسة تعتمد على المنهج المسحي الوصفي بالعينة والاستمارة والملاحظة كأداتين للبحث، في حين دراستنا تعتمد على منهج المسحي والاستبيان لجمع المعلومات وعلى نظرية الحتمية التكنولوجية كخلفية نظرية.

## تحديد الإشكالية :

نظرا للتقدم التكنولوجي ولأهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة ودورها في بناء المؤسسات الناجحة، أصبح من الضروري استخدامها لمواكبة التقدم والتطور الذي يعرفه العالم خاصة في تحسين تسيير المؤسسات الحكومية والخاصة، واستجابة لهذه الضروريات بدأت كثير من المؤسسات بتخصيص جزء من مواردها المالية لاقتناء أحدث هذه الوسائل تكنولوجيا الحديثة لتغطية أنشطتها الإنتاجية والخدماتية وإدماجها في محيط عملها لتحسين أداء عملها، وفي تطوير العملية الإدارية لما لها من دور في رفع كفاءة الأداء الوظيفي وتحسينه.

ومن منطلق أن الأداء الوظيفي يدل على ما يتمتع به العاملون في المؤسسة من مهارات وقدرات وإمكانيات وقدرة المنظمة على استخدام مواردها بكل فاعلية وإنتاج مخرجات متناغمة مع أهدافها ومناسبة لمستخدميها، فإنه يتعين على إدارة أي منظمة الاهتمام بهذا الأداء بصفة مستمرة ومحاولة التحكم فيه من خلال التقويم المستمر له، حتى يتم التعرف على أوجه القوة فيه، ومن ثم تطويره وتنميته، وأوجه القصور لتصحيحها في الوقت المناسب، على اعتبار الأداء يعكس كفاءة وفعالية المؤسسة، فهو يتصف بالمرونة نظرا لتكيفه مع البيئة المحيطة وظروف العمل السائدة، وهذا ما أدى إلى ظهور الحاجة إلى استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة بشكل واسع لتسريع نشاط العمل .

ومن ضمن هذه المؤسسات الجزائرية التي أدركت أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، مؤسسة اتصالات الجزائر " الوكالة التجارية بمدينة المشرية"، التي كان ولا بد لها من مواكبة هذا التطور لأن تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة أصبحت من الدراسات المهمة التي لها دور كبير في أداء المؤسسات الاقتصادية، من خلال تأثيرها على الإستراتيجية العامة في ظل البيئة التنافسية، وفي ضوء ما سبق ذكره نصل إلى طرح الإشكالية الموجهة للدراسة :

- كيف أسهمت تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى موظفي وكالة التجارية لاتصالات الجزائر بمدينة المشرية ؟

#### التساؤلات الفرعية:

ضمن هذه الإشكالية التي سوف نحاول معالجتها نطرح الأسئلة الفرعية التالية :

- ماهي أهم وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة التي تستخدمها الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر؟
- هل يتلقى موظفي الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر تكوينا في كيفية استخدام هذا النوع من التكنولوجيات؟

- هل هناك تباين في مستوى استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بين موظفي الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر؟

- هل يتمتع موظفي الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر بثقافة تكنولوجية عالية؟

- هل سهلت تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة المستخدمة داخل الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر أداء الموظفين لمهامهم بفاعلية؟

### منهج الدراسة وأدواته:

إنه لمن أهم القواعد العلمية المعتمدة في البحث العلمي تحديد المنهج الذي يتناسب مع طبيعة الدراسة التي سنطرقها ولذلك فقد عرف المنهج بأنه: "الأسلوب أو الطريقة الواقعية التي سيستعين بها الباحث لمواجهة مشكلة بحثه أو دراسة مشكلة موضوع البحث."<sup>1</sup>

والمنهج الذي اعتمده في هذه الدراسة هو المنهج المسحي وهو الأنسب لهذه الدراسة، حيث يعرفه الباحث: "ذوقان عبيدات" بأنه "المنهج الذي يقوم على جمع

<sup>1</sup> عمار مجوش، البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص 29.



المعلومات والبيانات عن الظاهرة المدروسة قصد التعرف على وضعها الحالي وجوانب قوتها وضعفها...<sup>1</sup>

### أدوات الدراسة :

وقد اعتمدنا في دراستنا الميدانية على الاستبيان كأداة أساسية لجمع المعلومات على المبحوثين.

فقد اخترنا أداة الاستبيان(الاستمارة) : لمعرفة أداة الموظفين حول تكنولوجيا المستخدمة داخل المؤسسة ومدى فاعليتها أو تأثيرها على أدائهم المهني "تحسين". فهي تعتبر وسيلة من وسائل البحث العلمي، وقد عرفها محمد عبد الحميد : "أنها أسلوب لجمع البيانات يستهدف استشارة أفراد العينة بطريقة منهجية ومتقنة لتقديم حقائق أو آراء أو أفكار معينة في إطار البيانات المرتبطة في موضوع الدراسة وأهدافها دون تدخل من الباحث في التقرير الذاتي لأفراد العينة في هذه البيانات."<sup>2</sup>

لهذا اعتمدنا عليها في دراستنا لجمع المعلومات، بالرغم من أننا قد أدرجنا معها في السياق أداة المقابلة أيضا كأداة لجمع البيانات، إلا أنه وبسبب الظروف الصحية التي نواجهها في الآونة الأخيرة فقد تعذر منا إلغائها وذلك لأن الوكالة التجارية لاتصالات

---

<sup>1</sup> أحمد بن مرسللي ، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2005 ، ص 286 .

<sup>2</sup> منير عبد الحميد الضامن ، أساسيات البحث العلمي ، ط1 ، دار المسيرة ، عمان ، 2007 ، ص 91 .

الجزائر لم تسمح لنا بإجراء مقابلات مع موظفيها وحتى الموظفين بحد ذاتهم رفضوا ذلك، لهذا لجأنا فقد إلى الاستبيان كأداة أساسية كي تعوض أداة المقابلة.

### مجتمع البحث وعينته :

يعرف مجتمع البحث حسب " مادلين قرافيت " على أنه : " مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى التي يجرى عليها البحث والتقصي، أو مجموعة من الأشخاص أو المؤسسات أو الأشياء أو الحدث التي نريد أن نصل إليها استنتاج بخصوصه"<sup>1</sup>، وكما يحدد مجتمع الدراسة على أساس الموضوع المختار إضافة إلى توفير شروط وخصائص الموجودة فيه دون غيره، وبناءا عليه يتم اختيار العينة لأنها في جوهرها جزء من مجتمع البحث والنتائج المتحصل عليها تعمم على المجتمع ككل لأن العينة هي حصر لمجتمع البحث وتخفيف التكاليف المادية والجهد المبذول للقيام بالدراسة، وتعرف العينة بأنها : " عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة، وإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي." وقد حددنا مجتمع البحث في دراستنا هذه على كل مؤسسات اتصالات الجزائر وعمالها على مستوى الجزائر.

<sup>1</sup>موريس انجريس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية ، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون ، دار القصة ، ط2 ، الجزائر ، 2006 ، ص 62 .

أما عينة دراستنا فكانت لوكالة التجارية لاتصالات الجزائر بمدينة مشرية وموظفيها والبالغ عددهم 15 مفردة. وكانت العينة المختارة عينة قصدية، وتعرف هذه الأخيرة إنها : " العينة التي يتم انتقاء أفرادها بشكل مقصود من قبل الباحث نظرا لتوافر بعض الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرهم، ولكون تلك الخصائص هي من الأمور الهامة بالنسبة للدراسة كما يتم اللجوء لهذا النوع من العينات في حالة توافر البيانات اللازمة للدراسة لدى فئة محددة من مجتمع الدراسة الأصلي"، والعينة القصدية المختارة لهذه الدراسة هي الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر بالوكالة التجارية لمدينة المشرية البالغ عددها 12 مفردة من مجموع 15 موظف في المؤسسة.

فقد تم اختيار هذه العينة من أجل معرفة الدور الذي تلعبه التكنولوجيات الحديثة في تحسين أداء المهني لدى هؤلاء الموظفين، وكذلك في معرفة مدى تسهيلها لمهامهم الإدارية أو الوظيفية وأيضا في الكشف عن المكانة التي تحظى بها المؤسسة والثقافة التي تتمتع بها.

حساب معامل الثبات بطريقة هوليستي:

العبارات	الاتفاق	الاختلاف	النسبة
المحور الأول	3	0	%100
المحور الثاني	2	1	%66.66
المحور الثالث	3	0	%100
المحور الرابع	3	0	%100
المحور الخامس	3	0	%100
المجموع	14	1	%93.3

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معامل الثبات لجميع العبارات 0.933 وهو معامل

ثبات عال مما يعطي الثبات لأداة الاستبيان.

القانون:  $\text{معج الفقرات} / \text{معج الفقرات المتفق عليها} \times 100$

$$0.933 = 100 \times 15/14$$

تحديد المفاهيم :

مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة :

اصطلاحاً : ورد تعريفها في المعجم الإعلامي بأنها: " مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية المستخدمة في جمع المعلومات، ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات."<sup>1</sup>

ويعرفها الدكتور "محمد منير حجاب" في الموسوعة الإعلامية بأنها: الأدوات والنظم التي تساعد على القيام بالاتصال وتمثل هذه الأدوات أساساً في الحاسبات الالكترونية.<sup>2</sup>

عرفها "فضيل دليو" بأنها : " تعني أساساً تلك الموصولة بالكمبيوتر، ولها آثار عدة تتمثل في مجالات وتطبيقات متنوعة مثل تشخيص المعارف عموماً وتنظيم المؤسسات خصوصاً."<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، دار الفجر، د، ط، القاهرة، 2004، ص166

<sup>2</sup> محمد منير حجاب، الموسوعة الإعلامية، دار الفجر للنشر والتوزيع، ج2، 2003، ص805 .

<sup>3</sup> فضيل دليو، أسس البحث وتقنياته في العلوم الاجتماعية، قسنطينة، دوان المطبوعات الجامعية، ص 147 .

تعريف الإجرائي : هي كافة الوسائل والأدوات التكنولوجية التي يستخدمها الموظفون أثناء أدائهم لوظائفهم داخل مؤسسة اتصالات الجزائر وتساعدهم في القيام بمهامهم .

### مفهوم الأداء المهني :

اصطلاحا : هو النتيجة النهائية لنشاط منظمة ما ، لذلك فهو يعبر عن قدرة المنظمة على استخدام مواردها المالية والبشرية والتكنولوجية والمعرفية بالصورة الصحيحة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها بطريقة فاعلة .<sup>1</sup>

التعريف الإجرائي : هو كل مجهود ومهمة وواجب يقوم به الموظف داخل مؤسسة اتصالات الجزائر فرع مشرية، سواء طلب منه ذلك أو من تلقاء نفسه بهدف تحقيق أهداف المؤسسة، وبناء على ذلك يتحدد مستوى الأداء إذا كان متميزا أو غير متميز يعني جيد أو متوسط أو متدني.

### مفهوم الثقافة التكنولوجية :

اصطلاحا: عرفها " ادوارد تايلور " بأنها : ذلك الكل المركب الذي يشتمل على المعارف والعقائد، والفنون والأخلاق والقوانين والعادات، وغيرها من القدرات التي يكتسبها الإنسان بوصفه عضوا في المجتمع.

<sup>1</sup>وصفي الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار اليازوري العلمية، عمان، 2011، ص 70 .

ورد تعريف لها أيضا بأنها: " كل المعارف والمهارات والقيم الأخلاقية التي يجب أن يتمتع بها الفرد بصرف النظر عن تخصصه الأكاديمي، حتى يستطيع التعامل مع الكمبيوتر بسهولة ويسر ودون رهبة أو قلق".<sup>1</sup>

تعريف الإجرائي: هي كل المعارف والخبرات والمهارات الميدانية التي يكتسبها الموظفين بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع مشرية، ويقومون باستخدامها على وسائل تكنولوجيا الحديثة بشكل ايجابي لتغير أسلوب أدائهم وتحسينه.

### الموظف :

هو شخص عين بصفة دائمة في رتبة مخصصة للإدارة وفق نظام وإجراءات معينة، ويعرفه قانون بأنه " كل عون عين في وظيفة عمومية دائمة ورسم في رتبة في رتب السلم الإداري ". (الأمر رقم 06-03).<sup>2</sup>

التعريف الإجرائي: هو كل موظف عين في رتبة إدارية مخصصة لنظام عمله وفق إجراءات معينة داخل أي مؤسسة .

<sup>1</sup> سناء مرزوق محمد شحير، دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الالكترونية من وجهة نظر مقدم الخدمة، دراسة تطبيقية على الوزارات الحكومية، بحث استكمالي للحصول على درجة الماجستير في إدارة العمال بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية، غزة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، يوليو 1438، 2017، ص ص 11-12 .

<sup>2</sup> بن مزوزيه عبد القادر، دليل الموظف الجزائري، مرشد الموظف الجديد، منتديات ملتقى الموظف ، الجزائر، 2017 .

الدور:

اصطلاحاً: جمع أدوار، وهو توقف كل الشئيين على الآخر، وقام بدور أي مشارك بنصيب كبير، وهو السلوك الذي يقوم به الفرد في المركز الاجتماعي الذي يشغله أو هو مجموعة من الأفعال التي يقوم بها الفرد ليؤكد احتلاله المركز.<sup>1</sup>

التعريف الإجرائي : هو مجموعة المهام والمسؤوليات التي تقوم بها تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة لتحسين الأداء المهني للموظفين بمؤسسة اتصالات الجزائر بمشورية.

---

<sup>1</sup> ابراهيم ناصر، علم الاجتماع التربوي، دار الجبل، بيروت، دون سنة، ص173 .



# الفصل الأول

ماهية تكنولوجيا الإعلام  
والاتصال الحديثة

### الفصل الأول: ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة أهم وسائلها.

تعد تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة احد أهم سمات العصر الحالي فمظاهر هذه الأخيرة تعد بارزة وواضحة إنما توجهنا، وهذا نظرا للاعتماد المتزايد عليها وتوظيفها في مختلف الأنشطة البشرية، فهي تستخدم في العديد من المجالات حيث يتم الاستفادة منها في المعاملات اليومية والعمليات الاقتصادية والاجتماعية والشخصية، فقد عملت التكنولوجيا على تغير كيفية عمل الناس، وكيفية تواصلهم وتعاملهم وحياتهم، كما أنها ساعدت في التنمية الاقتصادية ونمو الأعمال، فغيرت في شكل المؤسسات إما من حيث الهيكل أو التنظيم أو التسيير، وذلك من خلال المزايا التي تتحها هذه الأخيرة للمؤسسات.

### المبحث الأول: تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة مفهومها، خصائصها وأهميتها

في ظل المتغيرات العالمية الجديدة، التي أفرزتها الثورة التكنولوجية أصبح استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة مطلب رئيسي، فعصر التكنولوجيا الذي نعيشه اليوم يختلف تمام عن العصور السابقة في خصائصه وأدواته، حيث زاد الاهتمام بها والاستفادة لما قدمته من خدمات في شتى الميادين، ومن هنا زاد اهتمام المنظمات بهذه التكنولوجيات الحديثة، نظرا لدورها الكبير في الجوانب الإدارية المختلفة.

### المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.

المعنى اللغوي: يجب الإشارة إلى أن مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال ليس مفهوماً وحيداً المعنى، فهو من اهتمام عدة تخصصات: الرياضيات، الإعلام الآلي، الاتصال بالأدب وعلم الاجتماع وعلم النفس وهندسة الاتصالات ولقد ظهر مفهومه في ثمانينيات القرن الماضي في الولايات المتحدة الأمريكية باسم مصطلح "تكنولوجيا الإعلام" الناتج عن دمج الحواسيب بالخطوة الهاتفية، ثم في اليابان باسم الكمبيوتر الاتصال، ولاحقاً في أوروبا باسم الاتصالات عن بعد والإعلام الآلي، وأخيراً وبعد تأثير من علوم الإعلام والاتصال...<sup>1</sup>

### المفهوم الاصطلاحي :

هي مجموعة التكنولوجيا المتقدمة التي أتاحتها الحاسبات الإلكترونية الدقيقة والاتصالات السلكية واللاسلكية المتطورة بواسطة الأقمار الصناعية وغيرها والاستثمار من بعد والمحطات الأرضية والبحرية للاتصالات وشبكات بنوك المعلومات الإلكترونية وما تستخدمه من وسائل اتصال متطورة مباشرة وغير مباشرة وتعني أيضاً اكتساب ومعالجة وتخزين واسترجاع ونشر المعلومات عن طريق التكامل بين أجهزة الحاسبات الإلكترونية ونظم الاتصالات الحديثة.<sup>2</sup>

يعرف " روبن " تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة بأنها آلة أو تقنية أو وسيلة خاصة تعمل على إنتاج أو تخزين أو استرجاع أو توزيع واستقبال وعرض المعلومات .

<sup>1</sup>عايد كمال، تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتأثيراتها على قيم المجتمع الجزائري، الشباب الجامعي تلمسان "نموذجاً، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ل.م.د، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، علم الاجتماع الاتصال، جامعة أبي بكر بالفايد، تلمسان، الجزائر، 1438-1437، 2016/2017، ص 31.

<sup>2</sup>عايد كمال، تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتأثيرها على قيم المجتمع الجزائري، الشباب الجامعي تلمسان، ص 32.

ويعرفها أيضا أنها مجموعة التقنيات أو الأدوات والوسائل والنظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو الجمعي التي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة والمكتوبة والمصورة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات ثم استرجاعها في وقت المناسب ثم عملية نشرها هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين المسموعة أو مسموعة المرئية أو المطبوعة أو رقمية ونقلها من مكان إلى آخر وتبادلها وقد تكون التقنية آلية أو إلكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال والمحالات التي يشملها هذا التطور.<sup>1</sup>

أما " محمد علم الدين " يعرفها بأنها مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات.

ولابد من التنبيه إلى أن كلمة " حديثة "، في صف هذه الظاهرة التكنولوجية، يشير إلى أنها ظاهرة " نسبية " بطبيعتها، وترتبط أشد الارتباط بدرجة تطور كل مجتمع، فما يعتبر حديثا في مجتمع ما، قد يعتبر تقليديا في مجتمع آخر.<sup>2</sup>

### المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة .

<sup>1</sup> ابن عائشة جمال الدين، عدة بوعدة، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التلفزيون الجزائري، دراسة وصفية تحليلية، محطة ورقلة الجهوية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تكنولوجيا إعلام واتصال الحديثة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2014/2015 ص ص، 23-24.

<sup>2</sup> شعباني مالك، دور تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة في التربية والتعليم، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 11، جامعة بسكرة، الجزائر، مارس 2015، ص ص، 28-29.

قدمت وأتاحت التطورات الحاصلة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة خصائص عديدة نذكر منها ما يلي :

- التفاعلية: ساهمت هذه الخاصية في ظهور نوع جديد من منتديات الاتصال والحوار الثقافي المتكامل والمتفاعل عن بعد، مما يجعل المتلقي متفاعلا مع وسائل الاتصال تفاعلا ايجابيا، وتطلق هذه التسمية على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين عملية اتصال على أدوار الأخرين واستطاعتهم تبادلها.
- اللامركزية: هي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا الإعلام والاتصال فالانترنت مثلا لا يمكن لأي جهة تعطله على مستوى العالم، أي أنه يتمتع باستمرارية عمله وليس هناك كمبيوتر واحد يتحكم فيها..<sup>1</sup>
- قابلية التوصيل: أي ربط بين الأجهزة المختلفة بغض النظر على البلد التي صنعت فيها، كما أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تتميز بخاصية التحرك أو الحركة حيث يمكن لمستخدميها الاستفادة منها أثناء تنقلهم لأي مكان.
- قابلية التحويل: وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط لأخر، كالتقنيات التي يمكنها التحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة والعكس.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> محمد الفاتح حمدي، استخدامات تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة و انعكاساتها على قيم الشباب الجامعي، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في تخصص دعوة الإعلام، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بالدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 1429.1430، 2008/2009، ص 50.

<sup>2</sup> حديد يوسف، براهمة نصيرة، تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة جيجل، الجزائر، العدد 17 ديسمبر 2014، ص 263.

- الكونية: البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية حتى تستطيع المعلومة أن تتبعا مسارات المعقدة، تعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال الإلكتروني عبر الحدود الدولية جيئة وذهبا من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه في أجزاء على الألف من الثانية، إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم.<sup>1</sup>

- اللامجاهيرية: ما يؤخذ على وسائل الاتصال الحديثة تحولها من توزيع رسائل جماهيرية إلى تحديد الرسائل وتصنيفها لتلائم جماعات نوعية أكثر تخصصا، وتشير الدلائل إلى أن رؤية " مارشال ماكلوهان " الخاصة بوحدة العالم والحياة في قرية عالمية التي حققها نهضة وسائل الاتصال الجماهيري خلال عقد الستينات قد أصبحت في حاجة إلى إعادة النظر في عقد التسعينات والقرن الحادي والعشرون، حيث تتجه وسائل التكنولوجيا الحديثة إلى جعل خبرات القراء والاستماع والمشاهدة عبارة عن خبرات معزولة، لكونها خبرات مشتركة كما يرى " ماكلوهان " وبذلك تشهد سقوط العقل الجماعي، حيث تنتشر وسائل الإعلام والاتصالات الجديدة التي توصف بأنها غير جماهيرية، بل إنها ذات اتجاهات فردية أو مجموعته.

