

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - قطب شتمه -

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال



دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى العاملين في المؤسسات  
العمومية

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

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة

إشراف الأستاذ:

محمد بشير محمودي

إعداد الطالبة:

سارة قرفي

السنة الجامعية: 2015/2014

# شكر وتقدير

الحمد لله على ما منى علي من علم متواضع وألهمني قوة الصبر والتحمل لإعداد هذا البحث، وبِعونك اللهم وجزيل رحمتك تم ختامه، فلك كل الحمد والشكر يا أرحم الراحمين.

أتوجه في البداية بالشكر والتقدير لأستاذي المحترم: محمودي محمد بشير على ما قدمه من معلومات وتوجيهات قيمة.

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى إداريي وباحثي مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي - بسكرة - على تعاونهم.

الصفحة	الموضوع
	شكر وتقدير
.ا	فهرس المحتويات
.اا	فهرس الجداول
أ.ب	مقدمة
01	<b>الإطار المنهجي</b>
02	إشكالية الدراسة
04	مبررات اختيار الموضوع
04	أهداف الدراسة
05	أهمية الدراسة
06	تحديد مفاهيم الدراسة
09	منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات
12	مجتمع البحث وعينته
13	الدراسات السابقة
17	<b>الإطار النظري</b>
18	<b>الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة</b>
19	<b>تمهيد</b>
20	<b>المبحث الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة</b>
20	المطلب الأول: تطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومفهومها
25	المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة
26	المطلب الثالث: وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة
28	<b>المبحث الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة (شبكاتها. تطبيقاته و تأثيرها على جوانب المؤسسة)</b>
28	المطلب الأول: منظومة الشبكات
36	المطلب الثاني: تطبيقات تكنولوجيا الاتصالات في خدمات المعلومات
39	المطلب الثالث: تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على جوانب المؤسسة

44	خلاصة الفصل
45	الفصل الثاني: الأداء المهني وتقييمه
46	تمهيد
47	المبحث الأول: الأداء المهني
47	المطلب الأول: مفهوم الأداء المهني
49	المطلب الثاني: عناصر ومعايير الأداء المهني
53	المطلب الثالث: أهمية الأداء المهني والعوامل المؤثرة فيه
55	المبحث الثاني: تقييم الأداء
55	المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء
57	المطلب الثاني: خصائص عملية تقييم الأداء
58	المطلب الثالث: أهداف تقييم الأداء
60	المطلب الرابع: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني
64	خلاصة الفصل
65	الإطار التطبيقي
66	تمهيد
66	التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
69	تحديد خصائص العينة
70	تحليل وتفرغ البيانات
106	الاستنتاجات العامة
109	النتيجة العامة
110	خاتمة
111	قائمة المراجع
116	الملاحق
123	ملخص الدراسة
125	Résumé de l'étude

## فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير النوع.	70
2	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.	70
3	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.	71
4	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية.	71
5	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير نوع الوظيفة .	72
6	يوضح ما إذا كان للمبحوثين معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أم لا.	72
7	يوضح مصادر المعرفة المسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة - في حالة الإجابة بنعم-	73
8	يوضح ما إذا كان العمال يستخدمون شبكة الإنترنت.	73
9	يوضح فيما يتم استخدامها في حالة الإجابة بـ "نعم"	74
10	يوضح ما إذا كان العاملين يستخدمون الإنترنت في عملهم.	75
11	يوضح فيما يتم استخدامها في حالة الإجابة بـ "نعم"	75
12	يوضح سبب عدم الاستخدام في حالة الإجابة بـ "لا"	76
13	يوضح ما إذا كان العاملين يستخدمون الفاكس في عملهم.	76
14	يوضح ما إذا كانت برمجيات التطبيق المثبتة على جهاز الحاسوب في مكان العمل كافية لتغطية احتياجات المؤسسة .	77
15	يوضح رغبة المبحوثين أو عدمها في إدخال تكنولوجيا اتصال حديثة أخرى .	77
16	يوضح ما إذا كان المركز يضمن دورات تدريبية للتحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة .	78
17	يوضح طرق التدريب التي يضمنها المركز للعمال في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حالة الإجابة بـ "نعم"	79

80	يوضح درجة التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بعد التدريب	18
80	يوضح كيفية تقييم العاملين للدورات التدريبية التي يوفرها المركز .	19
81	يوضح ما إذا كان يواجه العمال عوائق عند استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.	20
82	يوضح طبيعة هذه الصعوبات في حالة الإجابة بنعم .	21
82	يوضح ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد أحدثت تغييرا في شكل العمل داخل المركز .	22
83	يوضح مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال داخل المركز .	23
84	يوضح ما إذا فعلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة " الاتصال " خارج المركز .	24
85	يوضح المظاهر التي أفرزتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة خارج المركز في حالة الإجابة "بنعم" أو "قليلًا" .	25
85	يوضح ما إذا سمح استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة للعاملين بتنمية مهاراتهم ومعارفهم.	26
86	يوضح الشكل الذي فعلت به تكنولوجيا الاتصال دور العاملين في المركز .	27
86	يوضح ما الذي أضافه استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة للعاملين داخل المركز .	28
87	يوضح ما إذا كان للمبجوثين معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أم لا .	29
88	يوضح مصادر المعرفة المسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة - في حالة الإجابة بنعم-	30
89	يوضح فيما يتم استخدام الإنترنت في حالة الإجابة بـ "نعم" .	31
90	يوضح ما إذا كان العاملين يستخدمون الإنترنت في عملهم .	32

91	يوضح فيما يتم استخدامها في حالة الإجابة بـ "نعم".	33
93	يوضح سبب عدم الاستخدام في حالة الإجابة بـ "لا".	34
94	يوضح ما إذا كان العاملين يستخدمون الفاكس في عملهم.	35
95	يوضح ما إذا كانت برمجيات التطبيق المثبتة على جهاز الحاسوب في مكان العمل كافية لتغطية احتياجات المؤسسة.	36
96	يوضح رغبة المبحوثين أو عدمها في إدخال تكنولوجيا اتصال حديثة أخرى.	37
97	يوضح ما إذا كان المركز يضمن دورات تدريبية للتحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.	38
98	يوضح درجة التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بعد التدريب	39
99	يوضح كيفية تقييم العاملين للدورات التدريبية التي يوفرها المركز.	40
100	يوضح ما إذا كان يواجه العمال عوائق عند استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.	41
101	يوضح طبيعة هذه العوائق في حالة الإجابة بنعم.	42
102	يوضح المظاهر التي أفرزتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة خارج المركز في حالة الإجابة "بنعم" أو "قليلاً".	43
103	يوضح الشكل الذي فعلت به تكنولوجيا الاتصال دور العاملين في المركز.	44
104	يوضح ما الذي أضافه استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة للعاملين داخل المركز.	45

## مقدمة

شهدت الآونة الأخيرة تطورات سريعة وغير مسبوقة في كافة مناحي الحياة، أبرز هذه التطورات والتي ميزت وقتنا الحالي هي الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي خاصة تلك المتعلقة بتوصيل المعلومات وبثها ومعالجتها ، أو بما أصبح يعرف بـ تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، حيث ساهم التطور التكنولوجي في مجال الاتصالات منذ الربع الأخير من القرن العشرين وحتى الآن في إحداث تغيير جذري في طريقة الإدارة وتحديث أنظمتها وأساليبها وآلية العمل بها، كما ساهم الاستخدام الواسع لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ومنظومة الشبكات في تغيير أساليب جمع البيانات وتحليلها، حيث أصبحت من ضمن المتطلبات الحديثة لمواكبة التطورات في بيئة العمل و كشكل من أشكال التجديد ، من أجل تسريع عملية الحصول على المعلومات وسرعة توصيلها، بما في ذلك أساليب الاتصال بين العاملين أنفسهم وبين المؤسسة و بيئتها الخارجية وتعظيم الاستفادة منهم لخلق المناخ المناسب للإبداع والابتكار .

هذه التحولات أثبتت ضرورة إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى نشاط المؤسسات لما تتميز به من دقة وفعالية وتفاعلية، فينعكس على المؤسسات في صورة انجاز المهام بشكل أكثر تطور ودقة، ما يرفع من كفاءة أداء العاملين الذي يعد عنصرا ضروريا لاستمرار نشاط المؤسسات ونموها، لأنه يعبر عما يتمتع به العاملين من مهارات وقدرات وإمكانات ،كما يعتبر الوسيلة التي تحقق بها المؤسسة أهدافها، فنجاح أي مؤسسة مرتبط بنجاح عمالها وكفاءتهم ومهاراتهم.

فامتلاك تكنولوجيا الاتصال الحديثة أمر لا بد منه يتطلب استخدام كفاءات ومهارات عالية، لتعظيم منفعة المؤسسات والعاملين بها ، من خلال تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة والتكيف معها ،مع توجيه العاملين لتطبيقها لرفع مستوى أداءهم المهني مما يرفع من أداء المؤسسة من خلال تقديم نتائج بشكل سريع وبجودة عالية .

من هذا المنطلق وبغرض دراسة دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى العاملين تمّ اختيار مجتمع الدراسة من خلال مؤسسة عمومية تمثلت في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي - بسكرة - كميدان للدراسة، حيث تناولنا خطة منهجية تتكون من الإطار المنهجي الذي تطرقنا فيه إلى إشكالية الدراسة وتساؤلاتها، كذلك حددنا مبررات وأهداف وأهمية الدراسة ، ثم تناولنا مفاهيم الدراسة بالإضافة إلى منهج وأدوات الدراسة وكذلك مجتمع البحث وعينته وتم اختتامه بجملة من الدراسات السابقة .

أما الإطار النظري فقسمناه إلى فصلين، الفصل الأول عنون بتكنولوجيا الاتصال الحديثة وجاء فيه مبحثين ، المبحث الأول مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة يندرج تحته ثلاثة مطالب أولهما تعرضنا فيه لتطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومفهومها أما الثاني فتطرقنا فيه لخصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة وفي الثالث تناولنا وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة أما المبحث الثاني أبرزنا فيه تكنولوجيا الاتصال الحديثة ( شبكاتها .تطبيقاته و تأثيرها على جوانب المؤسسة) حيث تضمن ثلاثة مطالب،الأول بعنوان منظومة الشبكات، والثاني تطبيقات تكنولوجيا الاتصالات في خدمات المعلومات أما الثالث فأبرزنا فيه تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على جوانب المؤسسة .

أما الفصل الثاني فجاء تحت عنوان الأداء المهني وتقييمه ويتضمن مبحثين، المبحث الأول بعنوان الأداء المهني ويندرج تحته ثلاثة مطالب، الأول بعنوان مفهوم الأداء المهني والثاني عناصر ومعايير الأداء المهني أما الثالث فتضمن أهمية الأداء المهني والعوامل المؤثرة فيه،أما المبحث الثاني فأبرزنا من خلاله تقييم الأداء وتضمن أربعة مطالب الأول بعنوان مفهوم تقييم الأداء أما الثاني تطرقنا فيه لخصائص عملية تقييم الأداء والثالث جاء بعنوان أهداف تقييم الأداء والرابع أبرزنا فيه دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني.

ثم الإطار الميداني الذي تطرقنا فيه للتعريف بالمؤسسة محل الدراسة وحددنا خصائص العينة وبعدها تحليل وتفرغ البيانات للوصول إلى الاستنتاجات العامة والنتيجة العامة للدراسة .

## الإطار المنهجي:

- 1/ إشكالية الدراسة.
- 2/ مبررات اختيار الموضوع.
- 3/ أهداف الدراسة .
- 4/ أهمية الدراسة .
- 5/ تحديد مفاهيم الدراسة.
- 6/ منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات.
- 7/ مجتمع البحث وعينته.
- 8/ الدراسات السابقة.

## 1. إشكالية الدراسة:

تعتبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة من بين الوسائل التي أحدثت تغييرا كبيرا في المجتمع فلا نكاد نجد ميدانا من الميادين لم تقتحمه هذه الأخيرة وتقرض نفسها على القائمين والمشتغلين في مختلف الأنشطة، خاصة على مستوى المنظمات الحديثة والمعاصرة التي تواكب التطورات التكنولوجية ، باستخدامها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة (الأساليب والوسائل) لنقل واستقبال وتخزين وتبادل المعلومات بشكل الكتروني باستخدام الحاسوب ومنظومة الشبكات والهاتف والفاكس... الخ، فالاستخدام الواسع لها ولنظام الشبكات قد يؤدي إلى تغيير واضح في أساليب جمع وتبادل البيانات بما في ذلك أساليب الاتصال بين العاملين أنفسهم. فتكنولوجيا الاتصال الحديثة أصبحت من الوسائط في تطوير العملية الإدارية، لما لها من دور مهم في رفع كفاءة الأداء المهني وتحسينه.

فمن منطلق أن الأداء المهني يدل على ما يتمتع به العاملون في المؤسسة من مهارات وقدرات وإمكانيات وقدرة المنظمة على استخدام مواردها بكل كفاءة و فاعلية ، وإنتاج مخرجات متناعمة مع أهدافها ومناسبة لمستخدامها 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 أن 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 الاتصال الحديثة بشكل واسع لتسريع عمليات الحصول على المعلومات و توصيلها.

فمستوى الأداء يتحدد إذا كان متميزا أو جيدا أو متوسط أو متدني من خلال النتيجة النهائية لنشاط منظمة ما، لذلك فهو يعبر عن قدرة المنظمة على استخدام مواردها بالصورة الصحيحة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها بطريقة فاعلة، و ذلك يتطلب استحداث

وسائل وطرق جديدة من خلال توظيف تكنولوجيا الاتصال ، إضافة إلى تدريب العاملين عليها لرفع كفاءتهم وتحسين مستوى أدائهم للتمكن من مواجهة صعوبات الاتصال وانتقال المعلومات بمختلف أشكالها داخل وخارج حدود المؤسسة، فالحصول على المعلومة الجيدة والدقيقة يتطلب توفر التكنولوجيا الحديثة للوصول إلى المستوى المطلوب من الأداء.

من هذا المنطلق ومن خلال ما سبق ارتأينا أن نصب اهتماماتنا البحثية حول دراسة دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة والمتمثلة في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي، وهذا من خلال طرحنا للتساؤل الرئيسي الآتي:

ما الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني للعاملين داخل مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي؟

و يندرج من خلال هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية المتمثلة في:

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

2/ ما الصعوبات التي تواجه العاملين في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي عند استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

3/ ما تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء العاملين داخل مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي ؟

## 1. مبررات اختيار الموضوع:

إن اختيارنا لدراسة تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تحسين أداء العاملين كان نتيجة مجموعة من المبررات والدوافع الذاتية والموضوعية يمكن تلخيصها فيما يلي:

### أ- مبررات ذاتية:

1/ أهمية الموضوع خاصة مع التطورات التي تشهدها تكنولوجيا الاتصال الحديثة والاعتماد الكبير عليها في معظم المؤسسات .

2/ الميل للبحث في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة وما يحيط بها من عوامل.

### ب- مبررات موضوعية:

1/ إدراك الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء العاملين ، داخل مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي.

2/ قابلية هذا الموضوع للدراسة، و البحث معرفيا ومنهجيا.

3/ كون هذا الموضوع من متطلبات هذا العصر لما للتكنولوجيا من دور في تطور المؤسسات، و تحسين للأداء إضافة إلى أنه ميدان بحث واسع وجديد.

4/ التحسيس بأهمية وجود تكنولوجيا الاتصال الحديثة في كل مؤسسة، وبالتالي زيادة الاهتمام بها من خلال الاستفادة منها لرفع مستوى الأداء المهني .

## II. أهداف الدراسة:

إن الغاية من دراسة موضوع أو ظاهرة في البحوث الجامعية هي بالدرجة الأولى تعويد الباحث على التنقيب عن الحقائق، واكتشاف أفاق جديدة من المعرفة في مواضيع يظهر شغفه بها، وحبه للتعلم فيها وتسلط الضوء على الجوانب المراد كشفها.

وبصفة عامة نستطيع القول أن مجمل أهدافنا التي نرمي إليها من خلال دراستنا لهذا الموضوع تتلخص فيما يلي:

1/ تسليط الضوء على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين مستوى الأداء المهني لدى العاملين وتعزيزه.

2/ التعرف على وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي يستخدمها مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي وكيفية استخدامها من طرف العاملين .

3/ الكشف عن الصعوبات التي تواجه العاملين في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي، عند استخدامهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

4/ التعرف على تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء العاملين.

5/ الوصول إلى نتائج تخدم دراستنا و تفيد في تطويرها.

### III . أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تناقشه والذي يتناول تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تحسين الأداء المهني لدى العاملين في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي وتظهر هذه الأهمية من خلال ما يلي :

#### أ- الأهمية العلمية:

1/ إثراء المعلومات وزيادة المعارف حول هذا الموضوع الذي يعد من المواضيع الهامة في عصرنا الحالي.

2/ تناول الدراسة لموضوع تكنولوجيا الاتصال الحديثة بوصفها محورا لتطوير العملية الإدارية في ظروف الانفتاح والعولمة، ودورها المهم في رفع كفاءة الأداء المهني، وتحسينه .

3/ توعية المسؤولين والعمال في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي بالدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء.

### ب- الأهمية العملية:

تتجلى الأهمية العملية لهذه الدراسة في تقديم نظرة علمية قد تسهم في زيادة معارف المسؤولين، و العاملين في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي، عن تكنولوجيا الاتصال الحديثة وكيفية استخدامها، والاستفادة القصوى منها مما ينعكس إيجاباً على مستوى أدائهم المهني، إضافة إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تعتبر من أهم العوامل وأكثرها تأثيراً على أداء العامل .

### IV. تحديد مفاهيم الدراسة:

#### 1-تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

أ- **تكنولوجيا: لغة:** كلمة (Technology) من المصطلحات التي تواجه الكثير من الالتباس والتأويل، ويرجع أصل التكنولوجيا إلى اليونانية والتي تتكون من مقطعين (Techno) وتعني التشغيل الصناعي، أما الجزء الثاني من الكلمة (logos) تعني علم أو المنهج.<sup>1</sup>

كما ترجمت إلى "تقنيات"، ومهما كانت الترجمة والى أي لغة فهي تعني في النهاية

الآلات التي صنعت لأجل أن يستخدمها الإنسان لتسهيل العمل.<sup>2</sup>

ويعرف المعجم (Webster) التكنولوجيا بأنها اللغة التقنية، والعلم التطبيقي والطريقة

الفنية لتحقيق غرض عملي، أما التقنية كما يوردها المعجم ذاته بأنها أسلوب أو طريقة معالجة

التفاصيل الفنية، أو طريقة لإنجاز غرض منشود.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات IT، الإسكندرية : دار الفكر الجامعي ، 2009، ص 13

<sup>2</sup> بسام محمود المهربات، إدارة المعرفة في تكنولوجيا المعلومات، عمان : دار جليس الزمان ، 2010، ص108

<sup>3</sup> محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات IT، مرجع سابق، ص 13.

ب- **الاتصال: لغة: communication** مشتقة من أصلها اللاتيني communis أي

common ومعناها مشترك، فعندما نقوم بعملية الاتصال فنحن نحاول أن نقيم رسالة مشتركة مع شخص أو جماعة، أي أننا نحاول أن ( نشترك معا في معلومات وأفكار).<sup>1</sup>

ج- **تكنولوجيا الاتصال الحديثة اصطلاحا:** لتحديد مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة لابد أن نرجع على تعريف تكنولوجيا الاتصال حيث يرى "روبن وبرنت" أنها: "أي أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات".<sup>2</sup>

هذا التعريف يلخص تكنولوجيا الاتصال بكونها مجموعة من الأدوات والتقنيات التي تعمل على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات.

وهناك من يعرف مصطلح تكنولوجيا الاتصال على أنه: "مجموعة التجهيزات والوسائل التي اكتشفها وابتكرتها البشرية لجمع وإنتاج وبتث ونقل واستقبال وعرض المعلومات الاتصالية بين المجتمعات والأفراد".<sup>3</sup>

وورد تعريف آخر لتكنولوجيا الاتصال في المعجم الإعلامي بأنها: "مجموع المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية، المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها"<sup>4</sup>

وما يلاحظ على هذا التعريف أنه جمع بين النظر إلى تكنولوجيا الاتصال كعلم وكتقنية تستخدم لإرسال المعلومات وتبادلها وتوصيلها إلى الأفراد والمجتمعات.

\*أما كلمة **حديثة** التي تضاف إلى تكنولوجيا الاتصال نسبية، لأنها تتوقف على مدى تطور المجتمع وعلى المدى الزمني فما هو حديث اليوم قديم غدا.

<sup>1</sup> محمد جمال الفار، **المعجم الإعلامي**، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2010، ص 07

<sup>2</sup> حسن عماد مكاي، **تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات**، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1997، ص 63

<sup>3</sup> محمد محفوظ، **تكنولوجيا الاتصال (دراسة في الأبعاد النظرية والعملية لتكنولوجيا الاتصال)**، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، ص 200

<sup>4</sup> محمد منير حجاب، **المعجم الإعلامي**، القاهرة: دار الفجر، 2004، ص 166.

إلا أن أغلب التعريفات تشير إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي مجموعة التكنولوجيات التي تجمع بين الاتصال عن بعد والكمبيوتر.

د- **التعريف الإجرائي:** هي مجموعة التكنولوجيات الحديثة (الأدوات والوسائل) التي يستخدمها المركز بغرض استقبال المعلومات ومعالجتها وطباعتها وتخزينها ونقلها وتبادلها بشكل إلكتروني سواء في شكل صور أو فيديو أو نص وتتمثل في: الفاكس، الهاتف، البريد الإلكتروني، و جهاز الحاسوب، ومنظومة الشبكات (الانترنت internet، الانترانت intranet، الاكسترانت extranet)

## 2- الأداء المهني:

أ- **لغة:** من معاجم اللغة يتضح أن الأداء مصدر للفعل أدى ويقال أدى دينه: قضاه، وأدى الشيء: قام به، وتشير بعض الكتابات إلى أن الأداء هو أداء مهارة، القدرة على عمل شيء ما، أداء العمل.<sup>1</sup>

كلمة أداء من الفعل يؤدي، ينجز، performe، والأداء كلمة مترجمة عن الكلمة اللاتينية performance والتي تشير إلى تأدية عمل أو إنهاء نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة.<sup>2</sup>

## ب- اصطلاحاً:

تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم الأداء المهني حيث تم تعريفه على أنه: "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>3</sup>

<sup>1</sup> ابن منظور، لسان العرب، المجلد 14، بيروت: دار جابر، ص 26

<sup>2</sup> شامي صليحة، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة جامعة "أحمد بوقرة"، مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية، بومرداس: جامعة أحمد بوقرة، 2009، ص 60

<sup>3</sup> وصفي الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، عمان: دار اليازوري العلمية، 2011، ص 77

**ج - التعريف الإجرائي:** هو مجموعة الجهود والمهام والواجبات التي يقوم بها العاملين داخل مركز البحث العلمي سواء طلبت منهم أو من تلقاء أنفسهم بهدف تحقيق أهداف المركز وبناءا على النتائج التي تحققتها هذه الجهود يتحدد مستوى الأداء إذا كان متميزا أو جيدا أو متوسط أو متدني.

## ٧. منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات:

### 1/ منهج الدراسة:

تتدرج دراستنا في إطار الدراسات الوصفية الاستكشافية و التي تقتضي منا جمع البيانات ووصفها و تحليلها لاستخلاص النتائج و التحكم فيها حتى تكون قاعدة لانطلاق دراسات مستقبلية أخرى و كذلك الحصول على معلومات كافية و دقيقة عن الموضوع ، كما هو في الحيز الواقعي.

و يعد اختيار الباحث للمنهج المناسب لدراسة موضوع بحثه خطوة أساسية و ضرورية يلجأ الباحث إليها لتحديد أساليب و أدوات البحث و جمع المعلومات ، و الطريقة المثلى التي يتعامل بها مع موضوع الدراسة للوصول إلى نتائج مضبوطة ، لذلك تم الاعتماد في هذه الدراسة على منهج المسح بالعينة وهو: " الدراسة العلمية لظروف المجتمع و حاجاته بقصد الحصول على بيانات و معلومات كافية عن ظاهرة معينة و تحليلها وتفسيرها للوصول إلى تعميمات بشأنها".<sup>1</sup>

ويمكن تعريفه على أنه: " منهج التحقيق العلمي الذي يستخدمه الباحث في دراسة موقف معين قصد جمع المعلومات و البيانات المحققة للغرض العلمي المنشود ".<sup>2</sup>

<sup>1</sup>عمار بوحوش و محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية ، 1999، ص 54.

<sup>2</sup> فاطمة عوض صابر و ميرفت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي ، الإسكندرية : مكتبة الإشعاع، 2002، ص 94 .

## 2/ أدوات جمع البيانات:

تأتي أدوات جمع البيانات تلبية لطبيعة الموضوع و خصوصيته و تبعاً لما تقتضي له الحاجة للإجابة عن التساؤلات المطروحة ، و كذلك من أجل جمع البيانات المراد الحصول عليها ، لذلك تم استخدام جملة من الأدوات المضبوطة علمياً ومنهجياً لجمع المعلومات التي تخص الدراسة<sup>1</sup>، وذلك بمراعاة توافقها مع منهج الدراسة (منهج المسح) وهي:

## أ/ الملاحظة البسيطة:

وتعد الملاحظة أساس الدراسة الميدانية وهي " توجيه الحواس لمشاهدة ومراقبة سلوك معين أو ظاهرة معينة، وتسجيل جوانب ذلك السلوك أو خصائصه". ويعرفها البعض على أنها: " توجيه الحواس والانتباه إلى ظاهرة معينة أو مجموعة من الظواهر، رغبة في الكشف عن صفاتها أو خصائصها، بهدف الوصول إلى كسب معرفة جديدة عن تلك الظاهرة أو الظواهر...".

و الملاحظة البسيطة تسمى أيضا الملاحظة بغير المشاركة فهي لا تتطلب أكثر من النظر أو متابعة موقف اجتماعي معين دون مشاركة فعلية فيه.<sup>2</sup>

ومن خلال ملاحظتنا لبعض ما يستخدمه مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي من تقنيات ووسائل تكنولوجية يعتمدها العمال في التواصل فيما بينهم برزت لدينا مجموعة من التساؤلات والتي عبرنا عنها في إشكالية البحث لمعرفة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أدائهم .

<sup>1</sup> عمار بوحوش و محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، مرجع سابق ، ص 81

<sup>2</sup> مرجع سابق ، ص 82

ب/ **المقابلة:** هي " إحدى أدوات البحث في جمع البيانات عن طريق اللقاءات الشخصية أو البيئية بحيث يأخذ الباحث البيانات من المبحوث مباشرة"<sup>1</sup>

إن اختيار المقابلة كأداة مساعدة في هذه الدراسة راجعة لطبيعة الدراسة الاستكشافية في ميدان البحث والتي تمثل نقطة البداية في البحث العلمي لتكون البداية صحيحة وملائمة حيث تهدف هذه الدراسة من خلال أداة المقابلة إلى الحصول على معلومات أولية، كما أن المقابلة ساعدتني في شرح موضوع الدراسة للمبحوثين لتكون إجابتهم على استمارة الاستبيان دقيقة تقل فيها الأخطاء إضافة إلى أنها ساعدتني في ترتيب أسئلتني وفق أهداف البحث.

استخدمت نوع المقابلة الحرة مع بعض العاملين الإداريين وبعض الباحثين لتكوين صورة متكاملة عن واقع مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي والتي ساهمت في إثراء الدراسة وتوجيه البحث لتحقيق النتائج المرجوة من الدراسة .

### ج/ الاستمارة:

الاستمارة أو الاستبيان هي: " وسيلة للاتصال بالمبحوثين واستفسارهم واحدا واحدا، وبشكل مماثل. وهي تقنية مباشرة لتقصي المعلومات من الأشخاص تسمح باستفسارهم مباشرة، قصد الحصول على علاقات رياضية وعقد مقارنات كمية".

وتعرف أيضا بأنها: " مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين ، يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد، أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها، و بواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكد من معلومات متعارف عليها، لكنها غير مدعمة بحقائق"<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> عامر مصباح، منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام ، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2008، ص137

<sup>2</sup> عمار بوحوش و محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، مرجع سابق ، ص 66

ولأن الأسلوب المثالي أن يملأ الاستبيان بحضور الباحث، ويسجل بنفسه الأجوبة والملاحظات التي تثري البحث، فقد طبقناها على عينة الدراسة والمقدرة بـ 50 عامل في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي .

تتركب استمارة بحثنا من البيانات الشخصية لأفراد العينة بالإضافة إلى 3 محاور رئيسية تحتوي في مجملها على 26 سؤال .

