



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي (الجزائر)

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

كلية العلوم الانسانية و العلوم الاجتماعية

قسم علوم الإعلام و الاتصال



مذكرة بعنوان:

## دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين

دراسة ميدانية لعينة من موظفي مركب تكرير النفط المكثف مؤسسة سوناطراك بسكيكدة

إعداد الطلبة:

- بوقربة نسرين

إشراف الأستاذ:

- بوودن بسمة

سعيد محمد عبد الغني

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة	الجامعة
مصطفى كحلوش	أستاذ مساعد "أ"	رئيسا	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة
محمد عبد الغني سعيد	أستاذ مساعد "أ"	مشرفا مقررا	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة
شكري عادل	أستاذ مساعد "أ"	مناقشا	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و تقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم و المعرفة وأعاننا على أداء هذا الواجب ووقفنا في إنجاز هذا العمل نتوجه بجزيل الشكر و الامتنان الى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد على إنجاز هذا العمل كما نتقدم بالشكر الى الوالدين الكريمين على كل ما تقدم منهما فهما السند الدائم الذي لا يميل أطال الله في

عمرهما و أدامهم نعمة لا زوال لها

نخص بالذكر الاستاد المشرف د. سعيود عبد الغاني الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته ونصائحه القيمة التي

كانت عوننا لنا في إتمام هذا العمل جزاك الله كل خير وأدامك نبعا يفيض بالعلم و العطاء أستاذي

المحترم.

## إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع و ثمرة تعبتي

إلى رمز الوفاء و فيض السخاء و جود العطاء عند البلاء و ركيذة عمري و منبع ثقتي و إرادتي  
إلى من علمني معنى الحياة أبي العزيز الغالي صاحب الفضل في وصولي إلى هذا المستوى  
فجزاه الله الجزاء الأوفر و أطال الله في عمرك أبي (بوقربة السعيد).

إلى نبع الحنان إلى سندي و دنياي التي تعبت و سهرت و كافحت و ناضلت الحياة بحلوها و  
مرها من أجلنا إلى من قال الرسول صلى الله عليه وسلم " الجنة تحت أقدام الأمهات " أدامك  
الله سندا و نعمة أطال الله بعمرك يا أمي (صيفي نادية).

إلى القلوب الطاهرة و النفوس البريئة و رياحين حياتي و سندي في هذه الحياة إخوتي الغاليين  
:أختي سارة/ أخي خالد /و أخي آدم أطال الله في عمرهم و لا يحرمني من وجودكم الى جانبي  
إخوتي الغاليين و إلى زوج أختي الغالي حمزة و إلى الكتاكيت أولاده أية الرحمان و فراس  
أتمنى لهما النجاح والوصول إلى أعلى المراتب في حياتهما أمين يا رب.

و أهدي نجاحي هذا إلى نصفي الآخر إلى شريك حياتي و رفيق دربي زوجي الغالي ابراهيم  
الذي كان سندا لي طول فترة دراستي أطال الله في عمره و أدام و جوده في حياتي و جمع  
بيننا بالخير و البركة.

و أشكر الله الذي وفقني و يسر لي دربي فبفضل الله أتممت عملي و ها أنا اليوم أرفع قبعتي  
فخرا و سعادة بتحقيق نجاحي الذي كان بالأمس حلما لكن اليوم هو حقيقة و هنا تنتهي رحلتي  
التعلمية لتبدأ رحلتي المهنية وفقني الله فيما يرضاه و ما أتمناه

نسرين.

إهداء

اهدي ثمرة جهدي المتواضع

الى الذي دعمني في مشواري الدراسي وكان وراء كل خطوة خطوتها في طريق العلم الى سندي  
وملجئتي الآمن "أبي" الغالي رعاه الله ارجو من الله أت يمد لنا بعمرِكَ لتري ثمارا قد حان  
قطفها.

" إذا رزقت بفرحة..... فابدأ بها مع امك "

رفيقتي وأماني...بطلتي ومعلمتي الاولى.... من علمتني معنى الحنان و العطاء... معنى الصبر  
و القوة والحب، من كان دعائها ورضائها وصلتي في المسير حفظك الله و رعاكي

غاليتي

الى من هم أنس عمري ومخزن ذكرياتي الى من هم أنس عمري ومخزن ذكرياتي و ضلعي  
الثابت إخواني(رامي، ايهاب، صهيب، ياسر، ضرار، ايد)

واهدي نجاحي هذا الى أعز شخص على قلبي رفيق دربي عزي واعتزازي ملهمي نجاحي الى  
من شددت عضدي به فكان لي ينابيع ارتواء الى خيرة أيامي وصفوتها من شاركني الفرح  
والحزن زوجي الغالي "محمد لمين" أدام الله وجوده في حياتي.

الى كل رفيقات القسم احلى دفعة ، الى كل من تذوقت معهم أجمل اللحظات الذين جعلهم  
الله اخوتي كل واحد باسمه.

"بسمه"

# فهرس الموضوعات

الصفحة	العنوان
	شكر و التقدير
	إهداء
	فهرس الموضوعات
	فهرس الجداول
	فهرس الاشكال
	ملخص الدراسة
أ	المقدمة
23-6	الفصل الاول: الجانب المنهجي ولمفاهيمي للدراسة
6	اشكالية الدراسة
8	أسباب اختيار الموضوع
9	أهمية الدراسة
9	أهداف الدراسة
10	تحديد المفاهيم
16	منهج الدراسة
17	أدوات جمع البيانات
18	الدراسات السابقة
51-26	الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال الحديثة
26	تمهيد
27	أولاً: التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة
29	ثانياً: أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة

41	ثالثا: وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة
44	رابعا: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة
47	خامسا: إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة
51	ملخص الفصل
69-54	<b>الفصل الثالث: الأداء الوظيفي</b>
54	تمهيد
55	أولا: محددات وخصائص الاداء الوظيفي
57	ثانيا: أبعاد الاداء الوظيفي
59	ثالثا: أهمية الأداء الوظيفي
60	رابعا: عناصر الأداء الوظيفي
62	خامسا: أنواع الأداء الوظيفي و العوامل المؤثرة فيه
69	ملخص الفصل
	<b>الفصل الرابع: الجانب التطبيقي</b>
72	أولا: مجالات الدراسة
76	ثانيا: عرض وتحليل البيانات
101	ثالثا: عرض النتائج العامة للدراسة
109	خاتمة
111	قائمة المصادر والمراجع
121	الملاحق

## فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	جدول رقم (1): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	76
2	جدول رقم (2): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	77
3	جدول رقم (3): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي	78
4	جدول رقم (4): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل	80
5	جدول رقم (5): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	81
6	جدول (6): يوضح نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول طبيعة الاتصالات التي يقوم بها	83
7	جدول رقم (7): يوضح نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول وسائل الاتصال التي يستخدمونها	84
8	جدول رقم (8): يوضح نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول استخدام الموظف لشبكة الانترنت	85
9	جدول رقم (9): يوضح نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول نوع الشبكة الذي تستخدمه في عمله	85
10	جدول رقم (10): يوضح نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول وظيفة أنواع الشبكات المستخدمة	86
11	جدول رقم (11): يوضح نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول ما إذا كان الفرد يواجه صعوبات أثناء استخدامه لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.	86
12	جدول رقم (12): يوضح نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول نوع الصعوبات التي يواجهها الفرد أثناء استخدامه لتكنولوجيا الاتصال الحديثة	87
13	جدول رقم (13): يوضح نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول إذا ما كانت المؤسسة تضمن حصص تدريبية للموظفين	87

88	جدول رقم (14): يوضح نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول نوع الحصص التدريبية للموظفين	14
88	جدول رقم (15): يوضح نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول تحكم الموظف في استخدام التكنولوجيا بعد التدريب	15
89	جدول رقم (16): يوضح نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة التجديد الذي أحدثته إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة	16
89	جدول رقم (17): يوضح نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول نمط التغيير الذي أحدثته تكنولوجيا الاتصال الحديثة	17
90	جدول رقم (18): يوضح نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول اعتقادهم أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين الاتصال داخل المؤسسة	18
90	جدول رقم (19): يوضح نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول اعتقادهم أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة زادت في فعالية الاتصال الخارجي أم لا	19
91	جدول رقم (20): يوضح نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول ماذا تتيح زيادة فعالية الاتصال الخارجي عند استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	20
91	جدول رقم (21): يوضح نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول استطاعة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين إنتاجية العمل	21
92	جدول رقم (22): يوضح نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول من خلال ماذا تستطيع تكنولوجيا الاتصال الحديثة زيادة إنتاجية العمل	22
92	جدول رقم (23): يوضح نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول استطاعة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين محيط العمل	23
93	جدول رقم (24): يوضح نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول مت إذا هنالك سلبيات لتكنولوجيا الاتصال الحديثة	24
93	جدول رقم (25): يوضح نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول فيما تتمثل	25

	سليبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة	
94	جدول رقم (26): يوضح تقاطع العبارات	26
95	جدول رقم (27): يوضح اختبار كاي تربيع	27
95	جدول رقم (28): يوضح تقاطع العبارات	28
96	جدول رقم (29): يوضح اختبار كاي تربيع	29
96	جدول رقم (30): يوضح تقاطع العبارات	30
97	جدول رقم (31): يوضح اختبار كاي تربيع	31
98	جدول رقم (32): يوضح تقاطع العبارات	32
99	جدول رقم (33): يوضح اختبار كاي تربيع	33
99	جدول رقم (34): يوضح تقاطع العبارات	34
100	جدول رقم (35): يوضح اختبار كاي تربيع	35

## فهرس الاشكال

الرقم	عنوان الجدول
1	شكل رقم (1): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس
2	شكل رقم (2): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس
3	شكل رقم (3): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن
4	شكل رقم (4): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن
5	شكل رقم (5): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي
6	شكل رقم (6): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي
7	شكل رقم (7): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الاقدمية في العمل
8	شكل رقم (8): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الاقدمية في العمل
9	شكل رقم (9): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة
10	شكل رقم (10): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة

## ملخص الدراسة:

تهدف الدراسة الى التعرف على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي مؤسسة سوناطراك (فرع تكرير النفط المكثف)-سكيكدة-، وفي هذا السياق تناولت الدراسة في شقها النظري تكنولوجيا الاتصال الحديثة خصائصها، أنواعها وكذا تطرقنا لأهمية الأداء الوظيفي أنواعه والعوامل المؤثرة فيه وأبعاده، و في شقها الميداني تناولت الدراسة معرفة آراء الموظفين حول دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين مستوى أدائهم داخل المؤسسة. واستخدمنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتبر المنهج الملائم لوصف تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها الكبير في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسات واستخدمنا عينة قوامها 46 مفردة من موظفي فرع تكرير النفط المكثف، كما اعتمدنا على الاستبيان كأداة في جمع البيانات.

وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج قمنا بتلخيصها في الآتي:

وجود تباين في استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث تحتل شبكة الانترنت المرتبة الاولى تم يليها الاتصال المباشر واخيرا الاجتماعات.

ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تغيير طبيعة العمل داخل مؤسسة RA2K حيث طورته من الطريقة الكلاسيكية الى طريقة جديدة وعصري تتماشى مع خصائصها.

تكنولوجيا الاتصال الحديثة كان لها دور هام وكبير في إعادة هيكلة وتنظيم عمل المؤسسة حيث ساعدتها على تغيير نمطها وأدائها العام.

## Résumé:

L'étude vise à identifier le rôle des technologies modernes de communication dans l'amélioration des performances professionnelles des salariés de la Société Sonatrach (Branche de Raffinage du Pétrole de Condensation) - Skikda. Dans ce contexte, l'étude a porté, dans sa partie théorique, sur les technologies modernes de communication. ses caractéristiques et ses types, ainsi que l'importance de la performance au travail, ses types, les facteurs qui l'affectent et ses dimensions. Dans sa partie terrain, l'étude a examiné les opinions des employés sur le rôle des technologies de communication modernes dans l'amélioration de leur niveau de performance au sein du secteur Organisation.

Dans cette étude, nous avons utilisé l'approche analytique descriptive, qui est considérée comme l'approche appropriée pour décrire la technologie de communication moderne et son rôle majeur dans l'amélioration de la performance des employés au sein des institutions. Nous avons utilisé un échantillon de 46 individus parmi les employés de la branche du raffinage du pétrole condensé. Nous avons également utilisé le questionnaire comme outil de collecte de données.

L'étude a abouti à un ensemble de résultats que nous avons résumés comme suit :

Il existe une différence dans l'utilisation des moyens modernes de communication, Internet occupant la première place, suivi de la communication directe et enfin des réunions.

Les technologies modernes de communication ont contribué à changer la nature du travail au sein de l'organisation RA2K, en le faisant passer de la méthode classique à une méthode nouvelle et moderne, conforme à ses caractéristiques.

Les technologies de communication modernes ont joué un rôle important et significatif dans la restructuration et l'organisation du travail de l'organisation, car elles l'ont aidée à changer son style et ses performances générales

# مقدمة

أصبحت الميزة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية تكتسي طابع الديناميكية، حيث انتقلت من الطبيعة المادية إلى اللامادية و هذا التحول فرض على المؤسسة الاقتصادية اليوم ضرورة التغيير، أي التأقلم مع المحيط الجديد، فأصبحت مطالبة بأن تكون ذات رد فعل مستمر و مسبق و أن تكون مرنة و أن تكون سريعة رد الفعل.

إن هذه التحولات أثبتت ضرورة إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى نشاط المؤسسة الاقتصادية كشكل من أشكال التجديد، الذي يمس خاصة العملية الاتصالية التي تساعد على لتأقلم مع الاقتصاد الجديد الذي يبنى على دعم الاتصال بالمحيط الخارجي .

و قد استفادة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من الفرص التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ميدان العمل الوظيفي و كذلك من ناحية الاتصال . ومنها مؤسسة سوناطراك (مركب تكرير النفط المكثف ra2k) حيث أحدثت هذه التكنولوجيا تغييرات عميقة في الممارسات الاتصالية داخل المؤسسة و سهلت الكثير من العمل على الموظفين ، إلا أن تبني هذا المدخل (التكنولوجيا) لم يكن على مستوى جميع المؤسسات بل إن أغلب المؤسسات الاقتصادية الجزائرية لازالت تعتمد على الطرق الكلاسيكية للاتصال ، كما أن تبني المؤسسة هذا المدخل لا يعبر عن الاستخدام الفعلي لهذه التكنولوجيات ذلك أن دخول تكنولوجيا الاتصال الحديثة الى الوسط المؤسساتي يطرح مسألة "مقاومة التغيير"

أو بمعنى آخر رفض "واقع التجديد" الذي ينظرون له بمنظار الخطر، الذي يتطلب إعادة ترتيب الضوابط التي اعتادوا عليها و لذلك نجد بعض التكنولوجيات أكثر استخداما من غيرها .

ولهذا سنحاول في هذه الدراسة دراسة دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين(مؤسسة سوناطراك)مركب تكرير النفط المكثف(ra2k) كميدان للدراسة ،بحيث نركز فيها على دراسة استخدام المؤسسة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة و كذا دراسة أهم الوسائل التكنولوجية المستخدمة من قبل المؤسسة و الوصول الى معرفة دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسة .

وفي إطار هذه الأبعاد تتبلور مشكلة هذه الدراسة و أهدافها و التي جاءت في أربعة فصول و هي كالتالي :

يعرض الفصل الأول الجانب المنهجي للدراسة الذي يحتوي على إشكالية الدراسة و بعدها أسباب اختيار الموضوع (أسباب موضوعية) و بعدها أهمية الدراسة و تطرقنا الى أهدافها ثم نتناول في نقطة أخرى الاجراءات المنهجية للدراسة بدءا بمنهج الدراسة بعدها تحديد المفاهيم و الدراسات السابقة و في الأخير أدوات جمع البيانات.

و يتناول الفصل الثاني تكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث أشرنا في هذا الفصل الى التطور التاريخي ، أنواعها و وظائفها ، خصائصها و أخيرا إيجابيات و سلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

و يعرض الفصل الثالث الأداء الوظيفي وأهم ما جاء فيه أولا محددات و خصائص الأداء الوظيفي و ثانيا أبعاد الأداء الوظيفي ، ثالثا أهمية الأداء الوظيفي و رابعا عناصره و أخيرا أنواع الأداء الوظيفي و العوامل المؤثرة فيه.

و يعرض الفصل الرابع نتائج الدراسة الميدانية



الجانب المنهجي

للدراصة

أولاً: اشكالية الدراسة

ثانياً: اسباب اختيار الموضوع

ثالثاً: اهمية الدراسة

رابعاً: اهداف الدراسة

خامساً: تحديد المفاهيم

سادساً: منهج الدراسة

سابعاً: أدوات جمع البيانات

ثامناً: الدراسات السابقة

## أولاً: إشكالية الدراسة

نعيش اليوم في عصر يستحق بامتياز تسميته عصر تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي حولت هذا العالم الى قرية صغيرة ، كما تعرف تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أنها الآلات أو الأجهزة الخاصة أوالوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها، كما أتاحت تكنولوجيا الاتصال الحديثة ظهور خدمات عديدة ومتنوعة لتلبية حاجيات الافراد والمؤسسات من المعلومات مثل :الحاسبات الشخصية ،الأقمار الصناعية ،الإتصال الكابلي والميكروفون وأدى ذلك الى ظهور خدمات الإتصال الحديثة مثل: التلفزيون،الكابلي ،الفيديو كاست،الفيديو ديسك،الانترنت،الانترانت.....نتيجة لهذه التطورات تزايد الطلب على هذه التكنولوجيا وبالتالي أصبحت هي المورد الأكثر أهمية مقارنة بالموارد الكلاسيكية ، مما جعل الإهتمام بها الشغل الشاغل لأي مؤسسة فالتعدد و التنوع في تكنولوجيا الإتصال الحديثة و إختلاف وظائفها من وسيلة الى اخرى سمح للمؤسسات بتشكيل بنية قاعدية متكاملة من هذه الوسائل قصد تغطية جميع النقائص و الثغرات التي عانت منها جراء إعتمادها على الاساليب التقليدية في أداء مهامها والتي لم تقدم لها الحلول الفعالة يتقاديها ،وهذا ما فرض على المؤسسات اليوم التعامل مع هذه التكنولوجيا الاتصالية الحديثة وجعلها أولى الأولويات إذ أن أي تجاهل لهذه التكنولوجيا يعني مزيدا من المشاكل و مزيدا من

التفكير والفشل ويعد مركب تكرير النفط المكثف بمؤسسة سوناطراك . فرع سكيكدة من بين المؤسسات التي وظفت هذه التكنولوجيا الإتصالية والتي تمثلت في جهاز الحاسوب، الإنترنت، الأنترانت ، الفاكس قصد تحسين الأداء الوظيفي ومن بين الأسباب التي جعلت هذه المؤسسة تركز بالتحديد على توفير هذا النوع من التكنولوجيا هو كون كل واحدة منها توظف في مجال معين قصد تحقيق غاية معينة ،فالحاسوب استخدم من أجل زيادة مردودية العمل من خلال إستغلال سرعته في إنجاز الاعمال وقدرته على العمل لساعات طويلة دون توقف .كما أن الانترنت وظفت في المؤسسة أيضا كونها تعتبر أهم مصدر لجلب المعلومات زد على هذا تتيح إمكانية انشاء مواقع للتواصل بين الموظفين كما وظفت المؤسسة أيضا شبكة أصغر من الانترنت وهي شبكة الانترنت حيث تعتبر شبكة داخلية خاصة بالمؤسسة لوحدتها تحمل جميع البيانات الخاصة بها تستغل هذه البيانات في أداء الاعمال و المهام كما تعتبر وسيلة اتصال عن طريق النص المكتوب بين الموظفين داخل المؤسسة. ويأتي أخيرا الفاكس الذي يعتبر همزة وصل بين الموظفين في أي وقت وفي أي مكان حيث يساعد الموظفين في التواصل فيما بينهم دون أي تشويش أو عوائق وبفضل هذه التكنولوجيا الإتصالية الحديثة تمكنت المؤسسة من تحقيق الإستمرارية والنجاح وأدت الى تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين ولتحديد موضوع الدراسة تحديد دقيقا فإننا نطرح التساؤل التالي :

هل لتكنولوجيا الإتصال الحديثة دور في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي شركة سونطراك؟

وتتدرج تحت هذا التساؤل عدة تساؤلات فرعية وهي :

1. ماهي تكنولوجيا الإتصال الحديثة الموظفة بشركة سونطراك ؟
2. ما مدى أثر إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أداء المؤسسة؟

3. ماهي الصعوبات التي تعترض الموظفين عند إستخدامهم تكنولوجيا الإتصال الحديثة في شركة سونطراك؟

### ثانيا: أسباب إختيار الموضوع

من الأسباب التي دفعت بنا إلى اختيار هذا الموضوع ودراسته هي :

### الأسباب الموضوعية:

- تزايد الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الإتصال في التأثير على مختلف جوانب إدارة المؤسسات الجزائرية .
- معرفة أسلوب الإتصال السائد داخل المؤسسة وعلاقته بأداء الموظفين
- تسهيل عملية الإتصال داخل وخارج المؤسسة وهذا ساهم بشكل كبير في لنجاح

سيرورة العمل

- التطور التكنولوجي في العالم أدى بالمؤسسات إلى إحتواء خاصية الإتصال التكنولوجي الحديث لمواكبة التطورات العالمية
- الإنتشار الواسع و الملفت الإلتباه لتكنولوجيا الإتصال الحديثة في جميع المجالات

### ثالثا: أهمية الدراسة

تعد عملية إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة داخل مركب تكرير النفط المكثف بمؤسسة سونطراك من أهم متطلبات العصر الحالي حيث يشهد هذا الأخير تطورات كبيرة في جميع المجالات والجوانب فقد أصبح من الضروري الإعتماد على تكنولوجيا الإتصال الحديثة داخل المؤسسة، كما ساهمت بشكل كبير في نجاح و إستمرار الشركة في عملها دون أي تاخير و عملت على تغيير أداء الموظفين الى الأفضل كما أتاحت تكنولوجيا الإتصال الحديثة ظهور خدمات عديدة و متنوعة لتلبية حاجيات الموظفين داخل المؤسسة ،لهذا نرى بأن لهذه التكنولوجيا أهمية بالغة و مهمة في حياة المؤسسة وفي مسارهاالاقتصادي.