- اللاتزامنية: وتعني إمكانية إرسال واستقبالها في أي وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل مشارك أن يستخدم النظام في الوقت نفسه فمثلا في نظم البريد الإلكتروني

<sup>1</sup>محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، دار الرحاب للنشر، القاهرة، 2005، ص

ترسل الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دون حاجة إلى وجود مستقبل للرسالة، أو من خلال تسخير مثل الفيديو وغيرها...<sup>1</sup>

- قابلية الحركة: تعني أن هناك وسائل كثيرة يمكن الاستفادة منها من أي مكان، ثم نقلها إلى مكان آخر حركته مثل الهاتف الذكي والتليفزيون المدمج في ساعة اليد وحاسب الآلي نقال مزود بطابعة، كما تعني إمكانية نقل المعلومات من مكان إلى آخر بكل يسر وسهولة.
- الشبوع والانتشار: وتعني هذه الخاصية بتغلغل وسائط الاتصال حول العالم ودانحل كل طبقة اجتماعية تكنولوجية تنجته من الضخم إلى الصغير ومن المعقد إلى البسيط ومن الأحادي إلى المتعدد مثل الكمبيوتر، الذي تميز في أجياله الأولى بالضخامة والعمليات المحددة ليصبح فيما بعد صغيرا، وفي تناول الشرائح ومتعدد الخدمات والوظائف وهو ما يطلق عليه اسم الكمبيوتر الذي على الشاشة الكترونية وطابعة وفاكس وهاتف، أي مجمع صغير لمختلف عمليات الاتصال التي كانت تؤدي إلى السابق في شكل مستقل وعن طريق وحدات مستقلة عن بعضها البعض.<sup>2</sup>

### المطلب الثالث: أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة

- سمحت تكنولوجيا الحديثة بالعمل في الوقت الحقيقي في المؤسسات، حيث أصبحت السرعة من أهم الأسس المعتمدة في أداء العمل التنافسي .

<sup>1</sup> سعاد بوميل، بوباكور فارس، الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد والمناجنت، العدد 03 ماي 2004، جامعة تلمسان، الجزائر، ص 206.

<sup>2</sup> شطاح محمد آخرون، القنوات الفضائية وتأثيرها على القيم الاجتماعية والثقافية والسلوكية لدى الشباب الجزائري، دراسة ميدانية، جامعة عين مليلة، الجزائر، ص 100.

- تزايد أهمية العنصر البشري، حيث أن التنافس أصبح يعتمد في الأساس على كفاءة الموارد البشرية.<sup>1</sup>

- استحدثت في المؤسسات مفاهيم وأنشطة عمل جديدة تظهر من خلال سرعة الاستجابة لرد فعل السوق والسعر والمنافسين مع الاحتفاظ بالجودة العالمية واحترام الوقت.

- تقليص دور الأساليب التقليدية في الحصول على المعلومات وتداولها خلاصة مع النمو المتضاعف والسريع الذي أوجدته ثمرة المعلومات مع ظهور الاستخدامات الافتراضية التي تقوم بإنجاز الأعمال بشكل افتراضي وليست بحاجة إلى مقر.<sup>2</sup>

- نشر الإعلانات وإشهار المنتجات وخدمات المؤسسة حتى تجلب أكبر عدد من الزبائن.

- السماح للزبائن بالتسويق والشراء الانترنت (التجارة الالكترونية).

- سرعة الاتصال مع أشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الإلكتروني، فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة وميزة الخطاب بإعطاء أحسن تعبير.

- الاطلاع الدائم على السوق العمالة من أجل اختيار متطلباتها من الموظفين عند الحاجة.

- متابعة مدي تطور المؤسسة مقارنة مع المؤسسات الأخرى في نفس قطاع نشاطها وذلك عن

طريق الاتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على المعلومات كزيارة مواقع هذه المؤسسات

المنافسة.

<sup>1</sup> محمد جابر سامية، أحمد عثمان نعمات، الاتصال والإعلام وتكنولوجيا المعلومات، د ط، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2004، ص 107.

<sup>2</sup> سعاد بوميعل، أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، تسير المعارف وتنمية الكفاءات، مجلة الاقتصاد والمناجحت، العدد 3، كلية العلوم الاقتصاد والتسيير، جامعة أبي بكر بالكايد، تلمسان، 2004، ص 204.



- عالمية التنافس، بحيث أصبح نشاط لا يقتصر على مجال المحلى أو الإقليمي فقط وإنما اكسب طبيعة كونية من خلال تدويل الأنشطة عن طريق الشبكة الدولية للمعلومات.<sup>1</sup>

### المبحث الثاني : أهم وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.

لقد شهد العالم تطورا مذهلا في وسائل وتكنولوجيا الأعلام والاتصال وأصبح من الصعب متابعة المخترعات الجديدة في هذا المجال، ولعل أهم التطورات في تكنولوجيا الحديثة المستخدمة في نقل المعلومات ومعالجتها.

### المطلب الأول : الحاسب الآلي .

مفهوم الحاسب الآلي: هو المشغل الكروني قادر على أداء معالجات متتابعة، يتضمن العديد من العمليات الحسابية والمنطقية بإتباع مجموعة من التعليمات.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>خديجة موساوي، استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، بريد الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر ، اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة مولاي الطاهر، سعيدة، الجزائر، 2016/2015 ، ص58.

<sup>2</sup>صليحة خربوش، فضيلة حمودة، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة لشركة الافريقية للزجاج اولاد صالح بالطاهر، جيجل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل ، الجزائر ، 2017/2016 ، ص 71.

إن مصطلح " الحاسب الآلي " لم يلق تباينا كبيرا كمصطلحات الأخرى التي نشهدها في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ومهما تعددت تعاريفه فهي تدور حول مفهوم واحد هو: " جهاز الكتروني يعمل طبقا لتعليمات محددة سلفا فهو عبارة عن آلة تقوم بمراجعة البيانات وتخزينها واسترجاعها بدقة فائقة فنحن نقوم بالتعامل مع تلك الآلة عن طريق برمجتها، لكي تقوم بأعمال المعالجة والتخزين والاسترجاع.<sup>1</sup>

ويعرف الحاسوب كذلك بأنه: " مجموعة الأجهزة أو الوحدات المستقلة، تؤدي كل منها وظيفة وتعمل هذه الوحدات فيما بينها بأسلوب متناسق ومنظم من خلال برمجيات تكون هذه الأجهزة والبرمجيات معا يسمى بنظام الحاسوب.<sup>2</sup>

### أنواع الحاسوب :

للحواسيب أنواع مختلفة وتصنف حسب إمكانياتها وقدراتها :

---

<sup>1</sup> عابد خليصة، استخدام تكنولوجيا الحديثة في التعليم العالي، أساتذة العلوم الإنسانية والاجتماعية "أنموذج"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال ، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي ، الجزائر، 2014/2015، ص 48.

<sup>2</sup> كريمة رماش، امينة عمران، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الإداري، دراسة ميدانية بمرکز الضرائب لولاية أم البواقي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2014/2015، ص 40.

- حاسوب كبير: يتميز هذا النوع من الحواسيب بذاكرة كبيرة للتخزين، سرعة معالجة عالية إضافة إلى أن كلفته كبيرة ويستخدم في الأعمال التي تحتاج إلى معالجة كميات كبيرة من البيانات .
- حاسوب متوسط: هذا الحاسوب أصغر من النوع الأول ويمتاز بقدرات أقل منه وكلفة أقل، ويستخدم لإدارة المؤسسات والشركات الصغيرة هذه الحواسيب يمكن أن تكون صغيرة، حيث تستخدم لإدارة أنظمة الجامعات والمصانع والمختبرات والمؤسسات الاقتصادية، لنقل وتبادل المعلومات عند ربط مجموعة من الخوادم مع بعضها البعض لدعم كافة النشاطات التجارية عبر الانترنت.
- حاسوب شخصي: هي الحواسيب التي نراها في المنازل والمكاتب ويوجد نوع آخر من الحاسوب أقل حجما وهو المحمول الصغير، حيث يمكن حمله بسهولة.<sup>1</sup>
- حواسيب كفية: هي أجهزة صغيرة لا يتجاوز حجمها كف اليد، تستخدم لإجراء بعض المهام الحاسوبية البسيطة كحفظ البيانات الضرورية والمواعيد، وقد توسع استخدامها مؤخرا حتى أصبحت تضاهي في استخداماتها الحواسيب الأخرى.
- حواسيب مدمجة: هي الحواسيب الموجودة في العديد من الأجهزة الإلكترونية والكهربائية في هذه الأيام..<sup>2</sup>

<sup>1</sup> مزهر شعبان العاني، الأعمال الإلكترونية، منظور إداري، تكنولوجيا، ط1، دار الإعصار العلمي، للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص ص 95-96.

<sup>2</sup> عابد خليصة، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التعليم العالي، مرجع سابق، ص 45.

- حاسوب محطة العمل: هو حاسوب مكتبي له قدرة عالية للرسومات والحسابات الرياضية ويستخدم للأعمال العلمية والهندسة ذات القابلات الكبيرة.
- الحواسيب المحمولة: لقد كانت هذه الحواسيب الأكثر روجا من ما بقيها نظر كونها تليبي العديد من الاحتياجات على رأسها سهولة التنقل بها وتوظيفها في العديد من الخدمات ونذكر خدمة التصوير الجيدة والممتازة وغيرها من قدرات التخزين الشخصية والتسجيل والمذهل، فقد أخذ صفات الحواسيب الشخصية وطورت مهامها، إلا أنها ذات كلفة عالية بالمقارنة مع سابقتها ونذكر أشهرها :
- حواسيب على شكل مذكرة صغيرة الحجم وخفيفة الوزن.
- حواسيب محمولة في اليد صغيرة الحجم.
- حواسيب على شكل معصم صغيرة الحجم تشبه الشاشة.
- حواسيب الجيب.

تعتبر هذه الحواسيب من أكثر الحواسيب انتشارا نظرا لصغر حجمها وقلة ثمنها كما أنها تمكننا من

نقل وتحويل الملفات منها إلى الحواسيب الشخصية... إلخ<sup>1</sup>

### أهمية الحاسوب الآلي :

إن النمو الهائل والمتزايد للمعلومات كما ونوعا جعل كل مؤسسة رسمية وغير رسمية بحاجة ماسة إلى نظام متكامل للمعلومات والتي تنتج من الوثائق الداخلية إليها أو الخارجية منها

<sup>1</sup>واليد زوليخة (السيدة عامر)، دور النظم الآلية في تحديث المكتبات الجامعية، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية، جامعة احمد بن بلق، وهران، الجزائر، 1437/1438هـ، 2017/2016، ص 49.

أوالمبادلة بين دوائرها وأقسامها وفي مقدمتها الحواسيب والأقراص الليزرية كنتيجة للنشاطات والإجراءات التي تقوم بها تلك المؤسسة في ضوء الأهداف لمرسومة.

وتتجلى أهمية الحاسب الآلي في :

- السرعة: حيث أن الإجراءات التوثيقية المطلوبة للمعلومات وأوعيتها المختلفة تكون أسرع بكثير عند استخدام الحواسيب والأقراص وخاصة بالنسبة لاسترجاع المعلومات.  
-الدقة: إن احتمالات الوقوع في الخطأ أكبر بكثير في النظم التقليدية اليدوية من النظم المحوسبة نتيجة التعب الذي يعيب الإنسان في مجال العمل اليدوي أما الحاسوب فإن أدائه يكون بنفس القابلية والدقة.

-توفير الجهد: سواء كان ذلك على مستوى إجراءات التعامل مع المعلومات ومصادرنا المختلفة ومعالجتها وتخزينها والسيطرة عليها أو على مستوى استرجاع المعلومات ومصادر الاستفادة منها .  
-السيطرة: تساعد الحواسيب والتكنولوجيات المرتبطة بها على السيطرة على الكم الهائل من مصادر المعلومات وخزنها والمحافظة عليها.

-كمية المعلومات: حيث أن حجم المعلومات والوثائق المخزنة بالطرق التقليدية محدودة قياسا بالإمكانات الكبيرة والمتنامية لذاكرة الحاسوب وسائط الحفظ والتخزين الالكترونية والليزرية  
المصاحبة له.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: شبكة الإنترنت

<sup>1</sup>صليحة خربوش، فضيلة حمودة، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، مرجع سابق ، ص 72.

مفهوم الانترنت: لغة: كلمة الإنجليزية الأصل مكونة من كلمتين هما كلمة **interconnection** وتعني ربط أكثر من شيء وكلمة **network** تعني شبكة فقد أخذ من الأوائل **inter** ومن الثاني **net** وبذلك معنى انترنت هو الشبكات المترابطة مع بعضها البعض.

- اصطلاحا: نعرف على أنها نظام شامل من المعلومات ترتبط عناصرها ارتباطا منطقيا بواسطة العنوان الواحد الموجود **internet protocol** أو عن طريق المراسيم أو عن طريق المراسيم الأخرى القابلة للتطبيق **internet protocol**، وهي بذلك تنتج وتقدم مستوى عالي من الخدمات سواء بطريقة فردية أو جماعية عن طريق وسائل الاتصال المتوفرة لدى الشبكة .

في حين عرفها عالم الاجتماع الأمريكي "مارشال ماكلوهان" أنها البعد الرابع والشبكة الغامضة والسوق الفسيح أو القرية الكونية.<sup>1</sup>

تعرف أنها: "شبكة من الحاسبات الالكترونية، سواء المتشابهة أو المختلفة الأنواع والأحجام، ترتبط مع بعضها البعض عن طريق بروتوكولات تحكم عملية التشارك في تبادل المعلومات".<sup>2</sup>

### خدمات شبكة الإنترنت واستخداماتها :

<sup>1</sup> رحيمة الطيب عيساني، مغل إلى علوم الإعلام والاتصال، المفاهيم الأساسية والوظائف الجديدة في عصر العولمة الإعلامية، قسم الإعلام والاتصال، كلية الحقوق جامعة باتنة، الجزائر، ص 37.

<sup>2</sup> أمينة عايدي، فاطمة كاتب، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة في المؤسسة الخدمانية، المديرية الولائية لأمن بأم البواقي "نموذج" مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي، الجزائر، 2016/2015، ص 37.

تنوع و تعدد خدمات شبكة الإنترنت وفق سرعة الانتشار التي تشهدها في مختلف القطاعات ومن بينها قطاع الاقتصادي ومن أهم هذه الخدمات:

- البريد الإلكتروني : يقوم البريد الإلكتروني بدور حيوي في الربط بين مستخدمي الشبكة العالمية في جميع المجالات ومختلف التخصصات، حيث أنه يتيح للمستخدم الاتصال في أي مكان وفي زمن قياسيلا يتعدى بضع ثوان ، ويمكن أن يتلقى الرد على خطاب فبفس الوقت .

-غوغل<sup>1</sup>google: تعتبر أوسع خدمات شبكة الانترنت انتشارا تتيح للمستخدم أن يحصل على عدة قوائم أو ملفات على الشبكة وأن تكون هذه القوائم مسلسلة ومرتبة تبعاً للموضوعات والاهتمامات.<sup>1</sup>

-المؤتمر الإلكتروني: وهو الصورة الإلكترونية لعقد مؤتمر أو ما يسمى (حوار تفاعليا ) باستخدام الهاتف، حيث يمكن لأي مستخدم التحدث مع الآخرين باستخدام الشاشة ولوحة المفاتيح، فنجد شاشة الكمبيوتر تنقسم إلى قسمين (علوي وسفلي) وكل متحدث يكتب ما يريد في القسم الخاص به ويمتد الحديث لشمل عدد كبيراً من الأشخاص في وقت واحد، وفي هذه الحالة تنقسم الشاشة إلى عدة أقسام حسب عدد المستخدمين ..

-خدمة بروتوكول نقل الملفات: وتعد خدمة نقل الملفات من الخدمات المهمة في شبكة الانترنت إذ أن هناك الملايين من الملفات الحاسوب المتاحة للاستخدام العام من خلال الشبكة كالصور

<sup>1</sup>أحمد ريان، خدمات الإنترنت، المجتمع الثقافي، ط4، 2001، ص ص 37-38.

والأصوات وغيرها، وهو ما يتيح الفرصة للمستخدم تبادل البيانات والمعلومات في صور ملفات يتم نسخها بين الأجهزة الكمبيوتر المختلفة داخل شبكة الانترنت .

- خدمة الاستخدام عن بعد: عبارة عن برنامج خاص يتيح للمستخدم أن يصل إلى جميع

الحواسيب في أي مكان وعلى مسافة آلاف الكيلومترات من استخدام الكمبيوترات الموجودة.<sup>1</sup>

- خدمة مجموعة المناقش: من خلال الإنترنت يتم العمل مجموعات للمناقشة والحوار ويستطيع من

خلال الشبكة اختيار إحدى هذه المجموعات حسب الموضوعات التي يتم مناقشتها، كما أن العديد

من هذه المجموعات يضم نشرات دورية عن هذه المناقشات يتم استقبالها على الكمبيوتر.<sup>2</sup>

-خدمة الأعمال الالكترونية: أسلوب تستخدمه المؤسسة في مواكبة ومزاولة أعمالها باستخدام

الاتصالات الالكترونية المعتمدة على الإنترنت مع أصحاب المصالح الأساسيين من أجل تحقيق

الأغراض والأهداف بكفاءة وفاعلية .

ويعرف على أنه "تصريف الأعمال على شبكة الإنترنت، ليس فقط للشراء والبيع بل

كذلك تقديم الخدمة للزبائن والتعاون مع الشركاء عبر الانترنت."

### الاستراتيجيات :

هي امتداد لشبكة الانترنت الخاصة بمنظمة معينة، فالاستراتيجيات ماهي إلا استخدام تقنية الإنترنت

لربط أكثر من شبكة انترنت معا حيث تستخدم لربط فروع المنظمة معا كما أنها تربط شركاء

<sup>1</sup> رحيمة الطيب عيساني، مدخل إل علوم الإعلام والاتصال، المفاهيم الأساسية والوظائف الجديدة في عصر العولمة الإعلامية، مرجع سابق، ص165.

<sup>2</sup> عابد خليصة، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التعليم العالي، مرجع سابق، ص 54 .



العمل ومراكز البحث وأطراف أخرى معها بطريقة فعالة وسريعة وعند استخدام شبكة

الإكسترنات يجب على الأطراف استخدام نفس برنامج التطبيق في عملية الاتصال.<sup>1</sup>

هي شبكة داخلية يسمح لبعض الشركاء العمل الخارجي بالدخول لها لأسباب إستراتيجية

وعادة ما يكون الوصول للمعلومات فيها جزئيا، كما تعد الإكسترنات ناتج تزاوج بين الانترنت

والانترانت فهي شبكة انترنت مفتوحة على المحيط الخارجي للمؤسسة ( المؤسسة المتعاون معها

والتي لها علاقة بطبيعة نشاطها ) إذ يكمن عمل المؤسسة المرور عبر جدار النار (عملية ) والوصول

إلى البيانات المؤسسة أو على الأقل جزء منها، وقد يكون هؤلاء شركاء عمل موردين، موزعين،

أو شركاء أو تجمعهم شراكة عمل في مؤسسة واحدة.<sup>2</sup>

### أهمية وفوائد الإكسترنات :

تسهيل عمليات تبادل المعلومات، واقتناء ما يحتاجه المستفيدون لدى المنظمات المعنية

بالإكسترنات، حيث يمكن للمنظمات تبادل المعلومات عبرها وفي أي نقطة . متابعة المعلومات

المتبادلة حيث تسهل عملية التوقيع على الوثائق من مديري فروع المنظمة الواحدة المنتشرين في

<sup>1</sup>خضر مصباح اسماعيل الطيطي، أساسيات المشاريع وتكنولوجيا المعلومات، دار الحامد، عمان، 2009، ص 47 .

<sup>2</sup>محمد محمود الخالدي، التكنولوجيا الالكترونية، الإدارة الالكترونية الحكومة، الصحافة التسويق الالكتروني، ط1، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، 2007، ص 150 .

مناطق جغرافية مختلفة، وخاصة في حال الحاجة للتوقيع الجماعي على الوثائق ومحاضر الاجتماعات الحقيقية أو الافتراضية ..

تستطيع شبكة الإنترنت التعامل مع أنماط مختلفة من المعلومات المدعومة 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.<sup>1</sup>

### - الإنترنت :

هو جزء من الانترنت الذي يدعم الواجهات الرسومية للمستخدم والتي تمكنه من التحوّل عبر الشركة من خلال متصفح مثل الانترنت إكسبلور أو نت سكيب، الانترنت هو ما يتخيله الناس عندما يفكرون بالانترنت.<sup>2</sup>

الانترنت ماهي إلا مشروع للاتصالات بين العاملين في المنظمات وفي مختلف الأقسام والفروع المختلفة للمنظمة.<sup>3</sup>

### - أهمية وفوائد الانترنت :

للانترنت عدة فوائد يمكن تلخيصها فيما يلي :

<sup>1</sup> سارة قري، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني للعاملين في المؤسسات العمومية، مرجع سابق، ص 35 .

<sup>2</sup> محمد محمود الخالدي، التكنولوجيا الالكترونية، مرجع سابق، ص 150 .

<sup>3</sup> خضر مصباح اسماعيل الطيطي، أساسيات إدارة المشاريع وتكنولوجيا المعلومات، ص 37 .