يمثل المحور الأول- أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة استخداما في مركز البحث- يضم 12 سؤال ، في حين أن المحور الثاني - الصعوبات التي تواجه العاملين عند استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في مركز البحث - يضم 6 أسئلة ، أما المحور الثالث - تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء المهني لدى العاملين - يضم 8 أسئلة .

## VI. مجتمع البحث وعينته:

يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي حيث يضم 123 عامل موزعين كالتالي :

54 ← باحثين

69 ← إداريين

و نأخذ كعينة ممثلة لهذا المجتمع مجموعة من العاملين الإداريين و الباحثين بمركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي باستخدام أسلوب العينة الطبقية لأن مجتمع البحث ينقسم إلى طبقتين حسب متغير نوع الوظيفة ( إداريين و باحثين) والذي يعد من المتغيرات الهامة في الدراسة، لذلك سيتم اختيار عينة من كل طبقة بشكل عشوائي وبشكل

يتناسب مع حجم كل طبقة في مجتمع البحث<sup>1</sup>، حيث تقدر عينة الدراسة بـ 50 عامل (22 باحثين و28 إداريين) في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي .  
وهذا توضيح للخطوات التي قمت بإتباعها لاختيار العينة من كل طبقة بما يتناسب مع حجمها كالتالي:

$$1- \text{مجتمع البحث } N=123$$

$$2- \text{مجتمع طبقة الاداريين } N_1= 69$$

$$3- \text{مجتمع طبقة الباحثين } N_2= 54$$

$$4- \text{حجم العينة الكلي } n= 50$$

$$5- \text{نطبق المعادلة : } n_x = N_x/N \times n$$

ومنه

$$\text{أولاً : } n_1 = 69/123 \times 50$$

$$n_1 \sim 28 \text{ أي العينة المختارة من طبقة الإداريين هي 28 إداري}$$

$$\text{ثانياً : } n_2 = 54/123 \times 50$$

$$n_2 \sim 22 \text{ أي العينة المختارة من طبقة الباحثين هي 22 باحث}$$

## VII. الدراسات السابقة :

حظيت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على اهتمام كبير من قبل الباحثين والمفكرين من خلال الكتب وبعض المقالات حيث تم ربطها بعدة متغيرات مختلفة، وفي دراستنا هذه سنربطها

<sup>1</sup> محمد عبيدات وآخرون ، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، عمان: دار وائل للنشر، 1999، ص91 ( بتصرف)

بالأداء المهني حيث اعتمدنا في ذلك على دراسات سابقة كونها ذات أهمية كبيرة في المساعدة على انجاز البحوث العلمية لأنها تعد أرضية صلبة في تأسيس البحث الجاري إعداد، بغرض الاستفادة منها والتوجه إلى جوانب أخرى لم تتعرض لها الدراسات السابقة ويهدف الزيادة في رصيد المعرفة العلمية .

وسنستعرض فيما يلي عددا من الدراسات السابقة التي استفدنا منها، والتي تناولت موضوع تكنولوجيا الاتصال أو الأداء المهني، إضافة إلى التعقيب عليها لتوضيح علاقتها مع الدراسة الحالية ومجال الاستفادة من تلك الدراسات وهي كالآتي:

- 1- رسالة من إعداد **عبد الرحمان القري(2007)** لنيل شهادة الماجستير، تحت عنوان: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد بوضياف - المسيلة-، قسم العلوم التجارية .

قامت على فكرة محورية تمثلت في اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على ادارة الموارد البشرية كأهم الوظائف في المؤسسة المعاصرة التي تعتبر المورد البشري الركيزة والميزة الأولى للتفوق.

وذلك بطرحه للتساؤل التالي: ما أثر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على إدارة الموارد البشرية؟

حيث هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على مظاهر الثورة الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظيفة إدارة الموارد البشرية ومحاولة الكشف عن طبيعة العلاقة التي تربطهما.

ولتحقيق الهدف من الدراسة انطلق الباحث من الفرضيات التالية :

- 1- تتميز القوى العاملة في ظل التطورات الجديدة بتكوين أعلى منه في الفترات الماضية .

2-تساعد تكنولوجيا المعلومات على تفعيل وظائف إدارة الموارد البشرية من حيث التكلفة، السرعة، المردودية إضافة إلى أنها تحسن المسارات الوظيفية للعاملين على قدر تكوينهم في هذا المجال.

3-تعديل المؤسسة محل الدراسة من احتياجها بشكل مستمر حسب التطورات التكنولوجية الحاصلة.

وخلص الباحث من خلال هذه الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تأتي بتسهيلات تخدم المورد البشري، و أن مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة محمد بوضياف مقبول لكن الاستفادة من هذه الأخيرة لم يرقى للمستوى المطلوب وأشارت أيضا إلى أن إدارة الموارد البشرية لا تحظى بالمكانة التي تخولها اتخاذ القرارات والمساهمة في زيادة تنافسية الجامعة، كما أكدت معظم النتائج على ضرورة تفعيل جانبين مهمين هما : ضرورة الاهتمام بالمورد البشري في المؤسسة، وتفعيل دور وظيفة إدارة الموارد البشرية بإدخال التكنولوجيا الجديدة.

**التعليق:** تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث أن:

- كلاهما يبحث في مجال تكنولوجيا الاتصال فمن خلال استعراض نتائج هذه الدراسة يمكننا الاستفادة منها من حيث الدور الذي تقدمه تكنولوجيا الاتصال
  - أما الاختلاف فيمكن في كون هذه الدراسة قامت بربط تكنولوجيا الاتصال بإدارة الموارد البشرية أما الدراسة الحالية فتبحث عن دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء المهني
- \*أما بالنسبة لمجال الاستفادة فقد استفدنا من هذه الدراسة في تكوين فكرة مبدئية عن موضوع تكنولوجيا الاتصال إضافة إلى أنها ساعدت في إعداد الإطار النظري عن تكنولوجيا الاتصال ودورها في تحسين الأداء المهني.

2-رسالة من اعداد شامي صليحة (2009-2010) لنيل درجة الماجستير، تحت

عنوان: المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، جامعة أمحمد بوقره  
بومرداس، قسم العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المنظمات .

قامت على فكرة محورية تمثلت في أن كفاءة وفعالية الأداء تتوقف على مدى تأثير

المناخ التنظيمي السائد، حيث يتأثر الفرد داخل المنظمة بالبيئة المحيطة به و إدراكه لها.

وذلك بطرحه للتساؤل التالي: ما مدى تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للأفراد

العاملين؟

حيث كان الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على الأداء الوظيفي ومحدداته ومدى

تأثير عناصر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين .

ولتحقيق هذا الهدف انطلق الباحث من الفرضيات التالية :

1-الاهتمام بالمناخ التنظيمي هو من مسؤوليات الإدارة العليا في أية منظمة .

2-الأداء الوظيفي ناتج عن عوامل شخصية تنظيمية، اجتماعية وبيئية.

3-المناخ التنظيمي له تأثير مرتفع جدا على فعالية الأداء الوظيفي للعاملين.

وتوصلت إلى أن هناك تصور سلبي لدى معظم الأساتذة عن المناخ السائد، وهناك تصور

محايد لدى معظم الموظفين الإداريين عن المناخ السائد، وهناك تأثير مرتفع جدا بين عناصر

المناخ التنظيمي وكفاءة الأداء الوظيفي لدى العاملين سواء موظفين أو إداريين أم أساتذة .

**التعليق:** تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث أن:

كلاهما يبحث في مجال الأداء الوظيفي وتم الاستفادة من هذه الدراسة في تكوين فكرة

مبدئية عن موضوع الأداء المهني إضافة إلى أنها ساعدت في إعداد الإطار النظري عن

تكنولوجيا الاتصال ودورها في تحسين الأداء.

الإطار

النظري

## الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

### تمهيد

#### المبحث الأول: مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

المطلب الأول: تطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومفهومها

المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المطلب الثالث: وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المبحث الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة ( شبكاتها . تطبيقاته و تأثيرها على جوانب المؤسسة )

المطلب الأول: منظومة الشبكات

المطلب الثاني : تطبيقات تكنولوجيا الاتصالات في خدمات المعلومات

المطلب الثالث: تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على جوانب المؤسسة

خلاصة الفصل

## الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة

### تمهيد:

في ظل المتغيرات العالمية الجديدة، التي أفرزتها الثورة التكنولوجية أصبح استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المنظمات متطلب رئيسي، فعصر التكنولوجيا الذي نعيشه اليوم يختلف تماما عن العصور السابقة في خصائصه وأدواته، حيث زاد الاهتمام بها و الاستفادة مما قدمته من خدمات اتصالية في شتى الميادين، ومن هنا ازداد اهتمام المنظمات بتكنولوجيا الاتصال الحديثة نظرا لدورها الكبير في الجوانب الإدارية المختلفة.

## المبحث الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتطبيقاتها في خدمات المعلومات

### المطلب الأول: تطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومفهومها

#### أولاً: تطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة

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

الهاتف: على الرغم من مرور أكثر من مائة عام على اختراع هذا الهاتف فإنه لا يزال وسيلة مهمة في نقل المعلومات عبر المسافات القريبة منها والبعيدة. ولقد حدثت تطورات كثيرة على هذا الجهاز حيث أدخلت إليه الوسائل الإلكترونية والليزرية المتطورة لتسهيل عملية نقل المعلومات. حيث تطور الهاتف في شكله وإمكاناته عدة مرات، وأصبحت هناك شبكات هاتفية وإمكانية لنقل الصورة والصوت بسرعة هائلة، وأصبح أيضاً مزوداً بذاكرة تؤهله لتخزين الصور واسترجاعها، كما أصبح يستخدم كوسيلة اتصال بالهواتف الأخرى المنتشرة جغرافياً.<sup>1</sup>

علاوة على ما تقدم، فإن خدماته تكاد تصل إلى أغلب المؤسسات، لكونه يقدم غالباً النقل الفوري للمعلومات سواء أكانت صوتية (vois) أو بيانية (data) أو مرئية، فهو أداة ملائمة لنقل واستقبال المعلومات بتكاليف منخفضة نسبياً، مثل الأسئلة المرجعية والاستعلام والمعلومات الإدارية. وبصورة عامة هناك طريقتان لاستخدام الهاتف بوصفه وسيلة لنقل المعلومات إما بطريقة مباشرة في الاتصال وتكون بين العاملين في المؤسسة أو بين الإدارة والعاملين، أو بطريقة غير مباشرة من خلال ربط الخط الهاتفي بتقنية اتصال أخرى<sup>2</sup>

<sup>1</sup> صباح محمد كلو، "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وانعكاساتها على المؤسسات المعلوماتية"، مجلة مكتبة فهد الوطنية، عدد 2، ص ص 59-93، 2001، ص 68

<sup>2</sup> جعفر حسن الطائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، عمان: دار البداية، 2013، ص 106

**Fax mile**: وهو عبارة عن جهاز يقوم ببث الرسائل والنصوص والصور والوثائق

المكتوبة عبر خطوط الهاتف العادي.<sup>1</sup>

شهدت هذه المرحلة أشكالاً لتكنولوجيا الاتصال، ولعل أبرز مظاهر تلك التكنولوجيا هو امتزاج ثلاث ثورات مع بعضها البعض شكلت ما يسمى بثورة تكنولوجيا الاتصالات التي نقصد بها التطورات التكنولوجية في مجالات الاتصالات التي حدثت خلال الربع الأخير من القرن 20، والتي اتسمت بالسرعة والانتشار. وتمثلت هذه الثورات فيما يلي:

• **ثورة المعلومات:** وتتمثل في ذلك الانفجار الضخم وتضاعف الإنتاج الفكري في مختلف

المجالات وظهور الحاجة إلى تحقيق أقصى سيطرة ممكنة على فيض المعلومات المتدفقة، وإتاحتها للمهتمين والباحثين وصانعي القرارات في أسرع وقت وبأقل جهد، عن طريق استخدام أساليب وبرامج معاصرة في تنظيم المعلومات، تعتمد بالدرجة الأولى على الكمبيوتر واستخدام تقنية الاتصال لمساندة مؤسسات المعلومات.

• **ثورة وسائل الاتصال:** وتتمثل في تكنولوجيا الاتصالات الحديثة التي بدأت بالاتصالات

السلكية واللاسلكية، مروراً بالتلفون والنصوص المتلفزة ومن ثم الاعتماد على الأقمار الصناعية والألياف البصرية ولا يزال أفقها غير محدود.<sup>2</sup>

و بمعنى آخر إنها مجموعة التقنيات والأدوات والوسائل والنظم المختلفة التي يتم

توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال

الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي... الخ.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> صباح محمد كلو، "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وانعكاساتها على المؤسسات المعلوماتية"، مرجع سابق، ص 68.

<sup>2</sup> ثامر كامل محمد، "العولمة من منظور ثورة المعلومات وتكنولوجيا الاتصال وآليات حراكها في الوطن العربي"، مجلة العلوم السياسية، العدد 37، ص ص 224-253، ص 227.

<sup>3</sup> ثامر كامل محمد، "العولمة من منظور ثورة المعلومات وتكنولوجيا الاتصال وآليات حراكها في الوطن العربي"، نفس المرجع، ص 227-228.

\* وهذا ما يعكس ما نقصد به من المتغير الثاني - **تكنولوجيا الاتصال** - في دراستنا حيث حاولنا حصر تكنولوجيايات الاتصال في (أنظر المفهوم الإجرائي).

- **ثورة الحاسبات الالكترونية:** ويعني التطور غير المتناهي في إنتاج أنظمة المعلومات المختلفة وفي إدارة نظم المعلومات وشبكاتها ( في دراستنا هذه سنتطرق إلى شبكات الانترنت و الاكسترنات و الإنترنت كونها المتوفرة والحديثة بالنسبة للمجتمع الذي سنتم فيه الدراسة)، فالحدثة - كما سبق وأوردنا- تتوقف على مدى تطور المجتمع وعلى المدى الزمني، فما هو حديث اليوم قديم غدا .

وقد قادت هذه الثورات الثلاث إلى سيادة نظم جديدة للمعلومات كما أدت إلى تحقيق هدف رئيسي وهو توصيل الرسالة إلى الجمهور المستهدف، فضلا عن تبادل المعلومات العلمية والفنية من خلالها، ولا يزال التطور مستمر في مجال تكنولوجيا الاتصال بشكل جعل العالم قرية صغيرة .

### ثانيا: مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة

إن التطور الذي حدث في تكنولوجيا الاتصال يعد ثورة علمية، وعليه حتى نتمكن من استيفاء مفهوم تكنولوجيا الاتصال لابد من التعرّيج على مفهوم المعلومات التي لها دور لا يمكن إنكاره في كل مناحي الحياة، حيث يؤكد الباحث **ديفيد بل:** عالم الاجتماع المشهور في جامعة هارفرد الأمريكية، و العالم البريطاني **جون نيزبيث** على عد المعلومات المورد

التحويلي و الاستراتيجي الأساسي للمجتمعات الحديثة، وليس رأس المال فقط، وان إنتاج المعرفة قد أصبح مفتاح المنافسة وتطوير الأداء<sup>1</sup>. حيث تشير الوضعية الراهنة للثورة إلى اندماج تكنولوجيا المعلومات مع وسائل الاتصال المختلفة مما أدى إلى ظهور مفهوم تكنولوجيا

<sup>1</sup> محمد الطائي، هدى عبد الرحيم حسن العلي، اقتصاديات المعلومات، عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع، 2007، ص 24

المعلومات والاتصال TIC كمفهوم موحد بسبب العلاقة التفاعلية التي نمت وتعدت بينهما وبين سائر المجالات والقطاعات .

وهنا يمكن تعريف تكنولوجيا الاتصال على أنها: "مجموع تكنولوجيا الإعلام الآلي ووسائل الاتصال، التي تسمح بتبادل المعلومات ومعالجتها، في إطار ما يعرف بشبكة الانترنت".

كما تعرف بأنها: "مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات ثم تخزينها واسترجاعها ونقلها ومبادلتها".<sup>1</sup>

وتعرف أيضا بأنها: "تلك التقنية الأساسية المستخدمة في نظم المعلومات الحديثة المبنية على الحاسوب وتطبيقاتها بالنسبة للجهة المستفيدة منها، وتتضمن الأجهزة وشبكات الاتصال وقواعد البيانات والبرامج اللازمة".

وتعني أيضا مجموعة منظمة من الوسائل والإجراءات التي يمكن بواسطتها تجميع، وتشغيل وتخزين وتوزيع ونشر واسترجاع المعلومات عن الماضي والحاضر والتنبؤ بالمستقبل الذي يتعلق بأنشطة المنظمة وعملياتها، وأيضا بما يحدث في بيئتها الخارجية، والتي تؤدي إلى تدعيم وظائف التخطيط والرقابة والعمليات في المنظمة من خلال ما توفره من معلومات في توقيت مناسب لمتخذ القرار.<sup>2</sup>

ويرى الدكتور محمد فتحي عبد الهادي أنه إذا كانت كلمة تكنولوجيا تشير بصفة عامة إلى الوسائل والأجهزة التي يتم استخدامها بشكل مفيد في مختلف مجالات المعرفة، فإن

<sup>1</sup> بوباح عالية، دور الانترنت في مجال تسويق الخدمات دراسة حالة قطاع الاتصالات، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، قسنطينة: جامعة منتوري، 2011، ص49

<sup>2</sup> عبد السلام الشناق، دور الإدارة المدرسية في توظيف برامج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2010، ص33.

تكنولوجيا الاتصال هي البحث عن أفضل الوسائل لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفاعلية.<sup>1</sup>

كما عرفت من قبل المهتمين بنظرية المنظمة "بانها العلم المستخدم في الإنتاج وتطوير أساليب العمل إضافة الى العمليات والتقنيات والأعمال المستخدمة لتحويل المدخلات (المعلومات والأفكار والمواد ) إلى مخرجات(منتجات وخدمات).<sup>2</sup>

ويعرفها روجر كارتر Roger Carter بأنها: "مجموعة المعارف والخبرات والمهارات المتراكمة والمتاحة، والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان في الحصول على المعلومات ومعالجتها وبنها وتخزينها، بغرض تسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة للجميع.

وبهذا المعنى لها جانبين:

**جانب فكري أو معرفي:** يتمثل في علم المعلومات information science الذي يهتم بأنشطة تجهيز المعلومات وإنتاجها وتنظيمها واسترجاعها وتفسيرها والاستفادة منها حتى تكون متاحة ومستخدمة بأقصى درجة من الكفاءة.

**جانب مادي:** يتمثل في التطبيق العملي للاكتشافات والتجارب في مجال معالجة المعلومات كالحصول عليها وبنها وتوصيلها مستفيدة من الأساليب الفنية في الطباعة والتصوير الفوتوغرافي والاتصالات السلكية واللاسلكية... الخ ، مازجا بين الأدوات والأجهزة و الاكتشافات.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، القاهرة: دار العربي للنشر والتوزيع، ص 37.

<sup>2</sup> Richard.L Daft, Organisation Theory and Design, USA, éd,Thomson,2004, p30.

<sup>3</sup> محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، مرجع سابق، ص 42.41

## المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة

تتميز تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالعديد من الخصائص من أبرزها:

- 1- **التفاعلية:** وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثير على أدوار الآخرين واستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية، وهي تفاعلية بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد (أ) أن يأخذ فيها موقع الشخص (ب)، ويقوم بأفعاله الاتصالية<sup>1</sup>، المرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت وكذلك المستقبل، ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ "المشاركين" بدلا من "المصادر"
- 2- **اللاتزامنية (عدم الارتباط بعنصر الوقت):** وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، و لا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلا في نظم البريد الالكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت، دون حاجة لتواجد مستقبل الرسالة .
- 3- **الحركية:** تتجه وسائل الاتصال الجديدة على صغر الحجم مع إمكانية الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان إلى آخر في أثناء تحرك مستخدميها، بمعنى أنه إذا كانت اللاتزامنية تحرر المستقبل من قيود الزمان ، فإن الحركية تتولى استكمال التحرر من قيود الزمان والمكان.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> سميرة شيخاني، "الإعلام الجديد في عصر المعلومات"، مجلة جامعة دمشق، العدد الأول و الثاني، ص ص 435-480، سوريا، 2010، ص 446.447

<sup>2</sup> ثامر كامل محمد، "العولمة من منظور ثورة المعلومات وتكنولوجيا الاتصال وآليات حراكها في الوطن العربي"، مرجع سابق ، ص 229

### المطلب الثالث: وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة

إن الانتشار الواسع و المتسارع في تكنولوجيا الاتصال الحديثة في وقتنا الحاضر، أدى إلى زيادة الاهتمام بها و الاستفادة مما قدمته من خدمات اتصالية في شتى الميادين، ومما لا شك فيه أن هذه الوظائف تختلف من وسيلة إلى أخرى ، كما تختلف ميادين الاستفادة من هذه التكنولوجيات من ميدان إلى آخر، ومن بين هذه الوظائف نذكر:

1/ وظيفة التوثيق: لعبت تكنولوجيا الاتصال المتمثلة بالحاسوب والأقراص المضغوطة و البريد الإلكتروني، ومنظومة الشبكات (الانترنت internet، الإنترنت intranet ، الأكسترنات extranet) دورا كبيرا في توثيق الإنتاج الفكري في مجال الاتصال وذلك بتناولها لعمليات التجميع، ووضع النظم والأساليب الفنية الكفيلة باسترجاع مضمون هذا الإنتاج وتحليله من خلال تصنيفه، ثم الإعلام عنه ليتحقق الاستخدام الأمثل لهذا الرصيد الفكري.<sup>1</sup>

2/ تعمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تقديم المعلومات المتعددة والمتنوعة التي تتميز بالضخامة ، ذلك أن الاتصال الرقمي والانفجار المعلوماتي ساهم في تعميم الاستفادة من ثورة المعلومات وانتشارها التي غطت كل المجالات، نتيجة الخصائص التي تميزت بها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وأهمها سعة التخزين.<sup>2</sup>

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

4/ ظهور الحاسب الشخصي والتوسع في استخداماته والذي يتيح قائمة ضخمة من الخدمات والمعلومات سواء للاستخدام الشخصي أو إمكانية الاستفادة من المعلومات التي تقدمها شبكات

<sup>1</sup> محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، القاهرة: دار السحاب، 2005، ص 75.

<sup>2</sup> محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت، القاهرة: عالم الكتب للنشر والتوزيع، 2007، ص 52.

المعلومات. كما يحتوي الحاسوب الآلي على كمية كبيرة من المعلومات يمكن استرجاعها بسرعة فائقة مثل قواعد البيانات والبريد الإلكتروني، كما أصبحت أداة ووسيلة اتصال حيث يمكن للحاسب الآلي عبر خطوط الهاتف الاستعانة بالمعدل (Modem) والاتصال ببعضها، وهو ما يطلق عليه أنظمة الحاسب الإلكتروني مثل البريد الإلكتروني، عقد الندوات عن بعد وكل خدمات الشبكات مما يسهل تبادل المعلومات بين المصالح والمنظمات.<sup>1</sup>

5/ تزيد تكنولوجيا الاتصال الحديثة من الكفاءة والفعالية في الأنظمة والعمليات الداخلية والخارجية للمنظمة

6/ تساعد تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين مهارات حل المشكلات وزيادة فعالية الموارد وتحسين دور القادة إضافة إلى إمداد مختلف الوظائف بالمعلومات اللازمة.

7/ تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التعلم التنظيمي حيث أنها تخلق المعرفة التي تمكن المنظمات من تحسين القدرات وتعزيز الأداء للتعامل مع التغيير بإيجابية.

8/ تتيح تكنولوجيا الاتصال الحديثة الفرصة للمنظمة بأن تعيد النظر في طريقة الإدارة والتسيير من أجل التوصل إلى فكرة الإدارة المتكاملة وستظل هذه التقنيات أداة تشخيص وتطوير، وفي ذات الوقت أداة للحد من التجاوزات والأخطاء البشرية

9/ بمساعدة تكنولوجيا الاتصال الحديثة يستطيع خبراء الموارد البشرية ربط أهدافهم الإدارية وأهداف كل عامل بإستراتيجية المنظمة كما أنها تساعدهم في نقل الفائدة من إدارة الموارد البشرية إلى العاملين في المستوى الأدنى.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> إباد شاعر البكري، تقنيات الاتصال بين زمنين، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2003، ص269.  
<sup>2</sup> رفعت عبد الحليم الفاعوري وآخرون، دورية المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2011، ص14.

## المبحث الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة ( شبكتها .تطبيقاته و تأثيرها على جوانب المؤسسة)

### المطلب الأول: منظومة الشبكات

هي مجموعة من أنظمة الحاسوب المتصلة بعضها ببعض، حيث تشمل وسائل الاتصال والأجهزة والبرمجيات اللازمة لربط أنظمة الحواسيب مع بعضها البعض، بهدف تسهيل عملية الاتصال وانسياب المعلومات، ولا تقتصر الشبكة على المعدات والأجهزة المستخدمة فقط، وإنما تحتاج إلى أنظمة برمجية لإدارة هذه المعدات عند إجراء الاتصال، كما تشمل شبكات الانترنت والانترانت و الاكسترانت التي سنسلط الضوء عليها في هذا المطلب لأهمية منافعها المتعددة، خاصة على المنظمات حيث بإمكانها تقليص تكاليف الاتصالات والتعامل، وتعزيز جهود التنسيق والتعاقد .

### أولاً: الانترنت:

**1- مفهوم الإنترنت:** تعتبر الإنترنت شبكة عالمية من الشبكات الحاسوبية المختلفة والمتصلة مع بعضها بحيث تتمكن كل منها من بث البرامج نفسها في وقت واحد<sup>1</sup> وجاء في كتاب الإنترنت الشبكة الدولية للمعلومات أنها ثمرة اندماج بين الحاسبات الآلية والاتصالات وعن طريق هذه الشبكة يمكن للمنظمات الحصول على مزايا لا حصر لها<sup>2</sup> وهناك من يعرف الإنترنت على أنها أكبر شبكة حواسيب موسعة إذ تغطي جميع أنحاء العالم وتصل بين حواسيب شخصية وشبكات محلية وشبكات موسعة، حينها يمكن الوصول إلى قدر هائل من المعلومات عن أي موضوع.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> رضوان المحمود العمر، التسويق الدولي، الأردن: دار وائل للنشر، 2007، ص319.

<sup>2</sup> عصام نور الدين، إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2010، ص164

<sup>3</sup> أكاديمية الفيسل العالمية، أساسيات تكنولوجيا المعلومات، الأردن: زمزم للنشر والتوزيع، 2008، ص 21

**2- خدمات الإنترنت: Internet Services** تعتمد الإنترنت على مبدأ الخادم المستفيد في عملها، فالتطبيقات كلها موجودة على الخادمت وكل مستخدم بإمكانه الدخول والحصول على المعلومات التي يطلبها، وهناك مجموعة من الخدمات تقدمها الإنترنت تتمثل فيما يلي:<sup>1</sup>

أ/ **البريد الإلكتروني E-mail**: لقد أصبح البريد الإلكتروني من أكثر وسائل الاتصال استخداما في يومنا الحاضر، سواء على مستوى الأفراد أو المنظمات، ويعتمد استخدام البريد الإلكتروني على وجود أجهزة حواسيب شخصية مبروطة مع بعضها من خلال نظام شبكات معين وبرنامج معين.

يعتبر البريد الإلكتروني من أهم الخدمات التي تقدمها الإنترنت حيث يشير إلى مجموعة الرسائل التي يتم إرسالها من خلال جهاز حاسوب إلى آخر حول العالم، وتتضمن هذه الرسائل كل شيء ابتداء من الملاحظات العرضية وحتى الرسائل متعددة الوسائط.<sup>2</sup>

وقد انتشر استخدامه بسبب قلة تكلفته إضافة إلى أنه بالإمكان إرسال كل أنواع الرسائل المقروءة والمسموعة والمرئية، وكذلك يمتاز بسرعه العاليه حيث يقلل الوقت الذي يحتاجه الفرد في الطباعة و توزيع الرسائل وتبادل البيانات فمن خلال البريد الإلكتروني يمكن إرسال عشرات الرسائل إلى عناوين مختلفة بعملية واحدة.<sup>3</sup> و تنظيم خزين المنظمة المتنامي من الرسائل كما يغربل الكم الهائل من هذه الرسائل، وينتقي أفضلها وأكثرها التصاقا بأنشطة وأهداف المنظمة، ويحول الملفات ويضع واجهة جميلة لمراسلات المنظمة، ويحافظ على خصوصية رسائل المنظمة.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> مزهر شعباني العاني وشوقي ناجي جواد، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الشارقة: دار إثراء للنشر والتوزيع، 2008، ص214.

<sup>2</sup> صباح حميد علي و غازي فرحان أبو زيتون، الاتصالات الإدارية – أسس ومفاهيم و مراسلات، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2007، ص 141.

<sup>3</sup> مزهر شعباني العاني وشوقي ناجي جواد، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، مرجع سابق، ص 215.

<sup>4</sup> بشير عباس العلق، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقاله، القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2007، ص70.

