

جامعة مولود معمري

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

فرع علوم الإعلام و الإتصال

دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي

في المؤسسة الإعلامية بالجزائر

دراسة مسحية على عينة من جريدة الحوار

01 فيفري 2022-01 ماي 2023

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الإتصال

تخصص: سمعي بصري

إشراف الأستاذ(ة):

مصطفى بورزامة

إعداد الطالبة

♦ عويش كنزة

العام الجامعي: 2022/2023

الشكر و التقدير

نتقدم بجزيل الشكر و عرفانا لصاحب الفضل الكريم في إكمال هذا العمل على أكمل وجه

الأستاذ المشرف -مصطفى بورزامة-

على توجيهاته العلمية و نصائحه الثمينة ، فشكرا أساتذتي الكريم على جهدك و وقتك
المبذول و الذي تكرمت به من أجلي .

الإهداء

أهدي تخرجي إلى من تمنوا لي النجاح و التوفيق أخي و أخواتي الأعزاء إلى كل من
ساندني و إلى كل من تمنى لي الخير و النجاح ، عائلتي و أصدقائي و زملائي
و الشكر الكبير لأعظم شخصين أبي و أمي شكرا لكم بحجم السماء ، إليهم جميعا
أهدي تخرجي من الله الإطالة بأعماركم و أن يبارك فيهم و يحفظهم ربي يعينه التي لا تنام

كنزة

خطة الدراسة

مقدمة

الإطار المنهجي

1. إشكالية الدراسة
2. تساؤلات الدراسة
3. اسباب اختيار الموضوع
4. أهمية وأهداف الدراسة
5. منهج البحث وأدواته
6. مجتمع البحث ومجالاته
7. تحديد المفاهيم والمصطلحات
8. الدراسات السابقة

الإطار النظري

الفصل الأول: واقع تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتطورها التاريخي

المبحث الثاني: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأنواعها

المبحث الثالث: واقع تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الجزائر

الفصل الثاني: الأداء الوظيفي

المبحث الأول: مفهوم الأداء الوظيفي

المبحث الثاني: محددات الأداء الوظيفي وأبعاده

المبحث الثالث: أنواع الأداء الوظيفي وعناصره ومعايير

الفصل الثالث: تقييم الأداء الوظيفي

المبحث الأول: طرق تقييم الأداء الوظيفي

المبحث الثاني معوقات تقييم الأداء وطرق تحسينه

المبحث الثالث: دور التحفيز في تحسين الأداء الوظيفي

الإطار التطبيقي

مدخل: التعريف بمؤسسة جريدة الحوار

الفصل الرابع: التحليل الكمي والكيفي لاستمارة الاستبيان

المبحث الأول: واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في جريدة الحوار

المبحث الثاني: واقع الأداء الوظيفي في جريدة الحوار

المبحث الثالث : إسهامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى

صحفيي جريدة الحوار .

- الاستنتاجات

- التوصيات والمقترحات

- خاتمة

- قائمة المراجع

- الملاحق

- الفهرس

لقد أحدثت تكنولوجيا الاتصال الحديثة نقلة نوعية وثورة حقيقية، حيث ألغت جميع الحواجز الجغرافية وجعلت من العالم قرية صغيرة، ولقد اتضح أنها حقيقة واقعية يزداد تأثيرها يوما بعد يوم، حيث نشهد ملامحها في تغيير نمط حياتنا و سلوكياتنا و أفكارنا وعلاقاتنا وإدارة أنشطتنا، ونظرا لعمق هذا التطور الهائل الحاصل في تكنولوجيا الاتصال فقد زادت الحاجة إليها من قبل المجتمعات الإنسانية التي أصبحت تتسابق في توظيف التكنولوجيا الحديثة في منظوماتها المختلفة، سعيا منها إلى تسريع وتيرتها التنموية، وإدراكا منها بأهمية هذه الوسائل في دعم التقدم والتطور الحاصل، ولقد اتسعت استخداماتها في المجتمع، وشملت مختلف القطاعات، ومن أبرز المؤسسات التي تعتمد على استخدام التكنولوجيا الحديثة للاتصال المؤسسات الإعلامية، التي تسهر على تقديم خدمات ذات مستوى مرغوب من الجودة بوسائل خاصة تعتمد على تسهيل وظائفها ومهامها، مما ساهم في تشكيل روابط بين المؤسسة وجمهورها .