- تقليص التكاليف: حيث يعمل جهاز في شبكة الانترنت على تقليل الحاجة إلى وجود نسخ متعددة من البرامج وقواعد البيانات، إضافة إلى أن تكلفة هذه الشبكة منخفضة ومناسبة قياسيا بأنواع الشبكات الأخرى .
- تسمح خدمة الانترنت بتحميل الملفات، أي تنزيل الملفات والتطبيقات بسهولة إلى الحاسوب المستخدم أو أية وسيلة يراها مناسبة .
- توفير الوقت والجهد: حيث يقلص استخدام الانترنت الكثير من الوقت والجهد في الاتصال بين عناصر وأركان المؤسسة، كذلك فإنها سهلة الاستخدام لأن شبكة تعمل من خلال وجود نظام ربط شبكي عالمي .
- توفر الانترنت تنظيم تبادل المعلومات والخدمات الإدارية عن طريق نماذج معيارية متفق عليها بدلا من استخدام البريد العادي، وبذلك تؤمن الانترنت الدقة توفير الجهد.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: الهاتف الذكي

مفهوم الهاتف الذكي: عبارة عن جهاز اتصال صغير الحجم مربوط بشبكة الاتصالات اللاسلكية والرقمية، تسمح ببث واستقبال الرسائل الصوتية والنصية والصور عن بعد وبسرعة

<sup>1</sup>سارة قرني، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى العاملين في المؤسسات العمومية، مرجع سابق، ص

فائقة، ونظرا لطبيعة مكوناته الالكترونية واستقلالية العملية ( عدم ارتباطه المادي المباشر) فقد يوصف ب " الخليوي " أو النقال أو الجوال أو المحمول.<sup>1</sup>

يعد الهاتف الذكي من وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية، حيث ينقل الصوت على شكل ذبذبات كهرومغناطيسية بين جهازين تفصل بينهما مسافات تتراوح بين مئات الأمتار إلى آلاف الكيلومترات، عن طريقها يمكن تحقيق التفاعل بين طرفي العملية الاتصالية (المرسل والمستقبل)، وقد وصلت بعض الشركات على تطوير أنواع من أجهزة الهاتف لاستخدامها في مجالات عديدة، وقد ساعدت هذه الأجهزة على توفر فرص التفاعل...<sup>2</sup>.

### تطور الهاتف الذكي :

مر الهاتف الذكي بثلاثة أجيال جعلت منه وسيلة معلوماتية متميزة، فالجيل الأول قدم خدمة اتصال صوتي بسيطة عبر إشارة ثنائية غير رقمية، في حين أن الجيل الثاني وبفضل اعتماده نظام رقميا للإشارة تكمن من إضافة بعض الخدمات المعلوماتية إلى الخدمة الصوتية كخدمات الفاكس والبريد الإلكتروني والرسائل القصيرة والوالب وغيرها، أما الجيل الثالث وبفضل السرعة العالية جدا التي يقدمها فقد فتح الطريق لتقديم الخدمات كانت غير ممكنة مع الأجيال السابقة كخدمات الفيديو والوسائط المتعددة ذات الدقة العالية وفضلا عن تحويل المكتب أو مكان العمل المتنقل إلى حقيقة واقعة من خلال إمكانية القيام بالمعاملات ومتابعة التطورات، فضلا عن إمكانية

<sup>1</sup> صليحة خربوش، فضيلة حمودة، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، مرجع سابق، ص 73 .

<sup>2</sup> آمنة عايدي، فاطمة كاتب، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة في المؤسسة الخدمانية، مرجع سابق، ص 36 .

تصفح الانترنت بسرعة تصل ضعف ما يمكن لشبكات الانترنت السريعة أن تقدمه، ومن أهم مميزاته<sup>1</sup>:

- هو نظام عالمي للاتصالات يشمل الكرة الأرضية بأسرها معتمدا على محطات اتصال أرضية وفضائية عاملة بالأقمار الصناعية بصرف المكان الذي يكون الاتصال فيه .
- جودة الاتصال أفضل بكثير مما توفره الأجيال الحلية من الشبكات .
- سرعة عالية جدا في نقل البيانات وهي أفضل مما يتمتع به معظم مستخدمي الشبكة الثابتة في منازلهم .
- متوافق بالكامل مع الأنظمة السابقة له مما يجعل إدخاله الخدمة مع نطاق واسع عملية خالية من المشاكل والتعقيدات وتعمل تكنولوجيا الجيل الثالث بما يتوافق وبروتوكول الانترنت وهذا يعني دمج الانترنت في الهواتف الخلوية.<sup>2</sup>

### استخدامات الهاتف الذكي :

لقد أصبح الهاتف الذكي ضرورة هامة في إتمام لاتصالات الداخلية والخارجية، ولا يمكن لأي منظمة سواء كانت صناعية أو تجارية أو خدمية أن تعمل دون استخدامه، وأن الهاتف وسيلة اتصال مسموعة حيث يتبادل طرفا الاتصال المناقشة والجدل المباشر من خلاله، كما نجد انه يسهل الاتصالات بين الأطراف لإتمام الأعمال العاجلة والاطمئنان على إجراء كمعين أو إخبار

<sup>1</sup>مصطفى عباس صادق، الإعلام الجديد المفاهيم والوسائل التطبيقات، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص290.

<sup>2</sup>مصطفى عباس صادق، الإعلام الجديد المفاهيم والوسائل التطبيقات، ص 292 .

عن مواعيد و ارتباطات أو استفسار عن معلومات معينة خاصة بالمنظمة، ولقد ظهر في السنوات الأخيرة من الهواتف التي تستخدم في المكاتب مثل تلك التي تحتفظ بالرسائل في ذاكرة معينة، أو الهاتف ذو التسجيل الذي يرد على طالب المكالمة ويعطيه معلومات معينة .

وإذا نظرنا إلى عمل المدير أو حتى العمال نجد إن الاتصالات الهاتفية تمثل لهم أهمية كبيرة خاصة عند عقد الاجتماعات وتحديد المواعيد أو إبلاغ الرسائل والأخبار والبيانات اللازمة لأداء أعمالهم وإبلاغ التعليمات إلى المرؤوسين والمعاونين أو حتى المتعاملين كما تساهم في إنجاز الأعمال وأداء مختلف المهام التي تقوم بها إدارة المنظمة.<sup>1</sup>

### خلاصة:

<sup>1</sup> خديجة موساوي، استخدامات تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية "بريد الجزائر" سعيدة، المرجع السابق، ص ص 71-72 .

## الفصل الأول ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة

---

من خلال هذا الفصل تطرقنا لمفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وخصائصها وأهميتها، حيث أن تطورها السريع سمح لها بكسب مكانة هامة لدى المنظمات والزيادة بالاهتمام بها، لما لها من دور فعال ورئيسي في إنجاح تلك المنظمات. كما سلطنا الضوء على أهم وسائلها بما فيها الحاسوب و منظومة الشبكات الانترنت والهاتف الذكي، والتي تنطوي على أهمية كبيرة في العمليات والخدمات والتدريب وغيرها.

# الفصل الثاني

الأداء المهني وتقييمه



## الفصل الثاني الأداء المهني وتقييمه

الفصل الثاني: الأداء المهني مفهومه، خصائصه، أنواعه وأبعاده.

إن نجاح أي مؤسسة لا يكون دون وجود كفاءات ومهارات تدير المؤسسة، تتعاون وتتنافس فيما بينها لضمان بقاء واستمرارية المؤسسة وتحقيق أهدافها، ومع ذلك فإن الكفاءة والمهارة وحدهما لا يكفيان المؤسسة لتحقيق أهدافها وضمان البقاء والاستمرارية، بل يجب الاهتمام بهذه الكفاءات من خلال توفير كل الظروف التي تساعد على خلق الإبداع والابتكار، وهذا ما ينعكس على الأداء الأم للمؤسسة بالإيجاب من خلال تحسين أداء موظفيها.

وفي الآونة الأخيرة، تزايد الاهتمام بالأداء المهني وذلك لما لهذا المجال من أهمية في مواجهة التحديات المعاصرة التي تواجهها الكثير من المؤسسات مثل : التطور التكنولوجي والتقنيات الجديدة وحدة المنافسة. وذلك من خلال زيادة الكفاءة والفعالية وتقليل التكلفة ومواءمة الفرد مع متطلبات الوظيفة التي يشغلها، لكي يكون قادرا على التأقلم مع برامج العمل والطرق الحديثة، من أجل هذا كله ازداد اهتمام المؤسسات بالأداء المهني حيث اتجهت هذه الأخيرة إلى زيادة الإنفاق في مجال الأداء الوظيفي وتحسينه.

### المبحث الأول: الأداء المهني.

لقد لقي موضوع الأداء المهني اهتمام كبير وشهد بحوثا مستمرة هذا يرجع لأهميته البالغة إذ أنه، يعتبر الوسيلة الوحيدة لتحقيق أهداف العمل، ويسعى أيضا إلى تحقيق الأهداف المسطرة ولا يتم إلا عن طريق أيدي العاملين واكتفاء القادرين على تحمل مسؤوليات وتأدية المهام الموكلة إليها على أتم وجه.

### المطلب الأول: مفهوم الأداء المهني .

حضى الأداء المهني على غرار الكثير من المفاهيم لإدارية باهتمام خاص من قبل الباحثين والأكاديميين، لهذا تعددت تعريفاته حيث: يقصد بأنه " مجموعة من المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها، مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المنظمات عن طريق مهام وواجبات يقوم بها العاملون داخل تلك المنظمات.<sup>1</sup>

وعرف معجم مصطلحات العلوم الإدارية بأنه: "القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أداءه من العامل الكفاءة المدرب".<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>غازي حسن عودة الخلاية، أثر الخواطر في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن، دراسة تطبيقية على أنامة عمان الكبرى، دراسة مكمله المتطلبات الحصول على درجة الماجستير، الأردن، جامعة الشرق الأوسط، 2013، ص 23 .

<sup>2</sup>حسن محمود حسن ناصر، الأنماط القيادية بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية، دراسة مكمله للحصول على الماجستير، جامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2010، ص 52 .

## الفصل الثاني الأداء المهني وتقييمه

الأداء هو سلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة قوة أو ضغوط نابغة من داخل الفرد فقط، ولكنه نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: خصائص ومحددات الأداء المهني .

انطلاقاً من الأداء المهني الممثل في درجة إتمام وإنجاز المهام المسندة إلى الموظفين من خلال توفير جملة من الشروط الموضوعية كالمجهودات والقدرات الضرورية والوسائل وإدراك الدور والمهارات المختلفة.

فالأداء المهني يتميز بعدة خصائص يمكن إيجازها فيما يلي :

أ- خصائص الأداء المهني: يتميز الأداء المهني بمجموعة من الخصائص والتي يمكن إيجازها فيما يلي:

- سلوك الأداء الإنساني يبدو في شكل (تصرفات، أفعال، حركات، أقوال، إيماءات، تلميحات)
- سلوك الأداء الإنساني وسيلة نحو تحقيق هدف السلوك في الجهد ذاته ( لا يعمل الإنسان حب في العمل ذاته لكن في تحقيق مارب أخرى وراء العمل ).<sup>2</sup>
- سلوك الأداء الإنساني متغير يمكن أن نقول انه متجدد وفي أحيان أخرى منقلب ولكنه على أي حال ليس ثابت على السؤال واحد.
- سلوك الأداء الإنساني بالأساس، بمعنى أن التأثيرات الاجتماعية تؤثر في شكل توجيه السلوك في اتجاهات معينة.

<sup>1</sup> الخزامي عبد الحكيم أحمد، تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التعيين، ج2، مكتبة ابن سينا، القاهرة، 1999، ص 19 .

<sup>2</sup> ناصر قاسمي، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل، د، ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011، ص 11 .

- سلوك الأداء الفردي قد يختلف عن سلوك الأداء في الجماعة بما يعكس إثر الجماعة في تحويل الإنسان عن سلوك يفضله لو كان مفرد.<sup>1</sup>

ب- محددات الأداء المهني : يتميز الأداء المهني بعدة محددات تتضح في :

- الدافعية : إن الجهد المبذول من طرف العامل يعكس في الواقع درجة الحماس لأداء العمل،

لهذا فإن الدافع يعتبر الحاجة مقارنة الفرد بنتائجه مع معايير الأداء قصد تحسينه.

ولهذا فالدافعية تعد بمثابة قوى داخلية تحرك الفرد لكي تحرك سلوكه وتشكله باتجاه معين

لتحقيق هدف أو نتيجة أو منفعة لإشباع حاجة معينة، وهذا نتيجة شعور بالنقص في تلك

الحاجة.<sup>2</sup>

والواقع يثبت هذه التجارب والدراسات، إذ هناك اختلافات بين الأفراد ليس فقط في قدرتهم

ولكن أيضا في رغبتهم ودوافعهم، فتختلف دوافع تحقيقها فالدوافع أشياء داخل الفرد ذاتها

الهدف في الأشياء خارج الفرد .

ومنه فالدافعية هي مقدار الجهد المبذول من طرف العامل، والتي تعكس درجة دافعية لأداء

العمال، والتي تتم عكس ذلك على كفاءة أداء العمال، كل عامل حسب قدراته ومهارته

والخبرات اللازمة من أجل إنجاز هدف معين.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> ناصر قاسمي، نفس المرجع، ص 12 .

<sup>2</sup> ناصر دادي عدوي، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، دط، دار المحمدية، الجزائر، 2004، ص 65.

## الفصل الثاني الأداء المهني وتقييمه

- القدرات : تعد القدرة كثنائي محدد للأداء المهني باعتباره يتفاعل مع الدافعية في تحديد الأداء والقدرة والذي يتكون بها ومنه تشبوا القدرة إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يتخذها لأداء وظيفته أو مهامه والشعور بأهمية لأدائهم، ولهذا تعني القدرة على أداء هدف معين سواء كان عمل حركيا أو عقليا وتشبوا إلى ما يستطيع أن يتخذه الفرد بالفعل من الأعمال وتسهل أيضا السرعة والدقة من الأداء وليس هناك فرق في هذا الاستعمال بين القدرات الفطرية والقدرات المكتسبة، وتعني قدرة الفرد على قيامه بأداء عمل ما دون حاجة إلى التدريب أو التعلم كالقدرة على الكتابة أو القدرة على الرسم.<sup>2</sup>
- والقدرات هي عامل مركب من المتغيرات العديدة يتفاوت أثرها على الأداء المهني بتفاوت طبيعته ومتطلباته.<sup>3</sup>
- الإدراك : يتمثل في إدراك الفرد لدوره الوظيفي، وذلك في سلوكه الشخصي أثناء الأداء وتصورات وانطباعاته عن الكيفية التي يمارس بها دوره في المنظمة.

---

<sup>1</sup> زكية عفري، نمط الإشراف وعلاقتها بأداء العامل الفاعلي في المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير في علم الاجتماع تنظيم والعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2003/2002، ص 59 .

<sup>2</sup> زكية عفري، نمط الإشراف وعلاقتها بأداء العامل في المؤسسة الجزائرية، مرجع نفسه، ص 59 .

<sup>3</sup> آسيا دروش، حميدة آيت عدي، الخواطر وأثرها على الأداء الوظيفي في الإدارات العمومية في الجزائر، دراسة حالة ولاية تيزي وزو، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، 2016/20150، ص 18 .

## الفصل الثاني الأداء المهني وتقييمه

إن سلوك الأداء الذي يبذله الأفراد ينطلق من مدركات وانطباعات معينة تتكون لدى العامل والأفراد في عملهم وعن عناصر البيئة التنظيمية التي تحيط بها، ولهذا يتحدد اتجاه الفرد في عمله وإنه لا بد من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلال الشعور بأهميته في أدائه.

وعليه مما سبق حول المحددات الثلاثة للأداء يمكن اعتبار الدافعية والقدرات والإدراك أنها نتاج لعملية تفاعل ينعكس أدائها على العامل.<sup>1</sup>

إدراك " هو تصرفات الأفراد بطريقة معينة وتكوين انطباعات عنهم وهو الطريقة التي يرى بها الفرد العالم المحيط به، ويتم عن طريق استقبال المعلومات وتنظيمها وتفسيرها وتكوين مفاهيم ومعاني خاصة، والسلوك الذي يمارسه الفرد..."<sup>2</sup>

### المطلب الثالث : أنواع الأداء المهني.

يمكن تقسيم الأداء المهني إلى ثلاثة معايير كالتالي :

- 1- حسب معيار المصدر : وينقسم أداء المؤسسة حسب هذا المعيار إلى :
  - الأداء الداخلي : هو الأداء المتأتي من قدرة المؤسسة على تسيير نشاطها من مواردها الضرورية والتي تتمثل في الموارد البشرية والمالية والمادية والتقنية .
  - الأداء الخارجي: هو الأداء الذي تحدثه التغيرات في المحيط الخارجي على المؤسسة هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب او بالسلب.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> ناصر قاسمي، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيمي والعمل، المرجع السابق، ص 10 .

<sup>2</sup> آسيا دروش، الحوافز أثرها على الأداء الوظيفي في الإدارات العمومية في الجزائر، المرجع السابق، ص 18 .

## الفصل الثاني الأداء المهني وتقييمه

2- حسب معيار الشمولية: ويمكن تقسيم الأداء حسب هذا المعيار إلى :

- الأداء الكلي: وهو الأداء الذي يتجسد في الإنجازات التي ساهمت كل الوظائف الأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها، دون انفراد جزء أو عنصر، ومن خلال الأداء الكلي يمكن الحكم على مدى تحقيق المؤسسة وبلوغها إلى أهدافها الشاملة كالاتمرارية والنمو والربحية...<sup>2</sup>

3- حسب معيار الوظيفي: يرتبط هذا المعيار وبشدة التنظيم لأنه يحدد الوظائف والنشاطات التي تمارسها المؤسسة و حسب هذا المعيار ينقسم الأداء على ما يلي :

- أداء الوظيفة المالية: يتمثل هذا الأداء في قدرة المؤسسة على بلوغ أهدافها المالية بأقل التكاليف الممكنة، فالأداء المالي يتجسد في قدرة أنها على تحقيق التوازن المالي وتوفير السيولة اللازمة لتسديد ما عليها وتحقيق مردودية جيدة وتكاليف منخفضة.

-أداء وظيفة الإنتاج: يتحقق إنتاج المؤسسة عندما تتمكن من تحقيق معدلات مرتفعة للإنتاجية مقارنة بمتثلها، أو بالنسبة للقطاع الذي ينتمي إليه.

<sup>1</sup> عبد المالك مزهرة، الأداء بين الكفاءة والفعالية، مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، ع1، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، ص89 .

<sup>2</sup> عادل محمد زايد، إدارة الموارد البشرية رؤية استراتيجية، دار الكتب العربية، القاهرة، 2003، ص 86 .

## الفصل الثاني الأداء المهني وتقييمه

- أداء وظيفة الأفراد: وتتمثل أهمية أداء هذه الوظيفة في قدرة الموارد البشرية على تحريك الموارد وتوجيهها نحو هدف المؤسسة فلنكي تضمن المؤسسة بقائها يجب عليها أن توظف الكفاءة وذوي المهارات العالية وتسير هم تسيرا فعالا.<sup>1</sup>

4- حسب معيار الطبيعة: يمكن تصنيف الأداء حسب هذا المعيار إلى:

- الأداء الاقتصادي: يتم قياس الأداء الاقتصادي باستخدام مقاييس الربحية بأنواعها المختلفة ويعتمد قياسه على المسجلات ودفاتر المؤسسة وكذلك ما تعده من قوائم وتقارير ومن ثم فإن أدوات تقييم الأداء الاقتصادي في تحليل المالي .

- الأداء الاجتماعي: يعرج الأداء الاجتماعي لأي منظمة أساسا لتحقيق المسؤولية الاجتماعية مثلا التعاون مع المشروعات الأخرى في متعددة مثل، تبادل الخبرات الفنية.<sup>2</sup>

المطلب الرابع: أبعاد الأداء المهني والعوامل المؤثرة على أداء العاملين .

نعني بأبعاد الفرد للعمل القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكن أن

نميز ثلاثة أبعاد وهي:

<sup>1</sup> عبد المالك مزهرة، الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم والتقييم، ص 89 .

<sup>2</sup> عبد المالك مزهرة، الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم والتقييم، ص 90 .



## الفصل الثاني الأداء المهني وتقييمه

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

- الجهد المبذول: تعني مستوى بعض الأنواع الأعمال قد لا يهتم كثيرا بسرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهتم بنوعيته وجودة الجهد المبذول ويتدرج هذا تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج والمواصفات التي تقسم درجة خلو الأداء من الأخطاء والتي تقيس درجة الإبداع والابتكار في الأداء.<sup>1</sup>

- نمط الأداء: يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي تبذل بها الجهد في العمل مثل الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل فعل وأساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات الأنشطة إذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى كما يمكن أيضا قياس الطريق التي يتم الوصول بها إلى الحل أو قرار المشكلة معينة أو الأسلوب الذي يتبع في إجراءات بحث أو دراسة .

### 2- العوامل المؤثرة على أداء العاملين :

هناك عد عوامل تؤثر على أداء العاملين وهي:

- العوامل المتعلقة بالعمل: تتعلق بقدرات العمال ومهاراتهم التي يمكن قياسها وتحديدها عن طريق تحليل الخصائص والسمات التي يتصف بها كل عامل وتميزه عن غيره من العمال، مثل فئات العمر والحالة التعليمية والاقدمية والخبرة في العمل ونوع الجنس وأهمية العمل

<sup>1</sup>محمد سعيد انور سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الاسكندرية، مصر، 2003، ص 200 .