**ب/ مواقع الكترونية Electronic Sites:** المواقع الالكترونية عبر الإنترنت تمكن الشخص من استخدام حيز معين على الشبكة لقاء تكلفة قليلة ولمدة معينة حيث بإمكان المستخدم عرض المعلومات التي يريدها على هذا الموقع سواء كانت أمور تسويقية أو تعريفية أو علمية بما في ذلك الوسائط المتعددة، وعملية ربط المعلومات على هذا الموقع يكون عن طريق لغة خاصة بالانترنت<sup>1</sup>.

**ج/ هاتف وفاكس الإنترنت:** إن الإنترنت ليست مجرد تقنية أو شبكة لإرسال البريد الالكتروني أو الإبحار في الويب، فالإنترنت تحولت إلى وسيلة اتصالات كونية منخفضة التكلفة، تساعد في إرسال الفاكسات، واسترجاع البريد الصوتي، ونقل المحادثات باتجاهين. فباستطاعة المنظمات اليوم استخدام الإنترنت للحصول على خدمات الهاتف، والبريد الصوتي، والفاكس.

**د/ النشر على الويب:** يعتبر النشر على الويب أداة اتصالات إلكترونية غاية في الأهمية لأغراض تعاضد الأعمال، فبرمجيات التطبيق و الخوادم، والبرامج الأخرى للنشر عبر الويب وتطوير الموقع الشبكي، صارت تمكن المنظمات من نشر أي تقرير أو وثيقة على المواقع الشبكية للإنترنت والإنترنت و الاكسترنات لمشاهدتها والتعليق عليها، كما يمكن بث رسائل وأخبار المشروع وإرسالها إلى صناديق البريد الالكتروني، وعليه فإن النشر عبر ويب الإنترنت قد أصبح أسلوباً أكثر كفاءة وفعالية للاتصال والتواصل بين الأفراد والمنظمات بالمقارنة مع الطرق الورقية السابقة. حيث أضاف بعداً جديداً لعملية النشر، فبالإضافة إلى كون المادة مقروءة فإنه يتميز بإمكانية التعامل مع كم هائل من المعلومات بسهولة وإمكانية وضع روابط لمعلومات الكترونية متعددة وسهولة تعديل وتحديث المحتوى.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> مزهر شعباني العاني وشوقي ناجي جواد، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، مرجع سابق، ص 215  
<sup>2</sup> بشير عباس العلق، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، مرجع سابق ص 73.72

## ثانياً: الإنترنت:

**1- مفهوم الإنترنت:** هي شبكة الشركة الخاصة التي تستخدم تقنيات الإنترنت والتي تصمم لتلبية احتياجات العاملين من المعلومات الداخلية أو من أجل تبادل البيانات والمعلومات عن عمليات وأنشطة المنظمة. كما يتم تنفيذها في مقر المنظمة أو في فروعها ووحدات أعمالها الإستراتيجية، ولا يستطيع الأشخاص غير العاملين في المنظمة الدخول إلى مواقع الشبكة، وربما تسمح إدارة المنظمة بإعطاء موافقة خاصة للأشخاص غير العاملين، مثل الموردين أو العملاء الكبار للاستفادة من موارد شبكة الإنترنت،<sup>1</sup> فما هي إلا مشروع للاتصالات بين العاملين في المنظمات وفي مختلف الأقسام والفروع المختلفة للمنظمة.<sup>2</sup>

إذ لا بد من استخدام نظم الحماية والسيطرة وتقنيات الرقابة على المعلومات مثل برنامج جدران النار " Firewalls " وغيرها حتى تستطيع المنظمة حماية موارد الشبكة وضمان الاستخدام الشرعي لها، ولا بد من وجود فريق فني كامل للشبكة.<sup>3</sup>

**2- أهمية وفوائد الإنترنت:**

للإنترنت فوائد متعددة للمنظمات عموماً يمكن أن نلخصها فيما يلي:

- تقليل التكاليف: حيث يعمل الجهاز الخادم (server) في شبكة الإنترنت على تقليل الحاجة إلى وجود نسخ متعددة من البرامج وقواعد البيانات، إضافة إلى أن تكلفة إنشاء شبكة الإنترنت منخفضة ومناسبة، قياساً بتكاليف إنشاء الأنواع الأخرى من الشبكات، وتقليل نفقات توزيع المعلومات.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> بشير عباس العلق، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، مرجع سابق، ص20  
<sup>2</sup> خضر مصباح إسماعيل الطيبي، أساسيات إدارة المشاريع وتكنولوجيا المعلومات، عمان: دار الحامد، 2009، ص37  
<sup>3</sup> بشير عباس العلق، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، مرجع سابق، ص 20  
<sup>4</sup> عامر إبراهيم قندلجي وإيمان فاضل السامرائي، شبكات المعلومات والاتصالات، عمان: دار المسيرة، 2009، ص62

- تسمح خدمة الإنترنت بتحميل الملفات (Downloading)، أي تنزيل الملفات والتطبيقات بسهولة إلى حاسوب المستخدم أو أية وسيلة يراها مناسبة. كما أن الوصول إلى البيانات المشتركة يمكن أن ينفذ لها عن طريق قاعدة بيانات يتم الوصول إليها من قبل المستخدمين كل حسب الصلاحية المخصصة له.
- توفير الوقت والجهد: حيث يقلص استخدام الإنترنت الكثير من الوقت والجهد في الاتصال بين عناصر وأركان المؤسسة، كذلك فإن الإنترنت سهلة الاستخدام، لأن الشبكة تعمل من خلال وجود نظام ربط شبكي عالمي.
- توفر الإنترنت تنظيم تبادل المعلومات والخدمات الإدارية عن طريق نماذج معيارية متفق عليها، بدلا من استخدام البريد العادي. لذا فإنه يمكن للمنظمة أن تستغني عن معظم المعاملات الورقية والتي تقدم حولا جذرية لها، حيث يتم الحفظ بشكل آلي لتلك المعلومات في جهاز الخادم الآلي للبريد الإلكتروني، وبذلك تؤمن الإنترنت الدقة وتوفير الجهد.
- يمكن اعتبار الإنترنت إحدى دعائم ضمان الجودة في النظام الرقمي، لما توفره من دقة في عملية التحكم في مستوى الجودة.
- تسخير جميع خدمات الإنترنت وتقنيات الويب وهي خدمات الاتصال ونقل المعلومات وخدمات التعرف على الموارد المعلوماتية المتوفرة في الشبكة والمشاركة في استخدامها والإفادة منها ، حيث يصبح بالإمكان تأمين تطبيقات تفاعلية تشتمل على نصوص وأصوات ومعلومات فيديو يتم تبادلها بين شخصين أو أكثر. وهذه الخدمة ذات أهمية كبيرة في المنظمة الواحدة، فهي تهدف إلى البحث عن موارد المعلومات في الشبكة وتحديد مواقعها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عامر إبراهيم قندلجي وإيمان فاضل السامرائي، شبيكات المعلومات والاتصالات، نفس المرجع ، ص 63.64

### 3- أسباب حاجة المنظمات للإنترنت:

إن الإنترنت تقلل من استخدام الهواتف والفاكس وبالتالي تقلل من التكلفة وتعمل على تحسين والتنسيق بين أقسام المنظمة المختلفة حيث قامت الكثير من المنظمات بإنشاء وبناء شبكة الإنترنت بسبب كثرة الطلب من الموظفين وخاصة في قسم الموارد البشرية بسبب طبيعة عملهم والتي تعتمد على كثرة الاتصالات وتبادل المعلومات والإجابة على الكثير من الأسئلة والتي تتكرر باستمرار مما يؤدي إلى الملل وسوء الخدمة لذا فإن المنظمات تحتاج للإنترنت للأسباب التالية:

أ- عندما تكون للشركة كمية ضخمة من المعلومات والمطلوب مشاركة هذه المعلومات مع الموظفين ، فهي الطريقة الفعالة لإلغاء تكلفة الاتصالات وإلغاء تكلفة نشر وبحث المعلومات بين الموظفين، إن الإنترنت تساعد الموظفين على ترتيب وتخزين كميات ضخمة من البيانات والتي قد تحتاج إلى مئات الآلاف من الملفات الورقية والتي يصعب تنظيمها والحصول على المعلومات المطلوبة منها عند الحاجة وفي الوقت المناسب وبشكل سريع.

ب- لأن تكلفة توزيع المعلومات من خلال الإنترنت تتم بتكلفة قليلة جدا فالإنترنت تعتبر ذات تكلفة بسيطة جدا وتعمل بفعالية وسرعة حيث يتم تداول المعلومات بثواني بدلا من دقائق أو حتى ساعات بالطريقة اليدوية.

ت- الإنترنت تستطيع العمل مع مختلف أنظمة التشغيل مثل نظام التشغيل أبل ماكنتوش Apple Mac ونظام التشغيل Windows فهي الطريقة السهلة لوصل مختلف المستخدمين مع مختلف أنظمة التشغيل.

ث- إن المعلومات الموجودة على الإنترنت يمكن تحديثها وتعديلها بسرعة مما تبقى الموظفين على اتصال بالمعلومات الحديثة والمعدلة بوقت قصير.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> خضر مصباح إسماعيل الطيبي، أساسيات إدارة المشاريع وتكنولوجيا المعلومات، مرجع سابق، ص 39

### ثالثاً: الاكسترنانت:

**1- مفهوم الاكسترنانت:** هي امتداد لشبكة الإنترنت الخاصة بمنظمة معينة،<sup>1</sup> فهي عبارة عن شبكات إنترنت داخلية توسعت وامتدت خدماتها إلى مستخدمين خارجيين مخولين من خارج المنظمة بأن يكون لهم وصول واستخدام محدد إلى شبكات المنظمة الداخلية ، كما تعرف الاكسترنانت أيضا بأنها شبكة المعلوماتية المكونة من مجموعة شبكات إنترنت ترتبط ببعضها عن طريق الإنترنت<sup>2</sup>. فالاكسترنانت ما هي إلا استخدام تقنية الإنترنت لربط أكثر من شبكة إنترنت معا، حيث تستخدم الاكسترنانت لربط فروع المنظمة معا كما أنها تربط شركاء العمل ومراكز الأبحاث وأطراف أخرى معها بطريقة فعالة وسريعة وعند استخدام شبكة الاكسترنانت يجب على جميع الأطراف استخدام نفس برنامج التطبيق في عملية الاتصال.<sup>3</sup>

وتستخدم في شبكة الاكسترنانت تقنيات الحماية تقنيات الحماية، ويتطلب الدخول إليها استخدام كلمة مرور ، وذلك لأن الشبكة غير موجهة إلى الجمهور العام كما هو الحال في شبكة الإنترنت، ومن الناحية العملية تحدد المنظمة التي تمتلك شبكة الاكسترنانت الأفراد الذين يسمح لهم بالدخول إلى الشبكة ونوع الدخول المسموح به.<sup>4</sup>

### 2- أهمية وفوائد الاكسترنانت:

- تسهل عمليات تبادل المعلومات، واقتناء ما يحتاجه المستفيدون لدى المنظمات المعنية بالاكسترنانت. حيث يمكن للمنظمات تبادل المعلومات عبرها وفي أي نقطة من العالم.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> أكاديمية الفيصل العالمية، أساسيات تكنولوجيا المعلومات، مرجع سابق، ص 22

<sup>2</sup> عامر إبراهيم قندلجي وإيمان فاضل السامراني، شبكات المعلومات والاتصالات، مرجع سابق، ص 65

<sup>3</sup> خضر مصباح إسماعيل الطيبي، أساسيات إدارة المشاريع وتكنولوجيا المعلومات، مرجع سابق، ص 47

<sup>4</sup> بشير عباس العلق، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، مرجع سابق، ص 22

<sup>5</sup> عامر إبراهيم قندلجي وإيمان فاضل السامراني، شبكات المعلومات والاتصالات، مرجع سابق، ص 66

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

- خدمات التوظيف، حيث تستخدم الاكسترنات لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة، كالجامعات والمعاهد والمراكز التدريب، وما شابهها مع سوق العمل المتخصصة بغرض تقديم خدمات متعددة المنافع لكلا الطرفين إذ تجد الموارد البشرية المؤهلة فرصة للعمل المناسب في الوقت المناسب كما أن سوق العمل تؤمن احتياجاته عن طريق الشبكة نفسها، وقد تصل فعالية هذه الشبكة إلى درجة المشاركة بالتخطيط مع مصادر الموارد البشرية لما فيه صالح لسوق العمل.

- هناك تطبيقات عملية متعددة تتولاها شبكات الاكسترنات، والتي يمكن أن يتم استثمارها وتسخيرها في الواقع العملي للمؤسسات مثل:

- الوصول والتعامل عن بعد.
- الربط بين المركز والفروع.
- الوصول إلى الأجهزة والحواسيب كبيرة الحجم.
- تبادل المعلومات إلكتروني.<sup>1</sup>

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

<sup>1</sup> عامر إبراهيم قندلجي وإيمان فاضل السامرائي، شبكات المعلومات والاتصالات، مرجع سابق، ص 66.67  
<sup>2</sup> بشير عباس العلق، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، مرجع سابق، ص 22

## المطلب الثاني: تطبيقات تكنولوجيا الاتصالات في خدمات المعلومات

تتطوي تطبيقات تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أهمية كبيرة في العمليات والخدمات والتدريب وتوفير فرص العمل وغيرها من الأهداف الإنمائية وينبغي أن تكون التطبيقات سهلة الاستعمال ومتاحة للجميع وبتكلفة معقولة ومن متطلباتها وتطبيقاتها ما يلي:

**1- الوصول عن بعد:** تتمثل متطلبات الوصول عن بعد في القدرة علمن الاستفادة بالخدمات التي يوفرها المقدمون لها من مواقع بعيدة مما يؤدي إلى ترشيد تكلفة العمليات بطريقة اقتصادية وبذلك يمكن الحصول على المعلومات اللازمة دون الحاجة للسفر إلى أماكن بعيدة حيث يمكن ملاحظة فيما يخص التكلفة والسرعة والتدريب أن الوصول عن بعد المبني على تكنولوجيا الاتصال الحديثة تعتمد على رأسمال ضخم وعمالة ماهرة وعدد أقل من أخصائي المعلومات كما تتطلب تدريباً مكثفاً لكل من المستخدمين وأخصائيي المعلومات فينفس الوقت. إضافة إلى أن سرعة الوصول عن بعد عالية إلى حد كبير وبذلك فإن الوصول عن بعد يشكل بيئة أساسية للاتصالات التي تتسم بجودة عالية واعتمادية كبيرة.<sup>1</sup>

**2- نقل الملفات:** يتم نقل الملفات الالكترونية عن طريق إمكانيات الوصول عن بعد باستخدام الحاسبات والاتصالات عن بعد. و يساعد ذلك في كفاءة عملية النقل لكل الحروف النصية وغير النصية دون استخدام حروف خاصة في النقل.

إضافة لذلك يشمل تعظيم الاستفادة من بروتوكولات نقل الملفات وجود عدد من وظائف فحص الأخطاء المبنية فيها، وبذلك يتم نقل الملفات الكترونياً عن بعد بكفاءة عالية واكتمال كبير.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> محمد محمد الهادي، تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات، القاهرة: المكتبة الأكاديمية للنشر، 2001، ص 45.

<sup>2</sup> نفس المرجع، ص 47.46

**3- الرسائل الالكترونية:** يعتبر البريد الالكتروني E-mail الشكل الأكثر شيوعا واستخداما لهذه التكنولوجيا، على الرغم من عدم اقتصارها على هذا الشكل فقط. والهدف من تكنولوجيا الرسائل الالكترونية هو السماح بنقل كل أنواع الإشارات بكفاءة عالية بين مستخدمي شبكة المعلومات، ويتمثل الوضع الحالي للرسائل الالكترونية في نقل ومرور كل إشارات الإشكال الثابتة والمتحركة والفيديو، بالإضافة إلى الصوتيات والرسومات والنصوص من حاسب إلى آخر متصلين معا بشبكة معلومات عن طريق خطوط اتصال محددة .

كما يعتبر " البريد الصوتي Vois Mail "شكلا من أشكال الرسائل الالكترونية.

ويوجد حاليا عدد كبير من المعايير التي تختص بالبريد الالكتروني، والمعيار الأكثر انتشارا هو معيار البريد الالكتروني لشبكة الانترنت الذي صمم أساسا لنقل ملفات النصوص فقط، ثم تم تعديله وتعزيزه فيما بعد لكي يساند نقل المعلومات غير النصية كالأشكال والملفات الرقمية، وبالتالي فإن معايير الرسائل الالكترونية تعرض حدودا نسبية للنقل، إلا أنها تمثل أيضا حدودا وظيفية فعالة لمشكلات معينة.

**4- البحث في قواعد البيانات:** يعتبر البحث في قواعد البيانات التي يتزايد من التطبيقات التي يتزايد توافرها على الشبكات الحالية، وفي البداية نظمت قواعد البيانات المبحوثة كقواعد بيانات فردية، حيث يستخدم كل منها على حاسب آلي واحد فقط، إلا أن هذه النظرة قد تغيرت بالتدرج بإدخال نظم قواعد البيانات الموزعة، حيث تكون قاعدة الواحدة ممثلة منطقيا إلا أنها توزع ماديا على حاسبات عديدة.<sup>1</sup> حيث تم استبعاد حاجة المستخدمين في البحث المباشر مع الحاسب الآلي المحملة عليه قاعدة البيانات، واستبدال ذلك بالبحث في قواعد البيانات المحملة على حاسبات مضيقة والوصول إليها عن بعد، وبذلك تسمح هذه المجموعة من المعايير المطورة بإمداد نتائج إجابات عن تساؤلات المستخدم النهائي الذي يوظف بروتوكول الوصول عن بعد، ويتسم هذا النمط للبحث في قاعدة البيانات بالمرونة والكفاءة العالية.

<sup>1</sup> محمد محمد الهادي، تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات، نفس المرجع، ص 48.47

وقد توافرت على خدمة الويب الدولية "World Wide Web" المحملة على شبكة الانترنت الدولية مجموعة من أدوات أو محركات البحث مثل أدوات بحث برامج Yahoo التي تعمل على تسهيل البحث عن المعلومات في إطار البيئات اللامركزية، وتنشئ هذه النظم كشافات لمواقع خدمات الويب Web التي يمكن البحث فيها عن المعلومات المطلوبة. ويتمثل الناتج من هذه البحوث في تحديد أوصاف مختصرة للمواقع المختلفة على خدمات "الويب" وتوضيح كيفية الوصول إليها بواسطة الوصلات المعدة لذلك.<sup>1</sup> وبذلك تمثل خدمات الويب نموذجاً مهماً لقاعدة البيانات الموزعة اللامركزية التي تشتمل على محاولة ربط وتوفير كل البحوث المرتبطة بتحديد وإيجاد المعلومات التي تجيب عن تساؤلات محددة.

**5- تبادل البيانات الكترونياً:** يمثل تبادل المعلومات الكترونياً تبادل البرامج والمعلومات بين حاسب آلي وآخر مباشرة، حيث يركز تبادل البيانات الكترونياً على تبادل المعلومات المقدمة في الوثائق الإدارية المرتبطة بالأعمال وأصبح لتبادل البيانات الكترونياً شهرة كبيرة وانتشار واسع، فعندما يستخدم العامل نظم تبادل البيانات المتوافقة والمتطابقة، فسوف يجني عدة مزايا من هذا المدخل، والتي تشتمل على توفير التكلفة وزيادة السرعة وتأمين أمن النظام بفعالية وكفاءة عالية.

لكي تنفذ تطبيقات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في خدمات المعلومات بشكل ملائم لابد من توفر بنى أساسية من تكنولوجيات الاتصالات عن بعد الملائمة لاحتياجات المستخدمين لكي توظف في عملية الاتصال عن بعد.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> محمد محمد الهادي، تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات، نفس المرجع ، ص 48

<sup>2</sup> محمد محمد الهادي، تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات، نفس المرجع ، ص 50.49

## المطلب الثالث: تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على جوانب المؤسسة

**1- أسلوب القيادة:** يمكن أن نلمس تأثير تكنولوجيا الاتصال على عنصر القيادة من خلال الجوانب التالية:

\* حس الوقت: فالقائد في ظل تكنولوجيا الاتصال هو قائد سريع الحركة والمبادرة، يتجاوز دوره إجراءات العمل التعاقبي إلى إجراءات العمل التزامني، وتخطي الاستجابة المحكومة بالفاصل بين معلومات الأدنى وقرارات الأعلى إلى التفاعل الآني مع من يشاركون في تبادل المعلومات، ومثل هذه الفورية لا يخضع لها القائد التقليدي الذي اعتاد أن يجد فسحة زمنية لتهيئة وجمع المعلومات واخذ الآراء، خاصة وأنه ليس هناك من ينتظر على الطرف الآخر يحتاج إلى توجيه محسوب بالدقائق والثواني، مما يجعل هذا الأخير بحاجة إلى تطوير اتجاهات وقواعد تساعد على تحقيق الاستجابة السريعة.

\* حس التكنولوجيا: فالتغيير التكنولوجي في مجال الانترنت (أجهزة، شبكات، برمجيات، تطبيقات) جعل القائد مطالباً بامتلاك قدرة على تحسس أبعاد هذا التطور والعمل على توظيف مزاياه لتكون جزء من الميزة التنافسية.

\* امتلاك رؤية: إن الكثير من المرؤوسين سيعملون مع الانترنت والانترانت وفق نمط العمل عن بعد القائم على الحاسوب وهؤلاء لن تربطهم البناية الواحدة دائماً ولا رابطة الإشراف اليومي المباشر وإنما القيادة ذات الرؤية التي تحرص على تطبيق خطة عمل يمكن من خلالها إيجاد تسهيلات ومنافع للعاملين بحيث تعزز ولائهم للمؤسسة وتجعلهم أكثر إقبالا على المساهمة بمعارفهم وخبراتهم.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> داودي الطيب ومحبوب مراد، مداخلة بعنوان "إدارة التغيير كمدخل لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في منظمات الأعمال"، جامعة

محمد خيضر بسكرة، <http://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads> (موقع تمت زيارته في 2014/11/14)

2- **إدارة المعرفة:** هي التجميع المنظم للمعلومات من مصادر داخل المنظمة وخارجها وتحليلها وتفسيرها واستنتاج مؤشرات ودلالات تستخدم في توجيه وإثراء العمليات من أجل تحسين الأداء والارتقاء به إلى أعلى مستويات من الانجاز، كما عرفت بأنها: "الجهد المنظم الواعي والموجه من قبل المنظمة إلى التقاط وجمع وتصنيف وتنظيم وخرن كافة أنواع المعرفة وجعلها جاهزة للتداول والمشاركة بين أفراد وأقسام ووحدات هذه المنظمة بما يرفع مستوى كفاءة اتخاذ القرار والأداء التنظيمي".

وقد اهتم الباحثون بتقصي مجالات استفادة إدارة المعرفة من تطبيقات نظم تكنولوجيا الاتصال، والتي يمكن الوقوف عليها كالتالي:

\* سرعة جمع المعلومات: سمحت تكنولوجيا الاتصال باتصال المؤسسة أو المنظمة مع المتعاملين معها في اقصر وقت ممكن والحصول على المعلومة في الوقت المناسب وبالقدر الكافي الذي يمهد لاتخاذ القرار الحكيم الذي يخدم الغاية المستهدفة.

\* معالجة المعلومات والبيانات: إن معالجة البيانات كي تصبح معلومات ذات فائدة يمكن الاعتماد عليها في صياغة الاستراتيجيات، وتحقيق الأهداف المنشودة يتطلب القيام بسلسلة من الإجراءات والعمليات على بيانات محددة تتعلق بالموضوع المراد التعرف عليه للتوصل إلى نتائج محددة ويعتبر الحاسوب أداة فعالة في انجاز هذه المهمة نظرا لاتصافه بـ :

- تسجيل وحفظ كم هائل من البيانات. - الحفاظ على البيانات من الضياع.

- منع الازدواجية في تسجيل البيانات مع سهولة الفرز والتصنيف.

- سرعة ودقة وجودة الأداء.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> داودي الطيب ومحبوب مراد، مداخلة بعنوان "إدارة التغيير كمدخل لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في منظمات الأعمال"، نفس المرجع .

أما معالجة المعلومات فهي مصطلح عام للتعبير عن فعاليات الحاسوب التي تحول أي نوع من المعلومات إلى نوع آخر تسهل الاستفادة منه، أو قد يتم تنظيم البيانات والمعلومات في شكل مختلف ما يساعد على إنشاء معلومات جديدة .

\* خزن المعرفة: بعد الحصول على المعرفة من الخبراء والمصادر الموثوقة يتم تمثيلها في قواعد بيانات مستقلة بالنسبة لكل مجال معرفي، ومما ساعد على ذلك هو أن التصغير أصبح السمة المميزة للأجهزة والعتاد، حيث لم يعد هناك مجال للمقارنة بين سعة الفيديو أو الشريط السمعي وبين سعة أقراص الليزر أو الأقراص المدمجة التي تتسع لما يزيد عن عشرة آلاف صفحة في القرص الواحد، فضلا عن تكنولوجيا ضغط البيانات لتقليل السعات الكبيرة للملفات غير النصية (صورة، صوت) دون أن يؤثر ذلك على معالم الصورة وتركيبها أو الصوت .

\* مشاركة ونشر المعرفة: أتاحت شبكة الانترنت العديد من أدوات الاتصال والتفاعل وتوظيف الكثير منها في مجال نقل المعلومات والمعارف، حيث يسمح البريد الإلكتروني بتوفير إمكانيات الاتصال مع المجتمعات الافتراضية والاستفادة من خبرات أفرادها المتخصصين، وتبادل الآراء معهم وطلب المساعدة وتقديم النصح والإرشاد، كما سمحت المؤتمرات التفاعلية بإتاحة الفرصة للمحادثة والتفاعل بين المحرر والمتلقين، أو بين المتلقين وبعضهم في الوقت الحقيقي، مما يوفر قدرا أكبر من المرونة في الاتصال وإعطاء الجميع فرصة المشاركة في تحصيل المعرفة وإبداء الملاحظات. هذا بالإضافة إلى دور الشبكة الداخلية الخاصة (الانترانت) في تبادل المعرفة ونشرها، فهي شبكة خاصة بالمؤسسة أو المنظمة تعتمد على شبكة الانترنت حيث تمثل الدعم الأمني لتأمين البيانات والاتصالات وعدم السماح لمستخدمي الانترنت بالدخول إليها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> داودي الطيب ومحبيب مراد، مداخلة بعنوان "إدارة التغيير كمدخل لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في منظمات الأعمال"، نفس المرجع .

ومن جهة أخرى يعتبر التعليم الإلكتروني من بين أهم تطبيقات تكنولوجيا الاتصال التي يمكن استخدامها بالاعتماد على شبكة الانترنت أو الانترنت في زيادة مهارات العاملين وتلقينهم العديد من المعارف من خلال مؤتمرات الفيديو وحلقات النقاش التفاعلية وتزويدهم بالكتب الإلكترونية.<sup>1</sup>

**3- الهياكل التنظيمية:** التي تمثل البناء أو الإطار الذي يحدد التركيب الداخلي للمؤسسة، أي يوضح تقسيم العمل أفقياً و رأسياً، والوحدات الإدارية الأساسية والفرعية المكلفة بإنجاز مختلف الأعمال، حيث يمكن الحاسوب من القيام بالعمل الإداري في نطاق ضيق وفعال، فبإمكانه جمع الوحدات وخلق تكامل تنظيمي بين دوائر كثيرة من المؤسسات ومصالحها، فلكثير من الأنشطة الإدارية من التقارب ما يسمح بإدماجها في نظام الحاسوب، هذا التقارب يمكن العاملين من الاستفادة الكاملة من مجموعة الأنشطة في مكان واحد، استناداً إلى هذه المتغيرات التنظيمية التي يحدثها الحاسوب، فإن ذلك يفرض بالضرورة دمج أو إلغاء واستحداث بعض الأقسام أو الوحدات بالهيكل التنظيمي للمؤسسة.

**4- تغيرات في التركيب المهني و المهاري لقوة العمل:** بدأنا نشهد التقليل التدريجي لفئات العمالة الماهرة لصالح الفئات المهنية والفنية الأكثر اتصالاً بأساليب تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وهذا ما ساهم في استبدال اسم العامل "بالتكنوقراطي" وهو الشخص الذي يمارس السلطة بفضل كفاءته التقنية، وبروز رؤية العقل "التكنوقراطي" المعتمد على الحاسوب، إلا أن هذا الأسلوب من شأنه التأثير السلبي على الشغل من خلال تقليص توظيف الأفراد، بالنسبة للمؤسسات المستفيدة من تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل واسع، مما يؤدي إلى<sup>2</sup>

<sup>1</sup> داودي الطيب ومحبوب مراد، مداخلة بعنوان "إدارة التغيير كمدخل لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في منظمات الأعمال"، نفس المرجع.