شكلت الثورة التكنولوجية منعطفا حاسما في تاريخ الصحافة وتطورها في العالم، حيث أضحت الاستخدامات الفنية والتقنية في مجال التكنولوجيا مرادف لكل عملية إعلامية، فاستفادت الصحف من أنظمة الجمع الإلكتروني في الستينات من القرن الماضي، مع أن مجال الاستخدام كان لا يتعدى التدقيق اللغوي، وجمع المادة الصحفية وإخراجها، إلا أن ظهور الانترنت أحدثت نقلة نوعية في العملية الإعلامية بشكل عام ليس في جانب الشكل وتلتها فترة التسعينات التي شهدت استخداما واسعا للكمبيوتر و الانترنت في الصحف، وبذلك دخلت الصحافة في بيئة جديدة، مما ساهم هذا الاستخدام الواسع لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ومنظومة الشبكات في تغيير أساليب جمع البيانات وتحليلها حيث أصبحت من ضمن المتطلبات الحديثة لمواكبة التطورات في بيئة العمل وكشكل من أشكال التجديد، من أجل تسريع عملية الحصول على المعلومات وسرعة توصيلها، بما في ذلك أساليب الاتصال

بين العاملين أنفسهم وبين المؤسسة وبيئتها الخارجية وتعظيم الاستفادة منهم لخلق المناخ المناسب للإبداع والابتكار، وهذه التحولات أثبتت ضرورة إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى نشاط المؤسسات لما تتميز به من دقة وتطور، مما يدفع من كفاءة أداء العاملين الذي يعد عنصرا ضروريا لاستمرار نشاط المؤسسات الإعلامية ونموها، لأنه يعبر عما يتمتع به العاملين من مهارات وقدرات وإمكانيات، كما يعتبر الوسيلة التي تحقق بها المؤسسة أهدافها، فنجاح أي مؤسسة مرتبط بنجاح عمالها وكفاءتهم ومهاراتهم .

إن نجاح أي مؤسسة إعلامية يقاس بمدى تأهيل الطاقة الكامنة لدى الصحفيين، ليتجسد ذلك في مستويات راقية من إمكانية العطاء ، والعمل على تطوير هذا العطاء للوصول إلى تحقيق درجة أداء فعلي مرتفع، لذلك تعمل المؤسسات الإعلامية اعتمادا على تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أدائها الوظيفي والتكيف معها: مع توجيه العاملين لتطبيقها لرفع وتحسين أدائهم من خلال تقديم نتاج بشكل سريع وبجودة عالية و من هذا المنطلق وبغرض دراسة دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الصحفيين الجزائريين، ثم اختيار مجتمع الدراسة من خلال مؤسسة عمومية تمثلت في جريدة الحوار ب بن عكنون- كميدان الدراسة، ولمعالجة هذا الموضوع إرتأينا أن نقسم خطة الدراسة إلى قسمين أساسيين بعد تحديد الإطار المنهجي للدراسة: قسم نظري وآخر تطبيقي.

الإطار المنهجي:

قمنا بإتباع كل الخطوات المنهجية، كانت البداية بطرح الإشكالية مع الإشارة إلى جملة من التساؤلات، كما تضمن ذكر أسباب اختيار الموضوع، أهميته، أهدافه، وشمل منهج الدراسة وأدواته، وكذلك مجتمع البحث ومجالاته، ثم تحديد المفاهيم والمصطلحات المتداولة في البحث، فاختتمنا بالدراسات السابقة.

الإطار النظري، تم تقسيمه إلى ثلاثة فصول، تناولنا فيه ما يلي:

الفصل الأول: جاء تحت عنوان واقع تكنولوجيا الاتصال الحديثة، تفرع عنه ثلاثة مباحث، تطرقنا في المبحث الأول إلى مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتطورها التاريخي، أما في المبحث الثاني حاولنا أن نقف عند إلى خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأنواعها، ثم جاء في المبحث الثالث واقع تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الجزائر.