## الفصل الثاني الأداء المهني وتقييمه

بالنسبة للعمال، بالإضافة إلى مدى توافق العمل مع قيم واتجاهات وطموحات يسعى العمال لإشباعها.<sup>1</sup>

- العوامل المتعلقة بالمؤسسة: هناك عوامل تسببها المؤسسة تؤثر على أداء الموظفين أهمها:
- الظروف المادية: إن الظروف المادية غير المرغوب بها مثل: الضوضاء ودرجات الحرارة غير العادية، الفوضى... إلخ، من شأنها التأثير سلباً على أداء الفرد والعكس صحيح.
- الاغتراب الوظيفي: يشير إلى انفصال العامل عن عمله وعدم اهتمامه أو اكتراثه به، بمعنى إن يشعر العامل أن العمل الذي يقوم به لا معنى له ولا قيمة ويمكن أن يرجع ذلك إلى عدة أسباب :
- انعدام التكامل في انساق التنظيم .

-فقدان السيطرة والقدرة على التنبؤ واتخاذ القرارات .

-عدم التوافق بين الوسيلة والهدف .

-تكرار الأعمال بشكل روتيني.

-فقدان الاعتقاد بالقيم الأخلاقية .

-التراع التنظيمي: التراع أو الصراع يعتبر ظاهرة سلوكية إنسانية تأتي نتيجة بعض العلاقات التي

تسود تجمع الجماعات في العمل، وينتج كصدى لاختلاف وجهات النظر أو صراع الأدوار

والحاجات والرغبات أو البحث عن السلطة أو السيطرة، ولاشك في أن الضغوط البيئية تلعب دوراً

---

<sup>1</sup>محمد نجيب سرار، القيادة وعلاقتها بالأداء، دراسة حالة للمؤسسة سونلغاز بالمدينة، مذكرة لنيل شهادة ليسانس قسم علوم التسيير، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المدينة، الجزائر، 2007/2008، ص 54 .

## الفصل الثاني الأداء المهني وتقييمه

رئيسيا في إيجاد الصراع والتزاع بين الأفراد سواء منها الضغوط الاجتماعية أو الاقتصادية لأنها تقود بدورها إلى الضغط النفسي .<sup>1</sup>

### خلاصة :

من خلال هذا الفصل تم الطرق إلى الحديث عن الأداء المهني بصفة عامة، وتبين أن نجاح و تقدم أي مؤسسة أو منظمة تسعى لتحقيق أهدافها يتوقف عملها على الاهتمام بأداء العنصر البشري وزيادة من فعاليته وإنتاجه، فإن أداء العامل يساهم في تزويد الإدارة ببيانات القوة والضعف في قدرات ومهارات الأفراد في عملهم، وأيضا تجدر الإشارة إلى أهمية إبراز قيمة العنصر البشري في العملية التنظيمية والإنتاجية لأي منظمة تسعى لتحقيق الميزة التنافسية ضمن عالم المؤسسات من خلال أداء أفرادها الحالي والذي يفرض على المنظمة الاهتمام بالموارد أو العنصر البشري بصفته المحرك الأساسي والهام الذي لا يمكن الاستغناء عنه في أي حال من الأحوال في سبيل الرقي بالمنظمة في عالم المؤسسات الناجحة في أعمالها في عالمنا اليوم.

<sup>1</sup> ناصر محمد العدل، إدارة السلوك التنظيمي، ط1، بيروت، لبنان، ص ص251-252 .

المبحث الثاني : تقييم الأداء مفهومه، أهدافه وعلاقته بتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

من المتعارف عليه في مجال علم الإدارة أن الأفراد هم أهم مورد من موارد المنظمات، وذلك لأن أدائهم يعد عنصرا ضروريا لاستمرارها وارتقائها، لهذا ومن منطلق أداء العاملين يجب أن يتصف بالدينامكية فلا بد من متابعته بصفة مستمرة من خلال التقييم المتواصل عن طريق المتابعة والمراقبة.

المطلب الأول : مفهوم تقييم الأداء.

لقد حظي موضوع تقييم الأداء أهمية كبيرة وواسعة في إطار الفعالية الإدارية بصورة عامة، إذ أن التقييم من شأنه أن يخلق الأجواء الإدارية القادرة على متابعة الأنشطة الجارية في المؤسسات والتحقق من مدى التزام الأفراد العاملين بإنجاز مسؤولياتهم وواجباتهم وفق معطيات العمل .

## الفصل الثاني الأداء المهني وتقييمه

ومن خلال هذا الفصل تطرقنا إلى مفهوم تقييم الأداء وأهداف تقييم الأداء وأيضاً العلاقة بين تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة والأداء المهني .

### المطلب الأول : مفهوم تقييم الأداء

تعددت المصطلحات التي استعملت للدلالة على مفهوم تقييم الأداء فهناك من عرف تقييم الداء بأنه: "عملية إدارة دورية هدفها قياس نقاط القوة والضعف في الجهود الذي يبذله الفرد والسلوكيات التي يمارسها في موقف معين لتحقيق هدف معين خططته المنظمة سابقاً." ويعرف أيضاً بأنه: " نظام يهدف من خلاله إلى تحديد مدى كفاءة أداء الموظفين لأعمالهم وذلك لغايات تتعلق بالمنظمة والفرد على حد سواء."<sup>1</sup>

<sup>1</sup> نزار عوني البيدي، تسمية الأداء الوظيفي والإداري، ط1، مكتبة طريق العلم، دار مجلة ناشرون وموزعون، عمان، 2015، ص17 .

## الفصل الثاني الأداء المهني وتقييمه

وهناك أيضا من يعرف عملية تقييم الأداء بأنها: "عملية تقدير أداء كل فرد من العاملين خلال فترة زمنية معينة لتقدير مستوى نوعية أداءه، وتنفيذ العملية لتحديد فيما إذا كان الأداء جيد أم لا، وفي أي مجال هذا الأداء قد يشمل الأعمال المسندة للفرد أو جهوده أو سلوكه".<sup>1</sup>

ويعرف كذلك على أنه: "نظام رسمي لقياس وتقييم خصائص الفرد الأدائية والسلوكية ومحاولة التعرف على احتمالية تكرار نفس الأداء السلوك في المستقبل لإفادة الفرد والمنظمة والمجتمع".<sup>2</sup>

هناك عدة تعاريف لعملية تقييم الأداء منها: "أنها تقرير دوري يبين مستوى أداء الفرد ونوع سلوكه مقارنة مع مهمات وواجبات الوظيفة المنوطة به".

كما عرف تقييم الأداء بأنه: "ذلك الإجراء الذي يهدف إلى تقييم منجزات الأفراد عن طريق وسيلة موضوعية للحكم على مدى مساهمة كل فرد في انجاز الأعمال التي توكل إليه وبطريقة موضوعية، كذلك الحكم على سلوكه وتصرفاته أثناء العمل، وعلى مقدار التحسن الذي طرأ على أسلوبه في أداء العمل".<sup>3</sup>

ويعرف كذلك بأنه: "نظام يتم من خلاله تحديد كفاءة أداء العاملين لأعمالهم ويحتاج الأمر أن يكون الموظفين قد قضوا فترة زمنية وبشكل يمكن القيام بتقييم أدائهم خلالها".

<sup>1</sup> سعاد نائف برنوطي، إدارة الموارد البشرية "إدارة الأفراد، دار وائل للنشر، عمان، 2007، ص 378 .

<sup>2</sup> محمد الصيرفي، هندسة الموارد البشرية، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 2006، ص 336 .

<sup>3</sup> ريم بنت عمر بن منصور الشريف، دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على الموظفين الإداريات في جامعة عبد العزيز بجدة، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على الماجستير في الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والإدارة جامعة الملك عبد العزيز بجدة، السعودية، 2012 .

## الفصل الثاني الأداء المهني وتقييمه

ويطلق على تقييم الأداء سمات أخرى مثل: نظام تقييم الداء أو نظام تقارير الكفاءة، أو

نظام تقييم الموظفين وأي كان المسمى فهو يعني تحديد مدى الكفاءة الموظفين في أدائهم للعمل.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني : أهداف تقييم الأداء

من بين الأهداف التي قد تحقق من خلال عملية تقييم الأداء على مستوى المؤسسة

والعاملين ما يلي :

-تهدف عملية تقييم الأداء إلى الربط والتكامل والأهداف التنظيمية والإستراتيجية ونشاطات العاملين وخصائصهم المناسبة لتنفيذ الإستراتيجية التنظيمية والمتمثلة بالمخرجات المحددة مسبقا، ولذلك لا بد أن يعمون نظام تقييم الأداء مرنا يستجيب لأي تغيير في إستراتيجية المؤسسة.<sup>2</sup>

-تحديد تكاليف العمل وترشيد سياسات التناج والتوظيف عن طريق الربط بين العوائد.

-المساهمة في إعداد سياسة جيدة للرقابة فلكي يقوم الرئيس بتقييم مرؤوسيه على أساس سليم

لا بد من توفر قاعدة بيانات حول أداء العاملين، ونقاط ضعف والقوة وهذا بدوره يحسن العملية الرقابية في المؤسسة.

- تنمية الإحساس بروح المسؤولية من خلال توليد القناعة الكاملة لديهم بأن الجهود التي يبذلونها

في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة، تقع تحت عملية التقييم.

<sup>1</sup> آسيا دروش، حميدة آيت عدة، الحوافز وأثرها على الداء الوظيفي في الإدارات العمومية في الجزائر، المرجع السابق، ص 19 .

<sup>2</sup> سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، دار النشر، ط1، الأردن، 2003، ص 139 .

## الفصل الثاني الأداء المهني وتقييمه

-تسيير وتطوير قدرات ومهارات العاملين يساعد في الكشف عن أدائهم واستثماره بشكل أفضل في المستقبل.<sup>1</sup>

كذلك من بين الأهداف تقييم الأداء للعاملين نجد :

-التعرف على مستوى أداء العاملين .

-اختيار الأفراد الصالحين للترقية.

-تشجيع المنافسة بين العاملين .

-وضع مخطط تحسين الأداء .

-تفهم الرؤساء القدرة العاملين .

-تحسين عملية الاتصال.

-قياس الكفاءة الإنتاجية .

-توفير التوثيق للقرارات الإدارية .

-تحديد الاحتياجات التدريبية.

-تحديد المسار الوظيفي .

-ترشيد سياسات الأجور والحوافز.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>ابراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 121 .

<sup>2</sup>الزهرة الضب، نجمة تينعمري، تطبيق الطرق الحديثة لتقييم أداء العاملين في المؤسسات العمومية، دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات -تمقرت- مذكرة لنيل شهادة الليسانس في علوم التسيير، غدارة أعمال، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013/20120، ص 17 .



## الفصل الثاني الأداء المهني وتقييمه

المطلب الثالث : علاقة تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة بالرفع من فاعلية الأداء المهني.

سنتناول في هذا المطلب علاقة تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة بالرفع من فاعلية الأداء المهني، حيث تكمن هذه العلاقة من حيث أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة تعد عاملا محفزا للمؤسسات الاقتصادية الباحثة عن التميز في مخرجاتها وعن الكفاءة والفعالية في أدائها وأداء موظفيها، فهي تشمل على الأدوات والأجهزة والأساليب المستخدمة لنقل البيانات والمعلومات الإدارية في جميع مستويات المؤسسة مما يترتب عليها انجاز العمل بيسر وفاعلية، وعليه فتوظيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة يساعد على مواكبة التطور والمستجدات ومواجهة التطور الإداري السريع وهذا ينعكس إيجابا على السرعة في نقل وتبادل المعلومات وبالتالي يسرع في انجاز العمل وفي تحسين مستوى الأداء المهني.<sup>1</sup>

فتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة تعد من أحد سمات العصر الحالي، لأن مظاهرها تعد بارزة وواضحة، وهذا نظرا للاعتماد المتزايد عليها وفي توظيفها في مختلف الأنشطة البشرية فهي تستخدم في العديد من المجالات ويتم الاستفادة منها في جميع المعاملات.

عملت تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة على تغير كيفية عمل المؤسسات وعمل الناس، وكيفية تواصل المؤسسات والموظفين كما أنها ساعدت في التنمية الاقتصادية ونمو الأعمال والأداء المهني وغيرت أيضا في شكل المؤسسات إما من ناحية هيكلها التنظيمي أو من ناحية التسيير .

<sup>1</sup> زيد منير عبودي، إدارة المؤسسات العامة وأسس تطبيق الوظائف الإدارية عليها ، 2009، ص 77 .

## الفصل الثاني الأداء المهني وتقييمه

ومن خلال ما سبق يكمن أبرز العلاقة القائمة بين تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة والأداء المهني على النحو التالي :

-تسببت إلى حد كبير في تحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب عليه، من إنجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة ومتناهية وتكلفة قليلة.

-تسببت في تقليل هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمنظمة، مما أسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا.<sup>1</sup>

-تسببت في التأثير على الجانب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولائهم وانتمائهم للمؤسسة من خلال ما توفره من فرص للاطلاع على المعلومات بشكل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.

-إن الثقافة التنظيمية والتوجيهات الإدارية في المستويات العليا في أي مؤسسة مهما كانت مخرجات عملياتها الإدارية لها دور هام في التوجه صوب استخدام تكنولوجيا مما ينعكس على شكل البيئة التنظيمية للعمل وتبني وتفعل وتطور العملية الإدارية برمتها.

-تسببت في زيادة فعالية المنظمة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرار وذلك من خلال تحسين عمليات التعلم ونقل المعرفة واستخدام شبكات الأعمال، وتحسين فعالية عملية اتخاذ القرارات وزيادة جودتها وتحسين محتواها وزيادة فعالية عملية الاتصالات الإدارية داخل

<sup>1</sup>العربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية، دراسة ميدانية في جامعة ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، مجلة الباحث، ع 10، 31 ديسمبر 2012، ص 321.

## الفصل الثاني الأداء المهني وتقييمه

المؤسسة وخارجها وتحسين عملية التنسيق والتحالف بين مختلف المستويات والوحدات الإدارية لإنجاز أهداف المؤسسة .

-زيادة كفاءة المؤسسة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة من خلال إكمال عملياتها وأنشطتها اعتمادا على تطبيقات تكنولوجيا.

-زيادة في عدد الفرص المتاحة أمام المؤسسة والموظفين في تفعيل عملية توليد الأفكار الجديدة اللازمة لتطوير الخدمات والأداء المهني.<sup>1</sup>

### خلاصة:

بعد مناقشتنا في هذا الفصل لتقييم الأداء المهني من عدة جوانب شملت المفهوم والأهداف، يمكن القول بأن تقييم الأداء أصبح ضرورة من ضروريات المؤسسات المتطورة والتي تسعى لتطوير والتي تستعمل التقنيات الحديثة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، للرفع وتحسين الأداء وكفاءة المؤسسة وإنتاجيتها، فالأداء المهني يكون هو الأساس لتقييم الأفراد بالمؤسسات وتطويرهم وزيادة فعاليتهم وذلك لتحقيق أهداف المؤسسة وزيادة من إنتاجيتها في مختلف المجالات نشاطها، لذا يعد

<sup>1</sup>العربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية، ص 325-332 .

## الفصل الثاني الأداء المهني وتقييمه

---

تقييم الأداء مؤشر من المؤشرات الأساسية لنجاح سياسات المؤسسة ويعتبر وسيلة الإدارة والموظف للتعرف على نقاط القوة لتعزيزها ونقاط الضعف لتطويرها .

# الفصل الثالث

تحليل ومناقشة البيانات التي تم جمعها من مؤسسة  
اتصالات الجزائر – الوكالة التجارية بمدينة مشرية-

## الفصل الثالث تحليل ومناقشة البيانات التي تم جمعها من مؤسسة اتصالات الجزائر-مشرية-

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

المطلب الأول: تعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر-الوكالة التجارية لمدينة مشرية-

التعريف بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر بمدينة مشرية :

هي مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال 61.275.180.000 دج، وهي ملك للدولة بنسبة 100 %، وهي المتعامل التاريخي في سوق الحلول الشبكية وخدمات الاتصالات ( الهاتف الثابت والهاتف اللاسلكي والانترنت ...)، حيث تطمح المؤسسة لتحقيق مستوى مرتفع من النتائج التقنية والأداء العالي في المجال الاقتصادي والاجتماعي من أجل الوصول إلى الزعامة وتحقيق الاستحقاقية في مجال نشاطها بقوة وبصفة مستمرة ودائمة، وتسعى إلى المحافظة وتطوير مقاييسها العالمية، والمشاركة في تنمية شركات المعلومات في الجزائر.<sup>81</sup>

وتقع الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر بالمشرية في شارع حي السلام عند ملتقى طرق محور الغزلان كما أنها تتربع على مساحة تقدر بـ: 113 م<sup>2</sup> و عدد العمال 15 عامل.

- أما الوكالة التجارية للاتصالات هي خلية رئيسية للقاعدة الناشطة التي توكل لها مهمة تقديم جميع خدمات شركة اتصالات الجزائر لزبائنها، أي تعتبر القبلة والواجهة لزبائن

الشركة.<sup>82</sup>

<sup>81</sup> [www.algeretelecom.dz](http://www.algeretelecom.dz) ( تم معاينة هذا الموقع بتاريخ 2021/06/09، على الساعة 14 سا و30 د )

<sup>82</sup> اتصالات الجزائر ش ذ أ برس مال قدره 61.275.180.000 دج- المقر الاجتماعي رقم 05-16130 المشرية- الجزائر الهاتف: 021823838 الهاتف: 021823839.

المطلب الثاني : نشاطات المؤسسة

من أهم أنشطة المؤسسة ما يلي :

- ربط المناطق المعزولة والمؤسسات المختلفة بالشبكة.
- اكتساب ثقة ووفاء الزبائن من خلال تحسين صورة العلاقة العامة للاتصالات الجزائر عن طريق التسويق والعملية التجارية.
- تنمية استغلال وتسيير الشبكات العمومية والخاصة بالاتصالات.
- استقبال الزبائن متابعة انشغالهم.
- إيصال الهاتف والانترنت وجميع المعطيات السلكية واللاسلكية إلى الزبائن.
- ترقية المصلحة من حيث تقديم الخدمات والإشهار.<sup>83</sup>

المطلب الثالث : أهم أهداف المؤسسة.

- زيادة في عرض الخدمات الهاتفية وتسهيل عمليات المشاركة في مختلف الخدمات لأكثر عدد من المستعملين.
- تحسين جودة ونوعية الخدمات المعروضة والتشكيلية المقدمة وجعلها أكبر منافسة في خدمة الاتصال.
- تنمية وتطوير الشبكة الوطنية للاتصالات بمختلف طرق الإعلام.

<sup>83</sup> معلومات مقدمة من طرف مدير وكالة التجارية للاتصالات الجزائر بمدينة مشرية، بتاريخ 2021/06/12، على الساعة 10 سا و 30 د.

## الفصل الثالث تحليل ومناقشة البيانات التي تم جمعها من مؤسسة اتصالات الجزائر-مشرية-

- المشاركة كمثل رئيسي في مجال تطوير الإعلام في الجزائر .