<sup>2</sup> حورية بولعوي، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونالغاز، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، قسنطينة: جامعة منتوري، 2008، ص110.111

فقدان عدد كبير من مناصب العمل، إضافة إلى أنه عند التعامل معها فغنها تحتاج إلى التدريب عليها لاكتساب عدد من المعارف والمهارات وللتمكن من تشغيلها والمحافظة عليها.

**5- تغيرات في تنقلية العمل:** إذ أدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى تغيرات جذرية في مفهوم تنقلية العمل، فلم يعد مفهوم "التنقلية" مرتبط بالتقلية الجغرافية، بل أصبح هناك تنقلية مجازية للعمل على الصعيد العالمي من خلال فضاء الاتصال الإلكتروني، وقد ترتب عن هذا التغير زيادة التعاون بين المؤسسات المتباعدة جغرافيا، حيث تستخدم لهذا الغرض تكنولوجيا البريد الإلكتروني والمؤتمرات عن طريق شبكة الانترنت.

**6- تغيير نمط العلاقة التعاقدية بين العامل ورب العمل:** مما أثر في أسلوب أداء العمل، حيث أصبح هناك مزيد من الاعتماد على العمالة التي تعمل في منازلها لحساب المؤسسات الحديثة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> حورية بولعويبات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الجزائرية، نفس المرجع، ص 112.111.

## خلاصة الفصل:

خلال هذا الفصل تطرقنا لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وخصائصها ومن ثم وظائفها حيث أدى التطور التكنولوجي السريع و حاجة المنظمات إلى السرعة في الانجاز والدقة في الأداء إلى زيادة اهتمام المنظمات بتكنولوجيا الاتصال الحديثة، لما لها من دور فاعل ورئيسي في إنجاح تلك المنظمات. كما سلطنا الضوء على منظومة الشبكات بما فيها الإنترنت و الانترنت والاكسترنات وتطبيقاتها في خدمات المعلومات ،والتي تنطوي على أهمية كبيرة في العمليات والخدمات والتدريب وتوفير فرص العمل وغيرها من الأهداف الإنمائية كما لها تأثير على جوانب المنظمة المختلفة.

## الفصل الثاني: الأداء المهني وتقييمه

### تمهيد

#### المبحث الأول: الأداء المهني

المطلب الأول: مفهوم الأداء المهني

المطلب الثاني: عناصر ومعايير الأداء المهني

المطلب الثالث: أهمية الأداء المهني والعوامل المؤثرة فيه

#### المبحث الثاني: تقييم الأداء

المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء

المطلب الثاني: خصائص عملية تقييم الأداء

المطلب الثالث: أهداف تقييم الأداء

المطلب الرابع: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني

### خلاصة الفصل

## الفصل الثاني: الأداء المهني وتقييمه

### تمهيد:

من المتعارف عليه في مجال علم الإدارة أن الأفراد العاملين هم أهم مورد من موارد المنظمات، وذلك لأن أداءهم يعد عنصرا ضروريا لاستمرارها وارتقائها. حيث يعبر الأداء عما يتمتع به العاملون في المنظمة من مهارات وقدرات وإمكانات ، ومن منطلق أن أداء العاملين يتصف بالديناميكية فلا بد من متابعته بصفة مستمرة من خلال التقييم المتواصل عن طريق المتابعة والمراقبة، حتى يتم التعرف على أوجه القوة فيه ومن ثم تطويرها، وأوجه القصور فيه ومن ثم تصحيحها في الوقت المناسب، من أجل الوصول إلى المستوى المطلوب من الأداء لتحقيق أسمى أهدافها بأقل التكاليف.

## المبحث الأول: الأداء المهني

### المطلب الأول: مفهوم الأداء المهني

لقد حظي الأداء المهني على غرار الكثير من المفاهيم الإدارية باهتمام خاص من الباحثين والأكاديميين في مجال علم الإدارة والسلوك التنظيمي لهذا تعددت تعريفاته حيث: يقصد بمفهوم الأداء المهني بأنه: " مجموعة من المخرجات و الأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها ،فهو 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>.

كما يعبر مفهوم الأداء عن الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام وبالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.<sup>2</sup> أي أن الأداء يتمثل في النتائج التي يحققها العامل للمنظمة من خلال تنفيذه لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها لإدارة العليا.

كما أن الأداء المهني يرتبط بكل من سلوك الفرد والمنظمة ويحتل مكانة خاصة داخل أي منظمة باعتباره الناتج لمصلحة جميع الأنشطة بها، وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة. وقد تعددت تعريفات الباحثين للأداء، فالأداء الوظيفي يشير إلى محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> غازي حسن عودة الحلابية ، أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن ، دراسة تطبيقية على أمانة عمان الكبرى،دراسة مكملة لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير ، الأردن: جامعة الشرق الأوسط، 2013، ص 23.

<sup>2</sup> حسن راوية محمد، إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية)، القاهرة: الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، 2001، ص 210.

<sup>3</sup> حسن راوية محمد، إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية)، نفس المرجع، ص209

كما يعرف على أنه: "قدرة الإدارة على تحويل المدخلات الخاصة بالتنظيم إلى عدد من المخرجات بمواصفات محددة وبأقل تكلفة ممكنة".

وهو الجهد المنسق للقيام بمهام تتضمن تحويل المدخلات إلى مخرجات ذات جودة تتفق مع مهارات وقدرات وخبرات العاملين بمساعدة العوامل الدافعة وبيئة العمل الملائمة على القيام بهذا الجهد بدقة ، أقصر وقت وأقل تكلفة<sup>1</sup>.

ويوصف الأداء بأنه: "سجل بالنتائج المحققة، يجسد سلوكا عمليا يؤدي لدرجة من بلوغ الفرد أو الفريق للأهداف المخططة – أي درجة الإنجاز – بكفاءة وفعالية".

ويمكن تعريف الأداء بأنه: "مخرجات العمل الفعلية و يقترح البعض بأن الأداء هو ما يبقى في نهاية العمل".

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

كما يعبر الأداء عما يتمتع به العاملون في المنظمات الإدارية بصفة عامة من مهارات وقدرات وإمكانات اتصالية، فإذا كان الأداء مناسباً للعمل المطلوب إنجازه ، فإنه يحقق الغرض منه ، أما إذا كان الأداء لا يرقى إلى المستوى المطلوب لإنجاز العمل، فإن ذلك يتطلب تطوير وسائل الاتصالات المستخدمة لرفع كفاءة العاملين وتحسين أدائهم بهدف الوصول إلى المستوى المطلوب من الأداء . والأداء بصفة عامة هو تحويل المدخلات التنظيمية إلى مخرجات بمواصفات فنية ومعدلات محددة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> شامي صليحة ، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين ، مرجع سابق ، ص 61

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

<sup>3</sup> عبد الحكيم أحمد الخزامي ، تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التحسين ، القاهرة : مكتبة ابن سينا ، 1999، ص19.

ويتجه كثير من الباحثين إلى التمييز بين السلوك والإنجاز والأداء ، ويرون أن السلوك : هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمات التي يعملون بها ، أما الانجاز : هو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل ، في حين أن الأداء: هو التفاعل بين السلوك والإنجاز أي أنه يعبر عن مجموع الأعمال والنتائج معا <sup>1</sup>

وتشير مجموعة المفاهيم السابقة إلى أن الأداء هو سلوك مهني هادف يقوم به العاملون لإنجاز الأعمال المكلفين بها أو بمعنى أدق مستوى قيامهم بالعمل، فبناء على هذا المستوى يتحدد الأداء إذا كان متميزا أو جيدا أو متوسطا أو متدنيا ، وهذا يتوقف على عدة عوامل خارجية وداخلية كمناخ العمل و التجهيزات المكتبية ومستوى ضغوط العمل إضافة إلى قدرات ومهارات العاملين واستعداداتهم نحو العمل.<sup>2</sup>

### المطلب الثاني: عناصر ومعايير الأداء المهني

#### 1. عناصر الأداء المهني:

- 1- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المهارة المهنية والفنية والمعرفة العامة والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
- 2- نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
- 3- كمية العمل المنجز: يشير إلى مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل ،ومقدار سرعة هذا الانجاز.

<sup>1</sup> شامي صليحة ، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين ، مرجع سابق ،ص 62  
<sup>2</sup> محمد عبد الغني حسن هلال، مهارة إدارة الأداء، القاهرة: مركز تطوير الأداء والتنمية، 1999، ص2

4- **المثابرة والثوق:** الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في مواعيدها وأوقتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإشراف والتوجيه من قبل المشرفين<sup>1</sup>.

إضافة إلى ما سبق يتكون الأداء المهني من مكونين أساسيين الأول الكفاءة والثاني الفعالية بمعنى أن المؤسسة التي تتميز بالأداء فهي تجمع بين الفعالية والكفاءة ولذلك فإنه من المفيد أن نعرض المفهومين على النحو التالي:

1- **الفعالية:** ينظر الباحثون في علم الإدارة إلى الفعالية على أنها أداة من أدوات مراقبة الأداء في المؤسسة انطلاقاً من أن الفعالية تمثل معياراً يعكس درجة تحقيق الأهداف الموضوعية. فهي تعني أداء المهمات والأعمال بشكل صحيح وسليم، وترتبط بالأهداف الإستراتيجية للمؤسسة. وبالتالي بدرجة تحقيق النتائج، بمعنى آخر فإن الفعالية تعبر عن الفرق بين النتائج المتوقعة والنتائج المتحققة وهي في الوقت نفسه ترتبط بتحقيق أهداف المؤسسة، واعتماداً على ذلك يمكن القول أنه كلما كانت النتائج المتحققة قريبة من النتائج المتوقعة كلما كان الأداء أكثر فعالية وينعكس على أداء المؤسسة ككل<sup>2</sup>.

2- **الكفاءة:** لا يوجد اتفاق محدد بين المهتمين على تعريف محدد للكفاءة حيث يتقاطع مفهوم الكفاءة مع عدة مفاهيم كالإنتاجية و المردودية و الأمثلية... الخ وسنعرض بعض التعريفات لمفهوم الكفاءة، فقد عرفها **ولبر وروكيرتس (Wellber et Ruekertsz)** بأنها: "قدرة المؤسسة ومعنى ذلك أنها تشير إلى العلاقة بين المدخلات والمخرجات وتقاس من خلال نسبة المدخلات إلى المخرجات"

أما الكفاءة حسب **فنسنت (Vincent)** فهي: "القدرة على القيام بالعمل المطلوب بأقل الإمكانيات، والنشاط الكفاء هو الأقل كلفة"<sup>3</sup>

<sup>1</sup> غازي حسن عودة الحلايبة، أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن، مرجع سابق، ص 24-25.

<sup>2</sup> إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، عمان: دار جرير للنشر والتوزيع، 2013، ص 109-110.

<sup>3</sup> إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، نفس المرجع، ص 110.

كما تعرف الكفاءة بكونها: "قيمة الموارد المستخدمة لإنتاج وحدة واحدة من المنتجات". وبالتالي هي مفهوم للرشد في استخدام الموارد البشرية والمادية والمالية والمعلومات المتاحة.<sup>1</sup>

بالتالي يستتج من هذه التعريفات أن الكفاءة تعني عمل الأشياء بطريقة صحيحة، كما أن جوهر الكفاءة يتمثل في تعظيم الناتج، وتدني التكاليف حيث تقاس الكفاءة عادة من خلال نسبة المخرجات إلى المدخلات.<sup>2</sup>

## II. معايير الأداء:

تعد معايير الأداء المهني عبارة عن بيان مختصر يصف النتيجة النهائية التي يتوقع أن يصل إليها الموظف الذي يؤدي عمل معين، فهي بمثابة القانون الداخلي المتفق عليه بين الرؤساء و المرؤوسين للوصول إلى أفضل مستوى أداء، وفي نفس الوقت التعرف على أوجه القصور التي تشوب الأداء، فوضع معايير للأداء يهدف إلى مراقبة الأداء بصفة دائمة للتعرف على أي تذبذب في مستوى الأداء، بغرض التدخل في الوقت المناسب لمعالجة السلبيات وأوجه القصور إضافة إلى إعادة توجيه الأداء لكي لا تتكرر السلبيات وتتنحصر أهم معايير الأداء فيما يلي:

1- **الجودة:** ترتبط الجودة بجميع نشاطات المؤسسة حيث تعبر عن مستوى أداء العمل ولذلك فقد عرفها " TENNER " و " DO TORO " بأنها: "إستراتيجية عمل أساسية تسهم في تقديم سلع وخدمات ترضي بشكل كبير العملاء في الداخل والخارج وذلك من خلال تلبية توقعاتهم الضمنية والصريحة".

والجودة من هذا المنطلق هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإتقان وجودة المنتج سواء كان خدمة أو سلعة ولذلك يجب ان يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة لذلك يفضل وجود مرجع وثائقي لدى الرؤساء والمرؤوسين للاحتكام إليه

<sup>1</sup> وصفي عبد الكريم الكسابية، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، مرجع سابق، ص 81.80

<sup>2</sup> إبراهيم محمد المحاسنة، الإدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، مرجع سابق، ص 111

إذ دعت الضرورة فضلا عن ضرورة الاتفاق على مستوى الجودة المطلوبة في أداء العمل في ضوء التصميمات السابقة للإنتاج والأهداف والتوقعات.<sup>1</sup>

2- **الكمية:** يقصد بالكمية حجم العمل المنجز، وهنا يجب ألا يتعدى قدرات وإمكانات الأفراد وفي الوقت نفسه لا يقل عن قدراتهم وإمكاناتهم لأن ذلك يعني بطء الأداء مما يصيب العاملين بالتراخي وقد يؤدي إلى مشكلة في المستقبل تتم في عدم القدرة على زيادة معدلات الأداء، لذلك يفضل الاتفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل قبول من نمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات وتدريب وتسهيلات.<sup>2</sup>

3- **الإجراءات:** عبارة عن خطوات مرتبة للتطبيق العلمي للمهارات الواجب القيام بها، لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها لتحقيق الأهداف، فبالرغم من كون الإجراءات والخطوات المتبعة في انجاز العمل متوقعة ومدونة في مستندات المنظمة وفق قواعد وقوانين وتعليمات إلا انه يفضل الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل، سواء فيما يتعلق بإنجاز المعاملات أو تسلمها أو تسليمها حتى تكون الصورة واضحة لجميع الأطراف وحتى لا يتأثر الأداء بغياب احد العاملين، وهذا لا يعني قتل عمليات الابتكار لدى العاملين ولكن الاتفاق والتفاهم على ما يريد المرؤوس تنفيذه مع رئيسه قبل اعتماده كأسلوب مفضل في إنجاز العمل، ولضمان اتفاهه وعدم مخالفته للتعليمات واللوائح والقوانين.

4- **الوقت:** ترجع أهمية الوقت إلى كونه مورد غير قابل للتجديد فهو رأس مال وليس دخل، مما يحتم أهمية استغلاله الاستغلال الأمثل في كل لحظة، لأنه يتضاءل على الدوام ولا يقدر بثمن، فهو يعد من أهم المؤشرات التي يستند عليها في أداء العمل، حيث يعتبر بيان توقعي يحدد متى يتم تنفيذ مسؤوليات العمل، من خلال الاتفاق على الوقت المناسب لإنجاز العمل على أن يراعي كمية العمل المطلوب القيام به و عدد العمال اللازمين لإنجاز العمل.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محمد عبد الغني حسن هلال، مهارة إدارة الأداء، مرجع سابق، ص 100.99.

<sup>2</sup> محمد عبد الغني حسن هلال، مهارة إدارة الأداء، مرجع سابق، ص 101.100.

<sup>3</sup> محمد عبد الغني حسن هلال، مهارة إدارة الأداء، مرجع سابق، ص 102.

\* لا يكفي أن يكون العامل أو الموظف متمكنا في أداءه بحيث يرتقي لمستوى الجودة المقبول لكنه ينجزه في أطول من الوقت المحدد أو المعياري أو بتكلفة تفوق التكلفة المعيارية. وهكذا يجب أن تتكامل معايير الأداء بما يهيئ أداء متكامل هادفا وفاعلا .<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: أهمية الأداء المهني والعوامل المؤثرة فيه

#### 1/ أهمية الأداء المهني:

يحتل الأداء المهني مكانة خاصة داخل أي منظمة كانت باعتبارها الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها، وذلك على مستوى الفرد والمنظمة، ذلك أن المنظمة تكون أكثر استقرارا وأطول بقاء حين يكون أداء العاملين أداء متميزا ومن ثم يمكن القول إن اهتمام إدارة المنظمة بمستوى الأداء عادة ما يفوق اهتمام العاملين بها . وعلى ذلك فإنه يمكن القول بأن الأداء على أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا يعد انعكاسا لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب بل هو انعكاسات لقدرات ودوافع الرؤساء أيضا .

وترجع أهمية الأداء المهني من وجهة نظر المنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة ومن ثم فإن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة من مراحل النمو و الدخول في مرحلة أكثر تقدما، إنما يتوقف على مستويات الأداء بها .<sup>2</sup>

<sup>1</sup> أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية (رؤية إستراتيجية معاصرة )، القاهرة: دار النهضة العربية، 2008، ص394  
<sup>2</sup> حسن محمود حسن ناصر، الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية، مرجع سابق، ص53.52

## 2/ العوامل المؤثرة في الأداء المهني:

يتأثر الأفراد بعوامل عديدة يمكن حصرها فيما يلي:

أ- **العنصر البشري:** يشكل أهم مورد في المؤسسة باعتباره العامل الديناميكي المؤثر في جميع عمليات الإنتاج أما العوامل الأخرى فهي تؤثر بالدرجة التي يتحكم فيها العنصر البشري حيث إن القرار الذي يتخذه الإنسان والعمل الذي يؤديه هو الأساس في تحديد الإنتاج كمية وتكلفة.

### ب- الإدارة:

إن الإدارة مسؤوليتها عظيمة في الاستخدام الفعال لجميع الموارد البشرية حيث تقع تحت سيطرة المؤسسة ويقال أن زيادة معدلات الأداء يعتمد على أساليب الإدارة حيث تؤثر في جميع الأنشطة فهي بذلك تعبر عن التخطيط التنظيمي والتنسيق والرقابة لذلك فإنه أي ضعف أو تقصير في أي عملية سيكون سببا في عجز وكفاءة الأداء .

### ج - طبيعة العمل:

يشير إلى الأهمية الوظيفية إلي يؤديها العمل ومقدار فرص الترقية المتاحة ومقدار الإشاعات المركبة عن المهمة حيث أن كلما زادت درجة توافق العامل مع مهنته كلما زادت دافعيته وولائه للمؤسسة وبالتالي العطاء و الأداء الجيد .

### د- العوامل النفسية:

إن اللوازم والمعدات لها دور مركزي في التأثير على الأداء حيث توفر الجو المريح الذي يرفع الروح المعنوية للعامل ويبعث لديه روح المبادرة مما يدفعه لتحسين أداءه.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> خديجة بن طبة و نادية باسم، الظروف الفيزيائية وأثرها على أداء العاملين، دراسة ميدانية على عينة من عمال مصنع الأجر sPMC بتقورت، مذكرة لنيل شهادة اللسانس في علم النفس عمل وتنظيم، الجزائر : جامعة قاصدي مرباح -ورقلة، 2012، ص 45.44

كما أن الأداء الضعيف للموظف قد يكون نتيجة عطب في الأجهزة والمعدات: مما يؤدي إلى توقف العمل، وبالتالي إنتاج وأداء ضعيف، في هذه الحالة لا يمكن للمنظمة أن تحاسبه على الأداء الضعيف. وعليه لابد من وجود نظام صيانة جيد يضمن أن تكون الأجهزة سليمة ويتم إصلاحها حال حصول عطب ما. أو عدم توفر المواد الضرورية للعمل مما يؤدي أيضا إلى توقف العمل أو إنتاج دون المستوى المطلوب.<sup>1</sup>

## المبحث الثاني: تقييم الأداء

### المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء

تحتاج كل منظمة أن تجري تقييم دوري لأداء العاملين فيها إذا أرادت الاستفادة منهم بشكل سليم، وهذا يتطلب أن تقوم بعملية تقييم الأداء بطريقة منظمة، وأن تحتفظ بملف تقييماتهم في سجلاتهم للرجوع إليها عند الحاجة وبالتالي فتقييم الأداء أو تقييم الكفاءات أو تقييم أداء العاملين، كلها مسميات مترادفة غايتها تحليل أداء الفرد بكل ما يتعلق به من صفات ومهارات فنية وسلوكية وفكرية، وذلك بهدف تحديد نقاط القوة والضعف، والعمل على تعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف كضمانة أساسية لتحقيق فاعلية المؤسسة.<sup>2</sup>

حيث يعرف تقييم الأداء على أنه: "عملية قياس أداء العاملين أثناء فترة زمنية محددة ودورية وتحديد كفاءة الموظفين في أداء عملهم حسب الوصف الوظيفي المحدد لهم، ويتم ذلك من خلال الملاحظة المستمرة من قبل المدير المباشر في أغلب الأحيان، ويترتب على ذلك إصدار قرارات تتعلق بتطوير الموظف من خلال حضور برامج تدريبية أو قرارات تتعلق بترقية الموظف أو نقله وفي أحيان أخرى الاستغناء عن خدماته".<sup>3</sup>

<sup>1</sup> سعاد نانف برنوطي، إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)، عمان: دار وائل للنشر، 2007، ص 350

<sup>2</sup> عادل حرحوش صالح ومؤيد سعيد السالم، إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي)، عمان: دار عالم الكتب الحديث، 2006، ص 102

<sup>3</sup> فيصل حسونة، إدارة الموارد البشرية، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2008، ص 147.

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

كما قد يذهب البعض في النظر إلى عملية تقييم الأداء على أنها: "عملية إدارية دورية هدفها قياس نقاط القوة والضعف في الجهود التي يبذلها الفرد والسلوكيات التي يمارسها في مواقف معينة وفي تحقيق هدف معين خطت له المنظمة مسبقا"

ومن زاوية الرسمية نظر البعض إلى عملية تقييم الأداء على أنها: "نظام رسمي لقياس وتقييم خصائص الفرد الأدائية والسلوكية ومحاولة التعرف على احتمالية تكرار نفس الأداء والسلوك في المستقبل لإفادة الفرد والمنظمة والمجتمع".<sup>2</sup>

كما يشار إلى تقييم الأداء على أنه عملية تحديد مستوى أداء الأفراد العاملين في المنظمة حيث أن معظم المنظمات تسعى إلى تحديد الإمكانيات التي يمتلكها الأفراد العاملون ومدى احتياجاتهم إلى التطوير. ويعرف أيضا على أنه العملية التي يتم بموجبها تقدير جهود العاملين بطريقة منصفة وعادلة وذلك بالاستناد إلى عناصر ومعدلات يتم بموجبها مقارنة أدائهم مع مستوى كفاءتهم في العمل.<sup>3</sup>

كما يعرفه جومز Gomez وآخرون بأنه: "مماثلة وقياس وإدارة أداء الفرد في المنظمة"<sup>4</sup>

<sup>1</sup> سعاد نانف برنوطي، إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)، مرجع سابق، ص 378

<sup>2</sup> محمد الصيرفي، هندرة الموارد البشرية، الإسكندرية: مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، 2006، ص 336

<sup>3</sup> موفق عدنان عبد الجبار الحميري وأمين أحمد محبوب المومني، هندسة الموارد البشرية في صناعة الفنادق ( أفكار حديثة ورؤية مستقبلية ) ، عمان : دار اثراء للنشر والتوزيع، 2010، ص 208

<sup>4</sup> وصفي عبد الكريم الكساسبة، تحسين فعالية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، مرجع سابق، ص 85

## المطلب الثاني: خصائص عملية تقييم الأداء

تتميز عملية تقييم الأداء بعدة خصائص نذكر منها:

- إن تقويم الأداء عملية إدارية مخطط لها مسبقاً.
- أنها عملية إيجابية لأنها لا تسعى إلى كشف العيوب فقط وإنما تهتم أيضاً بنقاط القوة التي جسدها الفرد أثناء سعيه إلى تحقيق الهدف.
- أنها لا تتضمن إنجاز الواجبات فقط بل السلوكيات التي يمارسها الفرد أثناء إنجازه لتلك الواجبات

- إن تقييم الأداء عملية مستمرة وإن كانت نتائجها النهائية تستخرج على فترات متباعدة.<sup>1</sup>
- يخضع كافة الموظفين على مختلف المستويات الإدارية إلى عملية تقييم الأداء، و الهدف من ذلك أن يشعر جميعهم بنزاهة و عدالة نظام القياس، و ليعرف أن الجميع محاسبون على أعمالهم، و أن تقدمهم في السلم الوظيفي مرهون بتفوقهم في العمل.
- يعتمد تقييم الأداء بشكل كبير على الرأي الشخصي للمقوم و بالتالي هناك احتمال كبير للتحيز و المحسوبية.
- تتطلب عملية التقييم وجود شخص يلاحظ ويراقب الأداء بشكل مستمر ليكون التقييم موضوعياً وسليماً.<sup>2</sup>

- إشعار العاملين بمسئولياتهم : عندما يشعر العامل بأن نتائج التقييم سترتب عليها اتخاذ مجموعة من القرارات التي ستؤثر على مستقبله المهني فإنه سوف يبذل قصارى جهده في عمله .

- يحدد مناسبة الوظيفة الحالية للفرد ويحدد إمكانية نقله إلى وظيفة أخرى.

<sup>1</sup> محمد الصيرفي، هندسة الموارد البشرية، مرجع سابق، ص 336  
<sup>2</sup> سوسن شاكر مجيد، <<http://www.ahewar.org>> موقع تمت زيارته في: 2014/11/15.

- يقدم معلومات للعاملين تتعلق بدرجة كفاءتهم في أداء العمل.
- يحدد الأفراد المستحقين للترقية.
- يفيد تقييم الأداء في التخطيط للقوى البشرية: فهو يشكل أداة مراجعة لمدى توفر قوى بشرية معينة بمؤهلات معينة واقتراح إحلال قوى بشرية أخرى محلها.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: أهداف تقييم الأداء

يتضح مما سبق أن عملية تقييم أداء العاملين من الأنشطة المهمة التي تمارسها إدارة الموارد البشرية في المنظمة، وأنها عند قيامها بعملية التقييم فإنها تهدف إلى تحقيق الأهداف التالية:

#### 1- أهداف خاصة بالمؤسسة:

- من بين الأهداف التي قد تحقق من خلال عملية تقييم الأداء على مستوى المؤسسة ما يلي:
- الربط بين الأهداف التنظيمية الإستراتيجية ونشاطات العاملين وخصائصهم المناسبة لتنفيذ الإستراتيجية التنظيمية لذلك لا بد أن يكون نظام تقييم الأداء مرنا يستجيب لأي تغيير في إستراتيجية المؤسسة.
- تحسين البيئة الاجتماعية للعمل، إذ تساعد عملية تقييم الأداء في توضيح أساليب التعايش والتكيف في المؤسسة، وتحسين علاقات العمل فيها، ويمكن أن يكون الأداء وسيلة لتنمية وزيادة الانسجام والترابط بين العاملين والمؤسسة، وهذا يصعب تحقيقه في المؤسسات ذات الثقافة التقليدية والسلطوية والبيروقراطية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> سوسن شاكر مجيد، <<http://www.ahewar.org>>، ص02، موقع تمت زيارته في: 2014/11/15.

<sup>2</sup> إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، مرجع سابق، ص120.

- المساهمة في إعداد سياسة جيدة للرقابة فلكي يقوم الرئيس بتقييم مرؤوسيه على أساس سليم لا بد من توفر قاعدة من البيانات المنظمة حول أداء العاملين، ونقاط القوة والضعف، وهذا بدوره يحسن العملية الرقابية في المؤسسة .
- تحديد تكاليف العمل وترشيد سياسات النتائج والتوظيف عن طريق الربط بين العوائد .
- صياغة معايير موضوعية لأداء العمل من خلال دراسة تحليلية للعمل ومستلزماته.
- توثيق القرارات الإدارية والمبررات التي دعت لاتخاذها والمساعدة في قياس الكفاءة الإنتاجية.