الفصل الثاني: جاء تحت عنوان الأداء الوظيفي، انقسم بدوره إلى ثلاثة مباحث، في المبحث الأول تطرقنا إلى مفهوم الأداء الوظيفي ويلييه في المبحث الثاني محددات الأداء الوظيفي وأبعاده، أما في المبحث الثالث حاولنا التطرق إلى أنواع الأداء الوظيفي وعناصره ومعايير،

الفصل الثالث: جاء تحت عنوان تقييم الأداء الوظيفي، حيث أنقسم بدوره إلى ثلاثة مباحث، تطرقنا في المبحث الأول إلى طرق تقييم الأداء الوظيفي، أما في المبحث الثاني تناولنا فيه معوقات تقييم الأداء وطرق تحسينه ويلييه المبحث الثالث اشرفنا فيه دور التحفيز في تحسين الأداء الوظيفي.

أما فيما يخص **الإطار التطبيقي** فقد تضمن مدخل إلى التعريف بمؤسسة جريدة الحوار ثم قمنا بالتحليل الكمي والكيفي للاستبيان على ضوء تساؤلات الدراسة، جملة من الاستنتاجات، ويليها بعض التوصيات والاقتراحات، كذلك خاتمة نهائية تنهي الدراسة وتركز على أهم ما جاء من النتائج الميدانية الخاصة بالبحث.

الإطار المنهجي

1- إشكالية الدراسة:

تعتبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة من بين الوسائل التي أحدثت تغييرا كبيرا في المجتمع فلا نكاد نجد ميدانا من الميادين لم تقتحمه هذه الأخيرة وتفرض نفسها على القائمين والمشغلين في مختلف الأنشطة، خاصة على مستوى والمنظمات الحديثة والمعاصرة التي تواكب التطورات التكنولوجية، باستخدامها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة (الأساليب و الوسائل) لنقل واستقبال وتخزين وتبادل المعلومات بشكل إلكتروني وباستخدام الحاسوب ومنظومة الشبكات والهاتف والفاكس... إلخ، فتكنولوجيا الاتصال الحديثة أصبحت من الوسائط في تطوير العملية الإدارية، لها دور مهم في رفع كفاءة الأداء الوظيفي لدى الصحفيين وتحسينه. ومن منطلق أن الأداء الوظيفي يدل على ما يتمتع به العاملون في المؤسسة من مهارات وقدرات وإمكانيات وقدرة المنظمة على استخدام مواردها بكل كفاءة وفاعلية، وإنتاج مخرجات متناغمة مع أهدافها ومناسبة لمستخدميها فإنه يتعين على إدارة أي منظمة الاهتمام بهذا الأداء بصفة مستمرة ومحاولة التحكم فيه من خلال التقييم المستمر له حتى يتم التعرف على أوجه القوة فيه، ومن ثم تطويره وتنميته، وأوجه القصور لتصحيحها في الوقت المناسب، فهو يتصف بالمرونة نظرا لتكيفه مع البيئة المحيطة وظروف العمل السائدة، وهذا ما أدى إلى ظهور الحاجة إلى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل واسع لتسريع عمليات الحصول على المعلومات توصيلها.

فمستوى الأداء يتحدد إذا كان متميزا أو جيدا أو متوسط أو متدني من خلال النتيجة النهائية لنشاط مؤسسة ما، لذلك فهو يعبر عن قدرة المنظمة أو المؤسسة على استخدام مواردها بالصورة الصحيحة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها بطريقة فعالة، وذلك يتطلب استحداث وسائل وطرق جديدة من خلال توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة، إضافة إلى تدريب العاملين عليها لرفع كفاءتهم وتحسين مستوى أدائهم لتتمكن من مواجهة صعوبات الاتصال وانتقال المعلومات بمختلف أشكالها داخل وخارج حدود المؤسسة، فالحصول على

المعلومة الجيدة يتطلب توفير تكنولوجيا الاتصال الحديثة للوصول إلى مستوى المطلوب من الأداء.

من هذا المنطلق ومن خلال ما سبق ارتأينا أن نصب اهتماماتنا البحثية حول دراسة إسهامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الصحفيين في مؤسسة محل الدراسة والمتمثلة في جريدة الحوار، وهذا من خلال طرحنا للتساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى إسهام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى صحفيي جريدة الحوار في الفترة الممتدة بين شهر فيفري إلى شهر أفريل 2019؟-

2-تساؤلات الدراسة:

- 1- ماهو واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في جريدة الحوار؟
- 2- ماهو واقع الأداء الوظيفي في جريدة الحوار؟
- 3- كيف ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى صحفيي جريدة الحوار؟

3-أسباب اختيار الموضوع:

أ. أسباب ذاتية:

- كون اهتمامنا بمجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- كون الموضوع له علاقة بمجال تخصصنا الجامعي وهو الاتصال التنظيمي.
- الربط بين تخصصاتنا الجامعية المتمثلة في الإعلام ثم الاتصال التنظيمي، ومحاولة إسقاطها على المؤسسة الإعلامية الجزائرية.