### رابعا: أهداف الدراسة

- تتلخص الأهداف التي تلتزم الوصول إليها من خلال دراستنا الى مايلي:
- الرغبة في معرفة أثر تكنولوجيا الإتصال الحديثة على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الجزائرية.
- معرفة مدى إستفادة المؤسسة من إستخداماتها لتكنولوجيا الإتصال الحديثة.

- الوقوف على سياسة الإدارة المتبعة بهدف التنمية لضمان إستخدام أفضل لتكنولوجيا الإتصال الحديثة.
- التعرف على بعض الصعوبات و المشاكل التي تعترض الموظفين عند إستخدامهم لتكنولوجيا الإتصال الحديثة .

### خامسا: تحديد المفاهيم

#### 1-الدور:

أ- لغة: دار الشيء يدور دورا ودوراناً, تحرك وعادا إلى ما كان عليه.<sup>1</sup> دار الشيء يدور

دورا ودوراناً, ودعورا, طبقة من الشيء المدار فوق بعضه.<sup>2</sup>

ب- اصطلاحاً: الدور وضع اجتماعي ترتبط به مجموعة من الخصائص الشخصية

ومجموعة من الضروب النشاط التي يغزوا اليها القائم بها في المجتمع من قيمة معينة هذا

من جانب البناء التفاعل فهو ضياع مؤلف من مجموعة من الأفعال التي يؤديها الشخص

في موضوع تفاعل اجتماعي.<sup>3</sup>

كما يعرف بأنه مجموعة من الضمان و التوقعات المحددة اجتماعيا والمرتبطة بمكانة معينة.

<sup>1</sup> إ بن منظور: لسان العرب، دار المعارف،(د، م، ن)،(د، س، ن)،ص145.

<sup>2</sup> ابراهيم مصطفى،:أحمد الزيات، حامد عبد القادر، محمد النجار، معجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، مصر،2004، ط4، ص203.

<sup>3</sup> فؤاد البستاني: منجد الطلاب، دار الشروق، بيروت، د، س، ن، ص211.

وبعبارة أخرى يمثل الدور متطلبات تتمثل في توقعات الآخرين بمكان أداء شخص ما لدور معين في موقف ما وقد لا يكون على علم.<sup>1</sup>

## 2-التكنولوجيا: يمكن تحديد مفهوم التكنولوجيا كما يلي:

أ- لغة: كلمة "TECHNOLOGY" وهي مشتقة من الكلمة اليونانية TECHNE

وتعني فتيات أو مهارات , أما LOGY التي تعني علم أو دراسة<sup>2</sup>

ب - اصطلاحا : تعرف التكنولوجيا على أنها مجموعة من النظم والقواعد التطبيقية وأساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لدراسات أو بحوث مبتكرة في مجال الانتاج والخدمات كونها التطبيق المنظم للمعرفة والخبرات المكتسبة التي تمثل مجموعة الوسائل والأساليب الفنية.<sup>3</sup>

3-الاتصال: الاتصال يقابلها بالإنجليزية (COMMUNICATE) بمعنى نقل، أوصل، بلغ، راسل، كاتب، خابر، بمعنى يبلغ الاخبار (to communicate news) ويفشي السر ( te communicate a secret ) .

<sup>1</sup> محمد عاطف غيث وآخرون، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، 1995، د، ط، ص392.

<sup>2</sup> خديجة بلعيا، صورية معموري، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات واكتساب مزايا تنافسية في منظمات الاعمال، الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الاعمال في ظل الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 14/13 ديسمبر 2011، ص23.

<sup>3</sup> سمير جمال محمد شعير، دور الاتصال بالمشاركة باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لتفعيل الخدمة الارشادية في محافظة البحرية، رسالة ماجستير، قسم الارشاد الزراعي و المجتمع الريفي، كلية الزراعة جامعة المنوفية، مصر، 2014، ص13.

- مصطلح "الاتصال" في اللغة العربية مشتق من كلمة "تواصل" ، و التواصل في اللغة

من الوصل ويعني ربط شيء بشيء آخر، الوصول الى الشيء أو بلوغه والانتهاء

إليه.<sup>1</sup>

- كلمة "الاتصال" (communication) مشتق من الاصل اللاتيني (communis)

ومعناه عام أو شائع أو مألوف وتعني الكلمة: المعلومة المرسله، الرسالة الشفوية أو

الكتابية، شبكة الطرق وشبكة الاتصالات، كما تعني تبادل الافكار و المعلومات عن

طريق الكلام أو الكتابة أو الرموز.<sup>2</sup>

ب-اصطلاحاً: يعرف "كارل هوفلاند" الاتصال بأنه: العملية التي ينقل عمداً

بمقتضاها لعملية التي ينقل عمداً بمقتضاها المرسل منبهات لكي يعدل سلوك

المستقبلين<sup>3</sup>. ويعرفه "جورج لندبرج" بأنه: إن كلمة الاتصال تستخدم لتشير الى

التفاعل بواسطة العلامات والرموز، وتكون الرموز عبارة عن حركات أو صور أو لغة

أو أي شيء الرموز<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> عيشوش فريد، الاتصال في إدارة الازمات، ط1، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2011، ص11.

<sup>2</sup> محمد أحمد فياض، عيسى يوسف قداة و آخرون، مبادئ الإدارة، ط1، دار صفاء للنشر و التوزيع،

الاردن، 2010، ص192.

<sup>3</sup> فضيل دليو، تاريخ وسائل الاتصال، دار أقطار للفكر، (د، م، ن)، 2005، ط3، ص18

<sup>4</sup> حسن عماد مكايوي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة،

## 4-تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

أ-اصطلاحا: شهدت الخريطة الاتصالية تكنولوجية و إعلامية هائلة ومتسارعة، فمنذ منتصف الستينات عندما وضع أول قمر صناعي للاتصالات في مدار قريب من الأرض، والدخول في الالفية الثالثة فإن تكنولوجيا الاتصال أصبحت عناصر ملازما لكل مظاهر الحياة العصرية.<sup>1</sup>

وتعرف وفقا لرؤية "برنت روبين" **Brente Ruben** أنها: أي أداة أو جهاز أو وسيلة تساعد على انتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات.<sup>2</sup>

ويقصد بها أيضا: مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة، والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، وتوصيلها إلى الأفراد والمجتمعات.<sup>3</sup>

ومن منظور اتصالي يمكن القول أن تكنولوجيا الاتصال: هي مجموع التقنيات والأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة، التي توظف لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله بعملية الاتصال الجماهيري، أو الشخصي، أو التنظيمي، أو الجمعي، التي بها تجمع

<sup>1</sup> حسن رضا النجار: تكنولوجيا الاتصالات وأهميتها في تناقل المعلومات، ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر الدولي الاعلام الجديد: تكنولوجيا جديدة... لعالم جديد، البحرين، جامعة البحرين، ص495

<sup>2</sup> محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، ط1، دار السحاب للنشر و التوزيع، القاهرة، 2005، ص139.

<sup>3</sup> عبد المالك ردمان الدناني: تطوير تكنولوجيا الاتصال وعولمة المعلومات، المكتب الجامعي الحديث، د،ع، ن، 2005، ص11.

المعلومات والبيانات المسموعة والمكتوبة والمصورة والمرسومة والمسموعة المرئية والمطبوعة أو الرقمية، عن طريق الحاسبات الإلكترونية، ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات، ثم استرجاعها في الوقت المناسب، ثم نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مرئية أو مطبوعة أو رقمية، ونقلها من مكان إلى آخر، وتبادلها.<sup>1</sup>

وتعتبر كلمة حديثة التي تضاف إلى تكنولوجيا الاتصال نسبية، لأنها ترتبط أشد الارتباط بدرجة تطور كل مجتمع، فما قد يعتبر حديثاً في مجتمع ما، قد يعتبر تقليدياً في مجتمع آخر.

وبعد التصفح في هذه التعريفات، نستنتج ما يلي:

- أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تركز وبشكل محوري على استخدام تكنولوجيا الحاسب الآلي وبرمجياته.

- أن تطبيقات تكنولوجيا الاتصال تشمل جملة من المراحل، تبدأ أولاً بالحصول على

البيانات الضرورية من مصادرها المختلفة ثم معالجتها، وبعد ذلك إرسال النتائج المترتبة على عمليات المعالجة إلى الجهات المعنية للاستفادة منها.

- حتى تستطيع أنظمة تكنولوجيا الاتصال أن تحقق الاستفادة العظمى من عملياتها، فيجب توفير مخرجاتها (معلومات بمختلف أنواعها) بالوقت والشكل المناسبين.

<sup>1</sup> شريف دويش اللبان: تكنولوجيا الاتصال: المخاطر و التحديات و التأثيرات الاجتماعية، المكتبة الاعلامية، القاهرة، 2000، ص102-103.

ب- اجرائيا: يقصد بتكنولوجيا الاتصال الحديثة في هذه الدراسة، مجموع الوسائل والأدوات التي ترتبت عن الاندماج بين تكنولوجيا الحاسب الآلي وتكنولوجيا الاتصال السلوكية واللاسلكية، التي يتم توظيفها في إنتاج وجمع وتخزين ومعالجة ونشر واسترجاع المعلومات، وتوصيلها لأي جهة بالمؤسسة بغية تسهيل سير وأداء العمليات الإدارية بها.

## 6-الأداء:

**لغة:** مصدر الفعل أدى الشيء أوصله و الاسم الاداء: أدى الامانة، و أدى الشيء قام به.<sup>1</sup>  
 جاء في منجد اللغة العربية المعاصرة : تعريف الاداء : بأنه تسديد أو دفع ما هو واجب و مستحق و أدى عمل ما عليه، أي قام بما ملزم به (أدى الواجب).

## الأداء الوظيفي:

ب-اصطلاحا: هو النتائج العملية أو الانجازات، أو ما يقوم به الفرد من أعمال أو تنفيذ للأعمال. فالأداء هو التفاعل بين السلوك و الانجاز، أي انه مجموع السلوك و النتائج.<sup>2</sup>  
 وسنحاول التعرف على مفهوم الأداء الوظيفي، لقد تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم الأداء الوظيفي إلا أننا سنذكر البعض منها:

ويعرفه "كامل بربر" على أنه الأساس الي من خلاله يتم الحكم على فعالية الافراد و الجماعات و المؤسسات، ويقصد به من زاوية أخرى أهداف المؤسسة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> ابن منظور، لسان العرب، ط3، دار صادر للنشر و التوزيع، بيروت، 1414، ص374.

<sup>2</sup> حسن الساعاتي: تصميم البحوث الاجتماعية، نسق منهجي جديد، دار النهضة العربية، بيروت1982، ص9.

<sup>3</sup> كامل بربر، إدارة الموارد البشرية، اتجاهات الممارسات، دار المنهل اللبناني، ط1، بيروت، لبنان، 2008، ص172.

كما يعرف ناصر قاسمي بأنه هو جملة السلوكيات و التصرفات التي يقوم بها العاملون لإنجاز مهام معينة، و يتحدد الأداء الجيد بناء على المعنويات المرتفعة و التكوين الجيد للعاملين و التكنولوجيا العالية، وتصميم المهام وقدرة التنظيم و الأفراد، وقواعد السلوك الجماعي بحيث يتم التحكم في العمل نت الناحيتين الكمية و النوعية.<sup>1</sup>

و يعرفه "الهلال" بأنه تنفيذ الموظف لأعماله و مسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي تربط وظيفته بها، و يعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة.<sup>2</sup>

ج- إجرائيا: يقصد بالأداء قيام العامل بممارسة مجموعة من الأنشطة مرتبة ترتيبا منظما، تسمح بالقيام بوظيفة معينة على الوجه المرغوب، وقد يكون هذا الأداء جسماني(حركي)، أو ذهني كالتخطيط ومعالجة المشكلات التي تعيق السير الحسن للمؤسسة، فالأداء يعطي الكيفية التي يمارس بها العامل مهامه ووظيفته.

### سادسا: منهج الدراسة

عند القيام بأي دراسة علمية لابد من إتباع خطوات فكرية منظمة وعقلانية هادفة إلى بلوغ

نتيجة ما، وذلك بإتباع منهج معين يتناسب وطبيعة الدراسة التي سنتطرق لها .

وبما أن دارستنا تتمحور حول " دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي

لدى موظفي مؤسسة سوناطراك " ، فإنها تنتمي إلى الدراسات الوصفية الشائعة في

بحوث الاتصال. والتي تقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو للمشكلة من خلال تحديد

<sup>1</sup> طاهر محسن منصور العالين الادارة الإستراتيجية، منظور منهجي متكامل، دار وائل، الأردن، 2007، ط1، ص47.

<sup>2</sup> مجيد الكرخي، أساسيات تقييم العاملين، دار المناهج للنشر و التوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2017، ص190.

ظروفها وأبعادها والعلاقة بين متغيراتها، بهدف الانتهاء إلى وصف عملي ودقيق ومتكامل للظاهرة أو المشكلة التي تقوم على الحقائق المرتبطة، فقد حدد لهذه الدراسة منهج وفق ما تتطلبه دراسة واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، وأثر هذا الاستخدام على المؤسسة والاتصال، فلقيام بجمع وجرد كل المعلومات المتعلقة بالموضوع، وكذا تشخيص مؤشرات الدراسة استلزم استخدام " المنهج الوصفي التحليلي " .

ويعرف المنهج الوصفي بأنه: " المنهج الذي يقوم على وصف ظاهرة من الظواهر للوصول الى أسباب هذه الظاهرة والعوامل التي تتحكم فيها واستخلاص النتائج وتعميمها ويتم ذلك وفق خطة بحثية معينة من خلال جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها".

#### -سابعاً: أدوات جمع البيانات

#### -الاستمارة(الاستبيان):

هي وسيلة من وسائل البحث العلمي التي يستخدمها الباحث في جمع المعلومات والجهد الأكبر في الاستبيان ينصب على بناء الفقرات الجيدة والحصول على استجابات كاملة.<sup>1</sup>

ويعرفه محمد عبد الحميد على أنه " أسلوب لجمع البيانات يستهدف استشارة أفراد العينة بطريقة منهجية ومتقنة لتقديم حقائق أو آراء أو أفكار معينة في إطار البيانات المرتبطة

<sup>1</sup> منير عبد الحميد الضامن، أساسيات البحث العلمي، ط1، دار المسيرة، عمان، 2007، ص91

في موضوع الدراسة وأهدافها دون تدخل من الباحث في التقرير الذاتي لأفراد العينة في هذه

البيانات.<sup>1</sup>

وقمنا باختبار الاستمارة وتوزيعها على المحكمين<sup>2</sup> وذلك بتعديل بعض الأسئلة وحذف

بعضها، وإضافة بعض الأسئلة، لتصل إلى شكلها النهائي بصياغة 21 سؤال.<sup>3</sup>

وقد قسم هذا الاستبيان إلى ثلاثة محاور، تضمن المحور الأول بعض البيانات الشخصية

التي تخص الموظف و الذي يحتوي على 5 أسئلة، أما المحور الثاني يتمحور حول مدى

استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة و الذي يحتوي على 11 سؤال أما المحور

الثالث تمحور حول أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أداء المؤسسة

حيث تضمن 9 أسئلة.

### ثامنا: الدراسات السابقة

**الدراسة الأولى:** دراسة هاجر خليل وصباح حمية (2014) بعنوان دور تكنولوجيا

الاتصال الحديثة في أحداث التغيير الثقافي داخل المجتمع المحلي (الانترنت نموذجاً)<sup>4</sup>

وقد اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة

معرفة مدى تأثير شباب المجتمع المحلي السوفي بالانترنت.

<sup>1</sup> محمد عبد الحميد، دراسات الجمهور في بحوث الاعلام، د، ط، عالم الكتاب، القاهرة، 1993، ص 133.

<sup>2</sup> زرقوط موسى، أستاذ مساعد"ب" جامعة سيكيدة.

<sup>3</sup> لقمش فاطمة طالبة دكتوراه جامعة عنابة.

<sup>4</sup> هاجر خليل، صباح حمية: دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أحداث تغيير الثقافي داخل المجتمع المحلي (الانترنت أ نموذجاً)مذكرة لتتيل شهادة الماستر، تخصص: علم الاجتماع اتصال ، 2015/2014.

معرفة مدى تأثير الأنترنت على تغير الثقافة المحلية.

معرفة مدى تقبل المجتمع المحلي السوفي لثقافة دخيلة عليه ومدى العمل بها وقد استخدم الباحث عينة محددة ب 25 مفردة.

ومن الأدوات البحثية أهمها الاستمارة ( الاستبيان )

وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور كبير في إحداث التغير الثقافي داخل المجتمع المحلي

تستطيع الأنترنت كوسيلة اتصال حديثة إحداث تغير في عادات وتقاليد المجتمع المحلي

تستطيع الأنترنت التأثير على القيم الاجتماعية لدى الأفراد بمنطقة الوادي

تؤثر الأنترنت إلى مدى كبير في الموروث الثقافي للفرد بمنطقة الوادي.

**الدراسة الثانية:** دراسة سارة قربي (2014) بعنوان دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في

تحسين الاداء المهني لدى العاملين في المؤسسات العمومية - دراسة مسحة على عينة من

عمال مركز البحث العلمي و التقني للمناطق الجافة عمر البرناوي-بسكرة-<sup>1</sup>

وقد اعتمد على المنهج المسحي بالعينة من أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة

- تسليط الضوء على وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين مستوى الاداء المهني

لدى العاملين وتعزيزه.

- التعرف على وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي يستخدمها مركز البحث العلمي

و التقني للمناطق الجافة عمر البرناوي وكيفية استخدامها من طرف العاملين.

<sup>1</sup> سارة قربي، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى العاملين في المؤسسات العمومية(دراسة

مسحية على عينة من عمال مركز البحث العلمي و التقني للمناطق الجافة عمر البرناوي-بسكرة-) مذكرة لنيل شهادة  
الماستر في علوم الاعلام و الاتصال، تخصص: اتصال وعلاقات عامة، 2015/2014، جامعة محمد خيضر - بسكرة-.

- الكشف عن الصعوبات التي تواجه العاملين في مركز البحث العلمي و التقني للمناطق الجافة، عمر البرناوي، عند استخدامهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة .
- التعرف على تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء العاملين.
- الوصول الى نتائج تخدم دراستنا وتفيد تطويرها.
- ومن أهم الأدوات البحثية التي استخدمها: الملاحظة البسيطة، المقابلة، الاستمارة.
- وقد استخدم الباحث عينة محددة ب 50 عامل.
- وقد توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج:
- وجود تباين في استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث تحتل الانترنت المرتبة الاولى تم برمجيات التطبيق وبعدها الانترنت وأخير الفاكس.
- كما أن الاستفادة من هذه التكنولوجيا يتفاوت بين وسيلة وأخرى حسب ترتيبها.
- كما أكدت معظم النتائج على عدم استفادة العاملين في مركز الدورات التدريبية التي يضمنها المركز بالشكل المطلوب، لقلتها وعدم كفايتها.
- كما يواجه العمال صعوبة تمثلت في قلة برمجيات التطبيق لمركز الى تحسين مستوى الأداء المهني لدى العاملين في المركز بشكل مقبول، من خلال تحسين أساليب الاتصال بشقيه الداخلي و الخارجي.
- ومن أهم الأدوات البحثية التي استخدمها: الملاحظة البسيطة، المقابلة، الاستمارة

### الدراسة الثالثة: دراسة حسيبة مجدوب و لطيفة العايب (2017) بعنوان توظيف تكنولوجيا

المعلومات و الاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمية الجزائرية -دراسة ميدانية بمطار

فرحات عباس.<sup>1</sup>

وقد اعتمد على المنهج الوصفي لتحقيق أهداف الدراسة

- معرفة مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمية الجزائرية.

- التعرف على تكنولوجيا الاتصال الحديثة المستخدمة داخل مؤسسة مطار فرحات عباس.

- معرفة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسسة مطار فرحات عباس.

- معرفة مجالات وأشكال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة مطار فرحات عباس.

وقد تستخدم الباحث عينة محددة ب 12 مفردة

ومن الأدوات البحثية أهمها:

<sup>1</sup> حسيبة مجدوب، لطيفة العايب: توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمية الجزائرية(دراسة ميدانية بمطار فرحات عباس) مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص: اتصال وعلاقات العامة، 2017/2018، جامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل-.

استمارة(الاستبيان)، القواميس، المراجع، المذكرات والرسائل الجامعية وقد توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها:

- بينت الدراسة أن جهاز الحاسوب وشبكة الانترنت والهاتف النقال هي الوسائل التكنولوجية المستخدمة بشكل دائم، في تخزين المعلومات و الملفات و الحصول عليهما وتبادلاتها والاتصال بزملاء العمل.

- بينت الدراسة أن موظفي مطار عباس فرحات يعتمدون بشكل كبير على تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عملهم.

- بينت الدراسة أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تساهم في تحسين الاتصال بين الموظفين ، ولها دور في عملية التنظيم واتخاذ القرارات.

- بينت الدراسة أن مطار فرحات عباس مهتم بتوظيف كل ما هو جديد من تكنولوجيا الاتصال الحديثة و تعميمها على مستوى جميع إداراته، مع تقديم المساعدة التقنية و توفير دورات تكوينية و تدريبية لموظفيه

**الدراسة الرابعة:** دراسة محي الدين نورة و أومدور مفيدة(2021) بعنوان دور الاتصال

الداخلي في تحسين الاداء الوظيفي للعمال -دراسة ميدانية بالمحافظة العقارية لولاية قالمة.<sup>1</sup>

وقد اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة

<sup>1</sup> محي الدين نورة، أومدور مفيدة، دور الاتصال الداخلي في تحسين الاداء الوظيفي للعمال (دراسة ميدانية بالمحافظة العقارية لولاية قالمة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع الاتصال، 2022/2021، جامعة8ماي 1945-قالمة.

- التعرف على واقع استخدام الاتصال الداخلي في المؤسسة
- التعرف على مكانة الاتصال داخل المؤسسة وعلاقته بأداء العاملين.
- التعرف على واقع الاداء الوظيفي في ظل استخدام وسائل الاتصال الداخلي في المؤسسة
- التحقق من صحة الفرضيات و الاجابة على التساؤلات المطروحة حول الموضوع

وقد استخدم الباحث عينة محددة ب 47 عامل

ومن الادوات البحثية أهمها: الملاحظة، المقابلة، الاستمارة، السجلات الوثائق.

وتوصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها:

- نستنتج تواصل المبحوثين مع الادارة متمحور حول العمل ومستجداته بالدرجة الاولى.
- الاتصال الداخلي في المؤسسة يساهم في تسهيل مهام العمال من خلال تبادلهم الخبرات والمعلومات.
- نستنتج أن المؤسسة تفتح المجال للعمال للعمل بكل حرية كما تسمح لهم بإبداء آرائهم واخذها بعين الاعتبار، وهذا ما أدى الى تحسين وثيرة العمل وجعلهم أكثر ايجابية ورضا في العمل، وبالتالي تحفيزهم على الالتزام و العمل بجدية.
- علاقة العمال مع بعضهم ومع رؤسائهم هي علاقة يسودها الاحترام و التقدير
- الاتصال الداخلي في المؤسسة يؤثر بشكل كبير على العاملين وعلى أدائهم، ففوة الاتصال تشكل تحفيز لدى العاملين وتشعرهم بحس المسؤولية والقيمة، مما يجعلهم أكثر مثابرة في العمل .

الجانب النظري

## تمهيد

1. التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة
2. انواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة
3. وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة
4. خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة
5. ايجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

ملخص الفصل

## تمهيد:

تحتل تكنولوجيا الاتصال الحديثة مكانة مهمة مع تزايد دورها في صياغة الحاضر وتشكيل المستقبل وبناء مجتمع متطور، وأصبحت هذه التكنولوجيا مطلباً أساسياً في حياة الناس وفي حياة الناس وفي جميع نواحي حياتهم سواء الاقتصادية أو التعليمية أو السياسية أو الترفيهية.

وفي هذا السياق اتجهت الكثير من المؤسسات في العالم الى استثمار التكنولوجيات الجديدة على رأسها تكنولوجيا الاتصال لما توفره من سرعة و دقة عالية، ونتاجية كبيرة وجودة متميزة وقد ترجم هذا التبنى هجرة كمية ضخمة من النشاط الاقتصادي والاجتماعي من الواقع الطبيعي الراهن الى شبكات تفاعلية رقمية مبنية على المعايير المفتوحة كشبكة الانترنت مثلاً.....

## أولاً: التطور التاريخي لتكنولوجيا الإتصال الحديثة

لقد شهد عام 1824م إكتشاف العالم الانجليزي "وليم ستجرون" الموجات الكهرومغناطيسية وفي عام 1837م إستطاع "صامويل مورس" إختراع التلغراف و ابتكر طريقة للكتابة تعتمد على إستخدام النقط و الشرط، أما عام 1876م استطاع "ألكسندرغراهام بل" من إختراع الهاتف لنقل الصوت البشري الى مسافات بعيدة مستخدماً تكنولوجيا التلغراف<sup>1</sup>.

وفي عام 1877م اخترع "توماس اديسون" جهاز الفونوغراف ثم تمكن العالم الألماني "ايميل برلينغ" من إبتكار القرص المسطح الذي يستخدم في تسجيل الصوت، وفي عام 1896م إستطاع العالم الإيطالي "غوغليمو ماركوني" من إختراع اللاسلكي، وفي عام 1919م فقد تميز بأن كل من الألمان و الكنديون هم أول من بدأ في توجيه خدمات الاذاعة الصوتية المنتظمة، لتبدأ في عام 1941م خدمات التلفزيون التجاري في الولايات المتحدة الأمريكية.

وقد تميز القرن الماضي بإكتساب وسائل الإتصال الصفة الجماهيرية وذلك من خلال طبيعة البرامج وسعة البث وانتشاره، وأصبحت لها أهمية كبيرة وخاصة الوسائل الإلكترونية (التلفزيون و الراديو) باعتبارها قنوات أساسية لنقل الأخبار و المعلومات<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية ياسين ق قرناني، تكنولوجيا الإتصال و الإعلام الحديثة، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر و التوزيع، الجزائر، 2010، ط1، ص4، ص5.

<sup>2</sup> خالد منصر، علاقة استخدام تكنولوجيا الاعلام و الإتصال الحديثة باغتراب الشباب الجامعي، رسالة ماجستير، قسم العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية و الإسلامية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2012، ص57.

فأصبحت برامج التلفزيون تعكس قيم المجتمع و ثقافته و أنماط معيشتة و عكست برامج الراديو إهتمامات الناس و قضاياهم الحالية، ومع ظهور ونجاح الصحافة الجماهيرية التي إكتمل نموها في النصف الأول من القرن العشرين ،فقد شهد القرن التاسع عشر ظهور عدد كبير من وسائل الاتصال (التلغراف،التليفون،الفونوغراف،التصوير،الفوتوغرافي.....) والعلم السينمائي ثم الإذاعة المرئية(التلفزيون).<sup>1</sup>

وقد شهد النصف الثاني من القرن العشرين أشكالا لتكنولوجيا الإعلام والإتصال و لعل أبرز مظاهر تلك التكنولوجيا هو إمتزاج ثلاث ثورات مع بعضها البعض شكلت ما سمي بالثورة التكنولوجية و هي ثورة المعلومات المتمثلة في إنفجار ضخم في المعرفة و كمية هائلة من المعارف .

و ثورة الإتصال تتجسد في تطور تكنولوجيا الإتصال الحديثة بدءا بالإتصالات السلكية مرورا بالتلفزيون و إنتهاءا بالأقمار الصناعية و الألياف الضوئية و ثورة الحاسبات الإلكترونية التي إمتدت الى كافة جوانب الحياة و إمتزجت بكافة وسائل الاتصال وقد أطلق على هذه المرحلة عدة تسميات أبرزها مرحلة الاتصال المتعدد "multimedia" و مرتكزاتها

2 حسن عماد مكايي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية ، ط5،مصر

الأساية هي الحاسبات الإلكترونية في جيلها الخامس الذي يتضمن أنظمة الذكاء الإصطناعي و الألياف الضوئية وأشعة الليزر و الأقمار الصناعية<sup>1</sup>.

ومنه يمكن إعتبار أن التكنولوجيا كغيرها من جوانب المعرفة الإنسانية قد مرت بمراحل تطور تاريخية إمتدت لمدة طويل من الزمن و أهمها (مرحلة الصناعات اليدوية، مرحلة الآلية و المكننة ، مرحلة الإنتاج الواسع ، مرحلة التحكم الآلي أو الأتمتة، و مرحلة التحكم الذاتي)<sup>2</sup>.

### ثانيا: أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة

شهدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة تطورا خلال العقدين الماضيين وما تزال تنمو بشكل كبير فاق قدرتنا على وضع تصور كامل يحكم أداء هذه التكنولوجيا، ومن أهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة: الحاسوب ومنظومة الشبكات (الأنترنت، الإنترنت، الإكسترانت) التي قدمت للمؤسسة إمكانية البحث عن المعلومات وتسجيلها و تخزينها ثم استرجاعها في الوقت المناسب.

<sup>1</sup>حسن عماد مكايي، مرجع سابق ص45

<sup>2</sup> بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، رسالة الماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013، ص5.

## 1.1 / الحاسوب "computer":

## ✓ تعريف الحاسوب:

هو وسيلة لتجهيز البيانات بمعنى أنه يسلم البيانات كمدخلات ويجهزها في صورة معلومات كمخرجات أي أنه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلية و تخزينها ثم إنجاز العمليات الحسابية عليها و إجراء المقاربات المنطقية المتعلقة بها، وأخيرا الامداد بالمعلومات المطلوبة و ذلك كله بمعدل سرعة كبيرة<sup>1</sup>

يعرف أيضا : هو جهاز إلكتروني مصمم لاستقبال المجاميع الكبيرة من البيانات بشكل آلي وتخزينها ومعالجتها ومن ثمة إمكانية تحويلها إلى نتائج و معلومات مفيدة يمكن إستخدامها حسب الحاجة وعند الطلب، وذلك بموجب أوامر وتعليمات خاصة يطلق عليها اسم برامج التشغيل.

## ✓ نشأة وتطور الحسوب :

ترجع النشأة الأولية للحاسوب (الكمبيوتر) الى بداية عام "1920م" وذلك عندما استخدم الانسان الحاسبات الآلية الضخمة. و لكن تطورة هذه التكنولوجيا الحديثة بعد تطور علم لفيزياء و الرياضيات و الفلك و تقنيات الإرسال و الإستقبال، ونظم تخزين و إرسال المعلومات لا سيما بعد الحرب العالمية الثانية حيث ساعدت الظروف الاقتصادية و التجارية و عمليات الإنتاج الصناعي الكبير على تطور نظم

<sup>1</sup> محمد شوقي شادي, الحاسب الالكتروني و نظم المعلومات , د/ط, دار النهضة ,بيروت, 1983,ص16

الحاسبات الآلية ، ولقد صنع أول كمبيوتر إلكتروني عام "1946" و لكنه طور عام "1971" ولكن لم تظهر استخدامات الكمبيوتر الشخصي من الناحية التجارية إلا في عام "1975" كما جاءت عملية تطوير نظم الإلكترونيات لتصنيف أبعاد تكنولوجية أخرى على تطوير الحاسوب، ولقد اتسعت إستخداماته في الوقت لحاضر لتشمل النواحي التعليمية، الثقافية، التجارية، الاقتصادية، الطبية، الصناعية و أعمال الملاحظات البرية و الطيران و الطرق و المواصلات و الاتصالات المختلفة، بالإضافة إلى استخداماته المتعددة في كافة مجالات و سائل الاتصال الأخرى مثل: الطباعة ، الصحافة ، الإذاعة و التلفزيون و غيرها. و يضيف أبعاد ثقافية و اجتماعية و حضارية جديدة لكل من الأفراد العاديين و المؤسسات و الدول القومية كذلك<sup>1</sup>.

#### ✓ خصائص الحاسوب:

هناك مجموعة كبيرة من الخصائص للحواسيب من أهمها:

- السرعة: ونقصد بها سرعة معالجة العمليات الحسابية و المنطقية و حل القضايا التي لا يمكن أن تنفذها سرعة الانسان.
- الدقة: وهي إمكانية تحديد الاحتياجات بالضبط بين الكم الهائل من المعلومات و مصادرها المتاحة ثم الحصول عليها حسب الرغبة و الحاجة و عند الطلب.

<sup>1</sup> عبد الله محمد عبد الرحمن، الإعلام (المبادئ و الأسس النظرية و المنهجية) د/ط، دار المعرفة الجامعية ببيروت

- إمكانية الوثوق و الإعتماد:المعلومات التي تحصل عليها من خلال استخدام الحاسوب موثوق بها ويمكن الاعتماد عليها لأن نسبة الخطأ فيها تكاد تكون معدومة بالأخطاء البشرية.
- القدرة الفائقة على التخزين:تمتاز الحواسيب بقدرتها الفائقة في تخزين كمية هائلة من المعلومات في حيز صغير,وهذه القدرات و فرت على المؤسسات و الإدارات المساحات الضخمة التي كانت تكلفها الأوراق لغرض تخزين المعلومات بشكلها الورقي.
- إرتباط الحواسيب بوسائل اتصال عن بعد:إن تطور صناعة تكنولوجيا الحواسيب من حيث السرعة و المعالجة و التخزين و الاسترجاع, مع تمكين وسائل الاتصال في الشبكات و البروتوكولات الخاصة بنقل البيانات بأنواعها المختلفة المقروءة و المرئية و المسموعة جعل العالم قرية صغيرة و ساهم بفاعلية كبيرة على ربط المؤسسات بشبكة هائلة من الاتصالات البريدية ، و ساعد في تطوير التجارة و الصناعة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> سليمان مصطفى الدلاهمة، أساسيات نظم المعلومات المحاسبية و تكنولوجيا المعلومات، ط1، دار الوراق للنشر و التوزيع الأردن، 2008، ص 330.

## 2.1/ الأنترنت "internet":

### ✓ تعريف الأنترنت:

عرفه "بيتر دايسون" على أنه: مجموعة من شبكات الحاسوب التي تصل ملايين الأجهزة حول العالم عن طريق ما يسمى "بروتوكول مشترك" بغية تحقيق أهداف مختلفة: تجارية ، ثقافية ، شخصية ، تعليمية ، دينية ، سياسية ، وتعد شبكة الأنترنت مصدر متميز للمعلومات كونها تتغير و تتجدد باستمرارو إستخدامها يحتاج إلى إتباع خطوات معينة و صحيحة من أجل الاستفادة منها بأقصر الطرق و أكثرها سهولة<sup>1</sup>.

### ✓ نشأة و تطور الأنترنت :

على عكس التكنولوجيات الأخرى التي تم تطويرها فإنه لا يوجد مخترع واحد للأنترنت بل تطور مع مرور الوقت ، حيث بدأ ظهور الأنترنت كسلاح بيد الولايات المتحدة في الحرب الباردة ، و لعدة سنوات تم استخدامه من قبل العلماء و الباحثين من أجل التواصل فيما بينهم.

ومن المراحل التي مر بها تطور الأنترنت هي:

- عام 1969م أرسل طالب بجامعة كاليفورنيا يدعى تشارلي كلاين أول إرسال

بسيط

<sup>1</sup> جودة أحمد سعادة ، عادل فايز السرطاوي ، استخدام الحاسوب و الأنترنت في ميادين التربية و التعليم ، د/ط دار الشروق للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2007 ، ص68

إلى حاسوب في معهد ستانفورد للأبحاث الذي يبعد حوالي 483 كم عنه، وقد اعتبر هذا أول اتصال في تاريخ الانترنت.

- تعد شبكة أربانت ( arpanet) المباشرة بظهور الانترنت حيث تم تطويرها من قبل وزارة الدفاع الأمريكية بالتعاون مع العديد من الجامعات ,و تم السماح للباحثين في الجامعات و العاملين في وزارة الدفاع بتشارك المعلومات مع زملائهم في مدن أخرى عبرها, وذلك بتسجيل الدخول من جامعة كاليفورنيا إلى جامعة ستانفورد، و بحلول عام 1971م كان هناك ما يقارب 30 جامعة تشارك في أربانت
- يعد أول ظهور لشبكة الحاسوب الجديدة في عام 1972م في المؤتمر الدولي للاتصالات الحاسوبية ,حيث تم الإعلان عن البريد الإلكتروني.
- في أواخر السبعينات استطاع الدكتور فينتون من إختراع لغة مشتركة للتواصل بين أجهزة الحاسوب المتصلة من خلال بروتوكول الانترنت ( tcp/ip ) وتم استخدام بروتوكول نقل الملفات (ftp) للسماح للمستخدمين بالوصول للملفات الموجودة على جهاز حاسوب بعيد.<sup>1</sup>
- بحلول عام 1986م أصبحت مؤسسة العلوم الوطنية (nsfnet) عبارة عن مراكز لأجهزة الحواسيب العملاقة المتصلة بالانترنت بسرعة 56000 بت في الثانية.

<sup>1</sup> فيصل أبو عيشة ,الاعلام الإلكتروني ,ط1, دار أسامة للنشر و التوزيع , الأردن , عمان ,2010, ص46

• تجاوز عدد المضيفين على الأنترنت ما يقارب 20000 شخص بحلول عام 1987م.

• إستطاعت المنظمة الأوروبية للأبحاث النووية (cern) تطوير لغة ترميز النص التشعبي (html) التي لا تزال تستخدم في صفحات الويب حالياً.

### ✓ خصائص الأنترنت:

تتمثل خصائص الأنترنت فيما يلي:<sup>1</sup>

• **التفاعلية:** وهي السمة المميزة التي تسمى الاتصال المواجهي ، و هي تعني انتهاء فكرة الاتصال الخطي في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل بحيث يصبح الاتصال باتجاهين يتبادل أطراف العملية و يكون لكل طرف القدرة الحرة و التحكم في عملية الاتصال في الوقت و المكان و الزمان الذي يناسبه.

• **التنوع:** أدى تطور المستحدثات الرقمية إلى ارتفاع القدرة على التخزين و الإتاحة و توظيف أفضل لعملية الاتصال بما يتفق مع حاجاته و دوافعه ، ويتمثل التنوع في الاتصال الرقمي ب:

أ.تنوع أشكال الاتصال عبر الحاسب (اتصال صوتي ، بريد إلكتروني ، جماعات النقاش ، الاتصال بمواقع إلكترونية و مواقع محطات التلفزيون).

<sup>1</sup> مصطفى يوسف كافي، تكنولوجيا الاعلام و الاتصال، ط1، دار الاعصار العلمي للنشر و التوزيع، الاردن، 2005 ص70، 69، 68.

ب.التنوع في المحتوى سواء في وظائف هذا المحتوى أو مجالاته (التنوع في محتوى الاتصال عبر الوسائل ، التنوع في امتدادات هذا المحتوى و روابطه و تفسيراته من خلال النصوص ).

● **التكامل:**تتيح عملية الاتصال الرقمي (عبر شبكات الاتصال) مختلف نظم الاتصال و أشكاله مما يوفر للمستخدم ما يراه مطلوباً من تخزين أو طباعة أو إرسال ،أن هذا النظام يوفر مختلف أساليب التعرف و الإتاحة و التخزين بأسلوب متكامل.

● **الفردية و التجزئة :** يحقق الإتصال الرقمي للمستخدم حرية كبيرة في التجول و الاختيار و الاستخدام و تقييم الاستفادة في عملية الاتصال ، و هو بذلك يعطي من شأن الفردية.

● **تجاوز الحدود الثقافية :** شبكة الأنترنت هي مجموعة شبكات دولية و إقليمية تزداد يوماً بعد يوم و يزداد معها عدد المستخدمين لهذه الشبكة نتيجة توفر إمكانية الاتصال و رفض تكلفته ، مما أدى إلى تجاوز الحدود الجغرافية و الثقافية و الوصول إلى العالمية أو الكونية ، هذا ما دفع الكثير من الدول و المجتمعات إلى إنشاء طرق المعلومات السريعة التي كانت إلا تعبيراً عن إدراكها لأهمية الاتصال الثقافي العالمي<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> مصطفى يوسف كافي ، مرجع سابق ، ص70، 69، 68.

- تجاوز وحدة الزمان و المكان:الاتصال الرقمي اتصال عن بعد لا يفترض فيه تواجد أطراف الاتصال في مكان واحد وفي نفس الوقت (التزامن) إلا في عمليات الدردشة أو المؤتمرات عن بعد ، و أدى ظهور الكثير من الأجهزة الرقمية و الهواتف إلى تسهيل إمكانية الاتصال مهما تباعدت المسافات بين أطراف عملية الاتصال نظرا لإمكانية الأجهزة و البرامج الرقمية في الاستقبال و الإرسال و التخزين و التحميل على الأجهزة و الأسطوانات و إعادة إستقبالها مرّة أخرى في الوقت المناسب.

### 3.1/الإنترنت "intranetM":

#### ✓ تعريف الإنترنت:

هي شبكة داخلية خاصة تستخدم كل أدوات الأنترنت ، يهدف استخدامها إلى تحسين آليات الاستغلال المشترك للموارد و المعلومات و الرفع من كفاءة العمل الذي يغير المؤسسة أو الشركة المعنية.فشبكة الإنترنت تقتصر على مؤسسة بعينها ولا يمكن الدخول إليها إلا للعاملين بالمؤسسة و عن طريق كلمة مرور خاصة ،تستخدم تطبيقات الأنترنت بحيث تسمح بتبادل المعلومات المختلفة داخل المؤسسة التي قد

تكون سرية خاصة بالمؤسسة المستخدمة فقط و الحصول عليها في الوقت المطلوب و بشكل أسهل و أسرع.<sup>1</sup>

### ✓ مزايا الإنترنت :

- الحصول على المعلومات في الوقت الحقيقي أو فور حدوث الحدث المتعلق بها.
- رفع كفاءة عملية الاتصال و إتخاذ القرار.
- المساهمة في زيادة تلقائية العمليات الأمر الذي يساهم في عملية التشغيل.
- تقليص في نفقات توزيع المعلومات.
- بالإمكان تأمين تطبيقات تفاعلية تشتمل على نصوص و أصوات و فيديو.
- سهولة الاستخدام من خلال وجود نظام ربط شبكي عالمي.<sup>2</sup>

### ✓ خدمات الإنترنت :

تقدم شبكة الإنترنت عدّة خدمات أهمها :

- تسمح بدخول الموظفين في المؤسسة الواحدة إلى الشبكة الداخلية عن طريق كلمة السر أو بطاقة ذكية تستخدم للتشفير من أجل استفادتهم بالمعلومات المتوفرة.
- استخدام تقنيات تصميم الصفحات الخاصة بالإنترنت لعمل الوثائق و المستندات و خطابات العمل الخاصة بالمؤسسة و تبادلها بين الموظفين .

<sup>1</sup> هشام بوبكر, محاضرات في مقياس مؤسسات الإعلام و الاتصال , سنة أولى ماستر علاقات عامة , د/ط, جامعة

الصديق بن يحي , جيجل 2016/2017, ص 73

<sup>2</sup> ثابت عبد الرحمن إدريس, نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة , د/ط, الدار الجامعية, الاسكندرية , 2005

- تصميم القواعد على الخادم الرئيسي لموقع المؤسسة و وضعها على موقع بيانات

المؤسسة لضمان الوصول إليها عند الحاجة.<sup>1</sup>

#### 4.1/الإكسترنانت:

##### ✓ تعريف الإكسترنانت:

هي نتيجة لتزواج كل من الأنترنت و الإنترنت و بذلك هي: "المشاركة بين الأنترنت

الخاص بالشركة و شركائها التجاريين"، أو هي: "تتمثل في شبكة الإنترنت لمؤسسة

أو شركة يسمح باستغلالها ، بالإضافة إلى موظفيها و البعض من شركائها على

غرار المزودين و الحرفاء". فهي إذن شبكة أنترنت متاحة لمجموعة مختارة من

أشخاص داخل و خارج المؤسسة أو الشركة ومن أهم فوائدها تعزيز سهولة التعامل و

قابلية الاستعمال مع الحرفاء و المزودين و شركاء المؤسسة بصفة عامة و إبقاء

الحرفاء و المزودين على علم دائم بالأحداث المتصلة بالمؤسسة و تقوية العلاقة مع

الحرفاء و إدخال السرعة و المرونة في تسويق الإنتاج و الخدمات.<sup>2</sup>

وتعرف الإكسترنانت على أنها: "عبارة عن موقع إنترنت حيث أن صفحاته أو بعض نوافده لا

يمكن دخولها إلا بشروط ، إن هذا النظام يسمح بالإطلاع على مضمونه فقط للأشخاص و

الزبائن و المتعاملين المعنيين بمضامين الموقع و تسمح الإكسترنانت للجمهور المتصفح

<sup>1</sup> أمينة قدايفة، أثر تكنولوجيا المعلومات على المزيج التسويقي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص الإدارة

التسويقية، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، 2015، ص53

<sup>2</sup> مراد رايس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم

التسيير فرع إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2005، 2006، ص46

للموقع و الغير معني بتفاصيله بأن يطلع على بعض الأمور المتعلقة بتعريف المؤسسة و ماهيتها، إن الإكسترنانت تعني بصفة عامة شبكة انترنت حيث أن الدخول إليها مسموح للجميع.