## 2- أهداف خاصة بالعاملين:

- أما الأهداف التي تتحقق للعاملين نتيجة لعملية تقييم الأداء فهي متعددة نوجزها فيما يلي:
- تنمية الإحساس بروح المسؤولية من خلال توليد القناعة الكاملة لديهم بأن الجهود التي يبذلونها في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة تقع تحت عملية التقييم، الأمر الذي يدفعهم للاجتهد في العمل للحصول على مستويات أداء عالية وعلى المكافآت وتجنب العقوبات.
  - يعطي قياس الأداء للعامل معلومات حول أدائه إذ يعتبر هذا الهدف من أقوى المبررات في مختلف أنظمة التقييم المؤسسي.
  - تطوير قدرات ومهارات العاملين، حيث تساعد عملية التقييم في الكشف عن مهارات وقدرات العاملين واستثمارها بشكل أفضل في المستقبل.
  - تزويد العاملين بتغذية راجعة حول أدائهم وتوفير الوسائل والطرق والبدائل المناسبة لتطوير أداء العاملين وتحسين البيئة الوظيفية التي يعملون بها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، مرجع سابق، ص121

## المطلب الرابع: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني

بعد تناولنا تكنولوجيا الاتصال الحديثة (متغير مستقل) في الفصل الأول والأداء المهني (المتغير التابع) في الفصل الثاني، وسنتناول في هذا المطلب دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني حيث يكمن دورها في كونها عاملاً محفزاً للمنظمات الباحثة عن التميز في مخرجاتها وعن الكفاءة والفعالية في أداءها، فهي تشتمل على الأدوات والأجهزة والأساليب المستخدمة لنقل البيانات والمعلومات الإدارية في جميع مستويات المنظمة، مما يترتب عليه إنجاز العمل ببسر وفعالية، فالإتصال الفاعل هو مفتاح نجاح المنظمة وعليه يتوقف بقاؤها، وما يجعل الإتصال التنظيمي فعالاً هو استغلال تكنولوجيا الإتصال ومواكبة تطورها فبدونها لا يعرف العمال ماذا يعمل زملاءهم، ولا تستطيع الإدارة أن تستلم المعلومات عن المدخلات التي تحتاجها والتعليمات والإرشادات اللازمة، ولا يمكن تحقيق التعاون فيما بينهم، لأن الأفراد لا يستطيعون إيصال حاجاتهم ورغباتهم ومشاعرهم للآخرين وهذا يؤثر على كمية ونوعية الإنتاج التي تعد من المؤشرات الهامة التي تبين مستوى الأداء في المنظمات. وعليه فتوظيف تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المنظمة يساعد على مواكبة المستجدات ومواجهة التطور الإداري السريع، وهذا ينعكس إيجاباً على السرعة في نقل وتبادل المعلومات، وبالتالي يسرع إنجاز العمل مما يترتب عليه تحسن في مستوى الأداء.<sup>1</sup>

إن مستوى الأداء يتحدد - إذا كان متميزاً أو جيداً أو متوسطاً أو متدنياً - بناءً على النتائج التي تحقّقها الجهود التي يقوم بها العاملين، وهذا مرتبط بمدى توفر تكنولوجيا الإتصال داخل المنظمة وقدرة العاملين على استخدامها بالصورة الصحيحة التي تجعل المنظمة قادرة على تحقيق أهدافها بطريقة فاعلة. فبالرغم من الدور الفاعل الذي تلعبه تكنولوجيا الإتصال سواء لأغراض التوثيق أو الحفظ أو استقبال المعلومات ومعالجتها وإجراء البحوث، إلا أنه يجب

<sup>1</sup> العوملة نانل، مبادئ في الإدارة العامة، عمان: مركز أحمد ياسين، 1996، ص 77 (بتصرف)

توفير المستلزمات وتهيئة الظروف واتخاذ الاحتياطات التي تكفل تكيف العاملين مع التغيير وقلة مقاومتهم له، من خلال العمل على تطوير الكفاءات البشرية المتاحة في المنظمة والكامنة داخلها ، لذا فالعملية التدريبية تعد السبيل الأمثل لرفع وتنمية قدرات العاملين وتحسين أدائهم، من خلال إعداد برامج مكثفة لنشر ثقافة الحاسب الآلي وتطبيقات تكنولوجيا الاتصال إضافة إلى مواكبة التطورات العلمية و تطوير الأنظمة الإدارية الفعالة، و تدريب عدد من الخبراء المتميزين في تكنولوجيا الاتصال الحديثة.<sup>1</sup>

كما أن الإدارة المفتوحة التي تعطي أهمية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وتطبقها بالطريقة الصحيحة التي تحقق الاتصال الفاعل الذي يعد أحد العمليات الأساسية في توجيه المنظمة نحو الاتجاه السليم في تطبيق نشاطاتها المختلفة، حيث تلعب دورا كبيرا في الحث على الولاء في العمل وتنمية الإبداع، فمضمون الرسالة الاتصالية يتم إدراكه من طرف العاملين بشكل جيد من خلال تصميم نظم المعلومات بطريقة تسمح بالتكيف مع الطرق المختلفة لمعالجة البيانات<sup>2</sup> ، حيث يستقي العاملون المعلومات من الرسومات والجداول التي تعد مصدرا جيدا لاستقاء المعلومات ، فمن المتفق عليه علميا أن معظم الأشخاص يكونون أكثر سرعة في تقبل وفهم المعلومات إذا كانت معروضة على شكل رموز أو رسومات أو مخططات، وأن هذه الأشكال والمخططات تعطي انتباه أكثر لمستخدميها ومنهم المديرين والعاملين، بالتالي القدرة على التنفيذ السليم للأوامر والتعليمات مما ينعكس إيجابا على مستويات انجاز العمل بصفة خاصة، ومستويات الأداء بصفة عامة، إضافة إلى توفير وقت وجهد العاملين ليعاد توظيفه في أنشطة الإبداع والأداء الذهني والأنشطة الفكرية.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> عزيزة عبد الرحمن العتيبي ، [www.abah.co.uk](http://www.abah.co.uk) ، موقع تمت زيارته في: 2014/11/22 (بتصرف)

<sup>2</sup> قوته محمد بن نوري و دياب عبد الحميد بن أحمد، الاتصالات الادارية ونظم المعلومات، الرياض: مطابع الشرق، 2002، ص92 (بتصرف)

<sup>3</sup> مزهر شعباني العاني وشوقي ناجي جواد، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، مرجع سابق، ص232.233 (بتصرف)

من خلال ما سبق يمكن أن نبرز العلاقة القائمة ما بين استخدام تكنولوجيا الاتصال

الحديثة و الأداء المهني على النحو التالي:

- 1- تسببت إلى حد كبير في تحسين الأداء المهني وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب عليه من إنجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة قليلة.
- 2- تسببت في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء، مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمنظمة، مما يسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا.
- 3- تسببت في التأثير على الجانب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولاءهم وانتماءهم للمنظمة من خلال ما توفره من فرص للاطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.
- 4- إن اهتمام المنظمات بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال، مما يبرز زيادة الاهتمام بالبحث والتطوير والتدريب، الذي يسهم في بناء وتنمية القدرات الفردية.
- 5- تسببت في زيادة كفاءة المنظمة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة وذلك من خلال أتمتة عملياتها وأنشطتها اعتمادا على تطبيقات الحاسوب مما يسهم في تقليل التباين والتفاوت في مستوى الأداء وتحسينه.
- 6- تسببت في زيادة عدد الفرص المتاحة أمام المنظمة وتفعيل عملية توليد وتطبيق الأفكار الجديدة اللازمة لتطوير المؤسسة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> العربي عطية، "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية"، مجلة الباحث، العدد 10، ص ص 321-332، ص 325.

7- تسببت في زيادة فعالية المنظمة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل والمتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرار من خلال تحسين عمليات التعلم ونقل المعرفة ، واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية ، وزيادة فعالية الاتصالات الإدارية داخل المنظمة وخارجها، وتحسين عملية التنسيق والتحالف بين مختلف المستويات والوحدات الإدارية لإنجاز أهداف المنظمة.<sup>1</sup>

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

## خلاصة الفصل :

خلال هذا الفصل قمنا بتناول الأداء المهني بمفهومه وعناصره والعوامل المؤثرة فيه كما القينا الضوء بشيء من التفصيل على عملية تقييم الأداء المهني الذي تحتاجه كل منظمة للاستفادة من العاملين بشكل سليم، ومحاولة تحسين أداءهم للوصول إلى مستويات عالية، ومع دخول تكنولوجيا الاتصال الحديثة زادت فعالية المنظمات وكفاءتها في استغلال مواردها، ومن هذا المنطلق يبرز الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني وهذا ما سنحاول إثباته في الإطار التطبيقي للدراسة

# الإطار التطبيقي:

## تمهيد

1/ التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

2/ تحديد خصائص العينة

3/ تحليل وتقرير البيانات

4/ الاستنتاجات العامة

5/ النتيجة العامة للدراسة

**تمهيد:**

بعدها تم التعرض للجانب النظري في الفصول السابقة التي تناولنا فيها تكنولوجيا الاتصال الحديثة كمتغير مستقل في الفصل الأول والأداء المهني كمتغير تابع في الفصل الثاني، كما تطرقنا لدور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني، يأتي الإطار التطبيقي الذي يعد تجسيدا للإطار النظري على أرض الواقع، والمتمثل في الكشف عن الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني للعاملين داخل مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي، من خلال إنجازه بأكثر دقة ومنطق ممكنين .

**1/ التعريف بالمؤسسة محل الدراسة:**

مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي وهو مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وتقني تم تأسيسه بموجب المرسوم رقم 91-478 المؤرخ في 14/12/1991 والمعدل في المادة رقم 185 المؤرخ في 1/12/2003 والمحددة معالمه في المرسوم رقم 83-521 المؤرخ في 10/12/1983 وتتجلى مهامه في إنجاز برامج البحث العلمية والتقنية حول المناطق الجافة إضافة إلى إنشاء قاعدة بيانات علمية وتقنية تخص المناطق الجافة لضمان معالجة المعلومات والمحافظة عليها ثم توزيعها علاوة على المساهمة الفعالة في كل بحث يكون عنوانه التوعية والقضاء على أغلب التغيرات السلبية التي تؤثر على العامل البشري.

**• المهام المسطرة للمركز:**

- إنجاز برامج البحث العلمية والتقنية حول المناطق الجافة والتي تكون في الغالب عرضة لخطر الجفاف أو التصحر.
- التكفل والمشاركة في الأبحاث المتعددة التخصصات، والتي تهتم بالمناطق الجافة وشبه الجافة.

- إنشاء قاعدة بيانات علمية وتقنية تخص المناطق الجافة لأجل ضمان معالجة المعلومات والمحافظة عليها، ثم توزيعها.
- المساهمة الفعالة في كل بحث يكون عنوانه التوعية والقضاء على اغلب التغيرات السلبية التي تؤثر على العامل البشري.<sup>1</sup>
- **نشاطات المركز وإصداراته العلمية:**

نستعرض فيما يلي كل من نشاطات المركز وإصداراته العلمية والمتمثلة في:

#### أولاً: نشاطات المركز:

- الحرص على تطبيق برامج البحث الوطنية الهادفة إلى تطوير المناطق الجافة وشبه الجافة في الميادين البيئية التالية:
- ✓ الأخطار الكبرى.
- ✓ التهيئة الإقليمية.
- ✓ المصادر المائية.
- ✓ الزراعة، التنمية الريفية، النمو الاجتماعي والاقتصادي، الطاقات المتجددة.
- دراسات متخصصة لخبراء ومهندسين ساميين.
- دراسات مكثفة تابعة لمحاور واهتمامات المركز.
- تنظيم ملتقيات علمية و ورشات عمل في ميادين ذات صلة بمهام المركز.
- الرعاية البيئية والتكنولوجية لكل ماله صلة بالمناطق الجافة وشبه الجافة .

#### ثانياً: الإصدارات العلمية:

- مجلة دولية: Journal Algérien des Régions Arides
- كتب علمية، وثائق خرائطية، بطاقات تقنية.

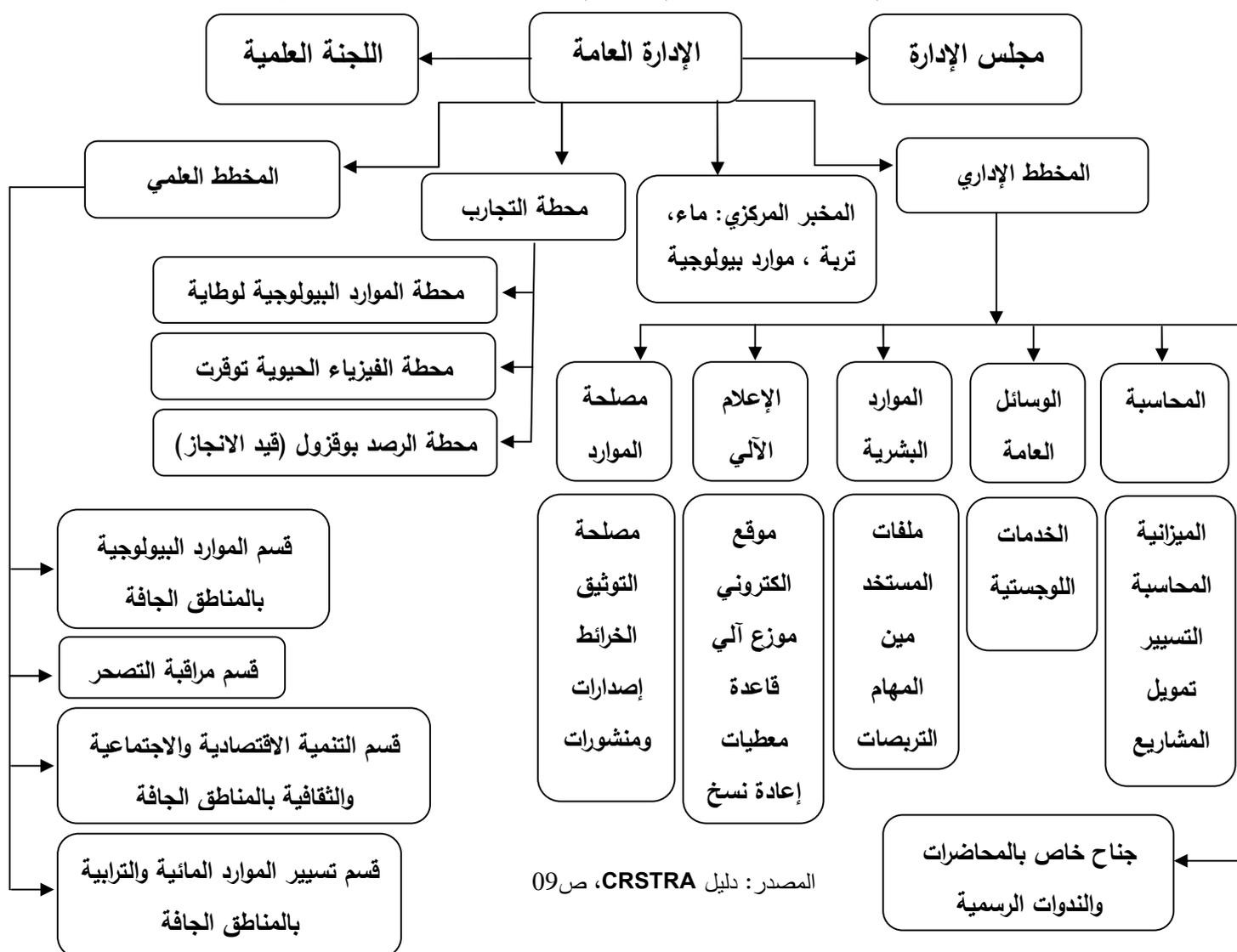
<sup>1</sup> دليل CRSTRA، ص01

- أفلام علمية مصورة.

- <sup>1</sup> مذكرات وأطروحات دكتوراه/ ماجستير وهندسة دولة ودراسات معمقة.<sup>2</sup>

**الهيكل التنظيمي لمركز البحث :** يتكون الهيكل التنظيمي لمركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي من الإدارة العامة والتي تظم مجلس الإدارة واللجنة العلمية، كما تضم أيضا المخطط الإداري، المخطط العلمي، محطة التجارب، والمخبر المركزي ويمكن توضيح ذلك في الشكل التالي :

**الهيكل التنظيمي لمركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي-بسكرة-**



المصدر: دليل CRSTRA، ص 09

<sup>1</sup> دليل CRSTRA، ص 08

## 2/ تحديد خصائص العينة:

تتكون عينة الدراسة من مجموعة من العاملين في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي - بسكرة - حيث تتكون من 50 عامل يمثلون المجتمع الأصلي للدراسة، وستطبق عليهم استمارة البحث ومن خصائص العينة التي تم اختيارها مايلي:

النوع: ذكور  
إناث

السن: من 25 إلى 35 سنة  
من 36 إلى 45 سنة  
46 سنة فما فوق

المستوى التعليمي: متوسط  
ثانوي  
جامعي

الأقدمية: من سنة إلى 5 سنوات  
من 6 سنوات إلى 10 سنوات  
من 11 سنة فما فوق

نوع الوظيفة: إداري  
باحث

## 3/ تحليل وتفريغ البيانات:

## أ- الجداول البسيطة:

## البيانات الشخصية:

## جدول رقم 01: يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير النوع

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابة
56%	28	ذكر
44%	22	أنثى
100%	50	المجموع

يتضح من الجدول رقم(1) أن نسبة أفراد العينة من الإناث تقل عن نسبة الذكور حيث تقدر الأولى بـ 44% وتمثل الثانية نسبة 56% من إجمالي أفراد العينة.

## جدول رقم 02: يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابة
40%	20	من 25 الى 35 سنة
50%	25	من 36 الى 45 سنة
10%	05	46 سنة فما فوق
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن الفئة العمرية من 36 إلى 45 سنة تمثل أعلى نسبة والمقدرة بـ 50% نصف أفراد العينة حيث تعد هذه المرحلة من العمر هي مرحلة العطاء وبذل المجهود، بالتالي يمكن المركز من الاستفادة منهم و تطوير أداءهم قدر المستطاع كون هذه الفئة تكون أكثر قابلية للعمل مما ينعكس على مخرجات المؤسسة بشكل إيجابي، ثم تليها الفئة العمرية من 25 إلى 35 سنة بنسبة 40% وتضم طاقة شبابية تستوعب العمل في المركز و لها دافعية لمسايرة التطورات الحاصلة و مواكبة التطور التكنولوجي، أما الفئة العمرية

45 سنة فما فوق فتمثل أقل نسبة وتقدر بـ 10% ، وهؤلاء الأفراد هم الذين يتحملون المسؤوليات ولديهم أقدمية وخبرة في العمل.

### جدول رقم 03: يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابة
00%	00	متوسط
14%	07	ثانوي
86%	43	جامعي
100%	50	المجموع

يتضح من خلال هذا الجدول أن الجامعيين يحتلون المرتبة الأولى بنسبة 86% (أكثر من النصف) وهذا لديه تأثير كبير على درجة الوعي و حسن الأداء ، بينما قدرت بنسبة ذوي المستوى الثانوي بـ 14% وهي نسبة معقولة نظرا لكونهم لديهم خبرة طويلة في العمل أو متحصلين على شهادات كفاءة مهنية من المعهد، أما نسبة ذوي المستوى المتوسط فتتعدم لكون أفراد العينة مقتصرة على الإداريين والباحثين الذين يشترط أن يكونوا ذوي مستوى تعليمي معين.

### جدول رقم 04: يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابة
46%	23	من سنة إلى 5 سنوات
22%	11	من 6 سنوات إلى 10 سنوات
32%	16	11 سنة فما فوق
100%	50	المجموع

يتبين من خلال هذا الجدول أن نسبة العاملين ذوي أقدمية تتراوح من سنة إلى 5 سنوات تمثل أعلى نسبة والمقدرة بـ 46% ،وتأتي في المرتبة الثانية العاملين ذوي أقدمية من 11 سنة فما فوق حيث أن الأقدمية في العمل تكسب الفرد خبرة في سيرورة أداء الأعمال مما يعود على المؤسسة بفوائد للتقدم نحو الأحسن، وفي المرتبة الأخيرة يأتي ذوي الأقدمية من 6 إلى 10 سنوات

بنسبة 22% وهي نسبة لا بأس بها يمكن للمركز الاستفادة من خبرتها للرفع من كفاءة الأداء وتطويره .

#### جدول رقم 05: يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير نوع الوظيفة

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابة
56%	28	إداري
44%	22	باحث
100%	50	المجموع

يتضح من خلال هذا الجدول أن نسبة الإداريين والمقدرة بـ 56% تفوق نسبة الباحثين والمقدرة بـ 44% وذلك لكون أغلب الإداريين يعملون في المركز (محل الدراسة) أما الباحثين فيتوزعون بين المركز والفروع في لوطاية و توقرت.. إضافة إلى تعدد المهام الإدارية المختلفة للمركز مما يتطلب عددا أكبر من الإداريين.

#### المحور الأول: أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة استخداما في مركز البحث

جدول رقم 06: يوضح ما إذا كان للمبحوثين معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أم لا.

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابة
96%	48	نعم
4%	2	لا
100%	50	المجموع

يوضح هذا الجدول أن نسبة 96% كانت لديهم معرفة مسبقة لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وهذا لأن أغلب العاملين تتراوح أعمارهم بين 25 إلى 45 سنة (جدول رقم 2) واغلبهم ذوي تكوين جامعي (جدول رقم 3) بالتالي تكون لديهم دافعية لمواكبة تطورات العصر و استخدام التكنولوجيات الحديثة مما يولد لديهم المعرفة المسبقة بهذه التكنولوجيات ولو أنها تبقى

غير كافية، بينما عبّر 4% فقط من المبحوثين عن عدم معرفتهم المسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة. ولمعرفة مصدر هذه المعرفة المسبقة صممتنا الدول الموالي:

**جدول رقم 07:** يوضح مصادر المعرفة المسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة -في

حالة الاجابة بنعم-

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية%
عن طريق المركز	06	12.5%
من خارج المركز	24	50%
التخصص	18	37.5%
المجموع	48	100%

يتبين في الجدول أن أعلى نسبة من العمال والمقدرة بـ 50% لديهم معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة مصدرها من خارج المركز في حين 37.5% من العمال كان مصدر معرفتهم المسبقة هو التخصص، بينما كان للمركز دور صغير في تزويد العاملين بالمعلومات الكافية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وهذا ما أقره نسبة 12.5% من العاملين، وأكدته مقابلة أجريتها مع بعض العمال حيث أغلبهم يعتمدون على أنفسهم إما بالتكوين الذاتي أو المناقشة مع زملاء العمل وهي غير كافية وغير ممنهجة. حيث صرحت إحدى العاملات في المركز أن استخدام هذه التكنولوجيات والبرامج يحتاج الى تدريب مكثف ولا تكفي المعرفة المسبقة.

**جدول رقم 08:** يوضح ما إذا كان العمال يستخدمون شبكة الإنترنت

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	50	100%
لا	00	00%
المجموع	50	100%

يتضح من الجدول أعلاه أن 100% من العاملين يستخدمون شبكة الإنترنت باعتبارها وسيلة اتصال ونقل المعلومات وما توفره من خدمات كنا قد تطرقنا لها في الجانب النظري

كالبريد الإلكتروني الذي انتشر استخدامه بسبب قلة تكلفته إضافة إلى أنه بالإمكان إرسال كل أنواع الرسائل المقروءة والمسموعة والمرئية، وكذلك يمتاز بسرعه العالية حيث يقلل الوقت الذي يحتاجه الفرد في الطباعة و توزيع الرسائل وتبادل البيانات فمن خلال البريد الإلكتروني يمكن إرسال عشرات الرسائل إلى عناوين مختلفة بعملية واحدة، إضافة إلى الموقع الإلكتروني بعنوان [www.CRSTRA.dz](http://www.CRSTRA.dz) الذي يتم فيه عرض كل المعلومات العلمية والتعريفية وكل ما يقدمه المركز من نشاطات مختلفة كالمؤتمرات و المعارض ... الخ (الملحق رقم 02) وهذا الموقع مصمم من طرف مصلحة الإعلام الآلي. وبما أن الإنترنت تعد وسيلة اتصال فعالة لها استخدامات عديدة ومتنوعة قمنا بتصميم الجدول الموالي لتوضيح مجالات استخدامها من طرف العاملين.

**جدول رقم 09:** يوضح فيما يتم استخدامها في حالة الإجابة ب "نعم"

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابة
20 %	10	الحصول على معلومات
24%	12	نقل الملفات عبر البريد الإلكتروني
56%	28	جميعها
100%	50	المجموع

يوضح الجدول المبين أعلاه أن نسبة استغلال الانترنت في الحصول على المعلومات تقدر ب 20% فقط بالرغم من كون الإنترنت تعد أكبر مزود للمعلومات إضافة إلى أنها دائرة معارف عملاقة، حيث تمكن هؤلاء العمال من الحصول على المعلومات حول أي موضوع يمكن أن يطرح شكل نص مكتوب أو مرسوم كما تمكن الباحثين من الحصول على آخر ما توصل إليه العلم في مجال تخصصاتهم، كما تستخدم شبكة الإنترنت في نقل الملفات عبر البريد الإلكتروني بنسبة تقدر ب 24% وذلك لما يوفره البريد الإلكتروني من خدمات كنا قد تطرقنا إليها في الجدول (رقم 08) كون المركز يعد شبكة تسيير تضم العديد من الفروع وهذا ما يحتم عليها الاتصال بها بهدف عملية التسيير، بينما نجد أن نسبة مرتفعة من العاملين بالمركز

والمقدرة بـ 56% يستخدمون الإنترنت في نقل الملفات والحصول على المعلومات معا وهذا ما يفسر استخدامهم الواسع لشبكة الإنترنت مما يوفر لهم الاستفادة من خدماتها المتنوعة.

**جدول رقم 10:** يوضح ما إذا كان العاملين يستخدمون الإنترنت في عملهم.

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابة
20%	10	نعم
80%	40	لا
100%	50	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أن 20% من العاملين يستخدمون الإنترنت وهي نسبة قليلة جدا ، فهذه الشبكة مهمة كثيرا للعاملين والمركز باعتبارها فضاء افتراضيا تسمح بتجميع مصادر المعلومات المختلفة التي تخص المركز وعماله ، بحيث 80% من العاملين لا يستخدمونها وهي نسبة مرتفعة .

**جدول رقم 11:** يوضح فيما يتم استخدامها في حالة الإجابة بـ "نعم"

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابة
00%	00	الاتصال بالموظفين
80%	08	تبادل الملفات
20%	02	مراقبة العمل
00%	00	أخرى
100%	10	المجموع

نلاحظ من الجدول أعلاه أم أهم مجال لاستخدام شبكة الإنترنت هو تبادل الملفات بنسبة 80% بينما 20% يستخدمونها في مراقبة العمل ، لكن على العموم وبعد استقراء الجدول 10 و 11 يتضح لنا أن هناك خدمات عديدة لشبكة الإنترنت لكن استخدامها من طرف العمال داخل المركز قليل وبحاجة إلى استغلال أكبر ، ولمعرفة سبب عدم الاستخدام صممنا الجدول الموالي .

**جدول رقم 12:** يوضح سبب عدم الاستخدام في حالة الإجابة بـ "لا"

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابة
00%	00	لأنك لا تجيد استخدامها
7.5%	03	لأنك تضمن أنها غير آمنة
92.5%	37	غير متاحة لك
00%	00	أخرى
100%	40	المجموع

يتضح من هذا الجدول أن نسبة 92.5% من العاملين وهي نسبة مرتفعة يعود سبب عدم استخدامهم للإنترنت لكونها غير متاحة لهم، وهذا راجع إلى عدم وعي الإدارة العليا بأهمية ودور الشبكة في تحسين جو العمل، وهذا ما جعل أغليتهم يستعينون بالأدوات التقليدية على حساب استخدام الشبكة، بينما يرى 7.5% من العمال أنها غير آمنة، فحسب ما أدلى به مسير الشبكة و نائبة المديرية: " أن الشبكة كانت متاحة لجميع العاملين ولكن بعدما تم قرصنتها انخفضت ثقتنا بها فأصبحت مقتصرة على بعض المصالح فقط" .

**جدول رقم 13:** يوضح ما إذا كان العاملين يستخدمون الفاكس في عملهم

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابة
12%	06	نعم
88%	44	لا
100%	50	المجموع

يتضح من هذا الجدول أن نسبة 88% من العاملين داخل المركز لا يستخدمون الفاكس وذلك لأنهم يعتبرونه وسيلة بطيئة وليسوا بحاجة له فقد أغناهم البريد الإلكتروني عنه وبقي استخدامه مقتصرًا على السكرتارية الخاصة بالإداريين والخاصة بالباحثين ومصحة الموارد البشرية لأنهم يحتاجونه في التواصل مع الوزارة والفروع في حالة ملفات سرية لذلك تقدر نسبة مستخدمي الفاكس 12% فقط ولكن رغم استخدامهم له إلا أنهم يرون أن عيوبه أكثر من حسناته ففي مقابلة مع أحد عمال مصحة الموارد البشرية صرح بأن " العاملين في لوطاية أو أحد الفروع الأخرى أحيانًا يرسلون شهادات طبية أو وثائق أخرى فلا تصلنا فيضطرون لإيصالها بأنفسهم مما يعيق العملية الاتصالية ويضيع الوقت والجهد "

**جدول رقم 14:** يوضح ما إذا كانت برمجيات التطبيق المثبتة على جهاز الحاسوب في مكان العمل كافية لتغطية احتياجات المؤسسة.

النسبة المئوية %	التكرار	الإجابة
34%	17	نعم
66%	33	لا
100%	50	المجموع

يتضح من خلال هذا الجدول أن نسبة قليلة من العاملين يرون أن برمجيات التطبيق المثبتة على جهاز حاسوبهم في مكان العمل كافية لتغطية احتياجات المؤسسة وتقدر بـ 34%، في حين نسبة 66% وهي نسبة عالية يرون أن هذه التطبيقات غير كافية ، وذلك يعود لوجود برمجيات تطبيق جديدة تمكّنهم من انجاز أعمالهم في وقت قليل وبدقة كبيرة مما يرفع من كفاءة أدائهم حيث صرحت إحدى الباحثات في مقابلة أجريتها معها قائلة: هناك بعض البرامج أحتاجها في عملي لكنها غير متوفرة نظرا لارتفاع أسعارها، حيث طلبت من المركز توفيره لكنهم رفضوا بحجة أن شراء هذه البرامج لا بد أن تعم فائدتها على المركز ككل وهذا يعرقلني كثيرا في عملي حيث أن البرامج المثبتة على جهاز الحاسوب تجعلني أبذل جهدا أكثر ووقتا أكبر وهذا يقلل من سرعة الأداء بالتالي فعوض استثمار الوقت والجهد في إنتاج أفكار جديدة أضيّعه في عمل قد يأخذ مني ساعات قليلة لو تم توفير برامج متطورة.