ب. أسباب موضوعية:

- إدراك الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء الصحفيين داخل جريدة الحوار.
- التحسيس بأهمية وجود تكنولوجيا الاتصال الحديثة في كل مؤسسة، وبالتالي زيادة الاهتمام بها من خلال الاستعانة بها لرفع مستوى الأداء الوظيفي للصحفيين.
- قابلية هذا الموضوع للدراسة، وحدائته.

4- أهمية الدراسة:

تظهر أهمية هذه الدراسة من خلال إلقاء الضوء على واقع تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومدى الاستفادة منها في تطوير وتحسين الأداء الوظيفي، كما تعد هذه الدراسة إضافة جديدة للدراسات الإعلامية، حيث يعتبر هذا الموضوع من الموضوعات الحديثة التي تساهم في تطوير أداء الصحفيين ضمن الإطار التنظيمي وتظهر هذه الأهمية من خلال ما يلي :

أ. الأهمية العلمية:

1. إثراء المعلومات وزيادة المعارف حول هذا الموضوع الذي يعد من المواضيع الهامة في عصرنا الحالي.
2. تناول الدراسة لموضوع تكنولوجيا الاتصال الحديثة بوصفها محور تطوير العملية الإدارية في ظروف الانفتاح والعولمة، ودورها المهم في رفع كفاءة الأداء الوظيفي، وتحسينه.
3. توعية الصحفيين في المؤسسة الإعلامية الخاصة جريدة الحوار بالدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي.
4. محاولة إلقاء الضوء على مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وأهمية تطبيقها في المؤسسة الإعلامية الخاصة جريدة الحوار، ومدى تفاعل العاملين مع وسائل الاتصال الحديثة.

ب- الأهمية العملية:

تتجلى الأهمية العملية لهذه الدراسة في تقديم نظرة علمية قد تساهم في زيادة معارف المسؤولين، والصحفيين في جريدة الحوار، عن تكنولوجيا الاتصال الحديثة وكيفية استخدامها، والاستفادة القصوى منها مما ينعكس إيجاباً على مستوى أدائهم الوظيفي، إضافة إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تعتبر من أهم العوامل وأكثرها تأثيراً على الأداء الوظيفي.

(5) أهداف الدراسة:

تعتبر الأهداف من الخطوات المنهجية الهامة والتي من خلالها يستطيع الباحث هيكلة بحثه بطريقة علمية صحيحة، إن الغاية من دراسة موضوع أو ظاهرة في البحوث الجامعية هي بالدرجة الأولى تعويد الباحث على التنقيب عن الحقائق، واكتشاف أفاق جديدة من المعرفة في مواضيع يظهر شغفه بها، وحبّه للتعلم فيها وتبسيط الضوء على الجوانب المراد كشفها، و من جملة الأهداف التي قادتنا لدراسة هذا الموضوع ما يلي

- التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الإعلامية الخاصة "جريدة الحوار"
- التعرف على واقع الأداء الوظيفي في جريدة الحوار
- التعرف على وسائل قياس وتقييم الأداء الوظيفي
- يهدف موضوع هذه الدراسة إلى التعرف على أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة جريدة الحوار وكيف ساهمت في التفعيل والتحسين من الأداء الوظيفي للصحفيين في المؤسسة
- التعرف على المعايير المستخدمة لتقييم الأداء الوظيفي
- التوصل إلى الطرق التي تتبعها المؤسسة الإعلامية الجزائرية في تقييم أداء صحافييها، من أجل تحسين تفعيل هذا الأخير
- الكشف عن العوائق التي يمكن أن تقلل من فعالية أداء الصحفيين

6) منهج الدراسة وأدواته

يعد المنهج في البحث العلمي الركيزة الأساسية لكل دراسة فهو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة مجموعة من القواعد العامة تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته للوصول إلى الحقيقة العلمية.