- تسهيل كسب الانترنت لجميع الزبائن بمختلف الفئات والمستويات.<sup>84</sup>

المطلب الرابع: الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

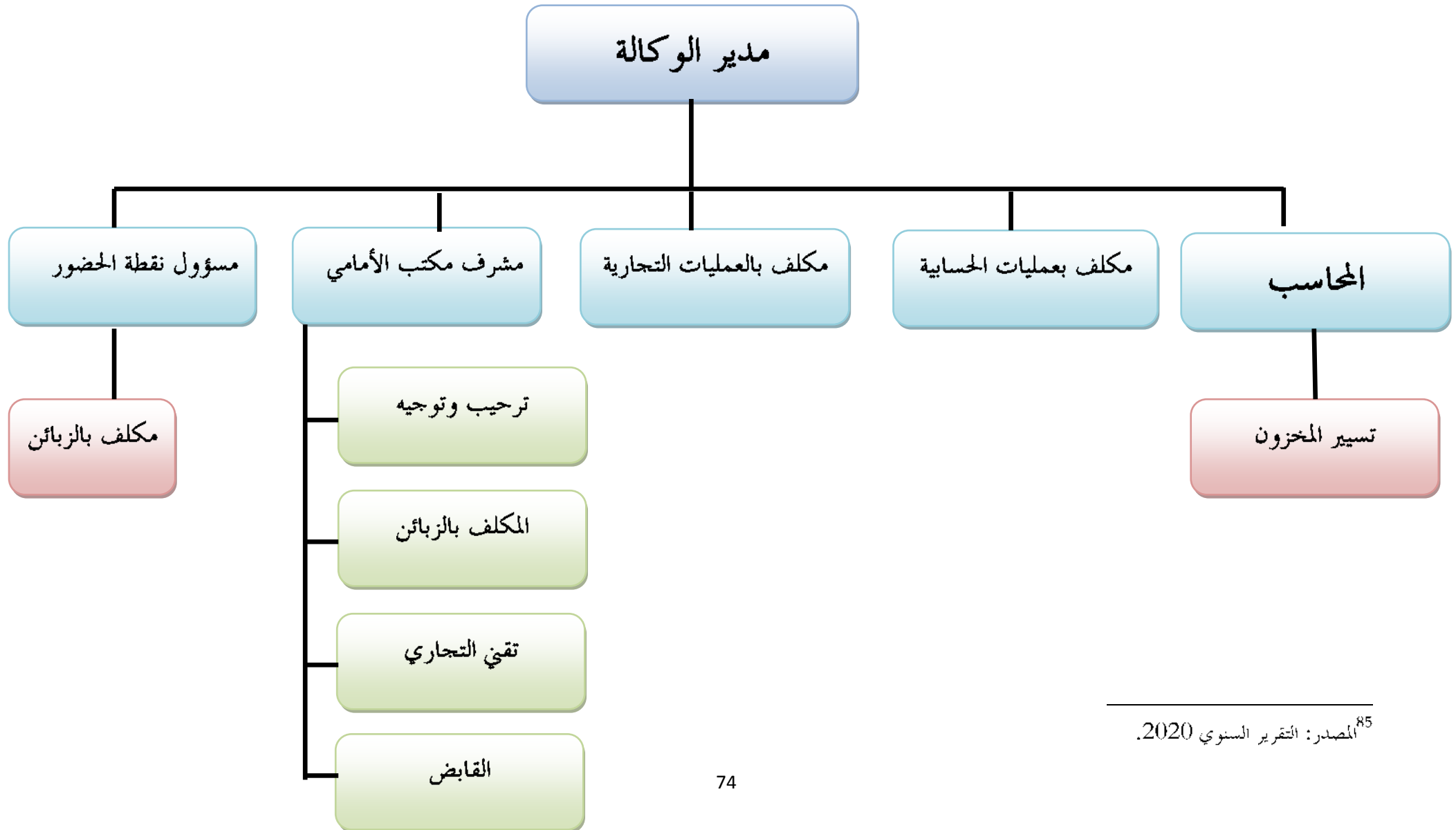
يتكون الهيكل التنظيمي للوكالة التجارية لاتصالات الجزائر بمدينة مشرية من مخطط إداري يقوم على مدير الوكالة والذي يضم مكلف بالعمليات التجارية، ومكلف بالعمليات الحسابية، والمحاسب، ومسؤول نقطة الحضور، كما يضم أيضا مكلف بالزبائن، وترحيب وتوجيه، وتسيير المخزون، ومكلف بالزبائن، تقني التجاري، القابض ويمكن توضيح ذلك في الشكل التالي:

---

<sup>84</sup> اتصالات الجزائر ش ذ أ برأس مال قدره 61.275.180.000 دج- المقر الاجتماعي رقم 05-16130، المشرية، الجزائر .



شكل (01) الهيكل التنظيمي للمؤسسة.<sup>85</sup>



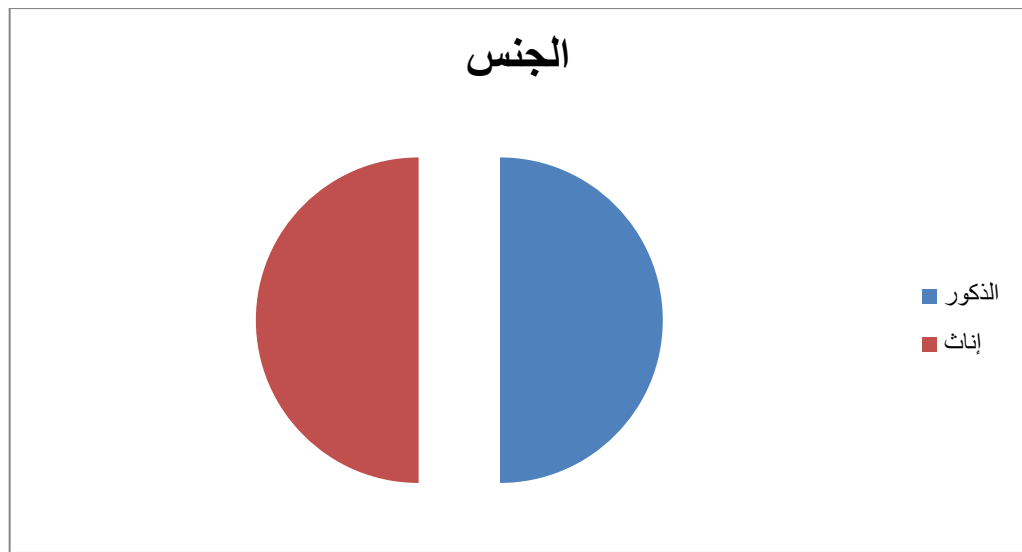
<sup>85</sup> المصدر: التقرير السنوي 2020.

## الفصل الثالث تحليل ومناقشة البيانات التي تم جمعها من مؤسسة اتصالات الجزائر-مشرية-

المبحث الثاني: تحليل نتائج أداة استمارة الاستبيان.

جدول رقم(02): يوضح جنس المبحوثين.

النسبة	التكرار	الجنس
50%	06	الذكور
50%	06	إناث
100%	12	المجموع



الشكل رقم (02) يوضح متغير الجنس.

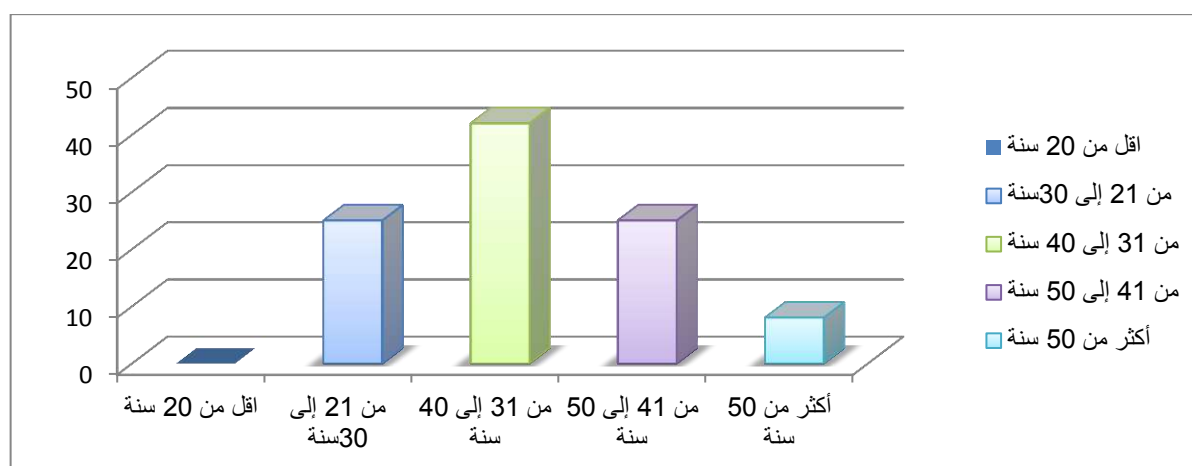
يتضح من خلال الجدول (02) والشكل رقم(02) أن نسبة الذكور والإناث متساوية وتقدر ب "50%" من مجموع 100% من أفراد العينة (ذكور 50%، إناث 50%).

وهذا راجع إلى طبيعة العمل داخل مؤسسة اتصالات الجزائر التي يغلب عليها الطابع التقني أكثر من الإداري .

## الفصل الثالث تحليل ومناقشة البيانات التي تم جمعها من مؤسسة اتصالات الجزائر-مشرية-

جدول رقم (03) : يوضح الفئة العمرية للمبحوثين .

النسبة %	التكرار	السن
00	00	اقل من 20 سنة
%25	03	من 21 إلى 30 سنة
%42	05	من 31 إلى 40 سنة
%25	03	من 41 إلى 50 سنة
%08	01	أكثر من 50 سنة
%100	12	المجموع



الشكل رقم (03): يوضح الفئة العمرية للمبحوثين.

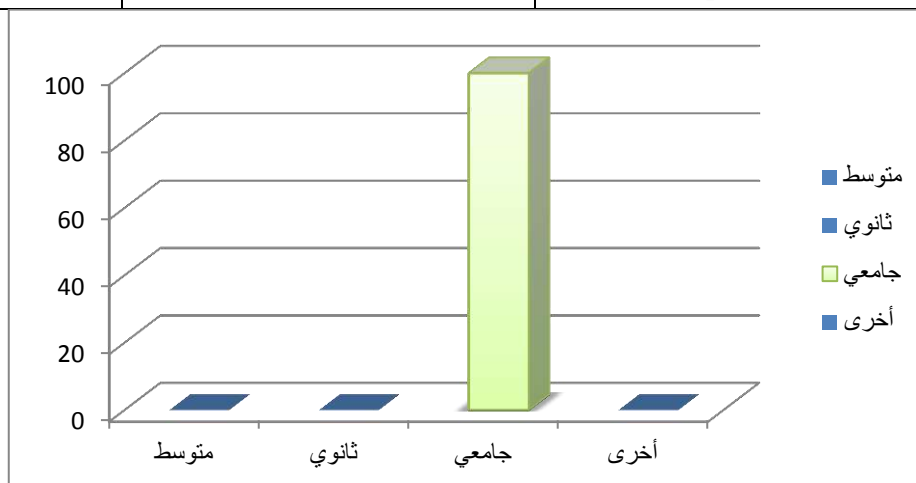
يعد عامل تحديد السن من أهم محددات العينة المدروسة، وذلك راجع إلى أن كل مرحلة عمرية لها اهتمامات و حاجات محددة وانطلاقا من الجدول رقم (03) و الشكل (03) نلاحظ من أن الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و 40 سنة يحتلون أكبر نسبة من الفئات العمرية، أما الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 21 و 30 سنة هم متساوين من حيث المرتبة مع الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 41 و 50 سنة بنسب تالية، أما الأفراد الذين يبلغون أكثر من 50 سنة فما فوق فكانت نسبهم هي الأضعف مقارنة بباقي الفئات حيث بلغت نسبته 08%.

## الفصل الثالث تحليل ومناقشة البيانات التي تم جمعها من مؤسسة اتصالات الجزائر-مشرية-

نستنتج أن ارتفاع نسبة أفراد العينة في الفئة العمرية (31-40) راجع إلى هذه الفئة لأنها تتميز بالعطاء و القدرة على الانجاز والحماس و النشاط و تحملا لمسؤولية مقارنة بفئات أخرى.

الجدول رقم (04) : يوضح المؤهل العلمي للمبحوثين.

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
00	00	متوسط
00	00	ثانوي
%100	12	جامعي
00	00	أخرى
100%	12	المجموع



الشكل رقم(04): يوضح المؤهل العلمي للمبحوثين.

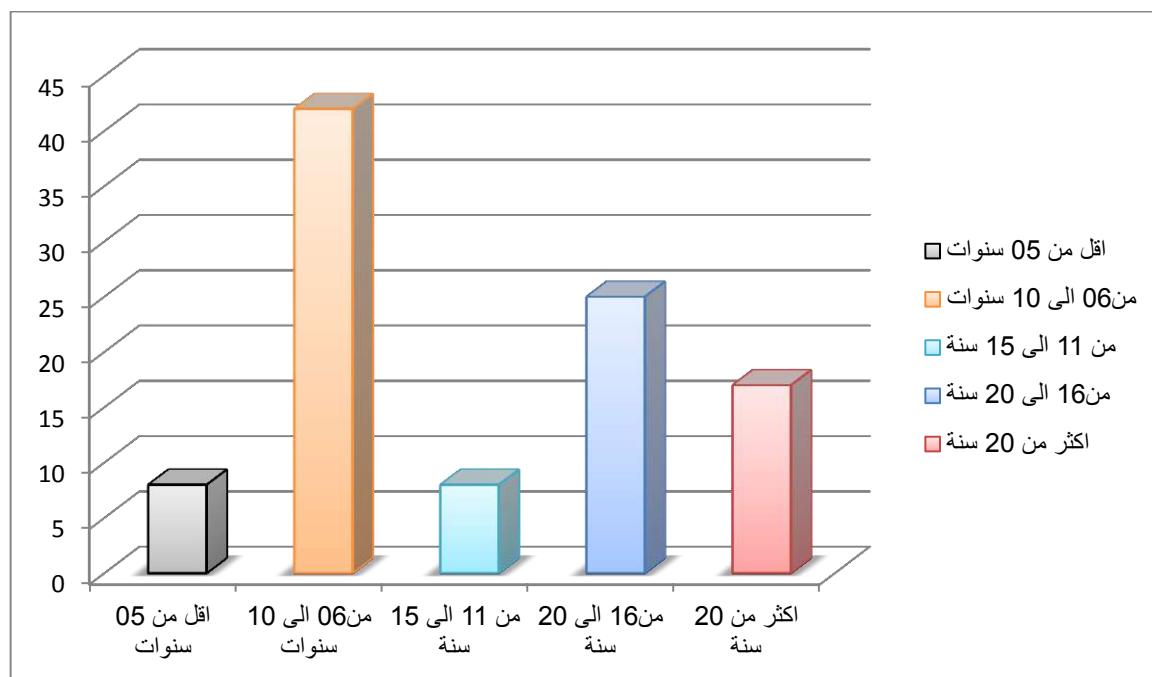
يؤثر مستوى التعليمي بصفة كبيرة على درجة الوعي بوجود أفكار حديثة ومتجددة تعمل على تحسين جودة العمل داخل أي مؤسسة، ويتوزع أفراد العينة بحسب المستوى التعليمي الذي يمثله الجدول رقم(04) والشكل رقم (04) على فئة رئيسية احتل فيها المستوى الجامعي أكبر نسبة حيث بلغت هذه النسبة 100 % مقارنة مع بقية الفئات التي لم تسجل ولا شيء.

## الفصل الثالث تحليل ومناقشة البيانات التي تم جمعها من مؤسسة اتصالات الجزائر-مشرية-

نستنتج مما سبق أن مستوى جامعي هو أعلى مؤهل علمي للمبحوثين، وذلك لأن متطلبات العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر تحتاج إلى موظفين ذوي كفاءة عالية ومستوى ومؤهل علمي يساعدهم على تسيير العمل بأفضل شكل وتقديم أحسن أداء ممكن لهم.

الجدول رقم 05: يوضح الخبرة المهنية.

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة %
اقل من 05 سنوات	01	08%
من 06 الى 10 سنوات	05	42%
من 11 الى 15 سنة	01	08%
من 16 الى 20 سنة	03	25%
اكثر من 20 سنة	02	17%
المجموع	12	100%



الشكل رقم (05): يوضح الخبرة المهنية.

## الفصل الثالث تحليل ومناقشة البيانات التي تم جمعها من مؤسسة اتصالات الجزائر-مشرية-

يتبين من خلال الجدول (05) والشكل رقم (05) أن نسبة الموظفين ذوي اقدمية تتراوح من 06 إلى 10 سنوات تمثل أعلى نسبة والمقدرة بـ 42%، وتأتي في المرتبة الثانية الموظفين ذوي اقدمية من 16 إلى 20 سنة حيث ان الاقدمية في العمل تكسب الفرد خبرة في سيرورة أداء الأعمال مما يعود على المؤسسة بفوائد للتقدم نحو الأحسن، وفي المرتبة الأخيرة يأتي ذو الاقدمية أكبر من 20 سنة و اقل من 05 سنوات بنسب متفاوتة وهي لا تأتي بما يمكن للمؤسسة للاستفادة من خبرتها للرفع من كفاءة الأداء وتطويره.

أن لأقدمية في العمل تكسب الفرد خبرة في سيرورة أداء الأعمال تعود على المؤسسة بفوائد للتقدم نحو الأحسن، ويبين الجدول أعلاه وتوزيع الباحثين تبعاً لاقدميتهم في العمل، حيث عادت نسبة فيه للأفراد ذوي الاقدمية تتراوح من 06 إلى 10 سنوات والتي قدرت بـ 42%، وتأتي في المرتبة الثانية ذوي الاقدمية من 10 إلى 20 سنة نسبة 25%، تليها نسبة الأفراد الذين تتراوح مدة توظيفهم أكثر من 20 سنة نسبة 17% أما الفئة التي تتراوح من 11 إلى 15 سنة وكذلك اقل من 5 سنوات فهي تأتي في المرتبة الأخيرة وهي شبه متساوية في النسب.

المطلب الأول: أهم وسائل تكنولوجيا لإعلام الاتصال الحديثة التي تستخدمها الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر.

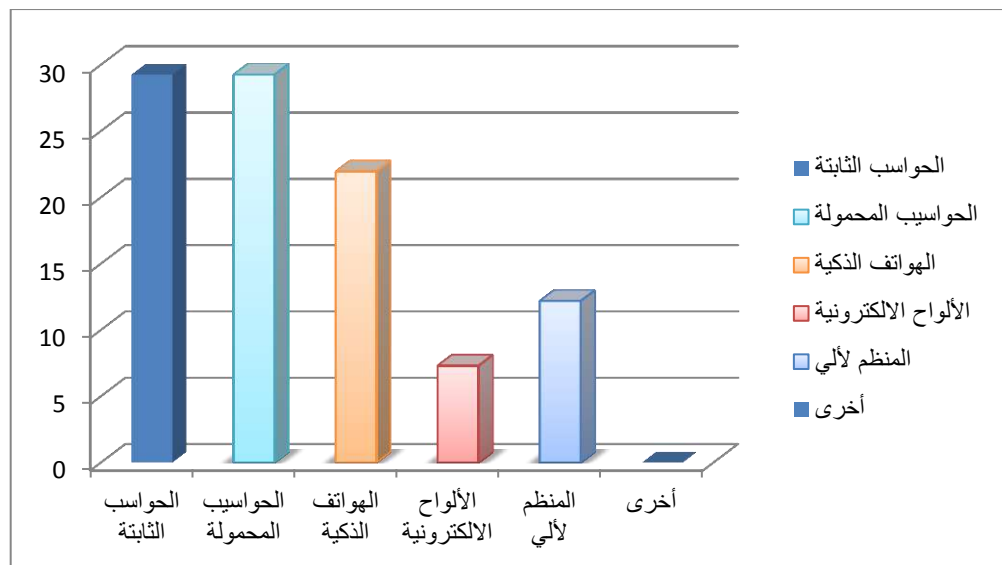
الجدول رقم (06): يوضح أهم وسائل تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة التي تستخدمها الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر فرع مدينة مشرية :

الاختيارات	التكرارات	النسبة
الحواسيب الثابتة	12	29.26%
الحواسيب المحمولة	12	29.26%
الهواتف الذكية	09	21.95%
الألواح الالكترونية	03	07.31%

## الفصل الثالث تحليل ومناقشة البيانات التي تم جمعها من مؤسسة اتصالات الجزائر-مشرية-

المنظم لآلي	05	12.19%
أخرى	00	00
المجموع	41	100%

ملاحظة: في هذا الجدول الأسئلة تتيح إمكانية الإجابة على أكثر من جواب لذلك كان التقسيم على مجموع عدد الإجابات وليس بناء على عدد أفراد العينة.



الشكل رقم (06): يوضح أهم وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة التي تستخدمها الوكالة التجاري لاتصالات الجزائر.

نلاحظ من خلال الجدول (06) والشكل (06) الذي أعلاه أن الإجابات أظهرت تباينا في تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة المستخدمة في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر، حيث جاء في المرتبة الأولى من الحواسيب الثابتة والحواسيب المحمولة بنسبة 29.26% أما المرتبة الثانية فكانت للهواتف الذكية بنسبة 21.95%، أما المرتبة الثالثة فكانت للمنظم الآلي بنسبة 12.19%، وجاءت الألواح الإلكترونية في الأخير بنسبة 7.31%.

من خلال قراءتنا لهذه النتائج تبين لنا أن أهم وسائل تكنولوجيا التي تستخدمها المؤسسة محل الدراسة هي الحواسيب الثابتة والحواسيب المحمولة والهواتف الذكية وبدرجة أقل منظم الآلي

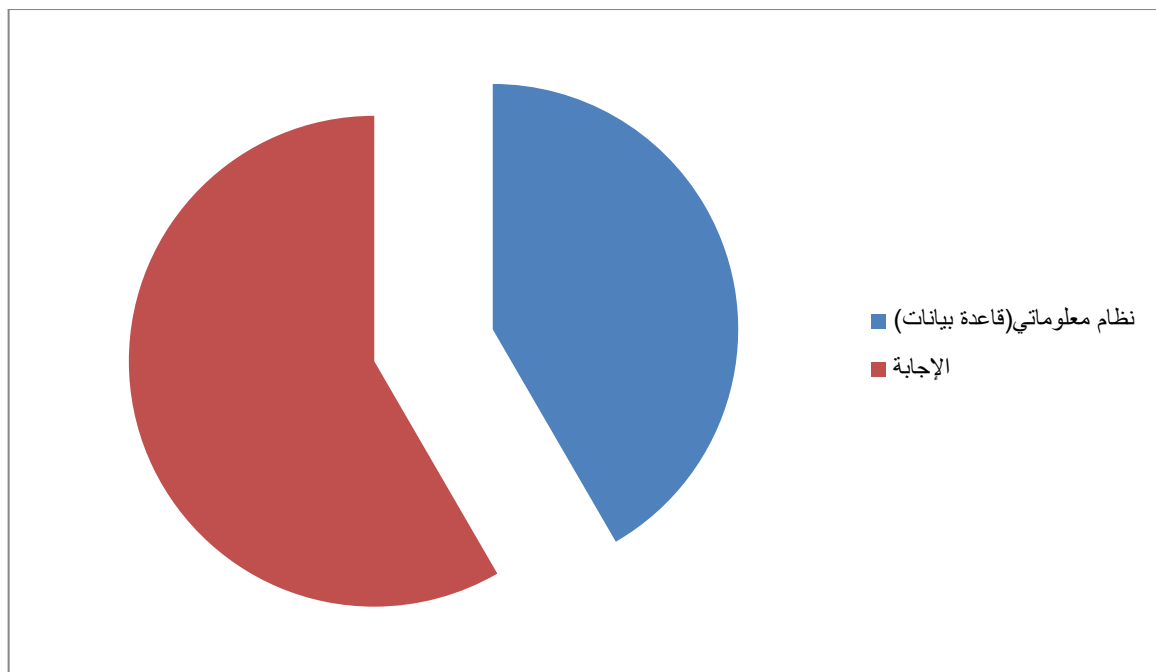
## الفصل الثالث تحليل ومناقشة البيانات التي تم جمعها من مؤسسة اتصالات الجزائر-مشرية-

والألواح الإلكترونية، وعليه تزاوج بين تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة والمتمثلة أساسا في الحاسوب والمنظم الآلي وكذا التكنولوجيات الحديثة نسبيا والمتمثلة أساسا في الهاتف والألواح الإلكترونية، وعليه نستنتج أن مؤسسة اتصالات الجزائر كغيرها من المؤسسات تسعى لمواكبة عصر التقدم والتطور في الثورة التكنولوجية والعلمية.