### ✓ المزايا الأساسية لاستخدام الإكسترنانت:

تتمثل المزايا الأساسية للإكسترنانت فيما يلي:

- أداة قادرة على زيادة فاعلية العمليات التشغيلية و الصفقات.
- عامل مهم في تخفيض التكاليف من خلال تدفق المعلومات و سرعة نقلها و المقدرة على توفير المرونة و العمق في عملية التوريد.
- تتميز هذه الشبكة بأنها توفر الأمن المطلوب داخل الشبكة لتبادل المعلومات الخاصة بين الشركات مع بعضها ، و وضع بعض الصلاحيات في تبادل هذه المعلومات بينهم<sup>1</sup>.

### ✓ تصنيف شبكات الإكسترنانت:

نشأت شبكة الإكسترنانت استجابة لما يتطلبه قطاع الأعمال من شركات و تحالفات عن طريق الشبكات ، ولهذا فإن تصنيف شبكات الإكسترنانت يعتمد على قطاع الأعمال الذي يصنفها إلى:

<sup>1</sup>بشير كاوجة ، مرجع سابق ، ص39.

– شبكات إكسترنات التزويد: تربط هذه الشبكات مستودعات البضائع الرئيسية مع مستودعات الفرعية بغرض تسيير العمل فيها آليا للمحافظة على كمية ثابتة من البضائع في المستودعات الفرعية، استنادا لقاعدة نقطة الطلب للتحكم في المخزون و بالتالي تقليل احتمال رفض الطلبات بسبب عجز في المستودع.

– شبكات إكسترنات التوزيع: تمنح هذه الشبكات صلاحيات للمتعاملين مستندة إلى حجم تعاملاتهم ، و تقدم لهم خدمة الطلب الإلكتروني و تسوية الحسابات مع التزويد الدائم بقوائم المنتجات الجديدة و المواصفات التقنية و ما إلى ذلك من خدمات أخرى.

– شبكات الإكسترنات التنافسية: هذا النوع من الشبكات يمنح للمؤسسات الكبيرة و الصغيرة فرصا متكافئة في مجال البيع و الشراء ، مما يدفع من مستوى الخدمة و يعزز جودة المنتجات و يقضي على الاحتكار.<sup>1</sup>

### ثالثا: 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 و مما لاشك فيه أن هذه الوظائف تختلف من وسيلة إلى أخرى ، كما تختلف ميادين الاستفادة من هذه التكنولوجيات من ميدان إلى آخر و من بين هذه الوظائف تذكر :

<sup>1</sup> بشير كاوجة، مرجع سابق، ص 43.

1/ وظيفة التوثيق: لعبت تكنولوجيا الاتصال المتمثلة بالحاسوب و الأقراص المضغوطة و البريد الإلكتروني ومنظومة الشبكات (الانترنت ، الإنترنت ،الاكسترانت ) دورا كبيرا في توثيق الإنتاج الفكري في مجال الاتصال و ذلك بتناولها لعمليات التجميع و وضع النظم و الأساليب الفنية الكفيلة باسترجاع مضمون هذا الإنتاج و تحليله من خلال تصنيفه ثم الاعلام عنه ليتحقق الاستخدام الأمثل لهذا الرصيد الفكري<sup>1</sup>.

2/ تعمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تقديم المعلومات المتعددة و المتنوعة التي تتميز بالضخامة ، ذلك أن الاتصال الرقمي و الانفجار المعلوماتي ساهم في تعميم الاستفادة من ثورة المعلومات و انتشارها التي غطت كل المجالات نتيجة الخصائص التي تميزت بها تكنولوجيا الاتصال و المعلومات و أهمها سعة التخزين<sup>2</sup>.

3/ عملت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الزيادة في سرعة إعداد الرسائل و في القدرات العالية من حيث تحويلها إلى أشكال مختلفة (من مطبوعة إلى مرئية ومن مرئية إلى مطبوعة)

وفي القدرة على نشرها و توزيعها و تخطي حاجزي الزمان و المكان.

4/ ظهور الحاسب الشخصي و التوسع في استخداماته و الذي يتيح قائمة ضخمة من الخدمات و المعلومات سواء للاستخدام الشخصي أو إمكانية الاستفادة من المعلومات التي

<sup>1</sup> محمود علم الدين ، مرجع سابق ، ص75.

<sup>2</sup> محمد عبد الحميد ، الاتصال و الاعلام على شبكة الانترنت ، القاهرة ، عالم الكتب للنشر و التوزيع ، 2007 ، ص52

تقدمها شبكات المعلومات ، كما يحتوي الحاسوب الآلي على كمية كبيرة من المعلومات يمكن إسترجاعها بسرعة فائقة مثل قواعد البيانات و البريد الإلكتروني ، كما أصبحت أداة و وسيلة اتصال حيث يمكن للحاسب الآلي عبر خطوط الهاتف الاستعانة بالمعدل (modem) و الاتصال ببعضها و هو ما يطلق عليه أنظمة الحاسب الإلكتروني مثل : البريد الإلكتروني ، عقد الندوات عن بعد وكل خدمات الشبكات مما يسهل تبادل المعلومات بين المصالح و المنظمات.<sup>1</sup>

5/تزيد تكنولوجيا الاتصال الحديثة من الكفاءة و الفاعلية في الأنظمة و العمليات الداخلية و الخارجية للمؤسسة.

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

7/ تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في التعلم التنظيمي حيث أنها تخلق المعرفة التي تمكن المؤسسات من تحسين القدرات و تعزيز الأداء لتتعامل مع التغيير بإيجابية.

8/ تتيح تكنولوجيا الاتصال الحديثة الفرصة للمؤسسة بأن تعيد النظر في طريقة الإدارة و التسيير من أجل التوصل إلى فكرة الإدارة المتكاملة و ستظل هذه التقنيات أداة تشخيص و تطوير وفي ذات الوقت أداة للحد من التجاوزات و الأخطاء البشرية.

<sup>1</sup> إباد شاعر البكري ,تقنيات الاتصال بين زمنيين , عمان , دار الشروق للنشر و التوزيع ,2003, ص269

9/ بمساعدة تكنولوجيا الاتصال الحديثة يستطيع خبراء الموارد البشرية ربط أهدافهم الإدارية و أهداف كل عامل باستراتيجية المؤسسة كما أنها تساعدهم في نقل الفائدة من إدارة الموارد البشرية إلى العاملين في المستوى الأدنى.<sup>1</sup>

#### رابعاً : خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة

على الرغم من أن التكنولوجيات الاتصالية الحديثة التي أفرزتها الثورة التكنولوجية الحديثة تكاد تتشابه في عديد من السمات مع الوسائل التقليدية ، إلا أن هناك خصائص أخرى تتميز بها التكنولوجيا الاتصالية الراهنة ومن أبرزها:

**1/ التفاعلية:** و تطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثير على أدوار الآخرين و استطاعتهم تبادلها ، و يطلق 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) و يقوم بأفعاله الاتصالية ، المرسل يستقبل و يرسل في نفس الوقت و كذلك المستقبل و يطلق على القائمين بالاتصال لفظ "المشاركين" بدلا من "المصادر" ، و مثال على ذلك التفاعلية في بعض أنظمة النصوص المتلفزة<sup>2</sup>

<sup>1</sup> رفعت عبد الحليم الفاعوري و آخرون ، دورية المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 2011 ، ص14

<sup>2</sup> محمود علم الدين ، مرجع سابق ، ص177

2/عدم الارتباط بعنصر الوقت (اللا تزامنية): وتعني إمكانية إرسال الرسائل و استقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه. فمثلا في نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دون الحاجة لتواجد مستقبل الرسالة.

3/التوجه نحو التصغير (قابلية التحرك أو الحركية): تتجه الوسائل الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر ، و بالشكل الذي يتلائم و ظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل و التحرك عكس مستهلك العقود الماضية الذي اتسم بالسكون و الثبات ، ومن الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة : تلفزيون الجيب ، الهاتف النقال ،الحاسوب النقال المزود بطابعة إلكترونية.<sup>1</sup>

4/ قابلية التحويل : وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط إلى آخر ، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة و بالعكس و هي في طريقها لتحقيق نظام للترجمة الآلية ، و قد ظهرت مقدماته في نظام المينيثال "minitel"الفرنسي فالحدود أو الفروق أو السمات التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض ،قد زال بعضها و بعضها الآخر في طريقه إلى الزوال

<sup>1</sup> محمد شطاح ,قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا و الإيديولوجيا , الجزائر , دار الهدى ,2006, ص25

فالأفلام السينمائية يمكن عرضها في دور السينما ، شاشة التلفزيون و على أشرطة الفيديو كاسيت وعلى الأسطوانات المدمجة على الرغم من اختلافها في الشكل<sup>1</sup>.

**5/ قابلية التوصيل و التركيب:** لم تعد شركات صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت أنظمة الاتصال و اتحدت الأشكال و الوحدات التي تصنعها الشركات المتخصصة في صناعة أدوات الاتصال ، ومن الأمثلة الدالة على ذلك : وحدات الهوائي المقعر الذي يمكن تجميعها من موديلات مختلفة الصنع ، لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الإشارات التلفزيونية على أكمل وجه فهناك الهوائي القائم على الوحدات التالية: الصحن من صنع شركة "إيستون"aston و الديمو (المحلل) من صنع شركة "تكست ويف"next wave و الرأس من صنع شركة "شارب"sharp.

**6/الاجماهيرية (الرسائل الإعلامية الشخصية ):**ومعناه أن رسائل الاتصال قد توجه إلى مجموعة من الأفراد (الجماهير) أو قد توجه إلى فرد بعينه ، فقد سمحت الوسائل الجديدة للفرد أن يستقبل عن المجموع من حيث الرسائل التي يتابعها ، ومثال ذلك محطات البث التلفزيوني في البلدان المتقدمة التي تقدم برامج متنوعة حسب طلب المشترك و رغباته<sup>2</sup>.

**7/الشيوع و الانتشار:**ونعني به الانتشار المنهجي لنظام و سائل الاتصال حول العالم في داخل كل طبقة من طبقات المجتمع ، كل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها ترف ثم

<sup>1</sup> عبد الباسط محمد عبد الوهاب ، مرجع سابق ، ص262, 263

<sup>2</sup> محمد شطاح ، مرجع سابق ، ص25, 26

تتحول إلى ضرورة نلمح ذلك في التلفزيون ثم الفاكسميل و كلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام لكل الأطراف المعنية ، وفي رأي "أفين توفلر" a.tophler " أن من المصلحة القوية للأثرياء هنا يجدوا طرقا لتوسيع النظام الجديد للاتصال ليشمل لا ليقضي من أقل ثراء حيث يدعمون بطريقة غير مباشرة الخدمة المقدمة لغير القادرين على تكاليفها

**8/ الكونية:** البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونيا عبر الحدود الدولية جيئة و ذهابا ، من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه في أجزاء على الألف من الثانية إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم.

وعموما فإن الكونية التفاعلية ، اللاجماهيرية ، اللاتزامنية ، قابلية التوصيل ، التحويل ، التحريك و الشبوع من أبرز سمات التكنولوجيات الحديثة التي ساهمت بنسبة كبيرة في زيادة الاتجاه نحو الاعلام المتخصص ولامركزية الاتصال التي تعتمد على تقديم رسائل متعددة تخاطب الحاجات الفردية الضيقة و الجماعات المتجانسة بدلا من الرسائل الموحدة التي تخاطب الجماهير الكبيرة.

### خامسا: إيجابيات و سلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

#### 1/ إيجابيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

تتمثل إيجابيات تكنولوجيا الاتصال فيما يلي:

- تنمية العمل : حيث تعمل تكنولوجيا الاتصال على توفير النظام و الانضباط بالوحدات الإدارية و تهتم بتعريف الأفراد بدورهم و إمدادهم بصورة مستمرة بالتطورات التي تحيط بهم.<sup>1</sup>
- رفع مستوى الأداء و الإنتاجية في المؤسسات : حيث يؤثر تطبيق تكنولوجيا الاتصال تأثيرا إيجابيا على مستويات الأداء و الإنتاجية في المؤسسات ، بشرط وجود درجة من التوافق بين ظروف المؤسسة و استراتيجيات تطبيق تكنولوجيا الاتصال.
- زيادة قيمة المؤسسة: يؤدي استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات إلى خلق قيمة المؤسسة، هذا بالإضافة على معاونتها في تنفيذ استراتيجياتها و خاصة في ظل حدة المنافسة بين المؤسسات.
- فعالية اتخاذ القرارات: تبسيط تكنولوجيا الاتصال مهمة المديرين في اتخاذ القرارات الشخصية و ذلك من خلال توفير البيانات و المعلومات الدقيقة و الملائمة في التوقيت الملائم بالشروط المطلوبة.<sup>2</sup>
- إعادة هندسة عمليات التشغيل: تعد تكنولوجيا الاتصال عنصرا جوهريا لإنجاح إعادة هندسة التشغيل سواء قبل تصميم عمليات التشغيل ، بما تقدمه من مقترحات لأفضل التصميمات أو بعد عمليات التصميم من خلال دورها في مراحل التطبيق المختلفة.

<sup>1</sup> عبد الحميد، عبد الفتاح المغربي، نظم المعلومات الإدارية(الاسس و المبادئ)، د/ط، المكتبة العصرية، مصر، 2002، ص158، 195.

<sup>2</sup> عبد الحمي، عبد الفتاح المغربي، مرجع سابق، ص 195.

- تدعيم نجاحات المؤسسة في المجالات الإدارية و التنظيمية المعقدة يعتمد المديرون في مختلف المستويات و الوحدات الإدارية على استخدام تكنولوجيا الاتصال في النواحي الإدارية و التنظيمية المعقدة و التي يصعب فيها استخدام النظم التقليدية.
- تحسين و تطوير الخدمات المقدمة للعملاء حيث تؤدي دورا هاما في دعم و خدمة العملاء من خلال عمليات إعادة الهندسة للوفاء باحتياجات العملاء و نيل رضاهم و سرعة تأدية الخدمات المقدمة لهم<sup>1</sup>.

## 2/ سلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

- تهدد تكنولوجيا الاتصال الجديدة البناء السياسي داخل الدول المتقدمة التي تشهد تضخم إمكانياتها و نفوذ المؤسسات الخاصة و التي تراعي كثيرا الخدمات العمومية و تكافؤ الفرص الاقتصادية و السياسية و الثقافية فمجملة هذه الدول لا تسيطر سوى على ( 4% ) من إجمالي رؤوس الأموال المتنقلة<sup>2</sup>.
- إن خطورة تكنولوجيا الاتصال الحديثة تتجسد من خلال تفكيك الثقافات و الغزو الثقافي و إفساد الثقافات الوطنية و مسائل الهوية الثقافية .

<sup>1</sup> توامي يعقوب , أثر استخدام المعلومات و الاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية, رسالة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية, كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير , جامعة قاصدي مرياح , ورقلة , 2013, ص10

<sup>2</sup> خالد منصر , علاقة استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة باغتراب الشباب الجامعي , شهادة الماجستير في علوم الاعلام و الاتصال , كلية العلوم الانسانية , باتنة , 2011 , 2012, ص91

- لم يعد هناك مجال لحياة الفرد الخاصة و عائلته و ممتلكاته و قيمته في ظل التطور الهائل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، فقد تمت تعريته من أجل ما يميزه كفرد له سره و مكشوفه في الحياة، وقد تحولت قيمة الإنسان في خضم ذلك إلى وضعيات من المرئيات المكشوفة على وسائل الاتصال و إذا تأملنا في الثقافات التي سبقتنا منها التي تنتمي إليها فإننا نجدها قد نست حدودا بين المواضيع الخاصة الشخصية و المعروضة على الرأي العام<sup>1</sup>.

- لقد تحولت ميادين الحياة إلى شيء مرئي أو مسموع للاستهلاك و يتضمن المشهد كلا من السلع المادية المرئية و المصورة المرئية المادية من السلع ، و يكون المشهد في هذه الحالة لغة لسلعة أو تقنية المرئي و هذا المشهد في الواقع يسلب الوجود الإنساني من التجربة الحقيقية و المعنى بل يحول الوجود بالمعنى إلى الوجود بالحصول (أي الحصول على شيء أو الوجود بر معنى ) و يصبح المرئي هكذا أكثر أهمية من الحقيقة المعاشة ذاتها، بالإضافة إلى التأثيرات الصحية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة على الجانب البيولوجي و الفيزيولوجي و النفسي على العديد من الأفراد بسبب الإستخدام المفرط لهذه التكنولوجيا<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> محمد الفاتح الحامدي ، مسعود بوسعدية ، ياسين قرناني ، مرجع السابق ، ص17

<sup>2</sup> محمد شوقي شادي ، مرجع سابق، ص16

## ملخص الفصل

خلال هذا الفصل تطرقنا لتكنولوجيا الاتصال الحديثة و التطور التاريخي السريع لها ومن ثم الى أبرز أنواع تكنولوجيا الاتصال و بعدها الى و وظائفها و الى أبرز الخصائص و تطرقنا كذلك الى إيجابيات و سلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، أدى التطور التكنولوجي السريع و حاجة المؤسسات إلى السرعة في الإنجاز و الدقة في الأداء إلى زيادة اهتمام المؤسسات بتكنولوجيا الاتصال الحديثة ،لما لها من دور فعال و رئيسي في إنجاح تلك المنظمات . كما سلطنا الضوء على منظومة الشبكات بما فيها الانترنت و الانترنت و الاكسترنات و تطبيقاتها في خدمات المعلومات و التي تتطوي على أهمية كبيرة في العمليات و الخدمات و التدريب و توفير فرص العمل و غيرها من الأهداف الإنمائية كما لها تأثير على جوانب المؤسسة المختلفة.

و لقد أعادت تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومازالت تعمل على إعادة تشكيل الكثير من طرق التسيير الاعتيادية بالمؤسسات بناء علاقات تشابك و علاقات أقل و ضوحا و أكثر تعقيدا و لكن أكثر كفاءة وفي معظم الأحيان أقل تكلفة ، لذا أصبحت تكنولوجيا الاتصال الحديثة جزءا لا يتجزأ من نسيج الإدارة في المؤسسة المعاصرة و موردا أساسيا تعتمد عليه في تفعيل العملية الإدارية و تدعيم القرارات و الاستغلال الأفضل للمعلومة و بالتالي تحسين مستوى الأداء.

الفصل الثالث

الأداء الوظيفي

تمهيد

أولاً : محددات الأداء الوظيفي

ثانياً : أبعاد الأداء الوظيفي

ثالثاً : أهمية الأداء الوظيفي

رابعاً : عناصر الأداء الوظيفي

خامساً : أنواع الأداء الوظيفي و العوامل المؤثرة فيه

ملخص الفصل

**تمهيد**

إن من أهم عوامل نجاح المؤسسات المعاصر هو اهتمامها بالعنصر البشري وبمدى تحقيق رغباته وآماله، فبقاء المؤسسات واستمرارها في ظل المنافسة العالمية الكبيرة والشديدة مرهون بهذا العنصر .

ولكن لا يكفي للبقاء والاستمرار جلب عاملين أكفاء فقط، بل يجب الاهتمام بهم وتحسين مستواهم وذلك عن طريق تقييم أدائهم وتحسينه باستمرار، وتعتبر سياسية دراسة "الأداء وتقييمه" من أهم السياسات المستعملة من قبل المنظمات العالمية لكونها تدرس أداء العاملين دراسة شاملة وكاملة بالإضافة إلى تقديمها معلومات تفيد حتما المؤسسات في اتخاذ إجراءات وحلول لبعض المشاكل ولمعرفة هذه المعلومات والإجراءات سوف نتطرق في هذا الفصل إلى مفهوم الأداء وتقييم الأداء مجالات استخدام نتائج التقييم في المؤسسة.

### أولاً: محددات الأداء الوظيفي

انطلاقاً من الأداء الوظيفي يعد نتاج الجهد الذي يبذله الفرد في الإنتاج في موقف معين، نستطيع تحديد هذا الأداء من ثلاث مؤشرات رئيسية يمكن التعرف على العوامل التي تضبط عملية التفاعل، ومن هذا يمكن النظر إليه بأنه نتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد المبذول والقدرات والخصائص الفردية، وادراك الفرد لدوره الوظيفي.

ولهذا تتوضح محددات الأداء الوظيفي في:

#### أ - الدافعية:

إن الجهد المبذول من طرف العامل يعكس في الواقع درجة الحماس لأداء العمل، ولهذا فإن الدافع يعتبر الحاجة مقارنة الفرد بنتائجه مع معايير الأداء قصد تحسينه.

ولهذا فالدافعية تعد بمثابة قوى داخلية تحرك الفرد لكي تحرك سلوكه وتشكله باتجاه معين لتحقيق هدف أو نتيجة أو منفعة لإشباع حاجة معينة، وهذا نتيجة الشعور بالنقص في تلك الحاجة.<sup>1</sup>

والواقع يثبت هذه التجارب والدراسات، إذ هناك اختلافات بين الأفراد ليس فقط في قدرتهم، ولكن أيضاً في رغبتهم ودوافعهم، فتختلف دوافع تحقيقها، فالدوافع أشياء داخل الفرد ذاته، أما الأهداف في الأشياء خارج الفرد.