حيث عرفه **أحمد بن مرسل** على أنه "عبارة عن مجهود عقلي منظم في شكل سلسلة من القواعد المنظمة والواجب من الباحث إتباعها من أجل الوصول على ما هو بصدد البحث عنه من معلومات وبيانات مختلفة"¹

أما السيد **محمد زيان عمر** "يعرف المنهج على أنه" عبارة عن مجموعة من العمليات التي تسعى لبلوغ هدف، ويسعى الباحث لإتباعها في إطار الالتزام بتطبيق قواعد معينة"²

فالمنهج إذن هو الطريقة المتبعة للإجابة عن الأسئلة التي تثيرها إشكالية البحث، كما أن اختياره لا يأتي من قبل الصدفة أو لميل ورغبة الباحث لمنهج دون آخر، بل إن موضوع الدراسة وأهدافها هما اللذان يفرضان نوع المنهج المناسب، وهذا الاختيار الدقيق هو الذي يعطي مصداقية وموضوعية أكثر للنتائج المتوصل إليها.

وبما أننا نهدف من خلال هذه الدراسة إلى معرفة وجمع المعلومات حول تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تحسين الأداء الوظيفي في جريدة الحوار، فقد اعتمدنا في دراستنا هذه على **المنهج المسحي** من أجل الحصول على معلومات كاملة ودقيقة حول موضوع الدراسة، فهو من أكثر المناهج استخداما في علوم الإعلام والاتصال، فهو يهدف للوصول الى بيانات يمكن تصنيفها، وذلك للاستفادة بها في المستقبل وخاصة في الأغراض العلمية .

يعرفه **أحمد بن مرسل** بأنه، "الطريقة العلمية التي تمكن الباحث من التعرف على الظاهرة المدروسة، من حيث العوامل المكونة لها، والعلاقات السائدة داخلها كما هي في الحيز

¹ أحمد بن مرسل، الأسس العلمية لبحوث الإعلام والاتصال، ط1، دار الرسم للنشر و التوزيع، الجزائر، 2013، ص91

² محمد زيان عمر، البحث العلمي، الشروق، ب ط ،ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1983، ص118

الواقعي وضمن ظروفها الطبيعية غير المصطنعة، من خلال جمع المعلومات والبيانات المحققة لذلك".

وبالتالي سيكون المسح هو المنهج المتبع في الجانب التطبيقي، بغية معرفة دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي بجريدة الحوار، من خلال تسجيل وتحليل وتفسير الظاهرة في وضعها الراهن بعد جمع البيانات اللازمة والكافية عنها من خلال مجموعة الإجراءات المنظمة وذلك باعتمادنا على مجموعة من أدوات البحث العلمي.

-أدوات الدراسة:

يتميز البحث العلمي بوجود الأدوات التي يستعملها الباحث من أجل الوصول إلى حل للإشكالية المطروحة ونلاحظ الاختلاف في التقنيات من طرف الباحثين، فكل دراسة تستوجب أدوات خاصة بها وهذا حسب ما تقتضيه ضرورة العينة والظروف التي تجرى بها الدراسة وطبيعة المجتمع المدروس، وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على أداتين من أدوات البحث العلمي وهما الاستبيان كأداة أساسية والمقابلة والملاحظة كأدوات مدعمة.

1. الاستبيان: يعتبر من أكثر الوسائل المستخدمة لجمع البيانات في مثل هذه الدراسات، والاستبيان عبارة عن أسئلة متنوعة والتي ترتبط ببعضها البعض بشكل يحقق الهدف الذي يسعى إليه الباحث من خلال المشكلة التي يطرحها في بحثه، ويوفر كثيرا من الوقت والجهد كما يساعد على تصنيف البيانات وتبويبها مما يرفع من درجة الثبات ودقة النتائج، فهو أداة من أدوات البحث العلمي المعدة لجمع البيانات بهدف الحصول على الإجابات عن مجموعة من الأسئلة أو الاستفسارات المكتوبة في نموذج أعد لهذا الغرض والذي يقوم المبحوث بتسجيل استجاباته بنفسه¹

¹ مصطفى رحي عليان وآخرون، أساليب البحث العلمي وتطبيقاته في التخطيط والإدارة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص38. 40.