الجدول رقم(07): يوضح أهم التطبيقات التي يستخدمها المبحوثين.

أهم التطبيقات	التكرار	النسبة
نظام معلوماتي(قاعدة بيانات)	05	%41.66
الإجابة	07	%58.39
المجموع	12	%100

ملاحظة: جاء مجموع عدد الإجابات 12 وهو عدد المبحوثين الذين أجابوا على التطبيقات التي يستخدمونها في مؤسسة.



الشكل رقم(07): يوضح أهم التطبيقات التي يستخدمونها في المؤسسة.



## الفصل الثالث تحليل ومناقشة البيانات التي تم جمعها من مؤسسة اتصالات الجزائر-مشرية-

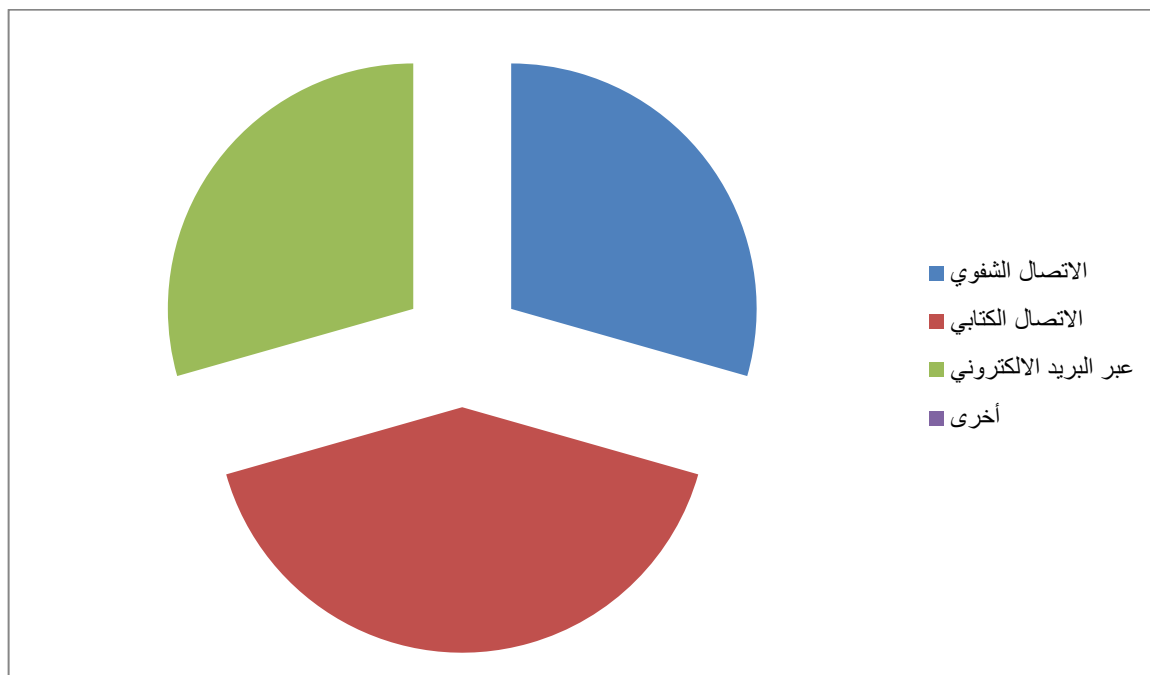
نلاحظ من خلال جدول رقم (07) والشكل رقم (07) أن نسبة الإجابة على 41.66% هي نسبة للمبحوثين الذين أجابوا على أهم التطبيقات التي يستخدمونها، في حين أن نسبة 58.33% هي نسبة المبحوثين الذين لم يجيبوا على التطبيقات التي تستخدم، يعني لا أحد من المبحوثين يستخدمها.

ومن خلال قراءتنا لهذه النتائج يظهر لنا اقتصار في استغلال الموظفين لهذه التطبيقات وهذا راجع ربما لعدم تمكن أو عدم استخدام بعض المبحوثين لها في مجال عملهم.

الجدول رقم (08) يوضح وسائل التواصل المستخدمة بين الموظفين أثناء أداء مهامهم.

الاختيارات	التكرار	النسبة
الاتصال الشفوي	05	29.41%
الاتصال الكتابي	07	41.17%
عبر البريد الإلكتروني	05	29.41%
أخرى	00	00
المجموع	17	100%

ملاحظة: في هذا الجدول الأسئلة تتيح الإجابة على أكثر من جواب لذلك كان التقسيم على مجموع الإجابات وليس بناء على عدد أفراد العينة.



الشكل رقم (08): يوضح وسائل التواصل المستخدمة بين الموظفين أثناء أداء مهامهم.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (08) والشكل رقم (08) الذي يبين أهم وسائل التواصل المستخدمة بين الموظفين أثناء أداء مهامهم أن كل الباحثين أفادوا أنهم يستخدمون الاتصال الشفوي والبريد الإلكتروني بنسبة 29.41%، أما وسيلة التواصل والتي هي الاتصال الكتابي والتي قدرة نسبتها المئوية ب 41.17%، فلا أحد من الباحثين يستخدمها أثناء أداء مهامهم.

من خلال قراءتنا لهذه النتائج يظهر لنا أن أهم وسائل التواصل المستخدمة بين الموظفين أثناء أداء مهامهم هما وسيلتا الاتصال الشفوي والبريد الإلكتروني، وهذا يرجع ربما إلى الخصائص والفوائد والحلول المختلفة التي، فمثلا البريد الإلكتروني يعد وسيلة تواصل متعددة الخدمات والاستخدام المتنوع لهذه الوسيلة يعود بالاستغلال الجيد فالمؤسسة محل الدراسة على الاتصال الكتابي الذي يتبين أنه شبه معدوم بين الباحثين أثناء أداء مهامهم.

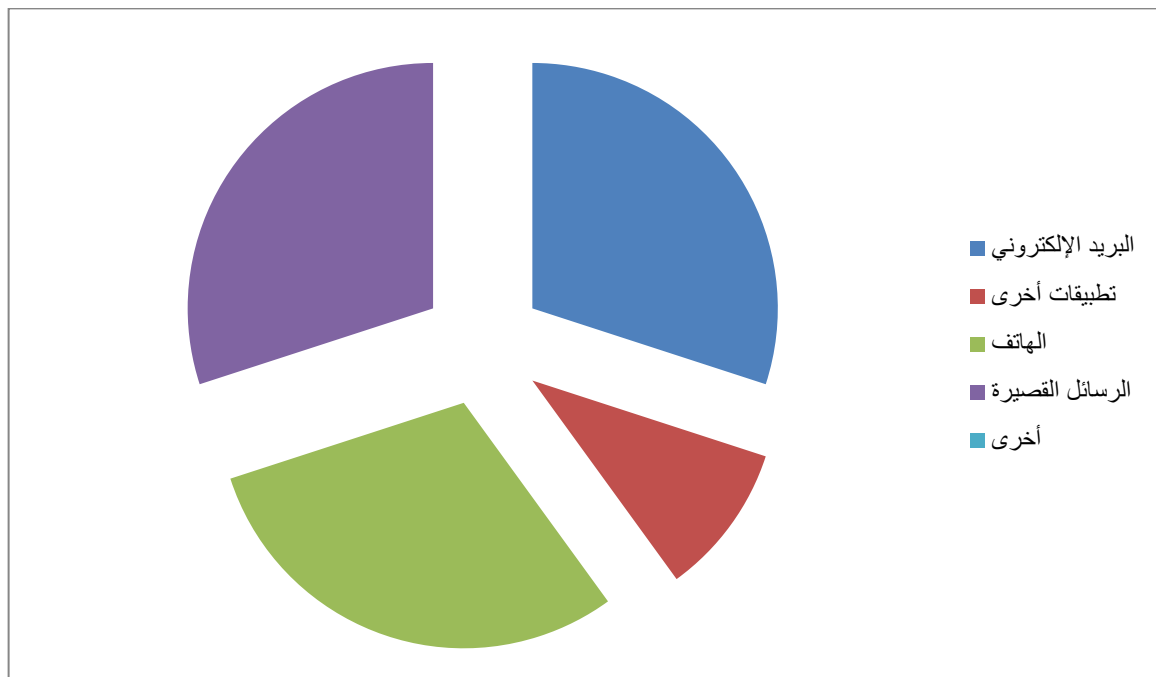
الجدول رقم (09): يوضح الوسائل التكنولوجية التي يستخدمونها في التواصل مع الزبائن.

الاختيارات	التكرار	النسبة

## الفصل الثالث تحليل ومناقشة البيانات التي تم جمعها من مؤسسة اتصالات الجزائر-مشرية-

30%	09	البريد الإلكتروني
10%	03	تطبيقات أخرى
30%	09	الهاتف
30%	09	الرسائل القصيرة
00	00	أخرى
100%	30	المجموع

ملاحظة: في هذا الجدول الأسئلة تتيح إمكانية الإجابة على أكثر من جواب لذلك كان التقسيم على مجموع عدد الإجابات وليس بناء على عدد أفراد العينة.



الشكل رقم (09): يوضح الوسائل التكنولوجية التي يستخدمونها لتواصل مع الزبائن.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (09) والشكل رقم (09) أعلاه الذي يبين أهم الوسائل التكنولوجية التي يستخدمونها لتواصل مع الزبائن أن البريد الإلكتروني والهاتف والرسائل القصيرة يحتلون المرتبة الأولى والنسبة الأكبر حيث قدرت بـ 30% مقارنة مع الوسائل الأخرى مثل التطبيقات تقدر نسبتها 10% من إجابات الباحثين.

## الفصل الثالث تحليل ومناقشة البيانات التي تم جمعها من مؤسسة اتصالات الجزائر-مشرية-

من خلال قراءتنا لهذه النتائج يتضح لنا أن الوسائل التكنولوجية التي تستخدمها المؤسسة لتواصل مع زبائنها حسب إجابة المبحوثين هي البريد الإلكتروني والرسائل القصيرة والهاتف، حيث تعتبر هذه الوسائل حديثة من حيث وجهة نظر المؤسسة والموظفين حسب طبيعة إجاباتهم، وتعد أيضا من تكنولوجيات الحديثة التي يستخدمها الموظفون، وهذا راجع إلى طبيعة العمل أو الخدمات التي تقدمها الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر، عكس التطبيقات الأخرى التي تعد معدومة نسبيا، وهذا راجع ربما إلى عدم الوثوق فيها، وأيضا إلى عدم الولوج إليها، لأنها غير مبرمجة، وتكون غير مؤهلة للعمل بها.

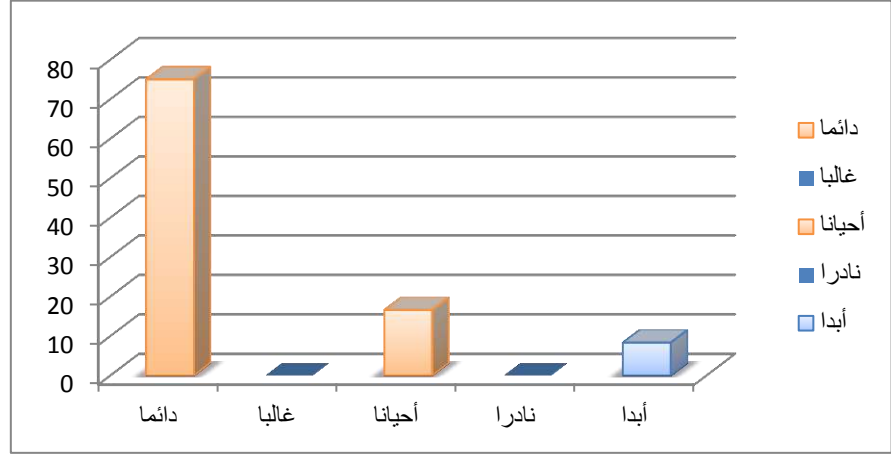
المطلب الثاني: تلقى موظفي الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر تكوينا في كيفية استخدام هذا النوع من التكنولوجيات من عدمه.

المحور الثاني: تلقى موظفي الوكالة تكوينا في استخدام التكنولوجية الحديثة :

الجدول رقم (10) : يوضح ضمان المؤسسة للدورات التدريبية للزيادة في تحكم لاستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.

الاختيارات	التكرار	النسبة
دائما	09	%75
غالبا	00	00
أحيانا	02	%16.60
نادرا	00	00
أبدا	01	%8,33
المجموع	12	%100

## الفصل الثالث تحليل ومناقشة البيانات التي تم جمعها من مؤسسة اتصالات الجزائر-مشرية-



الشكل رقم (10) يوضح ضمان المؤسسة لدورات التدريبية لزيادة في التحكم استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (10) والشكل رقم (10) أن النسبة كبيرة في المبحوثين أجابوا على أنهم يتلقون دورات تدريبية حيث بلغت نسبتهم 75% بينما أجاب 16.60% من المبحوثين بأن المؤسسة أحيانا تقوم بهذه الدورات التدريبية، بينما نسبة قليلة منهم نفت هذه الدورات التدريبية التي تقوم بها المؤسسة وقدرت ب 8.33%

نستنتج مما سبق أن مؤسسة اتصالات الجزائر تسهر على السير الحسن لنشاطها وخدمة زبائنها وتدعم ذلك بتوفير دورات تدريبية للموظفين حتى يتسنى لهم من خلالها القدرة على التحكم بشكل أفضل في مختلف الوسائل التكنولوجية الإعلام والاتصال الحديثة المعمول بها في المؤسسة، وقد حددت هذه الدورات حسب المبحوثين، أنها تبدأ من يوم واحد إلى شهر إلى خمسة عشر يوم متكررة أو حتى إلى خمسة أيام أو ستة أشهر ويكون ذلك إما، على كيفية حساب رقم الأعمال أو التطبيقات خاصة بالمؤسسة مثل نظام bss وتطبيق dfc الذي يعتبر نظام خاص بالحاسبة أو عبر البريد الإلكتروني.

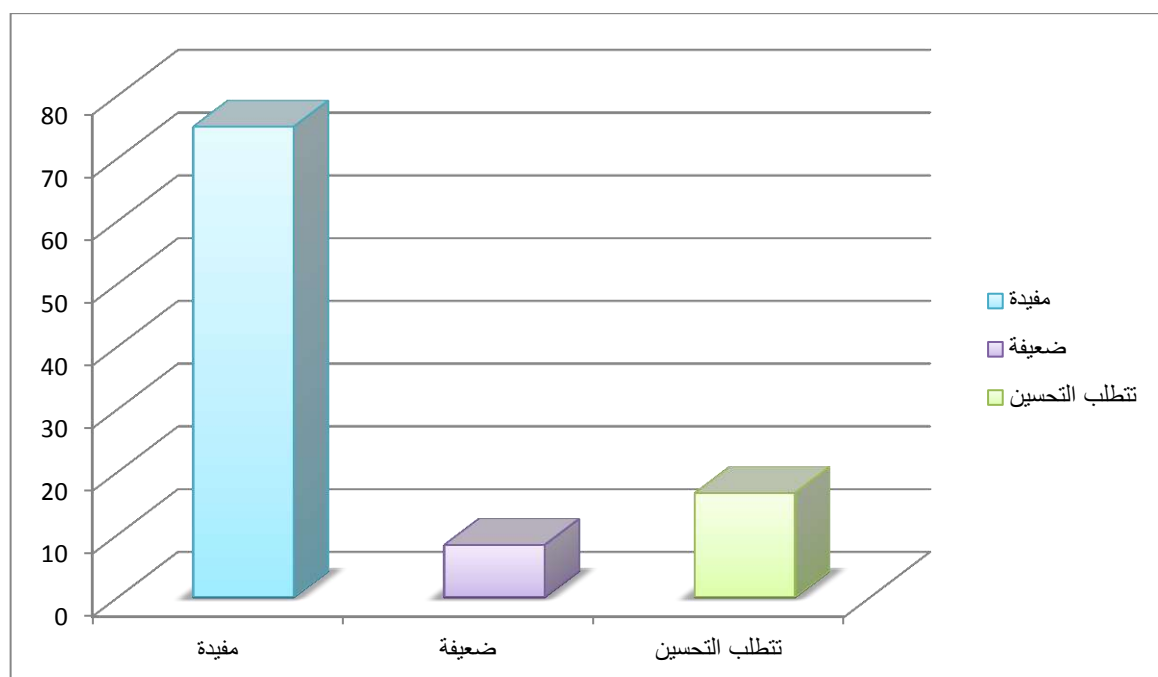
الجدول رقم (11): يوضح تقييم التدريبات التي توفرها الوكالة التجارية الاتصالات الجزائر.

الاختيارات	التكرار	النسبة
------------	---------	--------

## الفصل الثالث تحليل ومناقشة البيانات التي تم جمعها من مؤسسة اتصالات الجزائر-مشرية-

مفيدة	09	75%
ضعيفة	01	8.33%
تتطلب التحسين	02	16.60%
المجموع	12	100%

ملاحظة: جاء مجموع عدد الإجابات 12 وهو عدد المبحوثين الذين أجابوا على التدريبات التي توفرها المؤسسة.



الشكل رقم (11): يوضح تقييم هذه التدريبات التي توفرها الوكالة التجارية للاتصالات الجزائرية.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (11) والشكل رقم (11) أعلاه أن نسبة من الموظفين والمقدرة ب 75% أكدوا أن التدريبات التي توفرها الوكالة التجارية للاتصالات الجزائرية مفيدة، بينما 16.60% من المبحوثين يرون أنها تتطلب التحسين، بينما نسبة قليلة منهم أكدت على أن هذه التدريبات التي توفرها الوكالة ضعيفة وقد قدرت نسبة ذلك ب 8.33%.

من خلال قراءتنا لهذه النتائج يتضح لنا، أن التدريبات التي توفرها الوكالة التجارية للاتصالات الجزائرية مفيدة، وهذا يدل على أن هذه دورات التدريبية تعد عامل رئيسي في مساعدة

## الفصل الثالث تحليل ومناقشة البيانات التي تم جمعها من مؤسسة اتصالات الجزائر-مشرية-

الموظفين على مواكبة التطور والاستجابة لمتطلبات التغيير، سواء كانت برامج أو أجهزة التي تؤثر على أداء الأعمال فهي تساهم في مرونة قوة العمل الحديثة، وهذا دال على أن موظفي المؤسسة موافقون على الدورات التدريبية التي توفرها الوكالة التجارية وقد أكدوا على ذلك في إجاباتهم، لكن هذا لا يعني أن بعضهم غير موافق وغير معارض على هذه الدورات التدريبية لأنه ربما لا يستفدون منها بالشكل المطلوب أو لا يروونها من العدم.

المطلب الثالث: مستوى استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة بين موظفي الوكالة

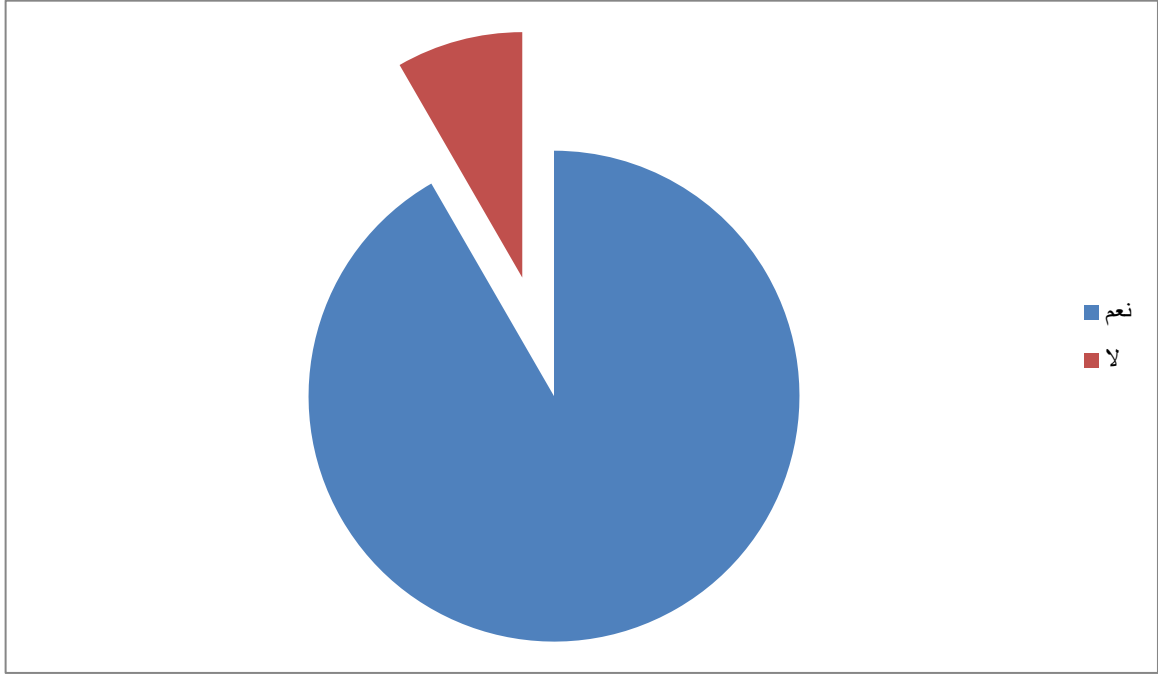
التجارية لاتصالات الجزائر.