<sup>1</sup> ناصر دادي عدوي، إدارة الموارد البشرية و السلوك التنظيمي ،د، ط ، دار المحمدية ، الجزائر ، 2004، ص65

ومنه فالدافعية هي مقدار الجهد المبذول من طرف العامل، والتي تعكس درجة دافعية لأداء العمال، والتي تتم عكس ذلك على كفاءة أداء العمال، كل عامل حسب قدرته ومهارته والخبرات اللازمة من أجل انجاز هدف معين.<sup>1</sup>

#### ب- القدرات :

تعد القدرة كثاني محدد للأداء الوظيفي باعتباره يتفاعل مع الدافعية في تحديد الأداء والقدرة والذي يتكون بها، ومنه تشبوا القدرة إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يتخذها لأداء وظيفته أو مهامه والشعور بأهمية لأدائهم، ولهذا تعني القدرة على أداء هدف معين سواء كان عمل حركيا أو عقليا، وتشبوا إلى ما يستطيع أن يتخذه الفرد بالفعل من الأعمال وتشمل أيضا السرعة والدقة في الأداء وليس هناك فرق في هذا الاستعمال بين القدرات الفطرية أو التعلم كالقدرة على الكتابة أو القدرة على الرسم.<sup>2</sup>

#### ت - الإدراك :

يتمثل في إدراك الفرد لدوره الوظيفي، وذلك في سلوكه الشخصي أثناء الأداء وتصوراته وانطباعاته عن الكيفية التي يمارس بها دوره في المنظمة.

<sup>1</sup> زكية عفوي، نمط الإشراف وعلاقتها بأداء العامل الفاعلي في المؤسسة الجزائرية ، رسالة ماجستير في علم الاجتماع تنظيم والعمل كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة الحاج لخضر باتنة ، الجزائر ، 2002-2003 ، ص59

<sup>2</sup> زكية عفوية ، مرجع سابق، ص59.

إن سلوك الأداء الذي يبذله الأفراد ينطلق من مدركات وانطباعات معينة تتكون لدى العامل والأفراد في عملهم وعن عناصر البيئة التنظيمية التي تحيط

ولهذا يتحدد اتجاه الفرد في عمله وأنه لابد من الضروري توجيه جهوده في العمل من

خلاله والشعور بأهميته في أدائه.

وعليه مما سبق حول المحددات الثلاثة للأداء يمكن اعتبار الدافعية والقدرات والإدراك أنها

نتاج لعملية تفاعل ينعكس أدائها على العامل.<sup>1</sup>

### ثانيا : أبعاد الأداء الوظيفي

تعني أبعاد أداء الفرد للعمل القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكن

أن نميز ثلاثة أبعاد للأداء وهذه الأبعاد هي:

#### - كمية الجهد المبذول:

تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية وتعتبر

المقاييس التي سرعة الأداء أو كميته من خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة

<sup>1</sup> ناصر قاسمي ، دليل مصطلحات علم الإجتماع التنظيمي و العمل ، د ، ط ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر

المبذولة.<sup>1</sup>

### - الجهد المبذول:

تعني مستوى بعض الأنواع للأعمال قد لا يهتم كثي ار بسرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهتم بنوعيته وجودة الجهد المبذول ويتدرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج والمواصفات التي تقسم درجة خلو الأداء من الأخطاء

### - نمط الأداء:

يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي تبذل بها الجهد في العمل مثل الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل فعل وأساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو الأنشطة إذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل أو قرار لمشكلة معينة أو الأسلوب الذي يتبع في إجراءات بحث أو دراسة. التي تقيس درجة الإبداع والابتكار في الأداء.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> محمد سعيد أنور السلطان ، السلوك التنظيمي ، الدار الجامعية الجديدة ، الإسكندرية ، مصر ، 2003 ، ص220

<sup>2</sup> محمد سعيد أنور السلطان ، المرجع نفسه ، ص 221

### ثالثا: أهمية الأداء الوظيفي

للأداء الوظيفي أهمية كبيرة في أي منظمة وتتجلى هذه الأهمية فيما يلي :

- يعد الأداء مقياسا لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر، وكذلك على أداء أعمال أخرى مختلفة نسبيا في المستقبل ، و بالتالي يساعد غي اتخاذ قرارات النقل و الترقية.
- غالبا ما يتم ربط الحوافز بأداء الفرد ، وهذا يؤدي الى اهتمام الفرد بأدائه لعمله ومحاولة تحسينه <sup>1</sup>.
- الأداء الوظيفي للأفراد العاملين و الاجتهاد ليحوز على المهارة ويكتسب الخبرة ، والاستفادة منها لتقديم عمل أو أداء دون قيمة ، أي أنه يعطي الشخص أو يمكنه من حصوله على الكفاءة المهنية .
- استثمار الوقت ذلك بانضباط الموظف بساعات العمل ، أين يدرك العامل جميع واجباته ومسؤولياته اتجاه عمله ، ويتفانى في إعطاء كل ما لديه لتقديم الأفضل.
- مؤشرات الأداء تعتبر بمثابة نوع من حوافز للتنظيم البشري داخل المنظمة إذا ارتكزت على أسس سليمة .
- ينمي الخبرة والكفاءة لدى الرؤساء .

<sup>1</sup> فايز عبد الرحمن الفروخ ، التعلم التنظيمي و أثره في تحسين الأداء الوظيفي ، دار جليس الزمان للنشر و التوزيع ، ط1 ، عمان ،الأردن ، 2010 ،ص 45

- يساعد على رفع الروح المعنوية للعاملين.

#### رابعا : عناصر الأداء الوظيفي

يتكون الأداء الوظيفي من مجموعة من العناصر هي :

**المعرفة الإجرائية :** هي مجموعة الخطوات الواجب اتباعها لإنجاز عما ما ، و هي خطوات مرتبة للتطبيق العملي للمهارات الواجب القيام بها ، لذلك يجب الاتفاق على الطرق و الأساليب المسموح بها و المصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف ، ومع إن الاجراءات و الخطوات المتبعة في انجاز العمل مدونة في مستندات المنظمة وفق قواعد و نظم و تعليمات إلا انه يفضل الاتفاق بين الرؤساء و المرؤوسين على الاجراءات المتبعة في انجاز العمل ، حتى تكون الصورة واضحة لجميع الأطراف وحتى لا يتأثر الأداء بغياب أحد العاملين .

وهذا لا ينافي عمليات الابتكار و الابداع لدى العاملين ولكن الاتفاق و التفاهم بين المرؤوس ورئيسه قبل اعتماد أي اسلوب أمر إيجابي في إنجاز العمل ، و لضمان اتفائه وعدم مخالفته للنظام و التعليمات و اللوائح و القوانين .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> مريم أرفيس ، الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة - دراسة نظرية - مجلة التغير الاجتماعي ، العدد 6 ، ص 482 ، متاح على الموقع . [https:// www.asjp.cerist.dz](https://www.asjp.cerist.dz) يوم 2021/10/12 على الساعة 19:33

- **العمل ومتطلباته** : وتشمل المهام و المسؤوليات و الأدوار و المهارات و الخبرات التي تتطلبها الوظيفة وما تتصف به من متطلبات وتحديات كما تشمل الدقة والنظام و الاتقان و البراعة والتمكن الفني و القدرة على التنظيم وتنفيذ العمل وسرعة الانجاز و التحرر من الأخطاء.<sup>1</sup>
- **نوعية العمل** : وتشمل فيما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارة فنية و براعة و قدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء .
- **كمية العمل المنجز**: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازَه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الانجاز .
- **المثابرة و الوثوق**: وتشمل الجدية والثقافي في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد و التوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> بن عواطة محمد الصالح ، أثر الثقافة التنظيمية على الاداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة دراسة ميدانية: بمؤسسة بوقديرة نورالدين (للإنتاج الصناعي للمنتجات الخرسانية غير المجمعمة) مذكرة عبد المجيد و آخرون، مدخل لضغوط العمل و المناخ التنظيمي وأداء العاملين، دار اليازوري،ط1، عمان، الاردن،2013،ص263.

خامسا: أنواع الأداء الوظيفي و العوامل المؤثرة فيه

### 1- أنواع الأداء الوظيفي:

يتقسم الأداء الوظيفي الى قسمين:

#### أ- الأداء الكلي:

وهو الذي يتجسد بالإنجازات التي ساهمت في جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها، ولا يمكن نسب انجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة بالاستمرارية، والشمولية، الأرباح، النمو؛ ولذلك هو نتاج تفاعل أداء جميع الأنظمة الفردية في المؤسسة.

#### ب-الأداء الجزئي:

وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع مختلفة باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة، بحيث يمكن تقسيمه حسب الوظيفة على أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة الإنتاج، أو أداء وظيفة مالية<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> عبد المالك مزهودة، الأداء بين الكفاءة الفعالية، مجلة العلوم الإنسانية، ع1، جامعة محمد خضر بسكرة، الجزائر 2011ص89.

وهناك من يقسم الأداء الوظيفي على معيار الشمولية ومعيار الطبيعة، والذي يقسم الأول كذلك بالأداء الكلي والأداء الجزئي، أما معيار الطبيعة فيقسم الى أهداف اقتصادية وأهداف اجتماعية وتقنية وسياسية.

## 2-العوامل المؤثرة فيه:

### أ- العوامل الإيجابية المؤثرة في الأداء:

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينها ونظرا لتعدد هذه العوامل وصعوبة معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء واختلاف نتائج الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع فإن الباحثين يواجهون عدة صعوبات في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء ومدى التفاعل بينهما، فيرى البعض أن الأداء يتأثر بالموظف وما يمتلكه من معرفة ومهارة ورغبة واهتمام وقيم ودوافع يعد محددًا رئيسيًا في تحديد مستوى الأداء والوظيفة بما يتطلب من مهام وواجبات وما تفرضه من تحديات، وما تقدمه من فرص لنمو الوظيفي تعد أيضا محددًا رئيسيًا في تحديد مستوى الأداء، والموقف بما يتضمنه من بيئة تنظيمية وما توفره من موارد مادية، وهيكل تنظيمي مرن أو جامد وأساليب الوقاية، وأنماط القيادة يعد محددًا رئيسيًا في تحديد مستوى الأداء.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> العربي محمود، الصباغ، إدارة الأداء، معهد الإدارة العالي، الرياض، السعودية، 1988، ص28

ويمكن القول إن محددات الأداء تستند الى ثلاث متغيرات:

-الجهد المبذول في العمل: وهو يعكس درجة حماس الفرد لأداء العمل ومدى دافعيته للأداء.

-القدرات والخصائص الفردية: وهي القدرات الفردية والخبرات السابقة والتي يتوقف الجهد المبذول عليها.

-إدراك الفرد لدوره الوظيفي: تتمثل في سلوك الفرد الشخصي أثناء الأداء لتصوراته

وانطباعاته عن الكيفية التي يمارس بها في المنظمة.<sup>1</sup>

إن القدرات والدافع المتوافران لدى العامل هما المتغيران الرئيسيان في محددات الأداء فأحيانا يمتلك العامل أفضل القدرات والمهارات، ولكنها تكون بلا جدوى دون توافر الدافعية للعمل والعكس صحيح، فقد يتوافر لدى العامل الدافع القوي في العمل، ولكن قدرته على العمل فينعدم توافر للعلاقة بين الدافع والقدرة والأداء.

ونظرا لصعوبة اتفاق علماء الإدارة والباحثين والمؤطرين في مجالها على محددات معينة

<sup>1</sup> عامر سعيد ياسين، الخلف خالد يوسف، الانتاجية القياسية معايير وقياس الاداء الفعلي، د، ط، دار المريخ، الرياض، 1983، ص53.

تحكم الأداء، لذا فإنهم يحذرون من تعميم النتائج التي تصل إليها هذه الدراسات دون تحديد العوامل التي تحكم ليس أمرا سهلا نظرا للأسباب التالية:

-إن محددات أداء الأفراد معينة لينتهي محددات أداء فئة أخرى.

-إن محددات أداء الأفراد للعاملين في منظمة معينة ليست بضرورة هي نفسها محددات أداء الأفراد للعاملين في منظمة أخرى.

-إن العوامل البيئية الخارجية لها أثر سلبي أو ايجابي في تحديد محددات الأداء.<sup>1</sup>

#### ب- العوامل السلبية المؤثرة في الأداء:

-**غياب الأهداف المحددة** : إن المنظمات التي تعمل دون إذن يكون لديها أهداف محددة للأعمال ومعدلات إنتاج محددة فإنها لا تستطيع أن تقيس مدى ما تحقق من انجازات أو أن تحاسب موظفيها على معدلات إنتاجهم، وفي ظل غياب أو محدودية استخدام معايير للأداء أو خطط تفضيلية محددة فإن المنظمة لا تستطيع أن يكون لديها معايير أو مؤشرات للإنتاج ويتساوى في هذه الحالة الموظف الذي يؤدي مع الذي يكون أدائه محدودا أو معدوما، وعلى رغم من وجود تقارير للأداء فإن عدم الموضوعية في تعبئتها يؤدي إلى تقليل الفائدة منها في كثير من الحالات، وينشأ عن ضعف التخطيط وعدم الموضوعية في تطبيق تقارير الأداء فإن عدم الموضوعية في تعبئتها يؤدي إلى تقليل الفائدة منها في كثير من الحالات.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> العربي محمود، الصباغ، مرجع سابق، ص161.

<sup>2</sup> النضر سعود و آخرون، السلوك الإداري، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية، 1990، ص43

وينشأ عن ضعف التخطيط وعدم الموضوعية في تطبيق تقارير الأداء صعوبة قياس معدلات أداء الموظفين والتفريق بين الموظفين المنتجين وغير المنتجين، وهذا بدوره يؤدي إلى تدني الأداء.

- **عدم المشاركة في الإدارة:** إن ضعف مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في

التخطيط وضخ القرارات من العوامل التي ساهمت في إيجاد فجوة بين القيادات الإدارية العليا والموظفين في المستويات الدنيا وينتج عن ضعف المشاركة والعمل الجماعي ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة وهذا بدوره يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى الموظفين حيث يشعرون بأنهم لم يشاركوا في وضع الحلول المناسبة التي تغير من سبيل التنفيذ وينشأ عن ذلك تدني الشعور بالرضا، ومن ثم انخفاض الحماس للعمل ومعدلات الإنتاج.<sup>1</sup>

- **اختلاف مستويات الأداء:** من العوامل المؤثرة في أداء الموظفين عدم نجاح الأساليب

الإدارية التي تربط بين مستوى أداء الموظف والترقيات والعلاوات والمكافآت والحوافز المالية الأخرى التي يحصل عليها كلما كانت عوامل الحفز على أداء مؤثر وهذا يتطلب نظاماً لتقييم أداء الموظفين يتم من خلاله التمييز بين الموظف المنتج والموظف متوسط الإنتاج والموظف غير المنتج كذلك فإن وجود نظام للحوافز الإضافية كالمكافآت التي تعطى للموظفين الذي يتميز أدائهم من العوامل التي تساهم في دفعهم في الأداء وبالتالي رفع معدلات إنتاجهم.

<sup>1</sup> محمود محمد فتحي، الإدارة العامة المقارنة، د، ط، مطابع الفرزدق، الرياض، السعودية، 1994، ص298

-مشكلات الرضا الوظيفي: إن عدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه. لدى الموظفين يعتبر من العوامل الأساسية في تدني معدلات الأداء، والرضا الوظيفي لا يقتصر على الحوافز المادية وحدها بل يتأثر بالحوافز المعنوية على حد سواء . ويمكن القول إنه من العوامل الأساسية التي تساهم في تدني معدلات الأداء، فالرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل الاجتماعية الاقتصادية فمن العوامل الاجتماعية على سبيل المثال العادات والتقاليد كما يتأثر عوامل معنوية داخل البيئة خاصة بيئة العمل.

-كالتنقي والتكليف بمسؤوليات أكبر، إضافة إلى المشاركة في العمل أو أسلوب التعامل وعوامل مادية كالراتب والحوافز المادية وغيرها.<sup>1</sup>

-التسبب الإداري: يعتبر التسبب الإداري من الظواهر الإدارية التي لها تأثير كبير في انخفاض معدلات أداء الموظفين. فالتسبب الإداري يعني ضياع ساعات مهدورة من العمل يقضيها المسؤول أو الموظف خارج نطاق العمل أو في أعمال ليس لها صلة به وينشأ التسبب الإداري نتيجة لأسباب عديدة منها أسلوب القيادة والالتزان، فإذا كانت القيادة الإدارية العليا على قدر كبير من الالتزام بالنظام واحترام الوقت وأبدت انتماءا وحماسا للعمل، فإن ذلك سوف

<sup>1</sup> الشقاوي عبد الرحمان عبد الله، إدارة التنمية في المصلحة المدنية، جامعة الملك عبد العزيز، الرياض،

السعودية، 1994ص.46.

يجعلها قدوة يحتذى بسلوكها فضلا عن ذلك فان هذه القيادات سوف يكون لديها شجاعة تطبيق النظام مع الموظفين ودعوتهم لاحترام الوقت.<sup>1</sup>

-**ضعف نظام الحوافز:** لا شك أن الحوافز على اختلاف أنواعها تسهم في تحفيز العاملين وحثهم على رفع كفاءة أدائهم وتزيد من درجة رضاهم عن العمل وتعمل المنظمات الناجحة على استخدام أساليب التحفيز التي تلائم الموقف، إن غياب الحوافز تؤثر على العديد من النواحي منها محتوياتهم وعلى رغباتهم في تنمية قدراتهم ومهارتهم وعدم التوصل الى أفكار جديدة ومنجزات عالية والتزامهم بالتالي على أدائهم.

<sup>1</sup> محمود، محمد فتحي، مرجع سابق ، ص301.

## ملخص الفصل:

من خلال هذا الفصل تم التطرق الى الحديث عن الاداء بصفة عامة ، وتبين لنا أن العنصر البشري يشكل اهتماما كبيرا في المؤسسة، حيث تتوقف كفاءة أدائه في مختلف المجالات على مدى اهتمام المؤسسة به، فإن تقييم أداء العامل يساهم في تزويد الادارة ببيانات القوة و الضعف في قدرات ومهارات الافراد و يجب الاعتماد على التقييم الموضوعي كأداة لتنظيم العمل وتحديد الحاجات التكوينية، و نقائص الأداء و العلاوات المرتبطة بمناصب العمل، التي ترتبط بوظيفة تسيير الموارد البشرية، وايضا تجدر الإشارة الى اهمية إبراز قيمة العنصر البشري في العملية التنظيمية و الإنتاجية لأي منظمة تسعى الى تحقيق الميزة التنافسية ضمن عالم المؤسسات من خلال أداء أفرادها الحالي و الذي يفرض على المنظمة الاهتمام بالموارد أو العنصر البشري بصفته المحرك الاساسي والهام الذي لا يمكن الاستغناء عنه في أي حال من الاحوال في سبيل الرقي بالمنظمة في عالم المنظمات الناجحة في أعمالها في عالمنا اليوم.

# الفصل الرابع: الجانب

التطبيقي

أولاً: مجالات الدراسة

ثانياً: عرض وتحليل البيانات

ثالثاً: عرض النتائج العامة للدراسة

## أولاً: مجالات الدراسة:

لقد تمت الدراسة الميدانية المتعلقة بدراستنا في مركب تكرير النفط المكثف بمؤسسة سوناطراك لولاية سكيكدة وقد اختصرت هذه الدراسة على الذي ترسمه النقاط التالية:

## 1-المجال المكاني:

## لمحة تاريخية عن شركة سوناطراك:

أ - نشأة: أنشأت سوناطراك أو الشركة الوطنية لنقل المحروقات بمرسوم وزاري رقم 63-491 بتاريخ 31 ديسمبر 1966 المؤرخ في 22 سبتمبر 1966 لتشمل الاكتشاف و الانتاج وزيادة عن النقل و التوزيع وبعد التأمينات التاريخية في 24 فيفري 1971 أصبحت تقوم سوناطراك بإبرام عقد احتياطي الغاز، كما أصبحت تقوم 100% بنقله و تشارك ب77% من إنتاج البترول ومشتقاته حيث لم يكن هناك تواجد للشركات الأجنبية ما عدا في ميداني الاكتشاف و الانتاج بمساهمة جد بطيئة اي ضئيلة في هذا السياق عملت هذه الاخيرة على تطوير شركاتها الانتاجية وقدرتها التجارية وإنشاء مركبات في كل من أرزيو بالغرب وسكيكدة شرقا.

وفي سنة 1981 خضعت لإعادة هيكلة حوالي 14 مؤسسة وطنية هذا الاختصار عن تطور سوناطراك من الناحية الهيكلية أما من الناحية التسييرية فإنها تعتبر إحدى شركات القانون الخاص حيث تخضع للقانون التجاري وهي شركة وطنية ذات الطابع العمومي.

ب - تعريف مركب تكرير النفط المكثف "طوبينغ":

تم تصميم مجمع مكثفات سكيكدة المسمى (RA2K لمعالجة المكثفات من حقول النفط الجزائرية لإنتاج البوتان و النافطا و الكيروسان و زيت الديزل الخفيف و الثقيل، بقدرة معالجة تبلغ 5000000طن/سنة( لفترة تشغيل مستمرة مدتها 330يوما).

ج - الموقع الجغرافي:

يقع هذا المركب ضمن دائرة المنطقة الصناعية سوناطراك على بعد 7كلم شرق ولاية سكيكدة وبعد 2كلم من البحر تقدر مساحتها 190 هكتار، كما يعتبر مركب تكرير البترول إحدى المؤسسات التحويلية الانتاجية الكبرى التي تملكها الدولة و بالتالي فهدفها الاساسي هو الانتاج لتلبية الاحتياجات (إنتاج حسب الطلب) و ليس لهدف آخر وهي شركة ذات أسهم، هذه الاخيرة هي ملك لشركة سوناطراك رأس مالها يقدر ي 12 مليار دج.

د - مكانة و أهمية المركب :

من خلال الوحدات الإنتاجية للمركب تعتبر المؤسسة العمومية لتكرير النفط المكثف مركب طوبينغ (ra2k) بسكيكدة من أهم المركبات في الجزائر ومن أنجح المشاريع في الفترة الأخيرة ، حيث يعتبر المركب الوحيد في اختصاصه على مستوى الجزائر و على مستوى القارة الإفريقية ككل.

## 2 - المجال الزمني:

بدأت الدراسة الميدانية حول "دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاداء الوظيفي لدى الموظفين" من تاريخ 03/03/2024 إلى غاية 14/03/2024، حيث قمنا بدراسة استطلاعية في شهر فيفري ، ثم بدأنا دراستنا الميدانية في شهر مارس ودامت الدراسة 12يوما.

## 3-المجال البشري:

وهو الذي يمثل مجتمع البحث الذي من خلاله يتم اختيار أفراد عينة الدراسة، ومنه مركب تكرير النفط المكثف (RA2K) تحتوي على 464 موظف ، و هو مقسم الى فئات أعوان تحكم عددهم 100 موظف إطارات عددهم 100 موظف و أعوان تنفيذ عددهم 264 موظف ، قمنا بدراسة مجموعة من الموظفين بعينة 46 .