ولقد حاولنا ربط الاستثمارة بإشكالية وتساؤلات الدراسة، وذلك لمعرفة دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى صحفيي جريدة الحوار، إذ احتوت استمارة الدراسة أنواعا من الأسئلة، منها الأسئلة المفتوحة والأسئلة المغلقة وأخرى مغلقة مفتوحة وذلك من أجل توضيح الإجابات و من أجل ترك الحرية للمبحوث للتعبير عن أفكاره وآرائه كما تم اعتماد الشكل الظاهري لهذه الاستثمارة بناء على استمارات سابقة، واحتراما للخطوات المنهجية للاستمارة، وعلى أساس أن تكون الاستثمارة أكثر تنظيما ووضوحا بالنسبة للمبحوثين.

وتبعنا لما له معمول به في الدراسات العلمية والسياسيولوجية خاصة، فان عملية تحكيم الاستثمارة من قبل المشرف والأساتذة من الخطوات المهمة في إعداد وتطبيق هذه الأخيرة، وعلى اثر ذلك تم تحكيم استمارة هذا البحث من قبل المشرف وبعض الأساتذة.

وتضمنت استمارة الاستبيان التي استخدمناها في دراستنا (20) سؤالا وضعناها بعناية كبيرة للحصول على معلومات دقيقة عن الموضوع وبما أن هدف الاستثمارة هو جمع معلومات كافية للإجابة عن الإشكالية المطروحة في الدراسة، قمنا باعتماد أسلوب المحاور بطريقة منطقية متطابقة في تسلسلها وترقيمتها مع خطة البحث، في إطار ما يحقق التساؤلات المترتبة عن الإشكالية كما يلي:

• البيانات الشخصية

المحور الأول: جاء تحت عنوان "واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في جريدة الحوار"، تتضمن 06 أسئلة.

المحور الثاني: جاء تحت عنوان "واقع الأداء الوظيفي في جريدة الحوار"، وتتضمن 06 أسئلة.

المحور الثالث: جاء تحت عنوان "إسهامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى صحفيي جريدة الحوار"، وشمل 08 أسئلة.

وتم تحكيم استمارتنا من قبل ثلاثة أساتذة هم: د. شريط حورية (أستاذة محاضرة صنف أ) والأستاذة د. مربيعي أسهمان (أستاذة محاضرة صنف أ)، الأستاذة د. بوهالي حفيظة (أستاذة محاضرة صنف أ) اقترحوا علينا تعديل بعض الأسئلة الخاصة بالمحور الأول "واقع استخدام تكنولوجيا الحديثة" ودمج بعض أسئلة المحور الثاني "الأداء الوظيفي في جريدة الحوار" مع المحور الثالث "إسهام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى صحفيي جريدة الحوار"، وبعد التشاور مع الأستاذة المشرفة د. بن عمروش فريدة ومراجعة الاستمارة من جديد قمنا بإجراء التعديلات اللازمة وإخراج الاستمارة في شكلها النهائي.

و بعد ذلك في إطار توزيع الاستمارة، قمنا بطبع خمسة وعشرون استمارة وتوزيعها على جميع صحفيي المؤسسة الإعلامية الخاصة بجريدة الحوار، وشرعنا في عملية توزيع الاستمارة يوم 15 أبريل 2019 وتم إعطاء الصحفيين مهلة ثلاثة أيام لملا الاستمارة حيث قمنا بجمع الاستمارة يوم 18 أبريل 2019، وتم استرجاع 23 استمارة وإلغاء استمارتين 02 وذلك بسبب غياب الصحفيين لظروف مختلفة منها: العطلة، كثرة العمل الميداني....

2. المقابلة:

استخدمنا المقابلة في بحثنا العلمي من أجل جمع بيانات أكثر دقة وموضوعية، وهذا لدعم المعلومات المتحصل عليها من قبل الاستمارة، وهذا من خلال القيام بمقابلة مع بعض الصحفيين ذو خبرة في جريدة الحوار، وهذا من خلال طرح أسئلة للتحصل على بعض الاستفسارات والإيضاحات التي تتطلب الإجابة والتعقيب عليها من خلال الاعتماد على دليل المقابلة الذي يتضمن مجموعة من الأسئلة المفتوحة التي توفر قيمة للتعبير.