المحور الثالث: مستوى استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بين موظفي الوكالة.

الجدول رقم (12) : يوضح إذا كان الموظفين بالوكالة يحسنون استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة داخل الوكالة التجارية.

النسبة	التكرار	الإجابة
91.66%	11	نعم
8.33%	01	لا
100%	12	المجموع

ملاحظة: جاء مجموع عدد الإجابات 12 وهو عدد المبحوثين الذين أجابوا إذا كان الموظفين يحسنون استخدام أم لا.



الشكل رقم (12) : يوضح إذا كان موظفي الوكالة يحسنون استخدام تكنولوجيا الحديثة أم لا. من خلال جدول رقم (12) والشكل رقم (12) أعلاه نلاحظ أن نسبة كبيرة من الباحثين ومقدرة بـ 91.66% هم الذين أجابوا على أن كلهم يحسنون استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، بينما نسبة قليلة منهم المقدرة بـ 8.33% إجابة على أنهم لا يحسنون الاستخدام.

من خلال قراءتنا لهذه النتائج يتضح لنا أن، معظم موظفي الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر يحسنون استخدام تكنولوجيا الحديثة وهذا دليل على الدورات التدريبية التي تقدمها المؤسسة، وقد أكدوا فيما سبق في إجاباتهم على ذلك "بأنها مفيدة"، وهذا كافي على أنهم يحسنون ذلك وعكس بنسبة للبعض الآخر في ذلك وقد صرحوا في إجاباتهم بأنهم يمكن تخصيصهم بعيادة على ميدان عملهم.

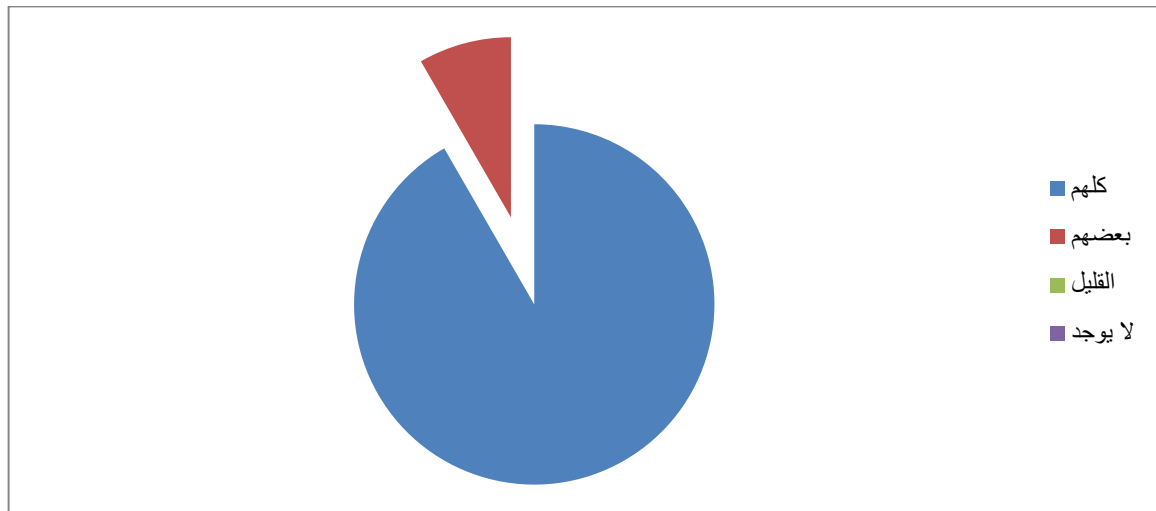
الجدول رقم (13) : يوضح نسبة الموظفين الذين يحسنون استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.



## الفصل الثالث تحليل ومناقشة البيانات التي تم جمعها من مؤسسة اتصالات الجزائر-مشرية-

النسبة	التكرار	الإجابة
91.66%	11	كلهم
8.33%	01	بعضهم
00	00	القليل
00	00	لا يوجد
100%	12	المجموع

ملاحظة: جاء عدد المبحوثين 12 وهو عدد المبحوثين الذين أجابوا على أنهم يستخدمون تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.



الشكل رقم (12) : يوضح نسبة الموظفين الذين يستخدمون تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.

من خلال الجدول رقم (12) و الشكل رقم (12) نلاحظ نسبة الموظفين بالوكالة التجارية الاتصالات الجزائر يستخدمون تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة، وقد قدر ذلك ب 91.66% من الموظفين، في حين نسبة 8.33% لا تحسن الاستخدام لهذه التكنولوجيا الحديثة .

## الفصل الثالث تحليل ومناقشة البيانات التي تم جمعها من مؤسسة اتصالات الجزائر-مشرية-

من خلال قراءتنا لهذه النتائج يتضح لنا كل موظفي يحسنون استخدام هذه التكنولوجيا الحديثة وقد أكدوا ذلك في إجاباتهم، عكس الفئة القليلة التي لا تحسن الاستخدام وهذا يرجع سببا إلى مدة العمل أو الخبرة المهنية أو حتى المؤهل العلمي .

المطلب الرابع: تمتع موظفي الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر بثقافة تكنولوجية عالية من

عدمه.

المحور الرابع : تمتع موظفي الوكالة بثقافة تكنولوجية.

الجدول رقم(13):يوضح تمتع موظفي الوكالة برغبة كبيرة في استخدام التكنولوجيا الحديثة

النسبة	التكرار	الإجابة
%83.33	10	كلهم
%16.66	02	بعضهم
00	00	القليل
00	00	لا يوجد
%100	12	المجموع



الشكل رقم (13): يوضح تمتع موظفي الوكالة برغبة كبيرة في استخدام التكنولوجيا الحديثة.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (13) والشكل (13) أعلاه أن أعلى نسبة من الموظفين والمقدرة بـ 83.33% أجابوا بأنهم يتمتعون برغبة كبيرة في استخدام التكنولوجيا الحديثة، بينما أجاب 16.60% من الموظفين أن بعضهم من لهم رغبة في استخدام تكنولوجيا الحديثة.

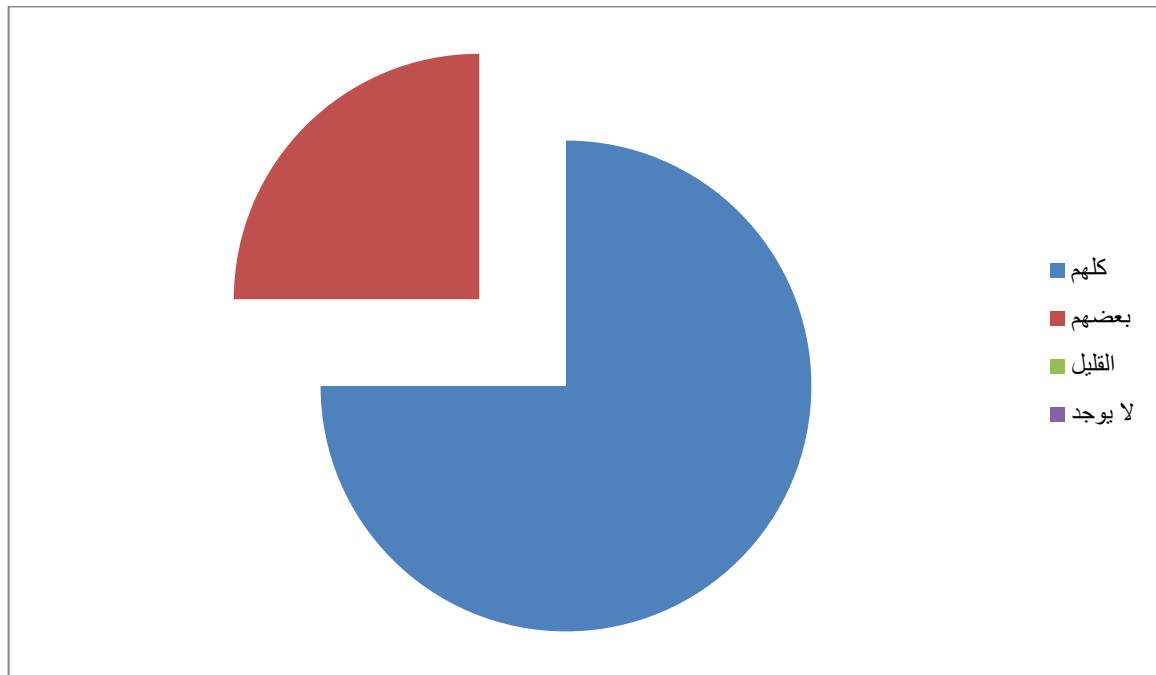
من خلال قراءتنا لهذه النتائج يتضح لنا أن، هناك فئة من المبحوثين أكدوا إجاباتهم على أنهم يرغبون في استخدام هذه التكنولوجيات الحديثة، وهذا يدل على أن التكنولوجيات أضافت لهم إمكانيات متعددة منها إمكانية التعامل مع الكم الهائل من هذه المعلومات بسهولة وإمكانية التواصل مع الزبائن وتوفير الوقت والجهد وسهولة تحديث وتعديل المحتوى، فعلت التواصل بين الموظفين والزبائن وغيرها، وكل هذا يفسر أن أغلب الموظفين بالوكالة التجارية يستخدمونها.

الجدول رقم (14): يوضح سعي الموظفين بالوكالة التجارية إلى التطوير الذاتي لمهاراتهم في استخدام تكنولوجيا الحديثة.

النسبة	التكرار	الإجابة
75%	09	كلهم
25%	03	بعضهم
00	00	القليل

## الفصل الثالث تحليل ومناقشة البيانات التي تم جمعها من مؤسسة اتصالات الجزائر-مشرية-

00	00	لا يوجد
%100	12	المجموع



الشكل رقم(14): يوضح سعي الموظفين بالوكالة التجارية إلى تطوير الذاتي لمهاراتهم في استخدام تكنولوجيا الحديثة.

نلاحظ من خلال الجدول رقم(14) والشكل رقم (14) أن نسبة كبيرة من الموظفين والمقدرة ب75% أجابوا بأنهم يسعون لتنمية مهاراتهم في استخدام هذه التكنولوجيات الحديثة ، بينما نسبة 25% من الموظفين إجابة بأن هناك تباين في من يسعى إلى تطوير في مهاراته وهناك من لا يريد ذلك.

من خلال قراءتنا لهذه النتائج يتضح لنا أن معظم الموظفين يسعون إلى تنمية وتطوير مهاراتهم في استخدامهم لهذه التكنولوجيات الحديثة، بمعنى أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة سمحت لهم بتنمية مهاراتهم ومعارفهم من خلال تغيير من ذهنياتهم وإكسابهم معارف جديدة،

## الفصل الثالث تحليل ومناقشة البيانات التي تم جمعها من مؤسسة اتصالات الجزائر-مشرية-

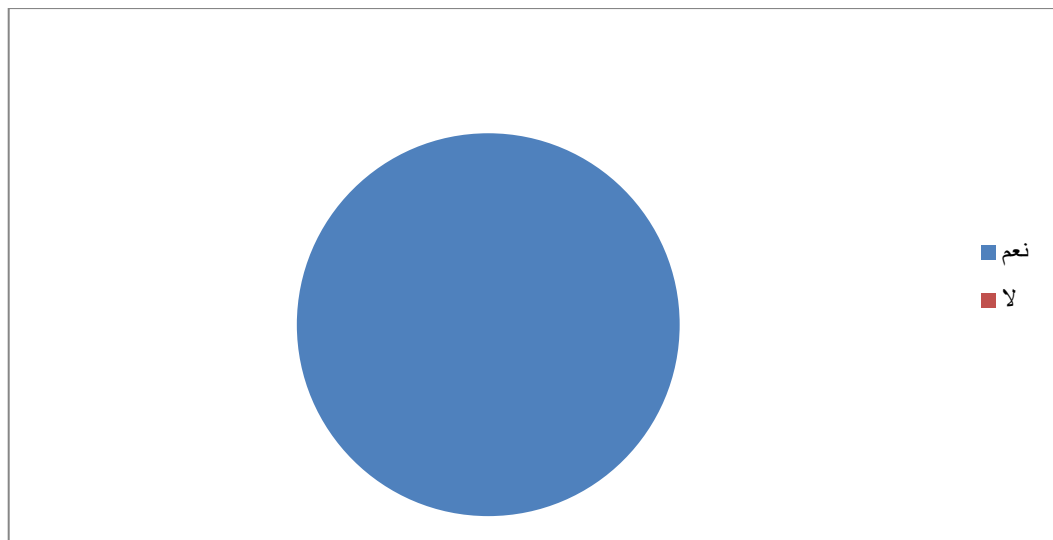
وهذا ما تم إثباته في جدول رقم (14) والشكل رقم (14)، وكذلك زيادة في قدرتهم على تطوير أساليب العمل بالوكالة وأيضاً، هذا دليل على أن تكنولوجيا الحديثة لها تأثير على معارف و مهارات الموظفين مما يحسن من أدائهم المهني.

المطلب الخامس: تسهيل تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة المستخدمة داخل الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر أداء الموظفين لمهامه من عدمه.

المحور الخامس: تسهيل تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة لأداء الموظفين لمهامهم.

الجدول رقم (15): يوضح بان تكنولوجيا الحديثة قدمت إضافة لأداء الموظفين داخل الوكالة.

النسبة	التكرار	الإجابة
100%	12	نعم
00	00	لا
100%	12	المجموع



الشكل رقم (15): يوضح أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قدمت إضافة لأداء الموظفين داخل الوكالة .

## الفصل الثالث تحليل ومناقشة البيانات التي تم جمعها من مؤسسة اتصالات الجزائر-مشرية-

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (15) والشكل رقم (15) أن غالبية المبحوثين أجابوا بأن التكنولوجيا الاتصال الحديثة قدمت إضافة نوعية للأداء الموظفين داخل الوكالة بنسبة بلغت 100%.

نستنتج أنه بسبب مميزات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وخصائصها الكثيرة، قد ساهمت وبشكل كبير في ففاعلية الأداء الوظيفي وفعله بشكل ملحوظ ومتقدم، لأنها بذلك تكون قد وفرت وقتا وجهدا كبيرا بينما كان من ضمن معيقات الأداء في السابق وبالتالي الإعاقة في السير الحسن للمؤسسة.

الجدول رقم (16): يوضح بأن تكنولوجيا الحديثة المستخدمة تسهل التواصل مع الزبائن.

النسبة	التكرار	الإجابة
66.66%	08	دائما
25%	03	غالبا
8.33%	01	أحيانا
00	00	نادرا
00	00	أبدا
100%	12	المجموع



الشكل رقم(16): يوضح بأن تكنولوجيا الحديثة المستخدمة تسهل التواصل مع الزبائن.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (16) والشكل رقم (16) أن نسبة كبيرة من المبحوثين أجابوا، بأن تكنولوجيا الحديثة المستخدمة تسهل التواصل مع الزبائن، بينما نسبة أخرى أجابت بـ "غالبا" و "أحيانا".

من خلال النتائج تبين لنا أن تكنولوجيا الحديثة قد سهلت الكثير على الموظفين في التواصل مع الزبائن من خلال نطاق واسع، لكن هذا لا يرجح أنه غالبا ما يكون التواصل سيء وهذا نظرا لتباين في مستوى الثقافي بين الزبائن، بمعنى هناك اختلاف في المستوى الثقافي للناس.

عرض نتائج العامة الدراسة:

## الفصل الثالث تحليل ومناقشة البيانات التي تم جمعها من مؤسسة اتصالات الجزائر-مشرية-

تهدف أي دراسة في الوصول إلى نتائج قيمة، وذلك قصد الإجابة على التساؤلات والتحقق من أهداف الدراسة التي وضعها الباحث في بداية بحثه، وفيما يخص الدراسة الحالية والتي هي بعنوان " دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى موظفي الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر بمدينة مشرية"، وقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج وهي:

### النتائج في ضوء التساؤلات الجزئية للدراسة:

#### اختبار التساؤل الجزئي الأول:

المحور الأول: ما هي أهم وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة التي تستخدمها الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر

1- نستنتج على أن أهم وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة المستخدمة في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر متمثلة في الحواسيب الثابتة والحواسيب المحمولة والهاتف الذكي، حيث جاءت نسبة 29.26% من الإجابات المبحوثين على ذلك، وهذا يوضحه الجدول رقم (06) والشكل رقم (06)، بينما نسبة الألواح الالكترونية 7.31% و 12.19% للمنظم الآلي.

2- في المؤسسة محل الدراسة وجدنا أن هناك قصور في استغلال بعض التطبيقات من طرف الموظفين ويظهر ذلك من خلال الجدول (07) والشكل رقم (07)، حيث يظهر اقتصار المبحوثين على استخدام التطبيقات فقط، وذلك بنسبة 58.33% وهذا يظهر قصور في استغلال هذه التكنولوجيا والتي تعد من أهم التكنولوجيات الحديثة.

3- نستنتج أن أهم وسائل التواصل المستخدمة بين الموظفين أثناء أداء مهامهم هما وسيلتي الاتصال الشفوي والبريد الإلكتروني بنسبة 29.41%، وهذا ما يوضحه الجدول (08) والشكل رقم (08) كم خلال إجابة المبحوثين.



## الفصل الثالث تحليل ومناقشة البيانات التي تم جمعها من مؤسسة اتصالات الجزائر-مشرية-

4- من خلال الجدول (09) والشكل رقم (09) تبين لنا أن وسائل التكنولوجيا التي يستخدمها الموظفون للتواصل مع الزبائن هي البريد الإلكتروني والهاتف والرسائل القصيرة وقد قدرت نسبة الإجابة على ذلك ب 30% مقارنة مع الوسائل الأخرى التي هي شبه معدومة.

### اختبار التساؤل الجزئي الثاني:

المحور الثاني: هل يتلقى موظفي الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر تكويننا في كيفية استخدام هذا النوع من التكنولوجيات؟

5- نستنتج من الجدول (10) والشكل رقم (10) أن أكبر نسبة من أفراد العينة الذين وافقوا بنسبة 75% على أن مؤسسة اتصالات الجزائر تضمن لموظفيها فعلا دورات تدريبية لزيادة في التحكم استخدام تكنولوجيا الإعلام الاتصال الحديثة بشكل جيد للتحكم أكثر.

6- نستنتج من الجدول (11) والشكل رقم (11) أن نسبة الإجابة على التقييم التدريبات التي توفرها الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر كانت ب 75% من طرف الموظفين وكانت إجابتهم بأنها مفيدة.

### اختبار التساؤل الجزئي الثالث:

## الفصل الثالث تحليل ومناقشة البيانات التي تم جمعها من مؤسسة اتصالات الجزائر-مشرية-

المحور الثالث: هل هناك تباين في مستوى استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بين موظفي الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر؟

- 7- من خلال نتائج الجدول (12) والشكل رقم (12) نستنتج أن عدد كبير موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر يحسنون استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة داخل الوكالة، وهذا من إجابات الباحثين الذين صرحوا بذلك والبالغة نسبتهم 91%.
- 8- من خلال الجدول (13) والشكل رقم (13) تبين لنا أن كل موظفي الوكالة يحسنون استخدام هذه التكنولوجيات الحديثة وقد أكدوا على ذلك في إجاباتهم حيث بلغت نسبة 91.66%.

### اختبار التساؤل الجزئي الرابع:

المحور الرابع: هل يتمتع موظفي الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر بثقافة تكنولوجية عالية؟

- 9- نستنتج من الجدول (14) والشكل رقم (14) أن عدد كبير من موظفي الوكالة لديهم رغبة كبيرة في استخدام هذه التكنولوجيات الحديثة وقد بلغت نسبتهم 83.33% من مجموع أفراد العينة.
- 10- من خلال نتائج الجدول (15) والشكل رقم (15) نستنتج أن نسبة 75% من موظفي المؤسسة يسعون لتنمية مهاراتهم في استخدام تكنولوجيا الحديثة.

### اختبار التساؤل الخامس:

## الفصل الثالث تحليل ومناقشة البيانات التي تم جمعها من مؤسسة اتصالات الجزائر-مشرية-

المحور الخامس: هل سهلت تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة المستخدمة داخل الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر أداء الموظفين لمهامه بفاعلية؟

11- من خلال الجدول (16) والشكل رقم (16) نستنتج أن عدد كبير من موظفي المؤسسة التجارية لاتصالات الجزائر أجابوا بأنها قدمت إضافات نوعية لأدائهم داخل المؤسسة وقد بلغت نسبة ذلك 100%..

12- من خلال الجدول (17) والشكل رقم (17) نستنتج أن معظم المبحوثين أجابوا بأن تكنولوجيا الحديثة المستخدمة تسهل التواصل مع الزبائن، وقد قدرت نسبة إجاباتهم على ذلك 66.66% من مجموع أفراد العينة.