## تحديد العينة

يعتبر إختيار العينة جزءا أساسيا ومهما جدا في البحث العلمي ، نظرا لصعوبة الوصول إلى كل أفراد المجتمع ( بسبب الكلفة الباهظة و الوقت ) .لذلك يمكن تعريف العينة : "بأنها شريحة أو جزء من مجتمع الدراسة تحمل خصائص و صفات هذا المجتمع و تمثله فيما يخص موضوع البحث ".<sup>1</sup>

<sup>1</sup>ريما ماجد، منهجية البحث العلمي، مؤسسة فريديريش إيبيرت، ط1،بيروت، لبنان، 2016، ص29.

كما تعرف العينة على أنها: "مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية و هي تعتبر جزء من الكل بمعنى أن تأخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة للمجتمع لتجري عليها الدراسة، فالعينة إذن هي جزء معين أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي ثم تعمم نتائج الدراسة على المجتمع كله ووحدات العينة قد تكون أشخاصا، كما تكون أحياء أو شوارع أو مدن أو غير ذلك.<sup>2</sup>

ونحن في دراستنا هذه قمنا باختيار العينة العشوائية البسيطة لأن موضوع الدراسة يفرض استخدام مثل هذه العينة المرتبطة بموظفي مركب تكرير النفط المكثف (شركة سوناطراك).

و تعرف العينة العشوائية البسيطة أنها العينة التي يكون فيها احتمال اختيار جميع المفردات متساوي و معروف ويمكن حسابه، هذا النوع من العينات يناسب المجتمعات المحدودة ذات الفئات المتجانسة مثال اختيار طالبين من 20 طالب لتمثيل الشعبة أو المرحلة الدراسية، أي تساوي الفرص في إختيار مفردات العينة أمام جميع عناصر المجتمع للظهور أمام الباحث مثال: قسم التمويل لاختيار العينة: إما عن طريق القرعة مثل الاوراق-طريقة البطاقات المتماثلة تسجيل اسماء الطلاب اعلاه في قصصات ورقية ونحسب منها ورقتين.

بلغ عدد أفراد العينة المختارة 46 موظف و موظفة، وذلك بأخذ نسبة 10% من المجتمع الأصلي للدراسة ، وهم الموظفين الإداريين لمركب تكرير النفط المكثف و البالغ عددهم 464

<sup>2</sup> صلاح مراد، فوزية هادي، طرائق البحث العلمي (تعميماتها و اجراءاتها)، دار الكتاب للحديث، الكويت، 2002، ص197.

موظف و موظفة و يعتبر هذا العدد كافي نظرا لتجانس مجتمع الدراسة حيث قمنا بإختيار عينة الدراسة بالطريقة الموضحة كالتالي:

$$46=464 \times 10, \text{ وبالتالي ستكون عينة بحثنا هي } 46 \text{ موظف.}$$

ثانيا: عرض وتحليل البيانات

البرامج الإحصائية المستخدمة

بعد الحصول على الاستبيانات من العينة المستجوبة، قمنا بترميزها، ثم تفرغها في برنامج المعالجة الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS v26، بغرض المعالجة الإحصائية للبيانات.

صدق الأداة المستخدمة في جمع البيانات (الاستمارة)

من أجل اختبار صدق الاستمارة تم تطبيق معامل ألفا كرومباخ. وكانت النتائج:

الجدول رقم (1): معامل ألفا كرومباخ الإجمالي

معامل ألفا كرومباخ	مجموع عبارات الاستمارة
0.693	20

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يبين الجدول معامل ألفا كرومباخ والذي بلغ 0.693 وهي قريبة من الواحد، وهذا ما يبين صدق الاستمارة. يعبر ألفا كرومباخ عن صدق الأداة المستخدمة في الدراسة والتي تتمثل في الاستمارة فكلما كانت ألفا كرومباخ أقرب من الواحد هذا يدل على صدق الأداة.

الأدوات الإحصائية المستخدمة

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات، تم الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وذلك للتوصل إلى التكرارات والنسب المئوية وذلك للتعرف على الصفات الشخصية لمفردات الدراسة وتحديد استجابات أفرادها اتجاه العبارات؛

كما تم الإعتماد على إختبار **mann-Withney** وذلك لإختبار ما إذا كانت هناك علاقة بين محور الدراسة ومتغير البيانات الشخصية والمتمثلة في الجنس.

### عرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها

سنقوم في هذا العنصر باستعراض أهم النتائج التي توصلت إليها دراستنا، مع تحليل هذه النتائج ومناقشتها.

### البيانات الشخصية

#### 1. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

من خلال نتائج الدراسة يتضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس حسب الجدول والشكل البياني التاليين:

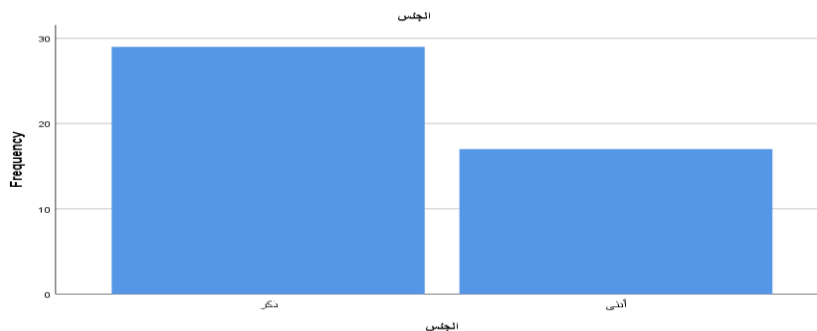
#### جدول رقم (2): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	29	63.0
أنثى	17	37.0
المجموع	46	%100

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

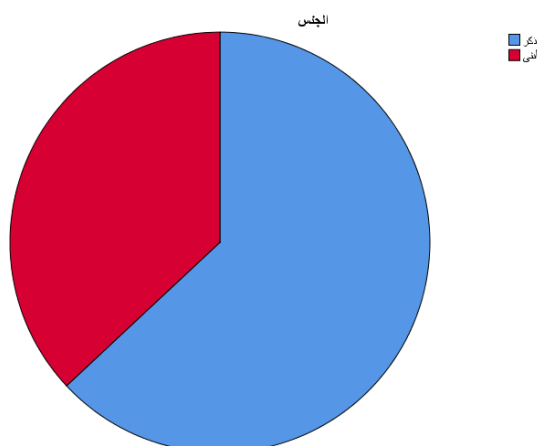
يبين الجدول أعلاه أن نسبة الذكور تقدر ب 63.0%، فيما بلغت نسبة الاناث 37.0%، وهو ما يتوضح أيضا في كل من الشكلين أسفله (الأعمدة البيانية والدائرة النسبية)

#### الشكل رقم (1): الأعمدة البيانية لمتغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

الشكل رقم (2): الدائرة النسبية لمتغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

## 2. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن:

من خلال نتائج الدراسة يتضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن حسب الجدول والشكل البياني التاليين:

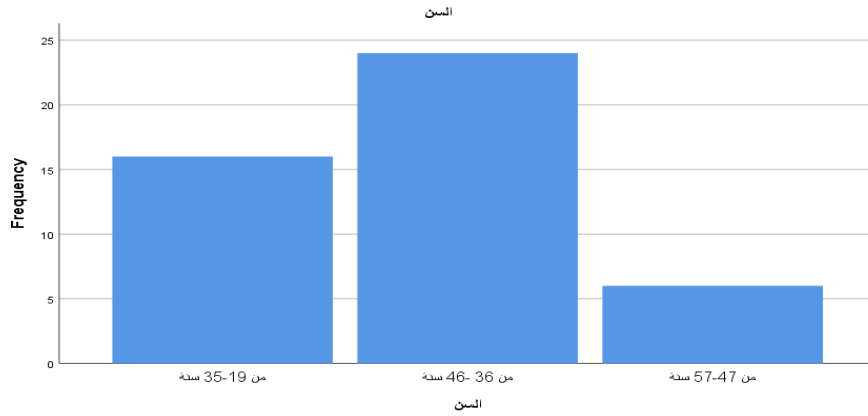
جدول رقم (3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

السن	التكرار	النسبة
من 19 إلى 35 سنة	16	34.8
من 36 إلى 46 سنة	24	52.2
من 47 إلى 57 سنة	6	13.0
أكثر من 58 سنة	-	-
المجموع	46	%100

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

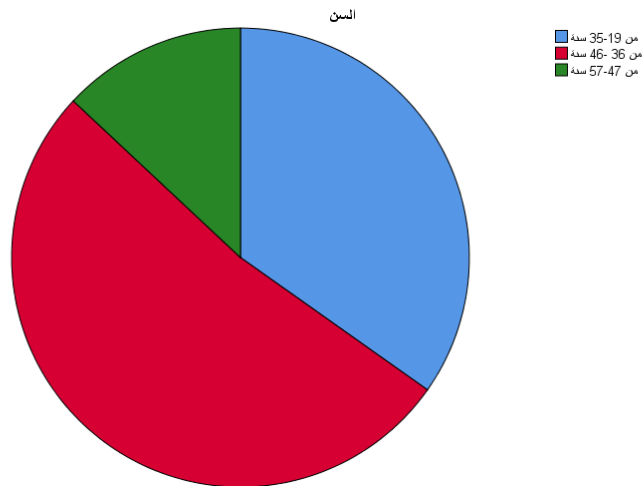
يبين الجدول أعلاه أن السن الغالب هي الفئة من 36 إلى 46 سنة حيث بلغت النسبة 52.2%، تليها فئة السن من 19 إلى 35 سنة بحيث بلغت نسبتها 34.8%، أما فئة من 47 إلى 57 سنة فكانت الأخيرة بنسبة 13.0%.

وهو ما يتوضح أيضا في كل من الشكلين أسفله (الأعمدة البيانية والدائرة النسبية):  
الشكل رقم (3): الأعمدة البيانية لمتغير السن



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

الشكل رقم (4): الدائرة النسبية لمتغير السن



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

### 3. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي

من خلال نتائج الدراسة يتضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي حسب الجدول كالتالي:

جدول رقم (4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي

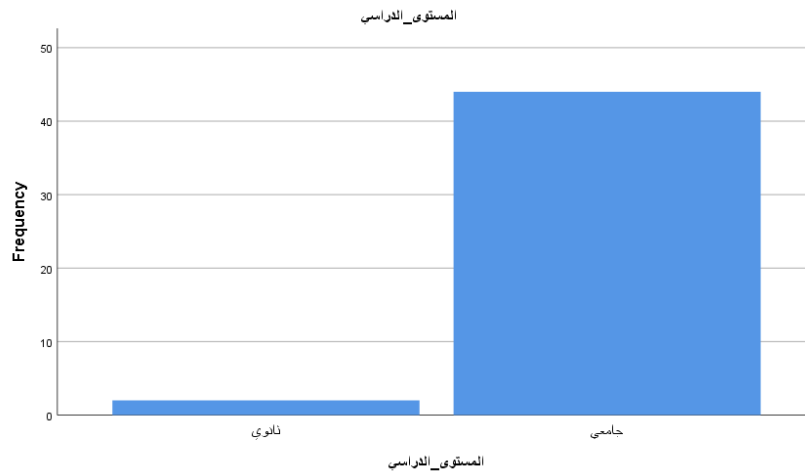
سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
متوسط	-	-
ثانوي	2	4.3
جامعي	44	95.7
<b>المجموع</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من الجدول أعلاه أن 44 فرد من أفراد العينة هم موظفين ذوي مستوى دراسي جامعي وهم يمثلون ما نسبته 95.7%، في حين أنّ 2 فقط من أصل 46 مفردة هم موظفين مستوى دراسي ما يقابلها 4.3% من إجمالي أفراد العينة.

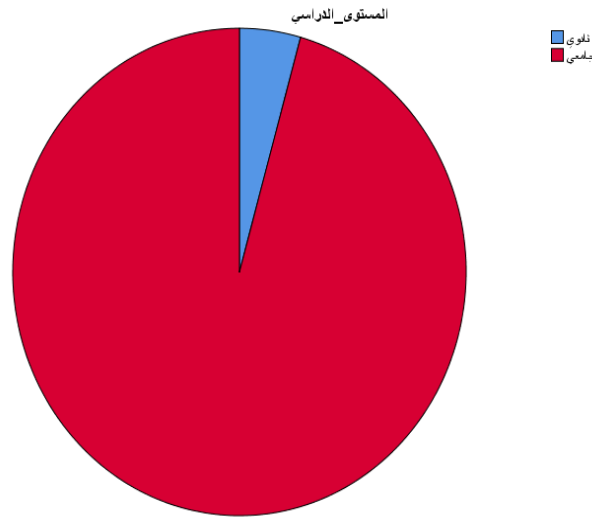
وهو ما يتوضح أيضا في كل من الشكلين أسفله (الأعمدة البيانية والدائرة النسبية):

الشكل رقم (5): الأعمدة البيانية لمتغير المستوى الدراسي



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

الشكل رقم (6): الدائرة النسبية لمتغير المستوى الدراسي



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

4. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية في العمل

من خلال نتائج الدراسة يتضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية في

العمل حسب الجدول كالتالي:

جدول رقم (5): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية في العمل

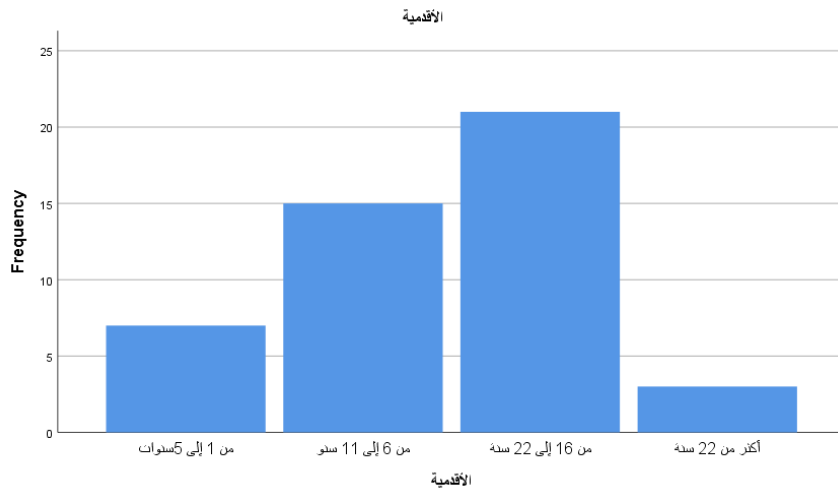
النسبة	التكرار	سنوات الخبرة
15.2	7	من سنة إلى 5 سنوات
32.6	15	من 06 إلى 11 سنوات
45.7	21	من 16 إلى 22 سنة
6.5	3	أكثر من 22 سنة
100%	46	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من الجدول أعلاه أن 21 فرد من أفراد العينة هم موظفين ذوي أقدمية من 16 إلى 22 سنة ما نسبته 45.7%، في حين أن 15 من أصل 46 مفردة هم موظفين ذوي أقدمية من 06 إلى 11 سنوات ما يقابلها 32.6% من إجمالي أفراد العينة، كما كان 7 موظفين ذوي أقدمية من سنة إلى 5 سنوات، واشتملت العينة أيضا على 3 موظفين من أصل 46 موظف ذوي خبرة أكثر من 22 سنة بنسبة 6.5%.

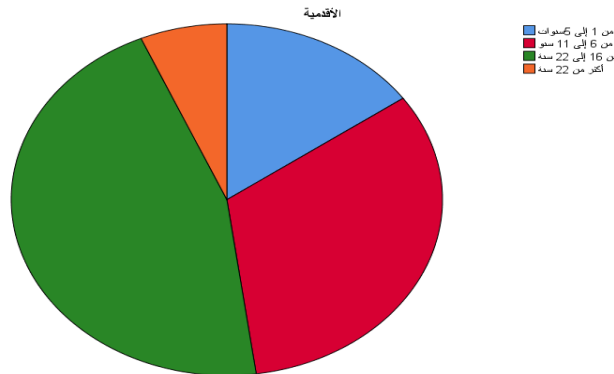
وهو ما يتوضح أيضا في كل من الشكلين أسفله (الأعمدة البيانية والدائرة النسبية)

الشكل رقم (7): الأعمدة البيانية لمتغير الأقدمية في العمل



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

الشكل رقم (8): الدائرة النسبية لمتغير الأقدمية في العمل



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

5. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة التي يشغلها الموظف من خلال نتائج الدراسة يتضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة حسب الجدول كالتالي:

جدول رقم (6): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة

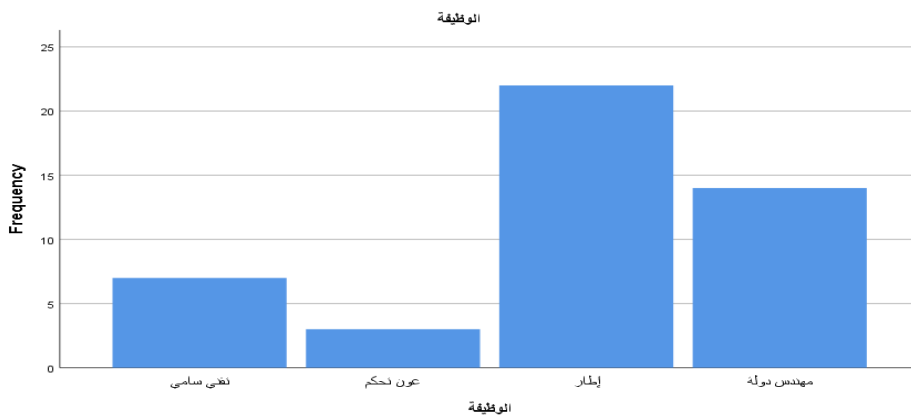
النسبة	التكرار	طبيعة المنصب
15.2	7	تقني سامي
6.5	3	عون تحكم
47.8	22	إطار
30.4	14	مهندس دولة
100%	46	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من الجدول أعلاه أن أغلب أفراد العينة من الموظفين هم إطارات بحيث يبلغ عددهم 22 مفردة بنسبة تقدر ب 47.8% من إجمالي النسبة المعبرة عن أفراد العينة، ثم تأتي نسبة 30.4% من الموظفين هم مهندسو دولة والذين يبلغ عددهم ب14 موظف، كما تحمل عينة دراستنا 7 موظفين تقني سامي و3 عون تحكم.

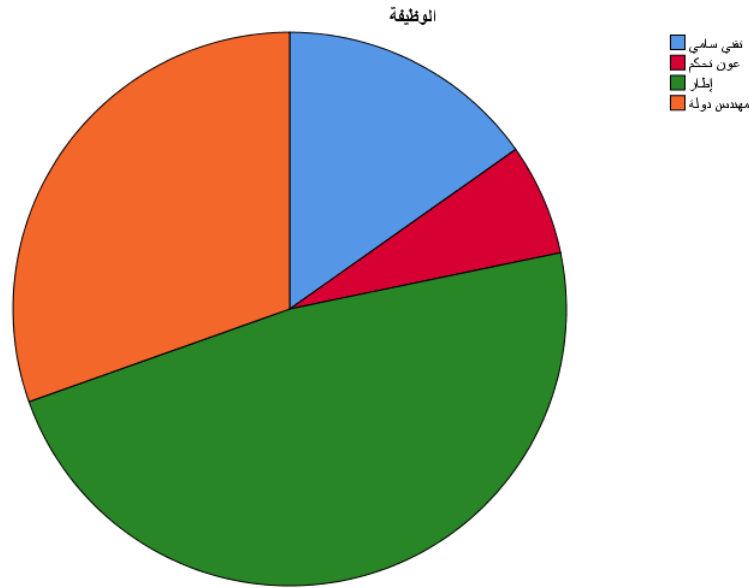
وهو ما يتوضح أيضا في كل من الشكلين أسفله (الأعمدة البيانية والدائرة النسبية):

الشكل رقم (9): الأعمدة البيانية لمتغير طبيعة المنصب



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

الشكل رقم (10): الدائرة النسبية لمتغير الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

المحور الأول: تحليل اتجاهات المبحوثين نحو مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة

الجدول رقم (7): نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول طبيعة الاتصالات التي يقوم بها

الاحتمالات	التكرار	النسبة
داخليا	16	41.3
خارجيا	3	6.5
معا	24	52.2
المجموع	46	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول يتضح أن أفراد عينة الدراسة يرون أغلب أفراد عينة الدراسة يقومون بالاتصالات داخليا وخارجيا بنسبة 52.2%، في حين 16 فرد منهم يقوم بالاتصالات داخليا ما نسبته 41.3%، أما 3 أفراد يقومون بالاتصالات خارجيا وهم يمثلون ما نسبته 6.5%.

الجدول رقم (8): نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول وسائل الاتصال التي يستخدمونها

الاحتمالات	التكرار
الاتصال المباشر	34
لوحة الإعلانات	7
التقرير	24
الهاتف	36
الفاكس	12
الإجتماعات	30
شبكة الأنترنت	43
الإكسترنيت	4

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول يتضح أن أفراد عينة الدراسة يرون أغلب أفراد عينة الدراسة يستعملون شبكة الانترنت كوسيلة اتصالات بتكرار 43، في حين يستعملون الهاتف كوسيلة اتصالات بتكرار 36، يستعملون الإجتماعات كوسيلة اتصالات بتكرار 30.

الجدول رقم (9): نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول استخدام الموظف لشبكة الانترنت

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	36	78.3
لا	10	21.7
المجموع	46	100%

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول يتضح أن أفراد عينة الدراسة يرون أغلب أفراد عينة الدراسة يستخدمون شبكة الانترنت بـ 78.3% في حين 21.7% من الموظفين لا يستخدمون شبكة الانترنت.

الجدول رقم (10): نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول نوع الشبكة الذي تستخدمه في عملك

الاحتمالات	التكرار
الأنترنيت	18
الأنترانت	14
الإكسترانت	5

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول يتضح أن أفراد عينة الدراسة يرون كنوع أول من نوع الشبكات الذي يستخدمونه في العمل هو الأنترنيت بتكرار 18، وفي المرتبة الثانية بـ14 صوت وفي المرتبة الأخيرة بـ5 أصوات.