**جدول رقم 15:** يوضح رغبة المبحوثين أو عدمها في إدخال تكنولوجيا اتصال حديثة أخرى .

النسبة المئوية %	التكرار	الإجابة
84%	42	نعم
16%	08	لا
100%	50	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أن 84% من المبحوثين لديهم رغبة في إدخال تكنولوجيا أخرى للمركز، وهذا دليل على رغبة العاملين داخل المركز في مسايرة التطور لأن العالم في تغيير وتطور مستمرين ولتحسين مستوى الخدمات لأن كل جديد يعمل على ذلك أكثر، وهذا دال على

أن أغلب العاملين في مركز البحث العلمي لديهم استعداد لتقبل أيّ تغيير في مجال إدخال تكنولوجيايات حديثة كما أنهم مرنين لتسهيل التواصل مع المستجدات. فيما عبّر 16% من العاملين عن عدم رغبتهم في إدخال تكنولوجيايات أخرى، هذا راجع إلى كفاية الوسائل الموجود بالتالي هذه القابلية تختلف من عامل لآخر ولذلك فهي أمر نسبي تحدده خصوصاً الصفات الشخصية للأفراد .

**المحور الثاني: الصعوبات التي تواجه العاملين عند استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المركز**

**جدول رقم 16:** يوضح ما إذا كان المركز يضمن دورات تدريبية للتحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	39	78%
لا	11	22%
المجموع	50	100%

الجدول المبين أعلاه يوضح أن أغلب العاملين داخل المركز والمقدرة نسبتهم بـ78% يتلقون دورات تدريبية للتحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة أكثر، ولكن هذا لا يعني أن نسبة الذين لا يستفيدون من هذه الدورات صغيرة إذ تبلغ 22% وهي نسبة لا بأس بها ، فالفائدة لا بد أن تعم على جميع العاملين بالمركز فالاستفادة من الدورات التدريبية يعد عامل رئيسي في مساعدة العمال على مواكبة التطور والاستجابة لمتطلبات التغيير، سواء كانت برامج أو أجهزة التي تؤثر على أداء الأعمال، فهي تساهم في مرونة قوة العمل من خلال تمكين الأفراد من التحكم في التقنيات المتطورة أكثر وكذا أساليب العمل الحديثة. فخلال الفترة التي قضيتها في المركز بهدف الاستطلاع والتعرف على المجتمع محل الدراسة عن كثب تمّ برمجة دورة تكوينية حول برنامج الطباعة الشهير (أدوبي إنديزاين)، من أجل إعطاء البحث أبعاد جديدة ومستوى عال من الإبداع والتميز، حيث دامت لمدة 3 أيام، لكن ما لاحظته خلال هذه الدورة التكوينية

أن نسبة المهتمين من العمال قليلة إضافة إلى أن من قام بهذه الدورة التدريبية غير متخصص في مجال التصميم وإنما هو اجتهاد من طرف أحد الزملاء وهو: "رئيس قسم الموارد الحيوية: يوسف حليس"، لذلك ولمعرفة كيفية التدريب الحالي صممنا الجدول الموالي.

**جدول رقم 17:** يوضح طرق التدريب التي يضمنها المركز للعمال في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حالة الإجابة بـ "نعم"

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابة
17.94%	07	اجتماعات
41.02%	16	تربصات
33.33%	13	ملتقيات
7.69%	03	اخرى
100%	39	المجموع

يوضح هذا الجدول طرق التدريب التي يضمنها المركز في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث تفوقت طريقة التربصات من ناحية الاعتماد وذلك بنسبة 41.02%، ولكن ذلك ليس بطريقة مكثفة و إنما يتم ضمانها أحيانا، ومقتصرة على بعض التخصصات وبعض العمال وذلك حسب اعتبارات يحددها المركز وتكون خارج المركز، وتحتل المرتبة الثانية الملتقيات بنسبة 33.33%، بينما بلغت نسبة العمال المستفيدين من الاجتماعات 17.94% وهذه الاجتماعات تكون بين العمال و المسؤول عن الإعلام الآلي حيث كلما تم إدخال تكنولوجيا جديدة يقوم المسؤول بالتعريف بها على مستوى الأقسام وإعطاء العمال بعض المعلومات والمبادئ الأولية عنها ولكن هذه الطريقة غير قادرة على تلبية حاجات التعلم لدى العمال وهذا ما أكدته السكرتيرة المكلفة بالاتصال في المركز خلال إجراء مقابلة معها حيث صرحت بأن عدم ضمان المركز دورات تدريبية عند إدخال تكنولوجيا جديدة يشكل صعوبة في التعامل معها بالتالي عوض أداء الأعمال بسرعة وكفاءة واختصار الوقت نصبح نضيع الوقت في اللجوء إلى قسم الإعلام الآلي من أجل الاستفسار عن بعض الأمور لو كانت هناك دورات تدريبية لتخطيناها وأعطت مثلا عن إدخال الإنترنت للمركز حيث قالت: عندما تم إدخال

الانترنت للمركز لم يضمن لنا المركز دورة تدريبية بل جاء المسؤول عن الإعلام الآلي وقال لنا كيف يتم إرسال الملفات واستقبالها فقط لذلك تواجهنا عدة صعوبات في التعامل معها.

بعد ذلك تأتي نسبة 7.69% من العمال يستفيدون من طرق أخرى منها ورشات صغيرة وهناك من قال جميعها أي تریصات واجتماعات وملتقيات.

ولمعرفة نتائج التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بعد التدريب قمنا بتصميم الجدول الموالي.

**جدول رقم 18:** يوضح درجة التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بعد التدريب

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية%
جيدة	14	35.89%
متوسطة	20	51.28%
لم تتغير	5	12.82%
المجموع	39	100%

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بدرجة متوسطة بعد التكوين قدرت بـ 51.28% وهذا يدل على وجود نقائص يمكن إرجاعها إلى طريقة التدريب، والقدرات العقلية لكل عامل، بينما بلغت نسبة الذين يتحكمون في استخدامها بطريقة جيدة 35.89% والتي يمكن إرجاعها أيضا إلى طبيعة التكوين المستفاد منه، بينما نجد أن نسبة 12.82% من العاملين تحكمهم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة لم تتغير وهذا يعود إلى التعود والممارسة أكثر فهي التي تزيد من القدرة على التحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

**جدول رقم 19:** يوضح كيفية تقييم العاملين للدورات التدريبية التي يوفرها المركز

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية%
مفيدة	12	30.76%
تتطلب التحسين	19	48.71%

ضعيفة	8	20.51%
المجموع	39	100%

يتضح من خلال هذا الجدول أن أعلى نسبة من العاملين والمقدرة بـ 48.71% يرون أن الدورات التدريبية تتطلب التحسين وهذا دال على أن عمال المركز لا زالوا بحاجة للاستفادة أكثر مما يتيحها التكنولوجيات الحديثة من إمكانيات ضخمة للرفع من كفاءة الأداء وتحسينه، بينما 30.76% من العمال يرون أنها مفيدة وهذه نسبة لا بأس بها لتدلّ على أن المركز يضمن دورات تدريبية في المستوى، لكن هذا لا يعني أنها تخلو من النقائص كما لا يمكن تجاهل نسبة العمال الذين يرون أنها ضعيفة والمقدرة بـ 20.51% .

من خلال هذا الجدول والجدول رقم 20 الذي يوضح ما إذا كان المركز يضمن دورات تدريبية للتحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة نلاحظ أن 11 عامل لا يتلقون تدريباً و 8 منهم يرون أنها ضعيفة يصبح المجموع 19 عامل أي 38% من العاملين لا يستفيدون بالشكل المطلوب من هذه الدورات التدريبية وبناء على ذلك فإن المركز يقف على تحدٍ حقيقي عليه تجاوزه إذا كان يرغب في الاستفادة أكثر مما تقدمه تكنولوجيا الاتصال الحديثة من خلال تكثيف الدورات التدريبية وإتاحتها لجميع العاملين.

**جدول رقم 20:** يوضح ما إذا كان يواجه العمال عوائق عند استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة .

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	38	76%
لا	12	24%
المجموع	50	100%

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن 24% من العاملين لا يواجهون صعوبات في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، بينما 76% من العمال وهي أعلى نسبة يواجهون صعوبات في استخدامها، وهذا راجع إلى اعتماد العاملين بالمركز على معرفتهم السابقة

حيث أغلبهم يعتمدون على أنفسهم إما بالتكوين الذاتي أو المناقشة مع زملاء العمل، بينما كان للمركز دور صغير في تزويد العاملين بالمعلومات الكافية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وهي غير كافية وغير ممنهجة (جدول رقم 07).

**جدول رقم 21:** يوضح طبيعة هذه الصعوبات في حالة الإجابة بنعم

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابة
92.10%	35	تقنية
7.89%	3	لغوية
100%	38	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلب الذين يواجهون صعوبات هي صعوبات تقنية حيث تقدر النسبة بـ 92.10% بينما يواجه 7.89% منهم صعوبات لغوية ويعود ذلك لكون المعلومات المدونة على التكنولوجيات الاتصالية الحديثة، أغلبها باللغة الفرنسية التي يجيدها جدا أغلب العاملين، أما الصعوبات التقنية فتبقى العائق الأكبر في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المركز.

**المحور الثالث:** تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء المهني لدى العاملين

**جدول رقم 22:** يوضح ما إذا كانت تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد أحدثت تغييرا في شكل العمل داخل المركز.

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابة
56%	28	نعم
08%	4	لا
36%	18	قليلا
100%	50	المجموع

يتضح من خلال هذا الجدول أن نسبة 56% من المبحوثين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحدثت تغييرا كبيرا في شكل العمل داخل المركز من خلال إحلال طرق حديثة بدلا من طرق قديمة على مستوى العمل، إضافة إلى دورها في تسريع وتسهيل الحصول على المعلومات

وتبادلها والحد من التجاوزات والأخطاء البشرية، بما يضمن تسيير العمل بصفة فعالة، بينما يرى 36% أنها أحدثت تغييرا ولكن بشكل قليل وذلك من خلال التغيير في التجهيزات من حيث نوعيتها، فيما يرى 08% من المبحوثين أنها لم تحدث أي تغيير.

**جدول رقم 23:** يوضح مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال داخل المركز

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	30	60%
لا	07	14%
قليلًا	13	26%
المجموع	50	100%

يتضح من الجدول المبين أعلاه أن نسبة كبيرة من العاملين والمقدرة بـ 60% يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت بشكل كبير في تحسين طرق وأساليب الاتصال الداخلي بين المصالح الإدارية على شكل نقل البيانات وتبادل الملفات عن طريق البريد الإلكتروني المتاح لجميع العاملين في المركز وعن طريق الإنترنت التي عملت على توفير نمط اتصالي يسمح بالتواصل بين العمال وبين مختلف المصالح كما ساهمت في الوصول المباشر للمعلومات وسرعة وسهولة استرجاعها، لكن هذه الشبكة غير متاحة لجميع العاملين بل مقتصرة على بعض المصالح فقط، في حين يرى 26% من العاملين أن هذه التكنولوجيات ساهمت بشكل قليل في تحسين الاتصال داخل المركز، وهذا ما يفسر عدم استخدامهم لشبكة الإنترنت واعتمادهم كان على البريد الإلكتروني ولكن ذلك لا يتيح لهم خاصية المشاركة في الملفات ومتابعة التغييرات التي تطرأ عليها أولاً بأول التي تتيحها شبكة الإنترنت، بينما يرى 14% من العاملين أن التكنولوجيات لم تحسن أساليب الاتصال الداخلي أبداً، وهذا ما يمكن تفسيره بعدم استخدامهم لهذه التكنولوجيات، استناداً على المقابلات التي تم إجراؤها مع 4 عاملين بمصلحة الموارد البشرية فهم لا يستخدمون شبكة الإنترنت لأنها غير متاحة لهم لذلك فهم يستخدمون الفلاش ديسك في نقل وتحويل الملفات من قسم لآخر ومن مكتب لآخر وهذا يضيع الوقت ويجعل عملية الاتصال بطيئة وغير تفاعلية .

**جدول رقم 24:** يوضح ما إذا فعّلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة "الاتصال" خارج المركز

النسبة المئوية %	التكرار	الإجابة
60%	30	نعم
14%	07	لا
26%	13	قليلا
100%	50	المجموع

من الجدول المبين أعلاه يوضح أن 60% من العاملين يرون أن تكنولوجيا الاتصال

الحديثة حسنت الاتصال الخارجي كثيرا بالرغم من أنهم لا يستخدمون الاكسترانت ولكن اعتمادهم على الإنترنت بشكل كبير من خلال تصميمهم لموقع الكتروني CRSTRA.DZ الذي احتل المرتبة الثالثة في الجزائر والمرتبة الخامسة في إفريقيا والثامن عالميا، إضافة إلى استخدامهم لمواقع التواصل الاجتماعي "فايس بوك، ويوتيوب" جعل من الاتصال الخارجي مفعّل بشكل كبير ولكن هذا لا يمنع من ضرورة توظيفهم لشبكة الاكسترانت التي لها دور كبير في تفعيل الاتصال مع الفروع والمؤسسات الأخرى في حال كانت هناك ملفات سرية، وهذا ما جعل 26% من العاملين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة فعّلت الاتصال خارج المركز بشكل قليل لأنهم يواجهون صعوبات في الاتصال بالوزارة وفروع المركز فمزالوا يعتمدون على الفاكس للاتصال بها حيث صرحت السكرتيرة والمكلفة بالاتصال في مقابلة: أنها تواجه العديد من الصعوبات عند تلقيها بعض الملفات من الوزارة أو فروع المركز فالملفات المراد إرسالها لا بد أن تقسم وتأخذ وقتا طويلا لتصل إضافة إلى أنه في بعض الأحيان يتم إرسال ملفات لكنها لاتصل وهذا مشكل كبير يواجهنا، بينما نجد ان نسبة 14% من العاملين يرون بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لم تفعل الاتصال خارج المركز وهذا يرجع إلى استخدامهم السطحي لشبكة الإنترنت حيث يقتصر استخدامهم لها في الحصول على المعلومات تقريبا، ولكن هذا لا يمنع أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت الاتصال خارج المركز، بالرغم من عدم توفر الاكسترانت التي تعد وسيلة مهمة لتحسين الاتصال الخارجي وإضفاء ميزة السرعة والدقة في تبادل المعلومات والملفات مما يحسن الأداء .

**جدول رقم 25:** يوضح المظاهر التي أفرزتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة خارج المركز في حالة الإجابة "بنعم" أو "قليلا".

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابة
32.55%	14	التعريف أكثر بالمركز
9.30%	04	تحسين صورة المركز
39.53%	17	تسهيل الاتصال بالمؤسسات الأخرى
18.60%	08	أخرى
100%	43	المجموع

يتضح من خلال هذا الجدول أن أغلب العاملين بالمركز يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة سهّلت الاتصال بالمؤسسات الأخرى بنسبة مقدرة بـ 39.53% وذلك لاستخدامهم الواسع للبريد الإلكتروني في الاتصال بالباحثين خارج الجزائر وربط علاقات معهم لتبادل المعارف وتطوير الأداء ومواكبة التطورات الحاصلة كما يستخدمون ResearchGat لمعرفة العلوم التي تلقى اهتماما ونشر البحوث التي تم إنجازها، في حين نجد أن نسبة 32.55% يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة زادت من التعريف بالمركز من خلال موقعه الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي، بينما نجد أن نسبة 18.60% أجابوا إجابات أخرى تمثلت في أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تعرف وتحسن صورة المركز كما تسهل الاتصال بالمؤسسات الأخرى، في حين 9.30% من العمال يرون أنها تحسن صورة المركز.

**جدول رقم 26:** يوضح ما إذا سمح استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة للعاملين بتنمية مهاراتهم ومعارفهم.

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابة
98%	49	نعم
2%	01	لا
100%	50	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أنّ 98% من العاملين سمحت لهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة بتنمية مهاراتهم ومعارفهم من خلال تغيير ذهنياتهم العاملين وإكسابهم معارف جديدة وهذا ما تم

إثباته في الجدول رقم 26 و 27 وزيادة قدرتهم على تطوير أساليب العمل بالمركز وهذا دليل على أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها تأثير على معارف ومهارات العاملين مما يحسن من أداءهم في حين 02% فقط من العاملين لم تسمح لهم بتنمية مهاراتهم وهي نسبة تكاد تنعدم.

**جدول رقم 27:** يوضح الشكل الذي فعّلت به تكنولوجيا الاتصال دور العاملين في المركز

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابة
42%	21	كبير
52%	26	متوسط
6%	03	ضعيف
100%	50	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة كبيرة من العاملين والمقدرة بـ 52% يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة فعّلت دورهم في المركز وهذا راجع لما أكسبتهم إياه من معارف ومهارات وانعكاسها على أداءهم وبالتالي تفعيل دورهم، بينما يرى نسبة 42% أن هذه التكنولوجيا فعّلت دورهم بشكل كبير، في حين 6% يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لم تفعل دورهم أو فعّلته ولكن بشكل ضعيف.

**جدول رقم 28:** يوضح ما الذي أضافه استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة للعاملين داخل المركز.

النسبة المئوية%	التكرار	الإجابة
62%	31	إمكانية التعامل مع كم هائل من المعلومات بسهولة
4%	02	سهولة تحديث وتعديل المحتوى
12%	06	فعالية التواصل مع العاملين
22%	11	كل ما سبق
100%	50	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن 62% من العاملين يرون أن استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة أضافت لهم إمكانية التعامل مع كم هائل من المعلومات بسهولة وهذا ما يفسر أنّ أغلب العاملين بالمركز يستخدمون الإنترنت كوسيلة أساسية من وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة، في حين 22% من العاملين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أضافت لهم كل ما

سبق وهذا راجع إلى استخدامهم كل الوسائل التكنولوجية المتاحة "إنترنت و الإنترنت وبرمجيات التطبيق الجديدة"، كما يرى 12% منهم أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة فعّلت التواصل مع العاملين وهذا ما يفسر استخدامهم لشبكة الإنترنت ويؤكد ما تم تفسيره من خلال الجدول 25، بينما نجد أن 4% فقط من العاملين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أضافت لهم سهولة تحديث وتعديل المحتوى.

### ب- الجداول المركبة:

#### المحور الأول: أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة استخداما في مركز البحث

جدول رقم 29: يوضح ما إذا كان للمبحوثين معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أم لا

المجموع		لا		نعم		الإجابة	
%	ك	%	ك	%	ك	المتغيرات	
%56	28	%00	00	%56	28	ذكر	النوع
%44	22	%04	02	%40	20	أنثى	
%100	50	%04	02	%96	48	المجموع	
%40	20	%00	00	%40	20	من 25 إلى 35 سنة	السن
%50	25	%04	02	%46	23	من 36 إلى 45 سنة	
%10	05	00	00	%10	05	46 سنة فما فوق	
%100	50	%04	02	%96	48	المجموع	
%00	00	%00	00	%00	00	متوسط	المستوى التعليمي
%14	07	%00	00	%14	07	ثانوي	
%86	43	%04	02	%82	41	جامعي	
%100	50	%04	02	%96	48	المجموع	
%46	23	%00	00	%46	23	من سنة إلى 5 سنوات	الأقدمية
%22	11	%00	00	%22	11	من 6 إلى 10 سنوات	
%32	16	%04	02	%28	14	من 11 سنة فما فوق	
%100	50	%04	02	%96	48	المجموع	
%56	28	%04	02	%52	26	إداري	نوع الوظيفة
%44	22	%00	00	%44	22	باحث	

المجموع	48	96%	02	04%	50	100%
---------	----	-----	----	-----	----	------

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة العمال الذين تتراوح أعمارهم بين 25 إلى 35 سنة جميعهم لديهم معرفة مسبقة، وأغلبهم ذوي تكوين جامعي بنسبة تقدر بـ 82% كما نلاحظ أن جميع الباحثين لديهم معرفة مسبقة وهذا راجع إلى طبيعة عملهم التي تتطلب البحث، وبالتالي أفضل وسيلة لتطوير أبحاثهم هي تكنولوجيا الاتصال، أما الإداريين فنجد أن نسبة قليلة منهم والمقدرة بـ 04% ليس لديهم معرفة مسبقة بتكنولوجيا الاتصال، وهذا راجع إلى أقدميتهم فإذا كان لديهم 11 سنة من العمل. فهذا يعني أن أعمارهم تتجاوز الـ 40 سنة بالتالي معرفتهم المسبقة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة تكون قليلة خاصة إذا لم تكن من ضمن اهتماماتهم.

الجدول رقم 30: يوضح مصادر المعرفة المسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة - في حالة الاجابة بنعم-

المتغيرات	الإجابة		عن طريق المركز		من خارج المركز		التخصص		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
النوع	ذكر	03	6.25%	16	33.33%	09	18.75%	28	58.33%	
	أنثى	04	8.33%	09	18.75%	07	14.58%	20	41.66%	
	المجموع	07	14.58%	25	52.08%	16	33.33%	48	100%	
السن	من 25 إلى 35 سنة	04	8.33%	06	12.5%	10	20.83%	20	41.66%	
	من 36 إلى 45 سنة	03	6.25%	15	31.25%	05	10.41%	23	47.91%	
	46 سنة فما فوق	00	00%	04	8.33%	01	2.08%	05	10.41%	
	المجموع	07	14.58%	25	52.08%	16	33.33%	48	100%	
المستوى التعليمي	متوسط	00	00%	00	00%	00	00%	00	00%	
	ثانوي	01	2.08%	03	6.25%	03	6.25%	07	14.58%	
	جامعي	06	12.5%	22	45.83%	13	27.08%	41	85.41%	
	المجموع	07	14.58%	25	52.08%	16	33.33%	48	100%	
الأقدمية	من سنة إلى 5 سنوات	03	6.25%	13	27.08%	07	14.58%	23	47.91%	
	من 6 إلى 10 سنوات	01	2.08%	07	14.58%	03	6.25%	11	22.91%	
	من 11 سنة فما فوق	03	6.25%	05	10.41%	06	12.5%	14	29.16%	

%100	48	%33.33	16	%52.08	25	%14.58	07	المجموع	
%54.16	26	%18.75	09	%27.08	13	%8.33	04	إداري	نوع الوظيفة
%45.83	22	%14.58	07	%25	12	%6.25	03	باحث	
%100	48	%33.33	16	%52.08	25	%14.58	07	المجموع	

تكشف معطيات الجدول أن مصدر المعرفة من خارج المركز يأتي في المقدمة بالنسبة

للكور وذلك بنسبة 33.33% ثم يليه التخصص، وفي الأخير عن طريق المركز بنسبة

06.25% ونفس الشيء فيما يخص الإناث، وهذا ما يفسر الدور الصغير للمركز في تكييف

العاملين مع تكنولوجيا الاتصال الحديثة. بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي نجد أن الجامعيين

مصدر معرفتهم من خارج المركز تأتي في المقدمة بنسبة 45.83% ثم يليها التخصص ثم عن

طريق المركز، كما نلاحظ أن الجامعيين لديهم معرفة مسبقة أكثر من ذوي المستوى الثانوي

وهذا ما يفسر انه كلما زاد المستوى التعليمي كلما زادت الكفاءة والمعرفة بالتطورات الحاصلة

والتكنولوجيات الحديثة ومواكبتها.

الجدول رقم 31: يوضح فيما يتم استخدام الإنترنت في حالة الإجابة بـ "نعم"

المجموع		جميعها		نقل الملفات عبر البريد الإلكتروني		الحصول على معلومات		الإجابة المتغيرات	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
%56	28	%30	15	%14	07	%12	06	ذكر	النوع
%44	22	%26	13	%10	05	%08	04	أنثى	
%100	50	%56	28	%24	12	%20	10	المجموع	
%40	20	%20	10	%10	05	%10	05	من 25 إلى 35 سنة	السن
%50	25	%34	17	%08	04	%08	04	من 36 إلى 45 سنة	
%10	05	%02	01	%06	03	%02	01	46 سنة فما فوق	
%100	50	%56	28	%24	12	%20	10	المجموع	
%00	00	%00	00	%00	00	%00	00	متوسط	المستوى التعليمي
%14	07	%00	00	%08	04	%06	03	ثانوي	
%86	43	%56	28	%16	08	%14	07	جامعي	
%100	50	%56	28	%24	12	%20	10	المجموع	
%46	23	%28	14	%06	03	%12	06	من سنة إلى 5 سنوات	الأقدمية

%22	11	%10	05	%06	03	%06	03	من 6 إلى 10 سنوات	
%32	16	%18	09	%12	06	%02	01	من 11 سنة فما فوق	
%100	50	%56	28	%24	12	%20	10	المجموع	
%56	28	%30	15	%14	07	%12	06	إداري	نوع الوظيفة
%44	22	%26	13	%10	05	%08	04	باحث	
%100	50	%56	28	%24	12	%20	10	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول أن الإنترنت يتم استخدامها حسب جميع المتغيرات في نقل الملفات و الحصول على المعلومات معا بشكل كبير، وهذا دلالة على تنوع استخدامها وعدم حصرها في وظيفة واحدة، كما نلاحظ بالنسبة لمتغير الجنس أن نقل الملفات يأتي في المرتبة الثانية 24%، ثم يليها الحصول على المعلومات وهذا ينطبق على جميع المتغيرات باستثناء العمال ذوي الأقدمية من سنة إلى 5 سنوات فهم يستخدمون الإنترنت للحصول على المعلومات بنسبة 12% أما نقل الملفات فبنسبة 06%، ونفس ذلك بكونهم عمال جدد يحتاجون إلى معلومات أكثر لتطوير عملهم وتحسين أداءهم للوصول إلى مراتب أعلى .

جدول رقم 32: يوضح ما إذا كان العاملين يستخدمون الإنترنت في عملهم

المجموع		لا		نعم		الإجابة	
%	ك	%	ك	%	ك	المتغيرات	
%56	28	%44	22	%12	06	ذكر	النوع
%44	22	%36	18	%08	04	أنثى	
%100	50	%80	40	%20	10	المجموع	
%40	20	%36	18	%04	02	من 25 إلى 35 سنة	السن
%50	25	%38	19	%12	06	من 36 إلى 45 سنة	
%10	05	%06	03	%04	02	46 سنة فما فوق	
%100	50	%80	40	%20	10	المجموع	
%00	00	%00	00	%00	00	متوسط	المستوى التعليمي
%14	07	%10	05	%04	02	ثانوي	
%86	43	%70	35	%16	08	جامعي	
%100	50	%80	40	%20	10	المجموع	
%46	23	%44	22	%02	01	من سنة إلى 5 سنوات	الأقدمية

من 6 إلى 10 سنوات	07	%14	04	%08	11	%22
من 11 سنة فما فوق	02	%04	14	%28	16	%32
المجموع	10	%20	40	%80	50	%100
نوع الوظيفة إداري	09	%18	19	%38	28	%56
باحث	01	%02	21	%42	22	%44
المجموع	10	%20	40	%80	50	%100

نلاحظ من خلال الجدول بحسب المستوى التعليمي أن الجامعيين يستخدمون الإنترنت أكثر من ذوي المستوى الثانوي بنسبة تقدر بـ 16% ، أما حسب متغير الأقدمية فنجد أن العمال ذوي الأقدمية من سنة إلى 05 سنوات نسبة استخدامهم للإنترنت 2% فقط، بينما الأقدمية من 6 إلى 10 سنوات بنسبة 14% ، أما حسب متغير نوع الوظيفة فنجد أن الإداريين يستخدمونها بنسبة 18% ، فيما نجد أن الباحثين يستخدمونها بنسبة 2% ، وهذا دلالة على أن استخدام الإنترنت في مركز البحث متاحة لبعض رؤساء المصالح فقط ذوي الأقدمية أغلبهم من 6 إلى 10 سنوات، كما أنها متاحة للإداريين أكثر من الباحثين بنسبة 19% ونفس ذلك بطبيعة العمل الإداري الذي يحتاج لاستخدامها خاصة في تبادل الملفات أكثر من الباحثين الذين يتعاملون أكثر شيء بالبريد الإلكتروني وطبيعة عملهم في الميدان .