من خلال النتائج التي انتهت إليها الدراسة يمكن تقييم التساؤلات كما يلي:

- التساؤل الأول: أكدت نتائج الدراسة أن أهم وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة التي تستخدمها الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر هي الحواسيب الثابتة والحواسيب المحمولة والهاتف الذكي، أما الوسائل التي يستخدمها الموظفون أثناء أداء مهامهم البريد الإلكتروني والاتصال الشفوي والرسائل القصيرة مقارنة مع الوسائل الأخرى التي شبه معدومة.

- التساؤل الثاني: أكدت نتائج الدراسة أن المبحوثين يتلقون دورات تدريبية لزيادة في تحكم تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة المتوفرة في المؤسسة.

- التساؤل الثالث: أكدت نتائج الدراسة أن موظفي الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر يستخدمون تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.

- التساؤل الرابع: أكدت نتائج الدراسة أن كل المبحوثين لديهم رغبة كبيرة في استخدام هذه تكنولوجيا الحديثة وأنهم يسعون لتنمية مهاراتهم في استخدامها.

## الفصل الثالث تحليل ومناقشة البيانات التي تم جمعها من مؤسسة اتصالات الجزائر-مشرية-

---

- التساؤل الخامس: أكدت نتائج الدراسة أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة قدمت إضافات نوعية لأداء الموظفين داخل المؤسسة وسهلت التواصل مع الزبائن.

ومن خلال ما سبق نصل إلى صحة التساؤل الرئيسي بدور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى موظفي الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر بمدينة مشرية.

الختامة

## خاتمة:

في مجمل ما تطرقت إليه هذه الدراسة حول تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة، خاصة بوصفها محورا لتطوير العملية الإدارية واستمرارها في ظروف الانفتاح والعالمية ودورها الهام في رفع كفاءة الأداء المهني وتحسينه باعتباره عنصرا ضروريا لتنمية وترقية المنظمات، أصبحت لها مكانة هامة في مختلف النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والسياسية، فهي تعتبر مصدر أساسي للمعلومات وتوسع دائما إلى جذب أكبر عدد ممكن من الجمهور، وهذا ما جعلها تحدثوا ثورة كبيرة في عالم الاتصال والمعلومات حيث استحوذت على نشاط كل المؤسسات بشتى أنواعها ومن هذه المنظمات المؤسسات الحكومية العامة والمؤسسات الاقتصادية الخاصة، وبعد التطور الهائل والمذهل الذي أفرزته تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة أصبح من الضروري لهذه المؤسسات الاقتصادية أن تتبنى هذه التكنولوجيات الحديثة لكي تواكب التقدم الهائل الذي أحرزته المؤسسات العالمية الأخرى.

إن الدور الذي باتت تلعبه تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في حياة الأفراد والمجتمعات والمؤسسات الاقتصادية جعلها تدخل ضمن البنى التحتية للعديد من المؤسسات التي تريد مواكبة التطورات الحديثة لاسيما منها المؤسسات الاقتصادية، التي تدرك فعالية المبتكرات في تغيير أنماط الاتصال، ونظرا لأهمية هذه التكنولوجيا ودورها الكبير في زيادة وتحسين فعالية أنظمة المعلومات في المؤسسة أصبح لزاما عليها أن تتكيف مع المداخلات الجديدة وأصبحت عملية التبنى للتكنولوجيا مسألة حتمية. ومن خلال ما تقدم يمكن القول بأن للدراسة نتائج في ضوء الأهداف التي سطرت من أجلها، فمن خلالها تم التعرف على أهم وسائل تكنولوجيا الأعلام والاتصال الحديثة استخدمها في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر وعلى التكوينات التي يتلقها الموظفين، وكذلك التعرف على مستوى استخدام هذه التكنولوجيا الحديثة بين الموظفين ومدى اكتسابهم لثقافة التكنولوجية، وفي ما إذا كانت قد سهلت تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة لأداء

الموظفين، كم تم تحقيق هذه الأهداف من خلال استخدام أدوات لجمع البيانات وتفرغها وتحليلها بالاعتماد على الجانب النظري الذي تم التطرق فيه لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة والأداء المهني وتقييمه. حيث توصلنا إلى مجموعة من النتائج تبين أن أهم الوسائل التكنولوجية الحديثة المستخدمة في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر والمستخدم من طرف الموظفين تتمثل في الحواسيب الثابتة والمحمولة والهاتف الذكي بالإضافة إلى البريد الإلكتروني والرسائل القصيرة، كما لك أن معظم موظفي الوكالة يتلقون دورات تدريبية للتحكم في هذه تكنولوجيات الحديثة، وأن موظفي الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر يحسنون استخدام هذه التكنولوجيات ويسعون لتنمية مهاراتهم في استخدامها لأنها تقدم إضافات نوعية لأدائهم المهني داخل المؤسسة وتسهل التواصل مع الزبائن، فتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة لها دور فعال في تحسين الأداء المهني بالنسبة للموظفين.

التوصيات:

بالنظر إلى النتائج المتوصل إليها ارتأينا من خلال دراستنا تقديم بعض التوصيات والتي من شأنها تقديم الإفادة لهذه الدراسة:

- توسيع دائرة استخدام تكنولوجيا الحديثة في المؤسسة.
- تشجيع وتكثيف التكوين في ميدان التكنولوجيا الحديثة بمختلف الوسائل المادية والبرمجية.
- عصرنة الأنظمة المعلوماتية الحالية بإعطاء أكثر أهمية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات.
- وجوب عملية التخطيط لتحديد حاجيات المؤسسة من هذه التكنولوجيات لا يكون لها الانعكاس السلبي عن طريق المخططات الشاملة.



قائمة المصادر

والمراجع

أولاً: قائمة الكتب العربية:

1. أنجرس موريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبه، الطبعة الثانية، الجزائر، 2006.
2. بحوش عمار، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995.
3. بن مرسلّي أحمد، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.
4. حجاب محمد منير، المعجم الإعلامي، دار الفجر، القاهرة، 2004.
5. الخالدي محمد محمود، التكنولوجيا الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية للحكومة، الصحافة، التسويق الإلكتروني، الطبعة الأولى، دار الكنوز المعرفية للنشر والتوزيع، 2007.
6. الخزامي أحمد عبد الحكيم، تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التعيين، الجزء الثاني، مكتبة ابن سينا، القاهرة، 1999.
7. خصر مصباح غسما عيل الطيطي، أساسيات إدارة المشاريع وتكنولوجيا المعلومات، دار الحامد، عمان، 2009.
8. دليو فضيل، أسس البحث وتقنياته في العلوم الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، دون سنة النشر.

9. الريان أحمد، خدمات الأنترنت، المجتمع الثقافي، الطبعة الرابعة، 2001.
10. زيد منير عبودي، إدارة المؤسسات العامة وأسس تطبيق الوظائف الإدارية عليها، دون طبعة، 2009.
11. سعاد نائف برنوطي، إدارة الموارد البشرية "إدارة الأفراد"، دار وائل للنشر، عمان، 2007 .
12. سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية، مدخل إستراتيجي، دار النشر، الطبعة الأولى، الأردن، 2003.
13. الصيرفي محمد، هندسة الموارد البشرية، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2006.
14. عادل محمد زايد، إدارة الموارد البشرية رؤية إستراتيجية، دار الكتب العربية، القاهرة، 2003 .
15. عبد القادر بن مزوزيه، دليل الموظف الجزائري، مرشد الموظف الجديد، مميزات ملتقى الموظف الجزائري، دون سنة النشر .
16. عدوي ناصر دادي، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، دون طبعة، دار المحمدية، الجزائر، 2004.
17. العلاق بشير، نظريات الاتصال، مدخل متكامل، عمان، الأردن، دون سنة النشر.
18. علم الدين محمود، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة

19. عيساني رحيمة الطيب، **مدخل إلى علوم الإعلام والاتصال، المفاهيم الأساسية والوظائف الجديدة في عصر العولمة الإعلامية**، عالم الكتب الحديث، جامعة باتنة، دون سنة النشر.
20. قاسمي ناصر، **دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل**، دون طبعة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011.
21. المحاسنة إبراهيم محمد، **إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق**، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
22. محمد سعيد انور سلطان، **السلوك التنظيمي**، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2003.
23. مزهر شعبان العاني، **العمال الإلكترونيّة، منظور إداري تكنولوجي**، الطبعة الأولى، دار الأعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016.
24. منال هلال المزاهرة، **نظريات الاتصال**، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 1433هـ، 2012.
25. ناصر محمد العدل، **إدارة السلوك التنظيمي**، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان، دون سنة النشر.

26. نزار عوني اللبدي، **تنمية الداء الوظيفي والإداري**، مكتبة طريق العلم، دار دجلة ناشرون وموزعون، الطبعة الأولى، عمان، 2015.

### ثانياً: قائمة المذكرات:

1. جمال الدين بن عائشة، بوعزة عدة، **إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التلفزيون الجزائري، دراسة وصفية تحليلية بمحطة ورقلة الجهوية**، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة ورقلة، 2015/2014.
2. حرطاني كريمة، بلعباس رجاء، **تمثلات حارس البوابة في بيئة الإعلام الجديد" دراسة تحليلية لأنماط إستهلاك المحتويات الإخبارية على "فايس بوك"**، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال صحافة مطبوعة، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2019/2018.
3. حسن محمد حسن ناصر، **الأنماط القيادية بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية**، دراسة لنيل شهادة الماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2010.
4. حمدي محمد الفاتح، **إستخدامات تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة وانعكاساتها على قيم الشباب الجامعي**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في تخصص

- دعوة الإعلام، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 1430/1429هـ، 2009/2008.
5. خربوش صليحة، فضيلة حمودة، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة الشركة الإفريقية للزجاج اولاد صالح بالطاهيري جيجل، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، 2017/2016.
6. خليصة عابد، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التعليم العالي، أساتذة العلوم الإنسانية والاجتماعية "أنموذجا"، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2015/2014.
7. درويش آسيا، آيت عدة حميدة، الحوافز وأثرها على الأداء الوظيفي في الإدارات العمومية في الجزائر، دراسة حالة لولاية تيزي وزو، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2016/2015.
8. رماش كريمة، عمران أمينة، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الإداري، دراسة ميدانية بمركز الضرائب لولاية أم البواقي، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2015/2014.

9. ريم بنت عمر بن منظور الشريف، دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على الموظفين الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الإدارة العامة، جامعة عبد العزيز جدة، المملكة العربية السعودية، 2012.
10. سناء مرزوق محمد شحير، دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر مقدم الخدمة، دراسة تطبيقية على الوزارات الحكومية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية غزة، يوليو 1438هـ، 2017.
11. شطاح محمد وآخرون، القنوات الفضائية وتأثيرها على القيم الإجتماعية والثقافية والسلوكية لدى الشباب الجزائري، دراسة ميدانية، عين مليلة، دون سنة النشر.
12. ضب الزهرة، نجمة تينعمري، تطبيق الطرق الحديثة لتقييم أداء العاملين في المؤسسات العمومية، دراسة حالة لمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات، تقرت، مذكرة لنيل شهادة ليسانس، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013/2012.
13. عايد كمال، تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتأثيراتها على قيم المجتمع الجزائري، الشباب الجامعي تلمسان "أنموذجا"، أطروحة لنيل شهادة

- دكتوراه، ل.م.د، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 1437/1438هـ، 2016/2017.
14. عايدي أمينة، فاطمة كاتب، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة في المؤسسة الخدمائية للمديرية الولائية للأمن بأم البواقي، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2015/2016.
15. عفري زكية، نمط الإشراف وعلاقتها بأداء العامل الفاعلي في المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير في علم الاجتماع تنظيم والعمل، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2002/2003.
16. غازي حسن عودة الحلابية، أثر الحوفز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن، دراسة تطبيقية على أمانة عمان الكبرى، دراسة لنيل شهادة الماجستير جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2013.
17. محمد نجيب سرار، القيادة وعلاقتها بالأداء دراسة حالة لمؤسسة سونلغاز بالمدينة، مذكرة لنيل شهادة ليسانس، جامعة المدينة، 2007/2008.
18. واليد زوليخة "السيدة عامر"، دور النظم الآلية في تحديث المكتبات الجامعية المكتبات المركزية الجامعة بالغرب الجزائري، "أنموذجا"، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في علم المكتبات،



جامعة احمد بن بللة، واهرن،  
1437/1438هـ، 2016/2017.

### ثالثا: المجالات و الموسوعات:

1. بوميعل سعاد، بوباكورفارس، أثر  
تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة  
الاقتصادية، مجلة الاقتصاد والمناجمنت،  
جامعة تلمسان، العيد 03 ماي 2004.
2. عبد المالك مزهرة، الأداء بين الكفاءة  
والفعالية، مفهوم وتقييم، مجلة العلوم  
الإنسانية، العدد الأول، جامعة محمد خضير،  
بسكرة.
3. عطية العربي، أثر استخدام تكنولوجيا  
المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين  
في الأجهزة الحكومية، جامعة قاصدي مرباح،  
ورقلة، مجلة الباحث، العدد 10، 31  
ديسمبر 2012.
4. مالك شعباني، دور تكنولوجيا الاتصال  
والإعلام الحديثة في التربية والتعليم،  
مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 11، جامعة  
بسكرة، مارس 2015.
5. محمد منير حجاب، الموسوعة الإعلامية،  
دار الفجر للنشر والتوزيع، الجزء  
الثاني، 2003.
6. يوسف حديد، براهيمة نصيرة، تكنولوجيا  
الحديثة واختراق الخصوصية الثقافية  
للأسرة الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية  
والاجتماعية، جامعة جيجل، العدد 17،  
ديسمبر 2014.

رابعاً : المواقع :

. www.algeretelecom.dz<sup>1</sup>

# الملحق

## الملحق رقم 1

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة سعيدة د.مولاي الطاهر

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

### استبيان البحث :

تندرج هذه الاستمارة في إطار إعداد مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر صحافة الكترونية في حقل علوم الإعلام والاتصال، تحت عنوان " دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى الموظفين الجزائريين "دراسة استطلاعية على عينة من موظفي الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر بمدينة مشرية، لذا نرجو منك القراءة المتأنية للأسئلة والإجابة عنها حسب رأيك وخبرتك الخاصة، وكن على يقين بان المعلومات المقدمة من طرفك لن تستعمل إلا لأغراض علمية.

والشكر المسبق موصول إليك على تعاونك.

الطالب: شخنابة عبد الرزاق المشرف: يوسف جمال

### ملاحظة :

- ضع علامة X في الخانة المناسبة
- عندما تجد عبارة (يمكنك إختيار أكثر من إجابة) ضع علامة X في الإجابات التي تراها مناسبة.
- أجب عن كل الأسئلة المطلوبة.

## السنة الجامعية: 2021/2020

المحور الأول: أهم وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة التي تستخدمها الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر فرع مدينة المشربية.

1- ماهي أهم التجهيزات التكنولوجية التي تتوفر عليها الوكالة (يمكنك اختيار أكثر من إجابة)؟.

- الحواسيب الثابتة
- الحواسيب المحمولة
- الهواتف الذكية
- الألواح الالكترونية
- المنظم الآلي (سحب رقم  دور)
- أخرى:

.....  
.....  
.....  
.....

2- ماهي أهم التطبيقات التي تستخدمونها؟.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

3- ماهي وسائل التواصل المستخدمة بين الموظفين أثناء أداء مهامهم ( يمكنك اختيار أكثر من إجابة)؟.

• الاتصال

الشفوي.....  
.....

• الاتصال لابي

• عبر البريد  لالكتروني

• أخرى:

.....  
.....

4- ماهي الوسائل التكنولوجية التي تستخدمونها للتواصل مع الزبائن (يمكنك اختيار أكثر من إجابة)؟.

• البريد  الكتروني

• تطبيقات  صة

• الهاتف

• رسائل قديرة

• أخرى:

.....  
.....  
.....

**المحور الثاني: تلقي موظفي الوكالة  
تكويننا في استخدام التكنولوجيا  
الحديثة من عدمه.**

5- هل تضمن لك الوكالة دورات تدريبية  
للتحكم في استخدام تكنولوجيا الإعلام  
والاتصال؟

• دائماً  :

• غالباً  :

• أحياناً  :

• نادراً  :

• أبداً  :

6- إذا لم تكن الإجابة عن السؤال (5) ب"  
أبداً" ماهي الوسيلة التي تلقيت عليها  
تكويننا؟

.....  
.....  
.....  
.....

7- ماهي مدة التكوين التي تلقيتها؟

.....  
.....  
.....  
.....

8- كيف تقيم هذه التدريبات التي توفرها  
الوكالة؟

- مفي  -  
- ضعيفة:  -

تتطلب التحسين:

### المحور الثالث: مستوى استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال بين موظفي الوكالة.

9- هل كل الموظفين بالوكالة يحسنون استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة داخل الوكالة؟

- نعم  -  
- لا

10- إذا كانت أجبت بلا عن السؤال (8) ماهي أسباب عدم تمكن بعض الموظفين من استخدام هذه التكنولوجيات؟

- عدم حرا
- لم يتلقوا تكري نا داخل المؤسسة
- تخصصاتهم بعيد  عن ميدان عملهم
- مستواهم يف
- أخرى:
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

11- حسب رأيك ماهي نسبة الموظفين الذين يحسنون استخدام تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة؟

• كل



- بعض
- القليل
- لا يوافق

### المحور الرابع: تمتع موظفي الوكالة بثقافة تكنولوجيا من عدمه.

12- هل يتمتع موظفي الوكالة برغبة كبيرة في استخدام التكنولوجيا الحديثة؟

- كلهم
- بعض
- القليل
- لا يوافق

13- هل يسعى الموظفون بالوكالة إلى التطور الذاتي لمهاراتهم في استخدام التكنولوجيا الحديثة؟

- كلهم
- بعضهم
- القليل
- لا يوافق

### المحور الخامس: تسهيل تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة لأداء الموظفين من عدمه.

14- هل ترى بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قدمت إضافة نوعية لأداء الموظفين داخل الوكالة؟

- نعم   
- لا

15- هل توفر تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة داخل الوكالة للموظفين في أداء مهامهم .  
الإعلام والاتصال  
الوقت والجهد

• دائماً

• غالباً

• أحياناً

• نادرًا

• أبداً

- إذا لم تجب بدائماً

لماذا:.....  
.....  
.....

16- هل تكنولوجيا الحديثة المستخدمة تسهل التواصل مع الزبائن.

• دائماً

• غالباً

• أحياناً

• نادرًا

• أبداً

- إذا لم تجب

بدائماً لماذا:.....  
.....

.....  
.....

## الملحق رقم 2

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر

كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية

قسم العلوم الانسانية

الرقم: 165/ق.ع.ا.ك.ع.ا.ج.س 2021



20 ماي 2021

إلى السيد :

مؤسسة : الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر

مشرية ولاية النعامة

الموضوع : ب/خ طلب ترخيص

نلتبس من سيادتكم الترخيص للطالب(ة): شخنابة عبد الرزاق بإجراء بحوثه

الوثائقية والمكتبية على مستوى مؤسستكم في إطار انجاز بحث التخرج لنيل شهادة ماستر صحافة

الالكترونية

لكم جزيل الشكر والتقدير.

رئيس القسم  
نائب رئيس قسم العلوم الإنسانية  
مكلف بالتدريس و التعليم في التخرج  
كورات كريمة





## الملخص:

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى الكشف عن دور الإعلام والاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى موظفي الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر؛ ولقد اعتمدنا على نظرية الحتمية التكنولوجية كمقرب للدراسة؛ كما اعتمدنا على المنهج المسحي وأداة الاستبيان من أجل جمع البيانات وتحليلها.

لقد توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة التي تستخدمها مؤسسة اتصالات الجزائر هي الحواسيب الثابتة والمحمولة والهواتف الذكية والبريد الإلكتروني والرسائل القصيرة (هذه بالنسبة للموظفين)؛ كما أن مؤسسة اتصالات الجزائر فتحت دورات تدريبية لزيادة في تحكم هذه التكنولوجيا الحديثة وتحسين الأداء المهني لمن لديهم رغبة في الاستخدام وذلك لأنهم يتمتعون بثقافة تكنولوجية عالية النسبة؛ من أجل تنمية مهاراتهم وتقديم إضافات نوعية للاداء المهني وتسهيل التواصل مع الزبائن.

## الكلمات المفتاحية:

تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة؛ الأداء المهني؛ الثقافة التكنولوجية؛ الموظف؛ الدور .

## Abstract:

Through this study, we aim to discover the role of modern means of media and communication in improving the professional performance of the staff of the Trade Agency for Algiers Communications; We have relied on the theory of the technological imperative as an approach to study; We also relied on the survey method and questionnaire tool for data collection and analysis.

Through this study, we have come up with a set of results, the most important of which are: The modern means of media and communication technology used by the Algiers Communications Corporation are fixed computers, laptop, smartphones, e-mail and SMS (these for staff); The Algeria Communications Foundation has also opened training courses to increase the governance of this modern technology and improve the professional performance of those wishing to use because they have a high technology culture; in order to develop their skills, provide qualitative additions to their professional performance and facilitate communication with clients.

## Keywords:

Modern media and communication technology; Professional performance; Technological culture; Staff member; The role.