الجدول رقم (11): نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول وظيفة أنواع الشبكات المستخدمة

الاحتمالات	التكرار
الإتصال بالموظفين داخل المؤسسة	30
عملية التسيير	15
المحادثة	12
الحصول على المعلومات وتبادلها مع الآخرين	21
توفير فضاء جماعي	10

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول يتضح أن أفراد عينة الدراسة يرون أن أنواع الشبكات التي يتم استخدامها في شركة سوناطراك تستخدم للاتصال بالموظفين داخل المؤسسة في المرتبة الأولى بتكرار قدره 30 وفي المرتبة الثانية الحصول على المعلومات وتبادلها مع الآخرين بتكرار 21، وفي المرتبة الثالثة لعملية التسيير بتكرار 15.

الجدول رقم (12): نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول ما إذا كان الفرد يواجه صعوبات أثناء استخدامه لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	12	26.1
لا	34	73.9
<b>المجموع</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول يتضح أن 34 من أفراد عينة الدراسة لا يواجهون صعوبات حين استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وهم يمثلون 73.9% في حين يواجهه 26.1% من أفراد العينة صعوبات حين استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

الجدول رقم (13): نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول نوع الصعوبات التي يواجهها الفرد أثناء استخدامه لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
لغوية	9	19.6
تقنية	37	80.4
<b>المجموع</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول يتضح أن 37 من أفراد عينة الدراسة يواجهون صعوبات تقنية حين استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وهم يمثلون 80.4% في حين يواجهه 19.6% من أفراد العينة صعوبات لغوية حين استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

الجدول رقم (14): نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول إذا ما كانت المؤسسة تضمن حصص تدريبية للموظفين

النسبة	التكرار	الاحتمالات
15.2	7	نعم
84.8	39	لا
100%	46	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول يتضح أن 39 من أفراد عينة الدراسة يرون أنّ المؤسسة لا تضمن حصصا تدريبية للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وهم يمثلون 84.8% في يرى 15.2% من أفراد العينة تضمن حصصا تدريبية للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

الجدول رقم (15): نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول نوع الحصص التدريبية للموظفين

التكرار	الاحتمالات
8	اجتماعات
3	تربصات
5	ملتقيات
6	ندوات
19	ورشات

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول يتضح أن 19 من أفراد عينة الدراسة يرون أنّ المؤسسة تضمن حصصا تدريبية للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وذلك من خلال الورشات في المرتبة الأولى، في حين تكون الحصص التدريبية من خلال الاجتماعات في المرتبة الثانية ب8 أصوات، وفي المرتبة الثالثة من خلال الندوات ب6 أصوات.

الجدول رقم (16): نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة تحكم الموظف في

استخدام التكنولوجيا بعد التدريب

النسبة	التكرار	الاحتمالات
41.3	19	جيدة
56.5	26	متوسطة
2.2	1	ضعيفة
<b>100%</b>	<b>46</b>	<b>المجموع</b>

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول يتضح أن 26 من الموظفين يجدون أنّ درجة تحكمهم في استخدام التكنولوجيا بعد التدريب متوسطة وذلك بنسبة 56.5%، في حين 19 فردا يرون أنّ درجة تحكمهم في استخدام التكنولوجيا بعد التدريب جيدة بنسبة 41.3%.

الجدول رقم (17): نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة التجديد الذي أحدثته

إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة

النسبة	التكرار	الاحتمالات
54.3	25	كثيرا جدا
15.2	7	بشكل ضعيف
21.7	10	بشكل كبير
8.7	4	لم يحدث أي تجديد
<b>100%</b>	<b>46</b>	<b>المجموع</b>

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول يتضح أن 25 من الموظفين يجدون أنّ درجة التجديد الذي أحدثته إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في شكل العمل في المؤسسة كثير جدا وذلك بنسبة 54.3%، ويرى ما نسبته 21.7% أنّ إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في شكل العمل كبير جدا.

الجدول رقم (18): نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول نمط التغيير الذي أحدثته

تكنولوجيا الاتصال الحديثة

التكرار	الاحتمالات
26	التجهيزات
25	معارف الأفراد
22	أساليب

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول يتضح أن 26 من الموظفين يجدون التغيير الذي أحدثته وسائل الاتصال الحديثة مس التجهيزات أولاً، ومن ثم معارف الأفراد بـ25 صوتاً، وفي الأخير نجد الأساليب بـ22 صوتاً.

الجدول رقم (19): نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول اعتقادهم أن تكنولوجيا

الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين الاتصال داخل المؤسسة أم لا

النسبة	التكرار	الاحتمالات
87.0	40	نعم
13.0	6	لا
100%	46	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول يتضح أن 40 من الموظفين يجدون أنّ تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت بتحسين الاتصال داخل المؤسسة بنسبة 87.0%، فيما يرى 13.0% يرون غير ذلك أي أنّ تكنولوجيا الاتصال الحديثة لم تساهم في تحسين الاتصال داخل المؤسسة.

الجدول رقم (20): نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول اعتقادهم أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة زادت في فعالية الاتصال الخارجي أم لا

النسبة	التكرار	الاحتمالات
84.8	39	نعم
15.2	7	لا
100%	46	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول يتضح أن 39 من الموظفين يجدون أنّ تكنولوجيا الاتصال الحديثة زادت في فعالية الاتصال الخارجي بنسبة 84.8%، فيما يرى 15.0% يرون غير ذلك أي أنّ تكنولوجيا الاتصال الحديثة لم تساهم في زيادة فعالية الاتصال الخارجي.

الجدول رقم (21): نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول ماذا تتيح زيادة فعالية الاتصال الخارجي عند استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

التكرار	الاحتمالات
21	التعريف بالمؤسسة لدى متعاملها بصورة أكبر
21	تحسين صورة المؤسسة
19	ربط المؤسسة بالجمهور الخارجي
26	تسهيل الاتصال بالمؤسسات الأخرى

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول يتضح أن 26 من الموظفين يجدون أنّ تكنولوجيا الاتصال الحديثة زادت في فعالية الاتصال الخارجي وذلك بإتاحة وتسهيل الاتصال بالمؤسسات الأخرى بالمرتبة الأولى، فيما يرى 21 من الموظفين أنّ تفعيل الاتصال الخارجي بواسطة تكنولوجيا الاتصال الحديثة مكن من التعريف بالمؤسسة لدى متعاملها بصورة أكبر وكذا تحسين صورة المؤسسة بنفس الرتبة، فيما كان ربط المؤسسة بالجمهور الخارجي هو النتيجة الأخيرة التي تنتج من زيادة فعالية الاتصال الخارجي باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بتكرار 19 صوت.

الجدول رقم (22): نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول استطاعة تكنولوجيا الاتصال

الحديثة في تحسين إنتاجية العمل

النسبة	التكرار	الاحتمالات
89.1	41	نعم
10.9	5	لا
100%	46	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول يتضح أن 41 من الموظفين يجدون أنّ تكنولوجيا الاتصال الحديثة تستطيع تحسين إنتاجية العمل بنسبة 89.1%، فيما يرى 10.9% يرون غير ذلك أي أنّ تكنولوجيا الاتصال الحديثة لا تساهم في تحسين إنتاجية العمل.

الجدول رقم (23): نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول من خلال ماذا تستطيع

تكنولوجيا الاتصال الحديثة زيادة إنتاجية العمل

التكرار	الاحتمالات
24	زيادة الدقة في الأداء
32	السرعة في الأداء
25	الرفع من كفاءة العمل
19	سهولة الوصول إلى الزبون

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول يتضح أن 32 من الموظفين يجدون أنّ تكنولوجيا الاتصال الحديثة تستطيع تحسين إنتاجية العمل من خلال السرعة في الأداء في المرتبة الأولى، فيما يرى 25 موظف أن الرفع من كفاءة العمل هو السبب في تحسين إنتاجية العمل في المرتبة الثانية، أما في الرتبة الثالثة فزيادة الدقة في الأداء التي تمكنهم منها وسائل الاتصال الحديثة فهي السبب في زيادة إنتاجية العمل بـ 24 صوت، وفي المرتبة الأخيرة يرون بأن سهولة الوصول إلى الزبون هي السبب وراء زيادة إنتاجية العمل بـ 19 صوت.

الجدول رقم (24): نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول استطاعة تكنولوجيا الاتصال

الحديثة في تحسين محيط العمل

النسبة	التكرار	الاحتمالات
84.8	39	نعم
15.2	7	لا
100%	46	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول يتضح أن 39 من الموظفين يجدون أنّ تكنولوجيا الاتصال الحديثة تستطيع تحسين محيط العمل بنسبة 84.8%، فيما يرى 15.2% يرون غير ذلك أي أنّ تكنولوجيا الاتصال الحديثة لا تساهم في تحسين محيط العمل.

الجدول رقم (25): نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول ما إذا هنالك سلبيات

لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

النسبة	التكرار	الاحتمالات
58.7	27	نعم
41.3	19	لا
100%	46	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول يتضح أن 27 من الموظفين يجدون أنّ لتكنولوجيا الاتصال الحديثة سلبيات بنسبة 58.7%، فيما يرى 41.3% يرون غير ذلك أي أنّ تكنولوجيا الاتصال الحديثة ليس لها سلبيات فقط إيجابيات.

الجدول رقم (26): نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول فيما تتمثل سلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة

التكرار	الاحتمالات
11	تقليص الوظائف
8	المخاطر الصحية للعاملين
10	تحديد حماية المعلومات
12	تقليص العلاقات الشخصية
22	مخاطر التلوث بالفيروسات

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول يتضح أن 22 من الموظفين يجدون لتكنولوجيا الاتصال الحديثة سلبيات وأولها مخاطر التلوث بالفيروسات، فيما يرى 12 آخرون أنّ تقليص العلاقات الشخصية واحدة من سلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة، أما النقطة السلبية الثالثة حسب أفراد العينة فتنتمثل في تحديد حماية المعلومات بـ10 أصوات، يليها كل من تقليص الوظائف بـ11 صوت والمخاطر الصحية للعاملين بـ8 أصوات.

اختبار كاي تربيع بين العبارة رقم 01 وعلاقتها بالجنس:

تنص العبارة رقم 01 على: " ما هي طبيعة الاتصالات التي تقوم بها؟" فهل تعتبر هذه

العبارة مستقلة عن الجنس أم لا، لذلك نفرض ما يلي:

–  $H_0$ : لا علاقة للجنس بطبيعة الاتصالات التي يقوم بها الموظف في شركة سوناطراك؛

–  $H_1$ : توجد علاقة للجنس بطبيعة الاتصالات التي يقوم بها الموظف في شركة

سوناطراك.

الجدول رقم (27): تقاطع العبارات

المجموع	الجنس			
	أنثى	ذكر		
19	10	9	داخليا	ما هي طبيعة الاتصالات التي تقوم بها؟
3	1	2	خارجيا	
24	6	18	معا	
46	17	29	المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يوضح الجدول أعلاه أنّ طبيعة الاتصالات التي يقوم بها الموظف في الشركة هي اتصالات داخلية وخارجية معا واغلب الذكور أجابوا كذلك بـ 18 صوت من أصل 29 مجيب.. ونستطيع أن نجزم أو ننفي على نتيجة التقاطع بنتيجة كاي تربيع الموضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (28): إختبار كاي تربيع

مستوى الدلالة	درجات الحرية	قيمة	
0.174	2	3.493	كاي تربيع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من الجدول أعلاه عدم وجود دلالة إحصائية بين طبيعة الاتصالات التي يقوم بها الموظف وجنسه وذلك لأنّ مستوى الدلالة اكبر من 0.05، ومنه فالعبارة رقم 01 مستقلة عن الجنس، أي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على: لا علاقة للجنس بطبيعة الاتصالات التي يقوم بها الموظف في شركة سونطراك.

اختبار كاي تربيع بين العبارة رقم 04 وعلاقتها بالجنس:

تنص العبارة رقم 04 على: " هل تستخدم شبكة الأنترنت في عملك؟" فهل تعتبر هذه العبارة مستقلة عن الجنس أم لا، لذلك نفرض ما يلي:

–  $H_0$ : لا علاقة للجنس باستخدام الموظف لشبكة الانترنت في شركة سونطراك؛

–  $H_1$ : توجد علاقة للجنس باستخدام الموظف لشبكة الانترنت في شركة سونطراك.

الجدول رقم (29): تقاطع العبارات

المجموع	الجنس		داخليا	هل تستخدم شبكة الأنترنت في عملك؟
	أنثى	ذكر		
			داخليا	
			خارجيا	
46			المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يوضح الجدول أعلاه أنّ طبيعة الاتصالات التي يقوم بها الموظف في الشركة هي اتصالات داخلية وخارجية معا واغلب الذكور أجابوا كذلك ب18 صوت من أصل 29 مجيب.. ونستطيع أن نجزم أو ننفي على نتيجة التقاطع بنتيجة كاي تربيع الموضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (30): اختبار كاي تربيع

مستوى الدلالة	درجات الحرية	قيمة	كاي تربيع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من الجدول أعلاه عدم وجود دلالة إحصائية بين طبيعة الاتصالات التي يقوم بها الموظف وجنسه وذلك لأن مستوى الدلالة أكبر من 0.05، ومنه فالعبارة رقم 01 مستقلة عن الجنس، أي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على: لا علاقة للجنس بطبيعة الاتصالات التي يقوم بها الموظف في شركة سونطراك.

اختبار كاي تربيع بين العبارة رقم 04 وعلاقتها بالجنس:

تنص العبارة رقم 04 على: " هل تستخدم شبكة الأنترنت في عملك؟" فهل تعتبر هذه العبارة مستقلة عن الجنس أم لا، لذلك نفرض ما يلي:

- $H_0$ : لا علاقة للجنس باستخدام الموظف لشبكة الأنترنت في شركة سونطراك؛
- $H_1$ : توجد علاقة للجنس باستخدام الموظف لشبكة الأنترنت في شركة سونطراك.

الجدول رقم (31): تقاطع العبارات

المجموع	الجنس			
	أنثى	ذكر		
36	13	23	نعم	هل تستخدم شبكة الأنترنت في عملك؟
10	4	6	لا	
46	17	29	المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يوضح الجدول أعلاه أنّ استخدام الموظف لشبكات الأنترنت يتقاطع مع جنس الموظف فأغلب المجيبين على التساؤل هم ذكور بـ 23 صوت من مجموع 29 مجيب.

ونستطيع أن نجزم أو ننفي على نتيجة التقاطع بنتيجة كاي تربيع الموضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (32): إختبار كاي تربيع

مستوى الدلالة	درجات الحرية	قيمة	كاي تربيع
0.822	1	0.051	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. يتضح من الجدول أعلاه عدم وجود دلالة إحصائية بين استخدام الموظف للإنترنت وجنسه وذلك لأن مستوى الدلالة أكبر من 0.05، ومنه فالعبارة رقم 04 مستقلة عن الجنس، أي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على: لا علاقة للجنس باستخدام الموظف لشبكة الانترنت في شركة سونطراك.

#### إختبار كاي تربيع بين العبارة رقم 08 وعلاقتها بالجنس:

تنص العبارة رقم 08 على: "نوع الصعوبات التي تواجه الموظف عند استخدامه لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟" فهل تعتبر هذه العبارة مستقلة عن الجنس أم لا، لذلك نفرض ما يلي:

–  $H_0$ : لا علاقة للجنس بنوع الصعوبات التي تواجه الموظف عند استخدامه لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؛

–  $H_1$ : توجد علاقة للجنس بنوع الصعوبات التي تواجه الموظف عند استخدامه لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

الجدول رقم (33): تقاطع العبارات

المجموع	الجنس			
	أنثى	ذكر		
9	5	4	لغوية	نوع الصعوبات التي تواجه الموظف عند استخدامه لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟
37	12	25	تقنية	
46	17	29	المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يوضح الجدول أعلاه أنّ نوع الصعوبات التي تواجه الموظف عند استخدامه لتكنولوجيا الاتصال الحديثة هي الصعوبات التقنية واغلب الذكور أجابوا كذلك بـ 25 صوت من أصل 37 مجيب.

ونستطيع أن نجزم أو ننفي على نتيجة التقاطع بنتيجة كاي تربيع الموضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (34): إختبار كاي تربيع

مستوى الدلالة	درجات الحرية	قيمة	كاي تربيع
0.197	1	1.661	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من الجدول أعلاه عدم وجود دلالة إحصائية بين نوع الصعوبات التي تواجه الموظف عند استخدامه لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وجنسه وذلك لأنّ مستوى الدلالة أكبر من 0.05، ومنه فالعبارة رقم 08 مستقلة عن الجنس، أي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على: لا علاقة للجنس بنوع الصعوبات التي تواجه الموظف عند استخدامه لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

اختبار كاي تربيع بين العبارة رقم 17 وعلاقتها بالجنس:

تنص العبارة رقم 08 على: "هل تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة استطاعت تحسين

إنتاجية العمل؟" فهل تعتبر هذه العبارة مستقلة عن الجنس أم لا، لذلك نفرض ما يلي:

–  $H_0$ : لا علاقة للجنس باعتقاد الموظف حول ما إذا استطاعت تكنولوجيا الاتصال

الحديثة تحسين إنتاجية العمل؛

–  $H_1$ : للجنس علاقة باعتقاد الموظف حول ما إذا استطاعت تكنولوجيا الاتصال الحديثة

تحسين إنتاجية العمل.

الجدول رقم (35): تقاطع العبارات

المجموع	الجنس			
	أنثى	ذكر		
41	16	25	نعم	هل تعتقد أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة استطاعت تحسين إنتاجية العمل؟
5	1	4	لا	
46	17	29	المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يوضح الجدول أعلاه أنّ أغلب الذكور وافقوا على أنّ تكنولوجيا الاتصال الحديثة

استطاعت تحسين إنتاجية العمل بـ 25 صوت من 41 مجيباً بنعم.

ونستطيع أن نجزم أو ننفي على نتيجة النقاط بنتيجة كاي تربيع الموضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (36): إختبار كاي تربيع

مستوى الدلالة	درجات الحرية	قيمة	كاي تربيع
0.405	1	0.692	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من الجدول أعلاه عدم وجود دلالة إحصائية بين اعتقاد الموظف حول ما إذا استطاعت تكنولوجيا الاتصال الحديثة تحسين إنتاجية العمل وجنسه وذلك لأن مستوى الدلالة اكبر من 0.05، ومنه فالعبارة رقم 17 مستقلة عن الجنس، أي نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على: لا علاقة للجنس باعتقاد الموظف حول ما إذا استطاعت تكنولوجيا الاتصال الحديثة تحسين إنتاجية العمل.

### ثالثاً: عرض النتائج العامة للدراسة:

تهدف أي دراسة الى التوصل الى نتائج ذات قيمة علمية، وذلك قصد الاجابة على التساؤلات و التحقق من أهداف الدراسة التي وضعها الباحث في بداية بحثية، وفيما يخص الدراسة الحالية و التي هي بعنوان "دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين"، وقد تم التوصل الى مجموعة من النتائج وهي:

النتائج في ضوء التساؤلات الفرعية للدراسة:

اختبار التساؤل الجزئي الاول:

ماهي تكنولوجيا الاتصال الحديثة الموظفة بشركة سوناطراك؟

1) نستنتج من الجدول رقم(01) أن أعلى نسبة كانت للذكور بنسبة 63% في هذه المؤسسة، وهذا راجع الى طبيعة العمل الذي يتطلب بنية جسمانية ومنفورية ذكورية تسمح بأداء العمل على أكمل وجه وبيئة العمل الصعبة.

(2) نستنتج من الجدول رقم (02) أن ارتفاع نسبة أفراد العينة في الفئة العمرية أقل من 46 سنة راجع الى أن هذه الفئة تتميز بالعطاء و القدرة على الانجاز و احماس وتحمل مسؤولية مقارنة بالفئات الاخرى.

(3) يتضح من الجدول اعلاه ان فئة المستوى الجامعي احتلوا المرتبة الاولى وهذا يعود الى ان هذه المهنة تتطلب مؤهل عالي للمبحوثين لأن متطلبات العمل تتطلب كفاءة عالية ومستوى علمي يساعدهم على تسيير العمل بشكل جيد وتقديم مجهود في المستوى المطلوب.

(4) من خلال نتائج الجدول رقم (04) يتبين لنا ان افراد العينة ينقسمون الى اربعة فئات و منه نستنتج ان المؤسسات تعتمد بشكل كبير على الموظفين ذوي اقدمية واكثر خبرة وذلك بسبب تمكنهم من استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

(5) من خلال نتائج الجدول رقم (05) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة حيث نستنتج أن أغلب أفراد العينة من الموظفين هم اطارات .

(6) الجدول رقم (06) يوضح نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول طبيعة الاتصالات التي يقوم بها نستنتج أن أغلب الموظفين يقومون بالاتصالات داخليا و خارجيا معا و هذا راجع الى طبيعة عملهم.

(7) الجدول رقم (07) يوضح نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول وسائل الاتصال التي يستخدمونها، نستنتج من خلال الجدول أن عينة الدراسة يستعملون شبكة الانترنت كوسيلة اتصال الاكثر استخداما.

جدول رقم (08) يوضح نتائج اجابات افراد عينة الدراسة حول استخدام الموظف لشبكة الانترنت ومنه نستنتج بان عينة الدراسة اغلبهم يستخدمون الانترنت .

الجدول رقم (9) يوضح نتائج اجابات افراد عينة الدراسة حول وظيفة انواع الشبكات المستخدمة في عملهم.

نستنتج ان عينة الدراسة ان غالبية الموظفين يستخدمون الانترنت في عملهم اما هناك من يرى ان استخدام الانترنت يأتي في لمرتبة الثانية

الجدول رقم (10) يوضح نتائج اجابات افراد عينة الدراسة حول وظيفة انواع الشبكات المستخدمة.

نستنتج من الجدول بأن اعلى نسبة من الموظفين يرون بأن الشبكات التي تستخدم في الشركة هي من اجل الاتصال بالموظفين في حيث هناك فئة من العينة يرون ان استخدام الشبكات من اجل الحصول على معلومات واخيرا هناك من يرى تستخدم لعملية التسيير.

الجدول رقم(11) يوضح نتائج اجابات افراد عينة الدراسة حول ما اذا كان الفرد يواجه صعوبات اثناء استخدامه لتكنولوجيا الاتصال الحديثة .

نستنتج بأن اعلى نسبة من موظفي شركة سوناطراك يرون بأنهم لا يواجهون صعوبة في استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال.