جدول رقم 33: يوضح فيما يتم استخدامها في حالة الإجابة بـ "نعم"

الإجابة		الاتصال بالموظفين		تبادل الملفات		مراقبة العمل		المجموع	
المتغيرات		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك
النوع	ذكر	%00	00	%40	04	%20	02	%60	06
	أنثى	%00	00	%40	04	%00	00	%40	04
	المجموع	%00	00	%80	08	%20	02	%100	10
السن	من 25 إلى 35 سنة	%00	00	%20	02	%00	00	%20	02
	من 36 إلى 45 سنة	%00	00	%50	05	%10	01	%60	06
	46 سنة فما فوق	%00	00	%10	01	%10	01	%20	02
	المجموع	%00	00	%80	08	%20	02	%100	10
المستوى التعليمي	متوسط	%00	00	%00	00	%00	00	%00	00
	ثانوي	%00	00	%20	02	%00	00	%20	02

%80	08	%20	02	%60	06	%00	00	جامعي	
%100	10	%20	02	%80	08	%00	00	المجموع	
%10	01	%00	00	%10	01	%00	00	من سنة إلى 5 سنوات	الأقدمية
%70	07	%10	01	%60	06	%00	00	من 6 إلى 10 سنوات	
%20	02	%10	01	%10	01	%00	00	من 11 سنة فما فوق	
%100	10	%20	02	%80	08	%00	00	المجموع	
%90	09	%20	02	%70	07	%00	00	إداري	نوع الوظيفة
%10	01	%00	00	%10	01	%00	00	باحث	
%100	10	%20	02	%80	08	%00	00	المجموع	

يتضح من الجدول أن جميع العاملين الذين يستخدمون شبكة الإنترنت لا يستخدمونها في الاتصال بالموظفين ، أما بالنسبة لاستخدامها في تبادل الملفات فنجد أن ذوي المستوى الجامعي يستخدمونها بنسبة 60% ، وجميع العمال ذوي المستوي الثانوي يستخدمونها في تبادل الملفات بينما 20% من العمال يستخدمونها في مراقبة العمل، وهذا دال على الاستخدام الضيق لهذه الشبكة وعدم استفادة العاملين من خدماتها المتعددة كما يجب.

أما بالنسبة لمتغير الأقدمية فنلاحظ أن العاملين ذوي الأقدمية من 6 إلى 10 سنوات ومن 11 سنة فما فوق يستخدمونها في مراقبة العمل بنسبة 10% فقط، والأغلبية الذين يستخدمونها في نقل الملفات من 6 إلى 10 سنوات بنسبة 60%. أما حسب متغير نوع الوظيفة فنجد باحث واحد فقط 70% من الإداريين يستخدمونها في نقل الملفات في حين 20% من الإداريين يستخدمونها في مراقبة العمل، ونفس ذلك بأن شبكة الإنترنت متاحة للإداريين أكثر من الباحثين، وذلك راجع إلى طبيعة عمل الإداريين الذين يحتاجونها أكثر من الباحثين لأن طبيعة عملهم جلها خارج المركز، وبالتالي يستخدمون البريد الإلكتروني أكثر شيء ولكن هذا لا ينفي ضرورة تفعيل شبكة الإنترنت في المركز لتكون متاحة للجميع و الاستفادة من كل خدماتها المتنوعة مما يسهل تبادل المعلومات بين المصالح و تسريع عملية الاتصال مما يرفع من مستوى الأداء، والاستفادة من خدمة مراقبة العمل التي تتيحها الإنترنت لكي يقوم الرئيس بتقييم مرؤوسيه على أساس سليم مما يساهم في إعداد سياسة جيدة للمراقبة حول أداء العاملين.

جدول رقم 34: يوضح سبب عدم الاستخدام في حالة الإجابة بـ "لا"

المتغيرات	الإجابة		لأنك لا تجيد استخدامها		لأنك تظن أنها غير آمنة		غير متاحة لك		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
النوع	ذكر	00	00	05	20	50	22	55		
	أنثى	00	00	2.5	17	42.5	18	45		
	المجموع	00	00	7.5	37	92.5	40	100		
السن	من 25 إلى 35 سنة	00	00	00	18	45	18	45		
	من 36 إلى 45 سنة	00	00	7.5	16	40	19	47.5		
	46 سنة فما فوق	00	00	00	03	7.5	03	7.5		
	المجموع	00	00	7.5	37	92.5	40	100		
المستوى التعليمي	متوسط	00	00	00	00	00	00	00		
	ثانوي	00	00	00	05	12.5	05	12.5		
	جامعي	00	00	7.5	32	80	35	87.5		
	المجموع	00	00	7.5	37	92.5	40	100		
الأقدمية	من سنة إلى 5 سنوات	00	00	00	22	55	22	55		
	من 6 إلى 10 سنوات	00	00	7.5	01	2.5	04	10		
	من 11 سنة فما فوق	00	00	00	14	35	14	35		
	المجموع	00	00	7.5	37	92.5	40	100		
نوع الوظيفة	إداري	00	00	7.5	16	40	19	47.5		
	باحث	00	00	00	21	52.5	21	52.5		
	المجموع	00	00	7.5	37	92.5	40	100		

يتضح من خلال الجدول أن نسبة 0% من العاملين لا يجيدون استخدام شبكة الإنترنت وليس هذا سبب عدم استخدامهم لها، في حين نلاحظ حسب متغير الأقدمية أن جميع العمال ذوي الأقدمية من 5 إلى 10 سنوات كان سبب عدم الاستخدام هو أنها غير متاحة وذلك بنسبة 55%، بينما من 6 إلى 10 سنوات فسبب عدم الاستخدام هو أنها غير آمنة وذلك راجع إلى تجربتها فيما سبق فتم قرصنتها - هذا ما صرحت به نائبة المديرية والمسؤول عن الإعلام الآلي في مقابلة معهما - أما بالنسبة لمتغير نوع الوظيفة فنلاحظ أن جميع الباحثين، وبنسبة 52.5%

سبب عدم استخدامهم هو أنها غير متاحة بينما نجد أن نسبة 7.5% من الإداريين كان السبب هو أنها غير آمنة وهذا يدل على تجربتهم لها وعدم ثقتهم فيها.

جدول رقم 35: يوضح ما إذا كان العاملون يستخدمون الفاكس في عملهم

المجموع		لا		نعم		الإجابة	
%	ك	%	ك	%	ك	المتغيرات	
%56	28	%48	24	%08	04	ذكر	النوع
%44	22	%40	20	%4	02	أنثى	
%100	50	%88	44	%12	06	المجموع	
%40	20	%40	20	%00	00	من 25 إلى 35 سنة	السن
%50	25	%42	21	%08	04	من 36 إلى 45 سنة	
%10	05	%06	03	%02	02	46 سنة فما فوق	
%100	50	%88	44	%12	06	المجموع	
%00	00	%00	00	%00	00	متوسط	المستوى التعليمي
%14	07	%14	07	%00	00	ثانوي	
%86	43	%74	37	%12	06	جامعي	
%100	50	%88	44	%12	06	المجموع	
%46	23	%46	23	%00	00	من سنة إلى 5 سنوات	الأقدمية
%22	11	%12	06	%10	05	من 6 إلى 10 سنوات	
%32	16	%30	15	%10	01	من 11 سنة فما فوق	
%100	50	%88	44	%12	06	المجموع	
%56	28	%44	22	%12	06	إداري	نوع الوظيفة
%44	22	%44	22	%00	00	باحث	
%100	50	%88	44	%12	06	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول حسب متغير السن أن العمال من 25 إلى 35 سنة جميعهم لا يستخدمون الفاكس، وهذا يرجع إلى استغنائهم عنه واستبداله بالبريد الإلكتروني وذلك راجع إلى صغر سنهم وتفضيلهم للبريد الإلكتروني، لأنه الأسرع ولأنهم متعودين عليه أكثر من الفاكس، بينما نلاحظ أن 08% و 02% من العمال الذين تتراوح أعمارهم بين 36 إلى 45 سنة ومن 46 فما فوق مازالوا يستخدمونه وذلك راجع إلى تعودهم عليه، إضافة إلى أنهم في حالة تبادل

ملفات سرية بينهم وبين الوزارة وبالتالي نجد أن من يستخدمونه كبار في السن و وذوي أقدمية من 06 إلى 10 سنوات ومن 11 سنة فما فوق -حسب متغير الأقدمية- والإداريين بنسبة 12% -حسب متغير نوع الوظيفة - في حين ولا باحث يستخدمه ،وذلك راجع إلى عدم حاجتهم له.

**جدول رقم 36:** يوضح ما إذا كانت برمجيات التطبيق المثبتة على جهاز الحاسوب في مكان العمل كافية لتغطية احتياجات المؤسسة

المجموع		لا		نعم		الإجابة	
%	ك	%	ك	%	ك	المتغيرات	
56%	28	36%	18	20%	10	ذكر	النوع
44%	22	30%	15	14%	07	أنثى	
100%	50	66%	33	34%	17	المجموع	
40%	20	28%	14	12%	06	من 25 إلى 35 سنة	السن
50%	25	32%	16	18%	09	من 36 إلى 45 سنة	
10%	05	6%	03	4%	02	46 سنة فما فوق	
100%	50	66%	33	34%	17	المجموع	
00%	00	00%	00	00%	00	متوسط	المستوى التعليمي
14%	07	10%	05	4%	02	ثانوي	
86%	43	56%	28	30%	15	جامعي	
100%	50	66%	33	34%	17	المجموع	
46%	23	32%	16	14%	07	من سنة إلى 5 سنوات	الأقدمية
22%	11	20%	10	2%	01	من 6 إلى 10 سنوات	
32%	16	14%	07	18%	09	من 11 سنة فما فوق	
100%	50	66%	33	34%	17	المجموع	
56%	28	34%	17	22%	11	إداري	نوع الوظيفة
44%	22	32%	16	12%	06	باحث	
100%	50	66%	33	34%	17	المجموع	

يتضح من الجدول بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي أن ذوي المستوى الجامعي والثانوي الذين تكفيهم برمجيات التطبيق المثبتة على حاسوبهم نسبة قليلة، بينما أغلبهم لا تكفيهم بنسبة مقدره ب 66% وهذا ما ينطبق على جميع المتغيرات مما يدل على أن أغلب عمال مركز

البحث يحتاجون لبرمجيات تطبيق أكثر، لجعل أداءهم أكثر سرعة ودقة مما يتيح الفرصة للعمال للإبداع والابتكار والتجديد. فهذه البرمجيات تمكن المركز والباحثين من نشر أبحاثه بكل دقة ، إضافة إلى معالجة وتحديث المحتوى عن طريق برامج التطبيق المثبتة على أجهزة الحاسوب لتوضيح الأفكار والتجارب المراد توصيلها للتعبير عن النتائج وجذب رؤساء التحرير.

جدول رقم 37: يوضح رغبة المبحوثين أو عدمها في إدخال تكنولوجيا اتصال حديثة أخرى

المجموع		لا		نعم		الإجابة	
%	ك	%	ك	%	ك	المتغيرات	
%56	28	%10	05	%46	23	ذكر	النوع
%44	22	%06	03	%38	19	أنثى	
%100	50	%16	08	%84	42	المجموع	
%40	20	%08	04	%32	16	من 25 إلى 35 سنة	السن
%50	25	%06	03	%44	22	من 36 إلى 45 سنة	
%10	05	%02	01	%08	04	46 سنة فما فوق	
%100	50	%16	08	%84	42	المجموع	
%00	00	%00	00	%00	00	متوسط	المستوى التعليمي
%14	07	%00	00	%14	07	ثانوي	
%86	43	%16	08	%70	35	جامعي	
%100	50	%16	08	%84	42	المجموع	
%46	23	%12	06	%34	17	من سنة إلى 5 سنوات	الأقدمية
%22	11	%02	01	%20	10	من 6 إلى 10 سنوات	
%32	16	%02	01	%30	15	من 11 سنة فما فوق	
%100	50	%16	08	%84	42	المجموع	
%56	28	%08	04	%48	24	إداري	نوع الوظيفة
%44	22	%08	04	%36	18	باحث	
%100	50	%16	08	%84	42	المجموع	

يتضح من خلال الجدول أن المركز يحتوي على كفاءات بشرية أغلبها تشجع التطور وتريد إدخال تكنولوجيا جديدة ومواكبة العصر، مهما كان نوعهم أو سنهم أو مستواهم التعليمي أو نوع وظيفتهم حيث نلاحظ أن 08% فقط من الباحثين و الإداريين الغير راغبين في إدخال

التكنولوجيا ،في المقابل نلاحظ أن 48% من الإداريين و 36% من الباحثين يرغبون في إدخال تكنولوجيا الاتصال، وهذا دلالة على استعداد جل عمال مركز البحث لتبني أي تكنولوجيا اتصال جديدة وزيادة الخبرة، والسعي للحصول على معارف جديدة وتوظيفها في العمل مما يخلق المعرفة التي تمكن المركز من تحسين القدرات وتعزيز الأداء ليتعامل مع التغيير بإيجابية.

المحور الثاني: الصعوبات التي تواجه العاملين عند استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المركز

الجدول رقم 38: يوضح ما إذا كان المركز يضمن دورات تدريبية للتحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المجموع		لا		نعم		الإجابة	
%	ك	%	ك	%	ك	المتغيرات	
56%	28	14%	07	42%	21	ذكر	النوع
44%	22	08%	04	36%	18	أنثى	
100%	50	22%	11	78%	39	المجموع	
40%	20	10%	05	30%	15	من 25 إلى 35 سنة	السن
50%	25	12%	06	38%	19	من 36 إلى 45 سنة	
10%	05	00%	00	10%	05	46 سنة فما فوق	
100%	50	22%	11	78%	39	المجموع	
00%	00	00%	00	00%	00	متوسط	المستوى التعليمي
14%	07	08%	04	06%	03	ثانوي	
86%	43	14%	07	72%	36	جامعي	
100%	50	22%	11	78%	39	المجموع	
46%	23	10%	05	36%	18	من سنة إلى 5 سنوات	الأقدمية
22%	11	00%	00	22%	11	من 6 إلى 10 سنوات	
32%	16	12%	06	20%	10	من 11 سنة فما فوق	
100%	50	22%	11	78%	39	المجموع	
56%	28	18%	09	38%	19	إداري	نوع الوظيفة
44%	22	04%	02	40%	20	باحث	
100%	50	22%	11	78%	39	المجموع	

يتضح من الجدول أن مركز البحث حسب متغير السن يضمن دورات تدريبية لجميع الأعمار بنسب متقاربة. أما بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي فنلاحظ أن المركز يضمن دورات تدريبية للجامعيين بنسبة كبيرة تقدر بـ 72% أكثر من ذوي المستوى الثانوي. بينما بالنسبة لمتغير الأقدمية فنلاحظ أن العمال ذوي الأقدمية من 6 إلى 10 سنوات جميعهم يضمن لهم دورات تدريبية بنسبة 22%. على العموم المركز يضمن دورات تدريبية لجميع العمال مهما كان نوعهم سنهم أو مستواهم التعليمي ولكن نلاحظ من خلال متغير نوع الوظيفة أن هناك تمييز طفيف بين الباحثين و الإداريين حيث نجد أن 04% فقط من الباحثين لا يضمن لهم المركز دورات تدريبية بينما 18% من الإداريين لا تضمن لهم دورات تدريبية.

جدول رقم 39: يوضح درجة التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بعد التدريب

المجموع		لم تتغير		متوسطة		جيدة		الإجابة	
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	المتغيرات	
53.84%	21	10.25%	04	17.94%	07	25.64%	10	ذكر	النوع
46.15%	18	2.56%	01	33.33%	13	10.25%	04	أنثى	
100%	39	12.82%	05	51.28%	20	35.89%	14	المجموع	
38.46%	15	5.12%	02	23.07%	09	10.25%	04	من 25 إلى 35 سنة	السن
48.71%	19	7.69%	03	20.51%	08	20.51%	08	من 36 إلى 45 سنة	
12.82%	05	00%	00	7.69%	03	5.12%	02	46 سنة فما فوق	
100%	39	12.82%	05	51.28%	20	35.89%	14	المجموع	
00%	00	00%	00	00%	00	00%	00	متوسط	المستوى التعليمي
7.69%	03	00%	00	5.12%	02	2.56%	01	ثانوي	
92.30%	36	12.82%	05	46.15%	18	33.33%	13	جامعي	
100%	39	12.82%	05	51.28%	20	35.89%	14	المجموع	
46.15%	18	2.56%	01	33.33%	13	10.25%	04	من سنة إلى 5 سنوات	الأقدمية
28.20%	11	2.56%	01	15.38%	06	10.25%	04	من 6 إلى 10 سنوات	
25.64%	10	7.69%	03	2.56%	01	15.38%	06	من 11 سنة فما فوق	
100%	39	12.82%	05	51.28%	20	35.89%	14	المجموع	
48.71%	19	10.25%	04	17.94%	07	20.51%	08	إداري	نوع الوظيفة
51.28%	20	2.56%	01	33.33%	13	15.38%	06	باحث	

المجموع	14	35.89%	20	51.28%	05	12.82%	39	100%
---------	----	--------	----	--------	----	--------	----	------

يتضح من خلال الجدول حسب متغير السن والمستوى التعليمي أن نسبة كبيرة منهم ن يرون درجة تحكمهم في تكنولوجيا الاتصال بعد التدريب متوسطة ثم تليها جيدة وفي الأخير لم تتغير، في حين نلاحظ حسب متغير نوع الوظيفة أن أغلب الإداريين يرون أن درجة تحكمهم بعد التدريب جيدة بنسبة 20.51%، ثم تليها متوسطة بنسبة 17.94% عكس الباحثين الذين يرون أغلبهم أن درجة تحكمهم بعد التدريب متوسطة بنسبة 33.33%. و هذا ما يدل على أن الدورات التدريبية التي يضمنها المركز ذات مستوى متوسط، ولكنها مفيدة وستكون أكثر إفادة لو تم تكثيفها من خلال العمل على تطوير الكفاءات البشرية المتاحة في المنظمة والكامنة داخلها، فالعملية التدريبية تعد السبيل الأمثل لرفع وتنمية قدرات العاملين وتحسين أدائهم، من خلال إعداد برامج مكثفة حول تطبيقات تكنولوجيا الاتصال، إضافة إلى مواكبة التطورات العلمية و تطوير الأنظمة الإدارية الفعالة، لتعكس على مستوى أداء العمال إيجابا.

**جدول رقم 40:** يوضح كيفية تقييم العاملين للدورات التدريبية التي يوفرها المركز

المتغيرات	الإجابة		مفيدة		تتطلب التحسين		ضعيفة		المجموع	
	نوع	ذكر	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
النوع	ذكر	07	17.94%	10	25.64%	04	10.25%	21	53.84%	
	أنثى	05	12.82%	09	23.07%	04	1.025%	18	46.15%	
	المجموع	12	30.76%	19	48.71%	08	20.51%	39	100%	
السن	من 25 إلى 35 سنة	04	10.25%	09	23.07%	02	5.12%	15	38.46%	
	من 36 إلى 45 سنة	06	15.38%	07	17.94%	06	15.38%	19	48.71%	
	46 سنة فما فوق	02	5.12%	03	7.69%	00	00%	05	12.82%	
	المجموع	12	30.76%	19	48.71%	08	20.51%	39	100%	
المستوى التعليمي	متوسط	00	00%	00	00%	00	00%	00	00%	
	ثانوي	01	2.56%	01	2.56%	01	2.56%	03	7.69%	
	جامعي	11	28.20%	18	46.15%	07	17.94%	36	92.30%	
	المجموع	12	30.76%	19	48.71%	08	20.51%	39	100%	
الأقدمية	من سنة إلى 5 سنوات	06	15.38%	11	28.20%	01	2.56%	18	46.15%	
	من 6 إلى 10 سنوات	02	5.12%	06	15.38%	03	7.69%	11	28.20%	

%25.64	10	%10.25	04	%5.12	02	%10.25	04	من 11 سنة فما فوق	
%100	39	%20.51	08	%48.71	19	%30.76	12	المجموع	
%48.71	19	%15.38	06	%20.51	08	%12.82	05	إداري	نوع الوظيفة
%51.28	20	%5.12	02	%28.20	11	%17.94	07	باحث	
%100	39	%20.51	08	%48.71	19	%30.76	12	المجموع	

يتضح من خلال الجدول حسب جميع المتغيرات أن أغلب العمال يقيّمون الدورات التدريبية على أنها تتطلب التحسين، ثم مفيدة و نسبة قليلة منهم يرون أنها ضعيفة وهذا ما يؤكد ما تم تفسيره في الجدول السابق (رقم 39) بالتالي يمكن تقييم الدورات التدريبية التي يضمنها المركز على أنها دورات متوسطة تتطلب التحسين، لا بد من تكثيفها وإتاحتها لجميع العاملين حسب تخصصاتهم واحتياجات عملهم لتعم الفائدة مما يساهم في بناء وتنمية القدرات الفردية للعمال لتطوير أدائهم المهني وتحسينه.

جدول رقم 41: يوضح ما إذا كان يواجه العمال عوائق عند استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

المجموع		لا		نعم		الإجابة	
%	ك	%	ك	%	ك	المتغيرات	
%56	28	%16	08	%40	20	ذكر	النوع
%44	22	%08	04	%36	18	أنثى	
%100	50	%24	12	%76	38	المجموع	
%40	20	%04	02	%36	18	من 25 إلى 35 سنة	السن
%50	25	%16	08	%34	17	من 36 إلى 45 سنة	
%10	05	%04	02	%06	03	46 سنة فما فوق	
%100	50	%24	12	%76	38	المجموع	
%00	00	%00	00	%00	00	متوسط	المستوى التعليمي
%14	07	%06	03	%08	04	ثانوي	
%86	43	%18	09	%68	34	جامعي	
%100	50	%24	12	%76	38	المجموع	
%46	23	%14	07	%32	16	من سنة إلى 5 سنوات	الأقدمية
%22	11	%04	02	%18	09	من 6 إلى 10 سنوات	
%32	16	%06	03	%26	13	من 11 سنة فما فوق	
%100	50	%24	12	%76	38	المجموع	

نوع الوظيفة	إداري	20	%40	08	%16	28	%36
	باحث	18	%36	04	%08	22	%44
	المجموع	38	%76	12	%24	50	%100

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة العمال الذين يواجهون عوائق عند استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة متقاربة بين جميع المتغيرات، كما أن أغلبهم يواجهون عوائق وهذا دلالة على تقارب المستوى بين جميع العمال، أما العمال الذين لا يواجهون عوائق فنلاحظ أن أغلبهم إداريين والمقدين بنسبة 24%، ونفسر ذلك بأن نصفهم لديهم تخصص إعلام آلي والبعض الآخر يعملون في خلية الإعلام الآلي وعددهم 05 أي 10% (حسب استطلاعي)

الجدول رقم 42: يوضح طبيعة هذه العوائق في حالة الإجابة بنعم

المتغيرات	الإجابة		تقنية		لغوية		المجموع	
	نوع	ذكر	ك	%	ك	%	ك	%
النوع	ذكر	20	%52.63	00	%00	20	%52.63	
	أنثى	15	%39.47	03	%7.89	18	%47.36	
	المجموع	35	%92.10	03	%7.89	38	%100	
السن	من 25 إلى 35 سنة	16	%42.10	02	%5.26	18	%47.36	
	من 36 إلى 45 سنة	17	%44.73	00	%00	17	%44.73	
	46 سنة فما فوق	2	%5.26	01	%2.63	03	%7.89	
	المجموع	35	%92.10	03	%7.89	38	%100	
المستوى التعليمي	متوسط	00	%00	00	%00	00	%00	
	ثانوي	03	%7.89	01	%2.63	04	%10.52	
	جامعي	32	%84.21	02	%5.26	34	%89.47	
	المجموع	35	%92.10	03	%7.89	38	%100	
الأقدمية	من سنة إلى 5 سنوات	13	%34.21	03	%7.89	16	%42.10	
	من 6 إلى 10 سنوات	09	%23.68	00	%00	09	%23.68	
	من 11 سنة فما فوق	13	%34.21	00	%00	13	%34.21	
	المجموع	35	%92.10	03	%7.89	38	%100	
نوع الوظيفة	إداري	19	%50	01	%2.63	20	%52.63	
	باحث	16	%42.10	02	%5.26	18	%47.36	
	المجموع	35	%92.10	03	%7.89	38	%100	

تكشف معطيات الجدول على أن أغلب العمال يواجهون صعوبات تقنية بنسب متقاربة بين جميع المتغيرات، وهذا راجع إلى قلة الدورات التدريبية المتاحة. أما فيما يخص العوائق اللغوية فنلاحظ حسب متغير السن و المستوى التعليمي أن أغلبهم تتراوح أعمارهم بين 25 و 35 سنة ومستواهم التعليمي بنسبة 5.26%، وهذا يعود إلى ضعف تكوين صغار السن في الفرنسية والانجليزية، عكس العمال الذين تتراوح أعمارهم بين 36 و 45 سنة الذين لا نجد ولا واحد منهم يواجه عوائق لغوية هذا راجع إلى تكوينهم الفرنسي وتمكنهم من اللغة الفرنسية، بينما نلاحظ أن 2.63% فقط سنهم فوق ال 46 سنة ومستواهم التعليمي ثانوي يواجهون عوائق لغوية، أما حسب متغير الأقدمية فنلاحظ أن نسبة 7.89% أقدميتهم من 5 إلى 10 سنوات والباقي لا أحد فيهم يواجه عوائق لغوية، وهذا ما يؤكد عدم تمكن الخريجين الجدد و صغار السن من اللغات الأجنبية، وضرورة إعادة تكوينهم خاصة في اللغة الانجليزية لأنها لغة العالم لكي يستطيعوا التعامل مع التكنولوجيات الجديدة .

### المحور الثالث: تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء المهني لدى العاملين

جدول رقم 43: يوضح المظاهر التي أفرزتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة خارج المركز في حالة الإجابة "نعم" أو "قليلا"

المجموع	أخرى		تسهيل الاتصال بالمؤسسات الأخرى		تحسين صورة المؤسسة		التعريف أكثر بالمؤسسة		الإجابة المتغيرات		
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
%55.81	24	%11.62	05	%20.93	09	%6.97	03	%16.27	07	ذكر	النوع
%44.18	19	%6.97	03	%18.60	08	%2.32	01	%16.27	07	أنثى	
%100	43	%18.60	08	%39.53	17	%9.30	04	%32.55	14	المجموع	
%37.20	16	%4.65	02	%13.95	06	%00	00	%18.60	08	من 25 إلى 35 سنة	السن
%51.16	22	%11.62	05	%23.25	10	%6.97	03	%9.30	04	من 36 إلى 45 سنة	
%11.62	05	%2.32	01	%2.32	01	%2.32	01	%4.65	02	46 سنة فما فوق	
%100	43	%18.60	08	%39.53	17	%9.30	04	%32.55	14	المجموع	
%00	00	%00	00	%00	00	%00	00	%00	00	متوسط	المستوى

التعليمي	ثانوي	04	%9.30	00	%00	01	%2.32	00	%00	05	%11.62
	جامعي	10	%23.25	04	%9.30	16	%37.20	08	%18.60	38	%88.37
	المجموع	14	%32.55	04	%9.30	17	%39.53	08	%18.60	43	%100
الأقدمية	من سنة إلى 5 سنوات	08	%18.60	00	%00	06	%13.95	03	%6.97	17	%39.53
من 6 إلى 10 سنوات	04	%9.30	01	%2.32	04	%9.30	01	%2.32	10	%2.32	
من 11 سنة فما فوق	02	%4.65	03	%6.97	07	%16.27	04	%9.30	16	%37.20	
	المجموع	14	%32.55	04	%9.30	17	%39.53	08	%18.60	43	%100
نوع الوظيفة	إداري	07	%16.27	02	%4.65	09	%20.93	05	%11.62	23	%
باحث	07	%16.27	02	%4.65	08	%18.60	03	%6.97	20	%	
	المجموع	14	%32.55	04	%9.30	17	%39.53	08	%18.60	50	%

بملاحظة متغير نوع الوظيفة نلاحظ أن أكبر نسبة من الباحثين والإداريين يرون أن

تكنولوجيا الاتصال الحديثة تسهل الاتصال بالمؤسسات الأخرى بنسب متقاربة، ثم تليها

التعريف أكثر بالمؤسسة بنسب متساوية بين الإداريين والباحثين وتقدر بـ 16.27%، وذلك

بفضل الموقع الإلكتروني و"الفايس بوك" و"اليوتيوب" ونسبة قليلة يرون أنها تحسن صورة

المؤسسة وتقدر بـ 4.65% وذلك يعود إلى أقدميتهم ومستواهم التعليمي الجامعي، حيث نجد أن

العمال الذين يرون أنها تحسن صورة المؤسسة جميعهم جامعيين و أقدميتهم تتراوح ما بين

6ال10سنوات ومن 11سنة فما فوق، ونفسر ذلك بإدراكهم الكبير لأهداف المركز ومسيرته

والصورة التي يسعى إلى الوصول إليها والتي حققها .