(12) جدول رقم (12) يوضح نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول نوع الصعوبات التي يواجهها الفرد أثناء استخدامه لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

نستنتج بأن هناك فئة من العينة يواجهون صعوبات تقنية عند استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في حين هناك أفراد من العينة يواجهون صعوبات لغوية أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة.

(13) الجدول رقم(13) يوضح نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول إذا ما كانت المؤسسة تضمن حصص تدريبية للموظفين

نستنتج بأن فئة من عينة الدراسة لم يتلقوا حصص تدريبية لاستخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة .

14) الجدول رقم (14) يوضح نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول نوع الحصص التدريبية للموظفين.

نستنتج أن المؤسسة تضمن حصص تدريبية للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وهذا ما يراه 19 من أفراد عينة الدراسة بأن هناك ورشات في المرتبة الأولى وتليها حصص تدريبية من خلال اجتماعات ب8 أصوات و أخيرا الندوات ب6 أصوات.

15) الجدول رقم 15 نتائج اجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة تحكم الموظف في استخدام التكنولوجيا بعد التدريب

نستنتج بان درجة التحكم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة رغم التدريب إلا أنها متوسطة و هذا يعود الى الحصص التدريبية القليلة التي قامت بها المؤسسة للموظفين.

16) يوضح نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة التجديد الذي أحدثته إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

نستنتج بأن اعلى نسبة من فئة الدراسة ، يرون أن درجة التجديد الذي أحدثته إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في شكل عمل المؤسسة كثيرا جدا.

17) يوضح نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول نمط التغيير الذي أحدثته تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

نستنتج بأن التغيير الذي أحدثته حسب التجهيزات أولا بعدها معارف الافراد و أخيرا نجد الاساليب.

18) يوضح نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول اعتقادهم أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين الاتصال داخل المؤسسة م لا.

نستنتج أن في إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة الى داخل المؤسسة ساهمت في تحسين الاتصال داخل المؤسسة في حين هناك من يرون بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لم تحسن من الاتصال داخل المؤسسة .

(19) جدول رقم (19) يوضح نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول اعتقادهم أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة زادت في فعالية الاتصال الخارجي أم لا

نستنتج بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة زادت في فعالية الاتصال الخارجي فيما يرى افراد من العينة أنها لم تساهم في زيادة فعالية الاتصال الخارجي.

(20) جدول رقم 20 يوضح نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول ماذا تتيح زيادة فعالية الاتصال الخارجي عند استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

نستنتج بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة زادت في فعالية الاتصال الخارجي وذلك بتسهيل الاتصال بالمؤسسات لدى متحاملها بصورة أكبر، وكذلك تحسين صورة المؤسسة بنفس الرتبة وأخيرا تتيح زيادة فعالية الاتصال الخارجي باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ربط المؤسسة بالجمهور الخارجي.

(21) جدول رقم (21) يوضح نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول استطاعة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين إنتاجية العمل.

نستنتج بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب عينة الدراسة حسنت من إنتاجية العمل ، في حين هناك من يرون بأنها لم تساهم في تحسين إنتاجية العمل .

جدول رقم(22) يوضح نتائج أفراد عينة الدراسة حول من خلال ماذا تستطيع تكنولوجيا الاتصال الحديثة زيادة إنتاجية العمل.

ومنه نستنتج أن عينة الدراسة يرون بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من إنتاجية العمل وساهمت في السرعة في الأداء وساهمت في الرفع من كفاءة العمل وزيادة الدقة في الأداء وهذا يدل على أنها ساهمت بشكل في زيادة إنتاجية العمل.

جدول رقم(23) يوضح نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول استطاعة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين محيط العمل.

ومنه نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين محيط العمل داخل المؤسسة ، فيما يرى أنها لا تساهم في تحسين محيط العمل .

جدول رقم(24) يوضح نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول ما إذا هنالك سلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

ومنه نستنتج بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها سلبيات ،وهناك من يرون أن ليس لها سلبيات جدول رقم(25) يوضح نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول فيما تتمثل سلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

ومنه نستنتج أن هناك سلبيات لتكنولوجيا الاتصال الحديثة و التي تتمثل في مخاطر التلوث بفيروسات وكذلك تقلص العلاقات الشخصية بين الموظفين وكذلك لها سلبية تقليص الوظائف و في الاخير تحديد حماية المعلومات والمخاطر الصحية للعاملين.

جدول رقم(26) يوضح الجدول طبيعة الاتصالات التي يقوم بها الموظف في الشركة.

حيث نلاحظ أن أغلبية المبحوثين في الذكور أجابوا بأنهم يستخدمون الاتصالات الداخلية و الخارجية معا. و الاناث يرون أن الاتصال يتم داخليا أما بالاعتماد على اختيار كاي تريبع نرى أن لا علاقة بالجنس بطبيعة الاتصالات التي يقوم بها الموظف بمؤسسة سوناطراك.

جدول رقم (27) يوضح الجدول طبيعة الاتصالات التي يقوم بها الموظف في الشركة.

حيث نلاحظ أن 18 صوت من المبحوثين

ذكور اجابوا بأنهم يستخدمون الاتصال الداخلي و الخارجي معا وحسب اختيار كاي للتربيع نرى أن لا علاقة للجنس بطبيعة الاتصالات التي يقوم بها الموظف في شركة سوناتراك.

جدول رقم(28) يوضح الجدول استخدام موظف سوناتراك لشبكة الانترنت.

وحسب الجدول تقاطع العبارات نرى أن 23 صوت من مجموع المبحوثين الذي أجابوا وهم ذكور و حسب اختيار كاي للتربيع أن لا علاقة للجنس باستخدام الموظف لشبكة الانترنت.

جدول رقم(29) يوضح الجدول نوع الصعوبات التي تواجه الموظف عند استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث نلاحظ حسب أن 25 صوت من اصل 37 هم ذكور ونلاحظ حسب اختيار كاي لتربيع أن لا علاقة للجنس بنوع الصعوبات التي تواجه الموظف، عند استخدامه لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسسة سوناتراك.

جدول رقم(30) يوضح الجدول أعلاه هل تستطيع تكنولوجيا الاتصال الحديثة تحسين إنتاجية العمل.

حيث نلاحظ أن 25 صوت من أصل 41 من المبحوثين الذين أجابوا هم ذكور وحسب اختيار كاي للتربيع لا علاقة للجنس باعتقاد الموظف حول ما إذا استطاعت تكنولوجيا الاتصال الحديثة تحسين إنتاجية العمل.

خاتمة

في مجمل ما تطرقت إليه هذه الدراسة حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة، بوصفها محورا لتطوير العملية الادارية، واستمرارها في ظروف الانفتاح و العالمية و دورها الهام في رفع كفاءة الاداء الوظيفي وتحسينه، فمن خلال الدراسة ثم التعرف على أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة استخداما في شركة سوناطراك و الصعوبات التي تواجه العاملين عند استخدامهم لها، وتأثيرها على أدائهم الوظيفي داخل شركة سوناطراك، كما تم تحقيق هذه الاهداف من خلال استخدام أدوات متعددة لجمع البيانات و تفريغها و تحليلها بالاعتماد على الجانب النظري الذي تم التطرق فيه لتكنولوجيا الاتصال الحديثة و الاداء الوظيفي، حيث توصلنا لمجموعة من النتائج نجملها بما يلي:

وجود تباين في استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث تحتل شبكة الانترنت المرتبة الاولى ثم يليها الاتصال المباشر تم الاجتماعات، بحيث ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة المتوفرة في شركة سوناطراك في تحسين مستوى الاداء الوظيفي بشكل مقبول، من خلال تحسين أساليب اساليب الاتصال بشقيه الداخلي و الخارجي بفضل توفر شركة سوناطراك على كفاءات ذو مستوى تعليمي عالي لها استعداد لتبني لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وتوظيفها في العمل.

قائمة المصادر

والمراجع

## قائمة المصادر والمراجع:

### ❖ القواميس:

- 1/ ابن منظور ، لسان العرب ، دار العارف، (د ، م ، ن ) (د، س ، ن ).
- 2/ ابراهيم مصطفى أحمد الزيات ، حامد عبد القادر ، محمد النجار ، معجم الوسيط ، مكتبة الشروق الدولية ، مصر ، 2004 ، ط4.
- 3/ فواد البستاني ، منجد الطلاب ، دار الشروق، بيروت، دس، ن .

### ❖ قائمة الكتب

- 4/ إياد شاعر البكري، تقنيات الاتصال بين زمنين، عمان، دار الشروق للنشر و التوزيع 2003.
- 5/ جودة أحمد سعادة، عادل فايز السرطاوي، استخدام الحاسوب و الأنترنت في ميادين التربية و التعليم، د/ط، دار الشروق للنشر و التوزيع، الأردن ، 2007.
- 6/ حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، مصر 2009.
- 7/ حسن السعاتي، تصميم البحوث الاجتماعية، نسق منهجي جديد، دار النهضة العربية، بيروت، 1982.

- 8/ سليمان مصطفى الدلاهمة، أساسيات نظم المعلومات المحاسبة و تكنولوجيا المعلومات، ط1، دار الوراق للنشر و التوزيع، الاردن، 2008.
- 9/ شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال ، المخاطر و التحديات و التأثيرات الاجتماعية، المكتبة الاعلامية ، القاهرة، 2000.
- 10/ صلاح مراد، فوزية هادي، طرائق البحث العلمي(تعميماتها و إجراءاتها)، دار الكتاب للحديث، الكويت، 2002.
- 11/ طاهر محسن منصتر العالين، الادارة الاستراتيجية، منظور منهجي متكامل، دار وائل، الاردن، 2007.
- 12/ عيشوش فريد، الاتصال في إدارة الأزمات، ط1، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2011.
- 13/ عبد الله محمد عبد الرحمان، الاعلام (المبادئ و الأسس النظرية و المنهجية)د/ط، دار المعرفة الجامعية، بيروت، 2004.
- 14/ عبد المجيد و آخرون، مدخل لضغوط العمل و المناخ التنظيمي و أداء العاملين، دار اليازوري، ط1، عمان، الاردن، 2013.
- 15/ عامر سعيد ياسين، الخلف خالد يوسف، الانتاجية القياسية معايير و قياس الأداء الفعلي، د/ط، دار المريخ، الرياض، 1983.

- 16/ عبد المالك ردمان الدناني، تطوير تكنولوجيا الاتصال و عولمة المعلومات ، المكتب الجامعي الحديث، د، ع ، ن، 2005.
- 17/ عبد الحميد، عبد الفتاح المغربي، نظم المعلومات الادارية(الأسس و المبادئ) د/ط، المكتبة العصرية، مصر، 2002.
- 18/ فضيل دليو، تاريخ و سائل الاتصال، دار أقطار للفكر،(د،م،ن)، ط3، 2005.
- 19/ فيصل أبو عيشة، الاعلام الالكتروني، ط1، دار أسامة للنشر و لتوزيع، الاردن، عمان، 2010.
- 20/ فايز عبد الرحمان الفروخ، التعلم التنظيمي و أثره في تحسين الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر و التوزيع، ط1، عمان، الاردن، 2010.
- 21/ كامل بربر، إدارة الموارد البشرية، اتجاهات الممارسات، دار المنهل اللبناني، ط1، بيروت، لبنان، 2008.
- 22/ محمد أحمد فياض، عيسى يوسف قداد و آخرون، مبادئ الادارة، ط1، دار صفاء للنشر و التوزيع، الاردن، 2010.
- 23/ محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و مستقبل صناعة الصحافة، ط1، دار السحاب للنشر و التوزيع، القاهرة، 2005.

24/محمد السعيد أنور السلطان ، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة ، الاسكندرية،

مصر، 2003

25/منال طلعت محمود،مدخل الى علم الاتصال(د، د، ن ) (د، س، ن).

26/محمد الكرخي، أساسيات تقييم العاملين، دار المنتهج للنشر و التوزيع، ط1، عمان،

الاردن.

27/منير عبد الحميد الضامن، أساسيات البحث العلمي، ط1، دار المسيرة، عمان، 2007.

28/محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناني، تكنولوجيا الاتصال و الاعلام

الحديثة، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر و التوزيع، الجزائر، ط1، 2010.

29/محمد شوقي شادي، الحاسب الالكتروني و نظم المعلومات، د/ط، دار النهضة،

بيروت، 1983.

30/مصطفى يوسف كافي، تكنولوجيا الاعلام و الاتصال، ط1، دار المصار العلمي للنشر

و التوزيع، الاردن، 2005.

31/محمد عبد الحميد، الاتصال و الاعلام على شبكة الانترنت، القاهرة، عالم الكتب للنشر

و التوزيع، 2007.

32/محمود محمد فتحي، الادارة العامة المقارنة، د/ط، مطابع الفرزدق، الرياض، السعودية،

1994.

33/محمد شطاح، قضايا الاعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا و الإيديولوجيا، الجزائر، دار الهدى،2006.

34/ناصر دادي عدوي، إدارة الموارد البشرية و السلوك التنظيمي، د، ط، دار المحمدية، الجزائر، 2004.

35/ناصر قاسمي، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيمي و العمل، د/ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011.

#### ❖ قائمة المدكرات و الرسائل

36/أمينة قدايفة، أثر تكنولوجيا المعلومات على المزيج التسويقي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص الادارة التسويقية، جامعة أحمد بوقرة ، بومرداس، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، 2015.

37/العربي محمود الصباغ، إدارة الأداء ، معهد الادارة العالي ، الرياض، السعودية، 1988.

38/النصر سعود و آخرون، السلوك الاداري، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية، 1990.

39/الشقاوي عبد الرحمان عبد الله، ادارة التنمية في المصلحة المدنية، جامعة الملك عبد العزيز، الرياض، السعودية،1994.

- 40/ بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، رسالة الماجستير ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013.
- 41/ بن عواطة محمد الصالح، أثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ،رسالة ماجستير ، دراسة ميدانية بمؤسسة بوقديرة نور الدين (للإنتاج الصناعي للمنتجات الخرسانية غير المجمعة)
- 42/ توامي يعقوب، أثر استخدام المعلومات و الاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، رسالة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013.
- 43/ ثابت عبد الرحمان إدريس، نظم المعلومات الادارية في المنظمات المعاصرة، د/ط، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2005.
- 44/ حسبية مجدوب، لطيفة العايب، توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمية الجزائرية، دراسة ميدانية بمطار فرحات عباس ، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص اتصال و علاقات عامة، 2018/2017، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل.

- 45/خالد منصر، علاقة استخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال الحديثة باغتراب الشباب الجامعي، رسالة ماجستير، في علوم الاعلام و الاتصال ، قسم العلوم الانسانية و العلوم الاجتماعية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2012.
- 46/ريما ماجد، منهجية البحث العلمي، مؤسسة فريديريتش إبيرت، ط1، بيروت، لبنان، 2016.
- 47/زكية عفوي، نمط الاشراف و علاقتها بأداء العامل الفاعلي في المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير في علم الاجتماع وتنظيم العمل، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2003/2002.
- 48/سمير جمال محمد شعير، دور الاتصال بالمشاركة باستخدام المعلومات و الاتصال لتفعيل الخدمة الإرشادية في محافظة البحرية، رسالة ماجستير، قسم الارشاد الزراعي والمجتمع الريفي، كلية الزراعة ، جامعة المنوفية، مصر، 2014.
- 49/سارة قرفي، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى العاملين في المؤسسات العمومية، دراسة مسحية على عينة من عمال مركز البحث العلمي و التقني للمناطق الجافة عمر البرناوي، بسكرة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، في علوم الاعلام و الاتصال، تخصص اتصال و علاقات عامة، 2015/2014.

- 50/ محي الدين نورة، أومدور مفيدة، دور الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي للعمال، دراسة ميدانية بالمحافظة العقارية لولاية قالمة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع الاتصال، 2022/2021، جامعة 8 ماي 1945، قالمة.
- 51/ مراد رابيس ، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير ، فرع إدارة الأعمال ، جامعة الجزائر ، 2006/2005.
- 52/ هاجر خليل، صباح حمية، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في احداث التغيير الثقافي داخل المجتمع المحلي (الانترنت أ نموذجاً)، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، تخصص علم اجتماع ، 2014.

#### ❖ المجالات

- 53/ عبد المالك مزهودة: الأداء بين الكفاءة الفعالية، مجلة العلوم الانسانية، ع1، جامعة محمد خضر، بسكرة، الجزائر، 2011.
- 54/ محمد عاطف غيث و آخرون، قاموس علم الاجتماع، دارالمعرفة الجامعية، 1995، د،ط.

55/ مريم أرقيس: الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمة، دراسة نظرية، مجلة التغيير

الاجتماعي، العدد 6

❖ الملتقيات و المحاضرات

56/حسن رضا النجار، تكنولوجيا الاتصالات وأهميتها في تناقل المعلومات، ورقة بحثية

مقدمة للمؤتمر الدولي الاعلام الجديد،تكنولوجيا جديدة...لعالم جديد، البحرين،جامعة البحرين.

57/رفعت عبد الحليم الفاعوري و آخرون، دورية المنظمة العربية للتنمية الادارية القاهرة ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، 2011.

58/خديجة بلعاء، صورية معموري، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات واكساب مزايا تنافسية في منظمات الاعمال، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال ، الفكري في منظمات الاعمال في ظل الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 13/14ديسمبر 2011.

59/هشام بوبكر، محاضرات في مقياس مؤسسات الاعلام و الاتصال، سنة أولى ماستر علاقات عامة، د/ط، جامعة الصديق بن يحي ، جيجل ، 2016/2017.

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955



كلية: العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم: إعلام واتصال

إستمارة بحث بعنوان:

## دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين

### الأداء الوظيفي لدى الموظفين

دراسة ميدانية لعينة من موظفي مركب تكرير النفط المكتف مؤسسة

سوناطراك بسكيكدة

مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس في الاتصال التنظيمي

المشرف:

- سعيود محمد عبد الغاني

من إعداد الطلبة:

• بوودن بسمة

• بوقرية نسرين

يمثل هذا الإستهيبان أحد الجوانب الهامة في البحث ،لذا نرجوا من موظفي الأفاضل ملئ هاته الإستمارة حسب رأيكم بموضوعية حتى يمكن الإستفادة من نتائج الدراسة من الناحية العلمية و العملية.

وشكرا على تعاونكم ولكم منا فائق التقدير و الإحترام

ملاحظة هامة: إن هذه المعلومات تبقى سرية ولا تخدم إلا أغراض علمية

أسئلة الإستمارة:

المحور الأول: البيانات الشخصية.

-الجنس : ذكر  انثى

-السن :

من 19سنة الى 35   
من 36 سنة إلى 46   
من 47سنة إلى 57   
أكثر من 58سنة

-المستوى الدراسي : متوسط  ثانوي  جامعي

-الأقدمية في العمل :

من سنة الى 5سنوات   
من 6سنوات الى 11سنة   
من 16 إلى 22سنة   
أكثر من 22سنة.

-ماهي الوظيفة التي تشغل بالمؤسسة ؟

تقني سامي  
 عون تحكم  
 إطار  
 مهندس دولة

ثانيا : محور خاص بمدى استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة.

1- ماهي طبيعة الإتصالات التي نقوم بها ؟

داخليا

خارجيا

معا

2- ماهي وسائل الإتصال التي تستخدمها في عملك ؟

الاتصال المباشر

لوحة الإعلانات

التقرير

الهاتف

الفاكس

الإجتماعات

شبكة الإنترنت

الإكسترانت

3- اخرى أذكرها....

4- هل تستخدم شبكة الإنترنت في كل عملك.

نعم

لا

5- في حالة إجابتك ب لا فما هو نوع الشبكة الذي تستخدمه في عملك ؟

الإنترنت

الانترانت

الإكسترانت

6- إذا كنت تستخدم نوعا ما من أنواع الشبكات فلم تستخدمها ؟

الإتصال بالموظفين داخل المؤسسة

عملية التسيير

المحادثة

الحصول على المعلومات و تبادلها مع الآخرين

توفير فضاء جماعي

7- هل تواجه صعوبات أثناء استخدامك لتكنولوجيا الإتصال الحديثة ؟

نعم

لا

8- إذا كانت الإجابة بنعم ما نوع هذه الصعوبات ؟

لغوية

تقني

9- هل تضمن مؤسستكم حاليا حصص تدريبية للتحكم أكثر في استخدام تكنولوجيا

الإتصال الحديثة ؟

نعم

لا

10- إذا كانت الإجابة ب نعم كيف يتم ذلك :

اجتماعات

تربصات

ملتقيات

ندوات

ورشات

11- ماهي درجة تحمك في استخدام التكنولوجيا بعد التدريب ؟

جيدة

متوسطة

ضعيفة

ثالثا : أثر استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى أداء المؤسسة :

12- هل أحدث إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة تجديدا في شكل العمل في المؤسسة؟

كثير جدا

بشكل كبير

لم يحدث أي تجديد

بشكل ضعيف

بشكل ضعيف جدا

13- ماهو نمط التغيير الذي أحدث في المؤسسة بعد إدخال تكنولوجيا الإتصال الحديثة ؟

التجهيزات

معارف الأفراد

اساليب العمل

14- هل تعتقد أن استخدامك لتكنولوجيا الإتصال الحديثة ساهم في تحسين الإتصال

داخل المؤسسة ؟

نعم

لا

15- هل ترى أن استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة زاد في فعالية الإتصال الخارجي

نعم

لا

16- إذا كانت إجابتك ب نعم فهل هذا لأنها تتيح؟

التعريف بالمؤسسة لدى متعاملها بصورة أكبر

تحسين صورة المؤسسة

ربط المؤسسة بالجمهور الخارجي.

تسهيل الإتصال بالمؤسسات الأخرى

17- هل تعتقد أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة إستطاعت تحسين إنتاجية العمل

نعم

لا

18- إذا كنت تظن أنها إستطاعت تحسين إنتاجية العمل فهل كان ذلك من خلال:

زيادة الدقة في الأداء

الرفع من كفاءة العمل

السرعة في الأداء

سهولة الوصول الى الزبون

19- هل تعتقد أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة حسنت من محيط العمل ؟

20- هل ترى أن هناك سلبيات لإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة ؟

نعم

لا

21- إذا كانت ترى أن هناك سلبيات فيما تتمثل ؟

تقليص الوظائف

تحديد حماية المعلومات

مخاطر التلوث بفيروسات

المخاطر الصحية للعاملين

تقليص العلاقات الشخصية