**جدول رقم 44:** يوضح الشكل الذي فعلت به تكنولوجيا الاتصال دور العاملين في المركز

المتغيرات	الإجابة		كبير		متوسط		ضعيف		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
النوع	ذكر	14	%28	11	%22	03	%06	28	56	%56
	أنثى	07	%14	15	%30	00	%00	22	44	%44
	المجموع	21	%42	26	%52	03	%06	50	100	%100
السن	من 25 إلى 35 سنة	06	%12	13	%26	01	%02	20	40	%40
	من 36 إلى 45 سنة	10	%20	13	%26	02	%04	25	50	%50
	46 سنة فما فوق	05	%10	00	%00	00	%00	05	10	%10
	المجموع	21	%42	26	%52	03	%06	50	100	%100

المستوى التعليمي	متوسط	00	%00	00	%00	00	%00	00	%00
ثانوي	03	%06	03	%06	01	%02	07	%14	00
جامعي	18	%36	23	%46	02	%04	43	%86	00
المجموع	21	%42	26	%52	03	%06	50	%100	00
الأقدمية	من سنة إلى 5 سنوات	10	%20	11	%22	02	%04	23	%46
	من 6 إلى 10 سنوات	03	%06	07	%14	01	%02	11	%22
	من 11 سنة فما فوق	08	%16	08	%16	00	%00	16	%32
المجموع	21	%42	26	%52	03	%06	50	%100	00
نوع الوظيفة	إداري	11	%22	14	%28	03	%06	28	%56
	باحث	10	%20	12	%24	00	%00	22	%44
	المجموع	21	%42	26	%52	03	%06	50	%100

يتضح من الجدول أعلاه أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة فعلت دور أغلب العمال بشكل متوسط وذلك حسب جميع المتغيرات، كما نلاحظ حسب متغير السن أن العمال الذين أعمارهم تفوق 46 سنة جميعهم يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة فعلت دورهم بشكل كبير، وهذا راجع إلى ملاحظتهم للفرق بين الوسائل التقليدية التي كانوا يستخدمونها والتكنولوجيات الحديثة، بينما نسبة العمال الذين فعلت دورهم بشكل ضعيف فهي نسبة قليلة حسب جميع المتغيرات وتقدر بـ 06%، كما نلاحظ حسب متغير نوع الوظيفة أن نسبة الإداريين الذين فعلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة دورهم بشكل ضعيف تقدر بـ 6%، بينما تنعدم عند الباحثين وهذا راجع إلى نقص الدورات التدريبية الخاصة بالإداريين .

جدول رقم 45: يوضح ما الذي أضافه استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة للعاملين داخل المركز

النوع	الإجابة المتغيرات	امكانية التعامل مع كم هائل من المعلومات		سهولة تحديث وتعديل المحتوى		فعالية التواصل مع العاملين		كل ما سبق		المجموع	
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
النوع	ذكر	20	%40	01	%2	03	%06	04	%08	28	%56
	أنثى	11	%22	01	%02	03	%06	07	%14	22	%44
	المجموع	31	%62	02	%04	06	%12	11	%22	50	%100
السن	من 25 إلى 35 سنة	10	%20	02	%04	03	%06	05	%10	20	%40

%50	25	%08	04	%06	03	%00	00	%36	18	من 36 إلى 45 سنة	
%10	05	%04	02	%00	00	%00	00	%06	03	46 سنة فما فوق	
%100	50	%22	11	%12	06	%04	02	%62	31	المجموع	
%00	00	%00	00	%00	00	%00	00	%00	00	متوسط	المستوى
%14	07	%00	00	%02	01	%02	01	%10	05	ثانوي	التعليمي
%86	43	%22	11	%10	05	%02	01	%52	26	جامعي	
%100	50	%22	11	%12	06	%04	02	%62	31	المجموع	
%46	23	%10	05	%06	03	%04	02	%26	13	من سنة إلى 5 سنوات	الأقدمية
%22	11	%06	03	%02	01	%00	00	%14	07	من 6 إلى 10 سنوات	
%32	16	%06	03	%04	02	%00	00	%22	11	من 11 سنة فما فوق	
%100	50	%22	11	%12	06	%04	02	%62	31	المجموع	
%56	28	%10	05	%06	03	%02	01	%38	19	إداري	نوع
%44	22	%12	06	%06	03	%02	01	%24	12	باحث	الوظيفة
%100	50	%22	11	%12	06	%04	02	%62	31	المجموع	

تكشف معطيات الجدول حسب جميع المتغيرات أن إمكانية التعامل مع كم هائل من المعلومات يأتي في المقدمة ثم تليه كل ما سبق، وبعد ذلك فعالية التواصل مع الآخرين وفي الأخير سهولة تحديث وتعديل المحتوى، ونفس ذلك بأن عمال المركز على اختلاف أعمارهم ومستواهم التعليمي ونوع وظائفهم، أغلبهم يستفيدون من تكنولوجيا الاتصال الحديثة نفس الاستفادة والتي تتمثل في إمكانية التعامل مع كم هائل من المعلومات وهذا بفضل الإنترنت إضافة إلى الخدمات الأخرى، من إمكانية التواصل مع العاملين بفضل البريد الإلكتروني، والاستفادة من المكتبة الإلكترونية " SndI " وسهولة تحديث المحتوى وتعديله بفضل برمجيات التطبيق المتاحة بالرغم من عدم كفايتها تماما.

## الاستنتاجات العامة:

### 1/ النتائج الخاصة بالمحور الأول:

استنادا للنتائج المعروضة في الجداول التي تم تحليلها الخاصة بالمحور الأول، نستنتج أن هناك تباين في استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة من طرف العاملين في المركز ومجالات استخدامها كالتالي:

- تستخدم الإنترنت في المرتبة الأولى حيث يتم استخدامها بنسبة 100% من طرف عمال المركز، ومن مجالات استخدامها الاستفادة من خدمات البريد الإلكتروني المتنوعة من توزيع للرسائل، وتبادل الملفات كما تستفيد منها في عرض المعلومات التعريفية وكل ما يقدمه المركز من نشاطات من خلال الموقع الإلكتروني [www.CRSTRA.dz](http://www.CRSTRA.dz) "والفايس بوك" و"اليوتيوب".
- برمجيات التطبيق تأتي في المرتبة الثانية من حيث الاستخدام، لكنها غير كافية لتغطية احتياجات المركز بنسبة كبيرة مما يقلل سرعة الأداء، و دقته ولا يتيح فرصة للإبداع.
- الانترنت تأتي في المرتبة الثالثة من حيث الاستخدام لاقتصرها على بعض المصالح دون الأخرى، نتيجة انخفاض ثقة الإدارة العليا فيها بسبب قرصنتها ، أما بالنسبة لمجال الاستفادة منها فهو ضيق ينحصر في تبادل الملفات، كما يؤثر متغير المستوى التعليمي والأقدمية ونوع الوظيفة على استخدامها .
- الفاكس يأتي في المرتبة الرابعة من حيث الاستخدام لأن أغلب العاملين يعتبرونه وسيلة بطيئة أغناهم البريد الإلكتروني عنها، وبقي استخدامه منحصر في تبادل الملفات السرية بين المركز والوزارة والفروع ، كما يؤثر نوع الوظيفة على استخدامه.
- عدم توفر المركز على شبكة اكسترنات بالرغم من أهميتها وخدماتها المتنوعة .

- توفر المركز على كفاءات ذوو مستوى تعليمي عالي لها استعداد لتبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتوظيفها في العمل، مما يخلق مهارات تمكن المركز من تحسين وتطوير البحث العلمي وتعزيز الأداء المهني.

## 2/النتائج الخاصة بالمحور الثاني :

- من أهم الصعوبات التي تواجه العاملين في مركز البحث عند استخدامهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة، بالرغم من ضمان المركز دورات تدريبية، هي عدم الاستفادة بالشكل المطلوب منها خاصة فيما يخص الإداريين ، وذلك راجع إلى قلتها وعدم كفايتها، إضافة إلى أن معظمها غير ممنهجة.

- أغلب العمال يواجهون صعوبات تقنية وليست لغوية، ويعود ذلك إلى أن المعلومات المدونة في تكنولوجيات الاتصال الحديثة باللغة الفرنسية التي يجيدها اغلب موظفو مؤسساتنا، أما التقنية فلها علاقة بطريقة الاستعمال والاستفادة منها وهذا تحققه الدورات التدريبية .

- يواجه المركز عائقا كبيرا يتمثل في ارتفاع أسعار برمجيات التطبيق، وتنظيم التبرعات ودورات خارج البلاد للاستفادة من التطورات التكنولوجية، مما يعرقل مواكبته للتطور السريع ويؤثر على الوصول لمستوى أداء متميز.

- صعوبة الاتصال بالوزارة وفروع المركز نتيجة اعتمادهم على الفاكس بدل شبكة الاكسترنات، التي لها دور كبير في تفعيل الاتصال بين الفروع وإضفاء ميزة السرعة والدقة في تبادل الملفات مما يحسن الأداء.

## 3/النتائج الخاصة بالمحور الثالث:

يكن تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء المهني لدى عمال مركز البحث حسب ما تم التوصل إليه في :

- تسريع وتسهيل الحصول على المعلومات والحد من الأخطاء البشرية ،و إحلال طرق حديثة بدلا من الطرق القديمة على مستوى العمل .

- ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين طرق وأساليب الاتصال الداخلي بين المصالح الإدارية في نقل المعلومات، وتبادل الملفات عن طريق البريد الإلكتروني المتاح لجميع العاملين، مما سمح لهم بتطوير مهاراتهم ومعارفهم وإكسابهم معارف جديدة أدت إلى ارتفاع مستوى أدائهم وتفعيله .
- توفير نمط اتصالي يسمح بالتواصل بين العمال والوصول المباشر للمعلومات، وسهولة استرجاعها من خلال استخدامهم للإنترنت لكنها غير متاحة لجميع العاملين وإنما مقتصرة على بعض المصالح وهذا يعد عائقا بالنسبة للعاملين الآخرين ويؤثر على نوعية أداءهم .
- الاعتماد الكبير والصحيح على شبكة الإنترنت وحسن استخدامها والاستفادة منها أدى إلى تفعيل الاتصال خارج المركز، خاصة فيما يخص نشر البحوث ومعرفة العلوم التي تلقى اهتماما في مختلف المجالات، إضافة إلى الدور الكبير للموقع الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي التي زادت من التعريف بالمركز، مما يحسن صورته ويخلق علاقات خارجية تطور العمل .

**النتيجة العامة :**

لقد أسفرت نتائج الدراسة الميدانية التي قمنا بها، والتي تدور حول دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى العاملين في المؤسسات العمومية، وبالضبط في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي -بسكرة- عن وجود تباين في استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، حيث تحتل الإنترنت المرتبة الأولى ثم برمجيات التطبيق وبعدها الإنترنت، وأخيرا الفاكس ، وأن الاستفادة من هذه التكنولوجيات يتفاوت بين وسيلة وأخرى حسب ترتيبها.

كما أكدت معظم النتائج على عدم استفادة العاملين في المركز من الدورات التدريبية التي يضمنها المركز بالشكل المطلوب ،لقلتها وعدم كفايتها وضرورة تكثيفها ، كما يواجه العمال صعوبة تمثلت في قلة برمجيات التطبيق، وفي المقابل يواجه المركز صعوبة ارتفاع أسعار هذه البرمجيات، مما يعرقل تسهيل وتطوير البحث العلمي بالنسبة للباحثين، وتطوير أساليب العمل بالنسبة للإداريين، ولكن على العموم فقد أدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة المتوفرة في المركز إلى تحسين مستوى الأداء المهني لدى العاملين في المركز بشكل مقبول، من خلال تحسين أساليب الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي ،بفضل توفر المركز على كفاءات ذوو مستوى تعليمي عالي لها استعداد لتبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتوظيفها في العمل.

## خاتمة

في مجمل ما تطرقت إليه هذه الدراسة حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة، بوصفها محورا لتطوير العملية الإدارية واستمرارها في ظروف الانفتاح والعالمية ودورها الهام في رفع كفاءة الأداء المهني وتحسينه، باعتباره عنصرا ضروريا للتنمية وترقية المنظمات، يمكن القول بأنّ للدراسة نتائج في ضوء الأهداف التي سطرت من أجلها، فمن خلالها تمّ التعرف على أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة استخداما في مركز البحث العلمي والصعوبات التي تواجه العاملين عند استخدامهم لها، وتأثيرها على أدائهم المهني داخل المركز، كما تمّ تحقيق هذه الأهداف من خلال استخدام أدوات متعددة لجمع البيانات وتفريغها وتحليلها بالاعتماد على الجانب النظري الذي تم التطرق فيه لتكنولوجيا الاتصال الحديثة والأداء المهني، حيث توصلنا إلى مجموعة من النتائج نجملها فيما يلي:

وجود تباين في استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث تحتل الإنترنت المرتبة الأولى ثم برمجيات التطبيق وبعدها الإنترنت وأخيرا الفاكس، كما يواجه العمال صعوبة تمثلت في قلة برمجيات التطبيق وفي المقابل يواجه المركز صعوبة ارتفاع أسعار هذه البرمجيات، مما يعرقل تسهيل وتطوير البحث العلمي بالنسبة للباحثين، وتطوير أساليب العمل بالنسبة للإداريين، ولكن في المقابل ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة المتوفرة في المركز في تحسين مستوى الأداء المهني بشكل مقبول، من خلال تحسين أساليب الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي بفضل توفر المركز على كفاءات ذوي مستوى تعليمي عالي لها استعداد لتبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتوظيفها في العمل.

## قائمة المراجع:

### ا. المراجع العربية:

#### أولاً: قائمة الكتب:

- 1- العوملة نائل، مبادئ في الإدارة العامة ، عمان: مركز أحمد ياسين، 1996
- 2- أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية (رؤية إستراتيجية معاصرة )، القاهرة: دار النهضة العربية، 2008.
- 3- إبراهيم محمد المحاسنة ،إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، عمان: دار جرير للنشر والتوزيع، 2013.
- 4- أكاديمية الفيصل العالمية، أساسيات تكنولوجيا المعلومات، الأردن: زمزم للنشر والتوزيع، 2008
- 5- إياد شاكر البكري، تقنيات الاتصال بين زمنين ،عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع،2003.
- 6- بشير عباس العلق، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية،2007.
- 7- بسام محمود المهيترات، إدارة المعرفة في تكنولوجيا المعلومات، عمان: دار جليس الزمان ، 2010.
- 8- جعفر حسن الطائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها،دار البداية، عمان ،2013.
- 9- حسن راوية محمد، إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية)، القاهرة: الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، 2001.
- 10- حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، القاهرة:الدار المصرية اللبنانية، 1997.

- 11- محمد محفوظ، تكنولوجيا الاتصال (دراسة في الأبعاد النظرية والعملية لتكنولوجيا الاتصال)، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- 12- خضر مصباح إسماعيل الطيطي، أساسيات إدارة المشاريع وتكنولوجيا المعلومات، عمان: دار الحامد، 2009.
- 13- رضوان المحمود العمر، التسويق الدولي، الأردن: دار وائل للنشر، 2007.
- 14- رفعت عبد الحليم الفاعوري وآخرون، دورية المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة: منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2011.
- 15- سعاد نائف برنوطي، إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)، عمان: دار وائل للنشر، 2007.
- 16- صباح حميد علي و غازي فرحان أبو زيتون، الاتصالات الإدارية - أسس ومفاهيم و مراسلات، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2007.
- 17- محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات IT، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2009.
- 18- محمد الصيرفي، هندرة الموارد البشرية، الإسكندرية: مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، 2006.
- 19- موفق عدنان عبد الجبار الحميري وأمين أحمد محبوب المومني، هندسة الموارد البشرية في صناعة الفنادق ( أفكار حديثة ورؤية مستقبلية )، عمان: دار اثناء للنشر والتوزيع، 2010.
- 20- محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، عمان: دار وائل للنشر، 1999.
- 21- مزهر شعباني العاني وشوقي ناجي جواد، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الشارقة: دار إثناء للنشر والتوزيع، 2008.

- 22- محمد عبد الغني حسن هلال، مهارة إدارة الأداء، القاهرة: مركز تطوير الأداء والتنمية، 1999.
- 23- محمد محمد الهادي، تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات، القاهرة: المكتبة الأكاديمية للنشر، 2001.
- 24- محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، القاهرة: دار السحاب، 2005.
- 25- محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الإنترنت، القاهرة: عالم الكتب للنشر والتوزيع، 2007 .
- 26- محمد الطائي، هدى عبد الرحيم حسن العلي، اقتصاديات المعلومات، عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع، 2007.
- 27- محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، القاهرة: دار العربي للنشر والتوزيع.
- 28- وصفي الكسابية، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، عمان: دار اليازوري العلمية ، 2011.

### ثانيا: قائمة المعاجم:

- 29- ابن منظور، لسان العرب، المجلد 14، بيروت: دار جابر.
- 30- محمد جمال الفار، المعجم الإعلامي، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2010.
- 31- محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، القاهرة: دار الفجر، 2004.

### ثالثا: قائمة المذكرات:

- 32- بوياح عالية، دور الإنترنت في مجال تسويق الخدمات دراسة حالة قطاع الاتصالات، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، قسنطينة: جامعة منتوري ، 2011.

- 33- حسن محمود حسن ناصر، الأنماط القيادية بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية، دراسة مكملة للحصول على درجة الماجستير، فلسطين: الجامعة الإسلامية غزة، 2010.
- 34- حورية بولعويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونالغاز، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، قسنطينة: جامعة منتوري، 2008.
- 35- خديجة بن طبة و نادية باسم، الظروف الفيزيائية وأثرها على أداء العاملين، دراسة ميدانية على عينة من عمال مصنع الأجر sPMC بتقوت، مذكرة لنيل شهادة اللسانس في علم النفس عمل وتنظيم، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، 2012.
- 36- شامي صليحة، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة جامعة "أحمد بوقرة"، مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية، بومرداس: جامعة أحمد بوقرة، 2009.
- 37- غازي حسن عودة الحلايبة، أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن، دراسة تطبيقية على أمانة عمان الكبرى، دراسة مكملة لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، الأردن: جامعة الشرق الأوسط، 2013.

#### رابعاً: قائمة المجلات:

- 38- العربي عطية، "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية"، مجلة الباحث، العدد 10، ص 321-332.
- 39- ثامر كامل محمد، "العولمة من منظور ثورة المعلومات وتكنولوجيا الاتصال وآليات حراكها في الوطن العربي"، مجلة العلوم السياسية، العدد 37، ص 224-253.
- 40- سميرة شيخاني، "الإعلام الجديد في عصر المعلومات"، مجلة جامعة دمشق، العدد الأول و الثاني، ص 435-480، سوريا، 2010.

41- صباح محمد كلو، "تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وانعكاساتها على المؤسسات المعلوماتية"، مجلة مكتبة فهد الوطنية، عدد 2، ص ص 59-93، 2001.

خامسا: قائمة المداخلات:

42- داودي الطيب ومحبوب مراد، مداخلة بعنوان "إدارة التغيير كمدخل لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في منظمات الأعمال"، جامعة محمد خيضر بسكرة، <http://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads> (موقع تمت زيارته في 2014/11/14)

سادسا: قائمة المواقع الالكترونية:

43- سوسن شاعر مجيد، <<http://www.alhewar.org>>، ص02، موقع تمت زيارته في: 2014/11/1.

44- عزيزة عبد الرحمن العتيبي ، [www.abah.co.uk](http://www.abah.co.uk) ، موقع تمت زيارته في: 2014/11/22 .

**II. المراجع الأجنبية:**

45- Richard.L Daft, **Organisation Theory and Design**, USA, éd,Thomson,2004, p30

الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية - قطب شتمه-

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

استمارة استبيان

في إطار التحضير لإنجاز مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص  
اتصال وعلاقات عامة

بـعـنـوان

دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى العاملين في المؤسسات  
العمومية

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

إشراف الأستاذ :

إعداد الطالبة :

\* محمودي بشير

\* سارة قرفي

نقدم لكم هذه الاستمارة بهدف التعرف على الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء  
المهني لدى العاملين.

ملاحظة : بيانات هذه الاستمارة سرية و الغرض منها علمي بحث

- الرجاء منكم وضع علامة X أمام الجواب الذي ترونه مناسباً

## البيانات الشخصية :

- 1 - النوع: ذكر  أنثى
- 2 - السن: من 25 إلى 35 سنة  من 36 إلى 45 سنة  46 سنة فما فوق
- 3- المستوى التعليمي: متوسط  ثانوي  جامعي
- 4- الأقدمية: من سنة إلى 5 سنوات  من 6 سنوات إلى 10 سنوات  من 11 سنة فما فوق
- 5- نوع الوظيفة: إداري  باحث

## المحور الأول: أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة استخداما في مركز البحث

1- هل لديك معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تستخدمها في المركز ؟

نعم  لا

2- إذا كانت الإجابة بنعم : ما هو مصدر المعرفة ؟

عن طريق المركز  من خارج المركز  التخصص

3- هل تستخدم شبكة الإنترنت في عملك؟

نعم  لا

4- في حالة الإجابة بـ "نعم" فيما تستخدمها؟

الحصول على معلومات  نقل الملفات عبر البريد الإلكتروني  جميعها

5- هل تستخدم شبكة الإنترنت في عملك ؟

نعم  لا

6- إذا كانت الإجابة نعم فيما تستخدمها؟

الاتصال بالموظفين  تبادل الملفات  مراقبة العمل

أخرى أذكرها.....

7- إذا كانت الإجابة "لا" فلماذا؟

لأنك لا تجيد استخدامها  لأنك تظن أنها غير آمنة  غير متاحة لك

أخرى أذكرها.....

8- هل تستخدم الفاكس في عملك؟

نعم  لا

9- لماذا.....

10- هل تعتبر أن برمجيات التطبيق المثبتة على جهاز الحاسوب في مكان العمل كافية لتغطية احتياجات المؤسسة؟

نعم  لا

11- هل ترغب في إدخال تكنولوجيا اتصال حديثة أخرى للمركز؟

نعم  لا

المحور الثاني: الصعوبات التي تواجه العاملين عند استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المركز

12- هل يضمن لك المركز دورات تدريبية للتحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم  لا

13- إذا كانت الإجابة بـ "نعم" فما هي طرق التدريب التي يضمنها لك المركز في مجال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

اجتماعات  تزيصات  ملتقيات

أخرى أذكرها:.....

14- ما هي درجة تحكمك في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بعد التدريب؟

جيدة  متوسطة  لم تتغير

15- كيف تقيم الدورات التدريبية التي يوفرها المركز؟

مفيدة  تتطلب التحسين  ضعيفة

16- هل تواجهك عوائق عند استخدامك لتكنولوجيا اتصال حديثة ؟

نعم  لا

17- إذا كانت الإجابة "نعم" فما هي طبيعة هذه الصعوبات ؟

تقنية  لغوية

المحور الثالث: تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء المهني لدى العاملين

18- هل أحدثت تكنولوجيا الاتصال الحديثة تغييرا في شكل عملك داخل المركز ؟

نعم  لا  قليلا

19- هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال داخل المركز؟

نعم  لا  قليلا

20- هل فعلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة " الاتصال " خارج المركز؟

نعم  لا  قليلا

21- إذا كانت الإجابة "نعم" أو "قليلا" : ما هي أهم مظاهرها ؟

التعريف أكثر بالمؤسسة  تحسين صورة المؤسسة  تسهيل الاتصال بالمؤسسات الأخرى

أخرى أذكرها : .....

22- هل تعتقد أن استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة سمح لك بتمية مهاراتك ومعارفك؟

نعم  لا

23- هل أدى استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى تفعيل دورك في المركز بشكل ؟

كبير  متوسط  ضعيف

24 - ما الذي أضافه لك استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ؟

- إمكانية التعامل مع كم هائل من المعلومات بسهولة

- سهولة تحديث وتعديل المحتوى

- فعالية التواصل مع العاملين

- كل ما سبق

26- ما هو تقييمك لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المركز؟

.....  
.....

ملحق رقم 02: الموقع الالكتروني لمركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر  
البرناوي -بسكرة-



## ملخص الدراسة:

عرفت السنوات الأخيرة نموا كبيرا في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث أصبحت المؤسسات اليوم تواجه شكلا جديدا من المنافسة لم يعرف من قبل، فأثرت بذلك على أداء العاملين داخل المؤسسة سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي.

قامت هذه الدراسة على فكرة محورية تمثلت في الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني داخل مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي - بسكرة - وذلك بطرح التساؤل التالي: ما الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى العاملين داخل مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة عمر البرناوي؟

حيث تهدف دراستنا إلى التعرف على أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة استخداما في مركز البحث من طرف العاملين كما تهدف للكشف عن الصعوبات التي تواجه العاملين و تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداءهم داخل مركز البحث. ولتحقيق أهداف الدراسة تم اختيار عينة مناسبة من مجتمع الدراسة مكونة من 50 عامل مقسمين إلى 28 إداري و 22 باحث ، بالاعتماد على أداة الملاحظة والمقابلة واستمارة الاستبيان. وتوصلت الدراسة إلى:

- وجود تباين في استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث تحتل الإنترنت المرتبة الأولى ثم برمجيات التطبيق وبعدها الإنترنت وأخيرا الفاكس.
- وجود تفاوت في الاستفادة من هذه التكنولوجيات بين وسيلة وأخرى حسب ترتيبها.
- عدم استفادة العاملين في المركز من الدورات التدريبية التي يضمنها المركز بالشكل المطلوب لقلتها وعدم كفايتها وضرورة تكثيفها.

- يواجه العمال صعوبة تمثلت في قلة برمجيات التطبيق وفي المقابل يواجه المركز صعوبة ارتفاع أسعار هذه البرمجيات مما يعرقل تسهيل وتطوير البحث العلمي بالنسبة للباحثين، وتطوير أساليب العمل بالنسبة للإداريين
- مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة المتوفرة في المركز إلى تحسين مستوى الأداء المهني بشكل مقبول من خلال تحسين أساليب الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي بفضل توفر المركز على كفاءات ذوو مستوى تعليمي عالي لها استعداد لتبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتوظيفها في العمل.

## **Résumé de l'étude :**

Il pouvais ces dernières années une croissance significative dans le domaine de la technologie de communication moderne où les institutions est devenu aujourd'hui face à une nouvelle forme de concurrence ne connaissais pas avant, affectant ainsi le rendement des employés au sein de l'organisation, tant au niveau interne ou externe.

Cette étude a été basée sur la centralité de la notion a été le rôle joué par les technologies de communication modernes pour améliorer la performance professionnelle au sein de la recherche scientifique et technique dans les zones sèches du centre de Omar Albornaoui - Biskra - en posant la question suivante : Quel est le rôle joué par les technologies de communication modernes pour améliorer la performance professionnelle des employés à l'intérieur du centre la recherche scientifique et technique dans les zones sèches Omar Albornaoui ?

Où notre étude vise à identifier les moyens les plus importants de la technologie moderne de communication utilisé dans le centre de recherche des travailleurs du parti vise également à révéler les difficultés rencontrées par les travailleurs et l'impact de l'utilisation des technologies modernes de communication sur leur performance dans le Centre de recherche.

Pour atteindre les objectifs de l'étude ont été choisis à partir d'une étude appropriée est composé de 50 travailleurs communautaires répartis dans 28 échantillons administrative et 22 Chercheur , basée sur l'observation , l'entrevue et l'outil sous forme de questionnaire.

### **L'étude a révélé que:**

- Une différence dans l'utilisation des technologies modernes de communication où Internet occupe la première place , et le logiciel d'application et puis l'intranet et fax.
- Une disparité à tirer parti de ces technologies entre les moyens et l'autre en fonction de leur ordre .
- Ne pas prendre avantage des employés au centre de cours de formation garantis par le Centre au besoin et je dis à inadéquats et doivent être intensifiés.
- Les travailleurs ont de la difficulté a été le manque de logiciels d'application En revanche, le centre a de la difficulté la hausse des prix de ces produits logiciels , qui facilitent et entravent le développement de la recherche scientifique pour les chercheurs , et le développement de méthodes de travail pour les administrateurs.
- Contribution à la technologie moderne de communication disponibles au centre pour améliorer le niveau professionnel de la performance est acceptable par une meilleure communication , les deux méthodes internes et externes , grâce à fournir aux gens des compétences centre sur un niveau élevé d'éducation de sa volonté d'adopter des technologies modernes de communication et de les employer dans l'action .