فالمقابلة هي أداة من أدوات البحث العلمي، يتم بموجبها جمع المعلومات التي تمكن الباحث من الإجابة على تساؤلات البحث أو اختبار فروضه، كما يمكن تعريف المقابلة على أنها محادثة موجهة يقوم بها فرد مع آخر بهدف الحصول على المعلومات اللازمة للاستخدام في

البحث العلمي، أو في التوجيه والعلاج أو من أجل معرفة حقيقة أمر محدد وجوهر المحادثة هو السؤال والجواب¹

وسنعمد في دراستنا هذه على المقابلة غير المقننة، لأن المقابلة المقننة تكون إجابات أسئلتها "نعم" أو "لا"، عكس المقابلة المقننة التي تكون الأسئلة غير محددة الإجابة ثم إن الإجابات فيها تتميز بالتنوع بمعنى يترك للمبحوث حرية استخدام العبارات والألفاظ والطريقة التي يريدها للإجابة عن الأسئلة المطروحة، وتكون الأسئلة المطروحة في هذا النوع من المقابلات محددة مسبقاً.

وقد أجرينا في إطار هذه الدراسة 03 مقابلات:

- 1-مقابلة مع الصحفية رئيسة القسم المحلي "مليكة ينون"
- 2-مقابلة مع الصحفية رئيسة القسم الثقافي "سامية حميش"
- 3-مقابلة مع رئيس التحرير بجريدة الحوار "نور الدين علوش"

3.الملاحظة:

تعتبر الملاحظة من الوسائل المنهجية التي يعتمد عليها الباحث في جمع المادة العلمية والحقائق من مكان إجراء الدراسة.

تعرف الملاحظة على أنها "الربط بين المشاهد والمسموع أثناء القيام بالدراسة أو البحث في السلوك أو الشيء الملاحظ، وهي الأداة المستخدمة لحاستي العين و الأذن عن طريق العقل في ذات الوقت²، فالملاحظة العلمية تمثل محاولة منهجية يقوم بها الباحث بصبر للكشف عن تفاصيل الظواهر أو عن العلاقات التي توجد بينهما، وفي دراستنا ارتأينا الاعتماد على الملاحظة بدون مشاركة، قصد الكشف عن إسهامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء صحفيي جريدة الحوار عن كثب دون أن نشارك في أي نشاط صحفي، وتم ذلك من

¹ .صلاح الدين شروخ، "منهجية البحث العلمي"، (د.ط)، دار العلوم للنشر و التوزيع،2003،ص37. 38.

² .عقيل حسين، فلسفة مناهج البحث العلمي،ط1، مكتبة مدبولي للنشر،1999،ص284.

خلال مراقبة الصحفيين في أماكن العمل عن بعد، كذلك ملاحظة اعتماد الصحفيين على وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في كل مجالات أعمالهم، ثم تسجيل ما تم ملاحظته، وكيفية استخدامهم لها بالطريقة الصحيحة، وجاء استعمال الملاحظة بدون مشاركة على مستوى جريدة الحوار حيث لاحظنا طريقة الاتصال بين الصحفيين فيما بينهم أو مع الأقسام الأخرى، وبين الإدارة والصحفيين، كما لاحظنا عدم خوف الصحفيين من كل ما هو تقنية اتصالية جديدة، واتضح ذلك من خلال قبولهم لاستلام الاستمارات، وعدم البخل علينا بالمعلومات.

7)مجتمع البث ومجالاته: مجتمع البحث هو أحد أهم الخطوات في تصميم البحث العلمي حيث تعرفه "عودة ملكاوي" على أنه " المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث فيها أن يعمم النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة"¹

ويعرف السيد "محمد منير حجاب" على أنه "جميع المفردات أو الأشياء التي نريد معرفة الحقائق منها"²

فمجتمع البحث هو عبارة عن مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجرى عليها البحث أو التقصي.

وبما أن دراستنا تهدف إلى معرفة مدى إسهام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي، وذلك من خلال معرفة ممارسات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في جريدة الحوار، و ما هي التقنيات الاتصالية الأكثر فعالية في الأداء الوظيفي، فمجتمع بحثنا يتكون من جميع صحفيي جريدة الحوار، وعددهم الإجمالي هو 25صحفي، ونظرا لطبيعة دراستنا والمنهج المختار لها ومجتمع البحث الصغير نسبيا اعتمدنا على أسلوب الحصر الشامل أي

¹ . عودة ملكاوي، أساسيات البحث العلمي في التربية والعلوم الإنسانية، ب ط، مكتبة المنار للنشر والتوزيع، الزرقاء، 1987، ص129.

² محمد منير حجاب، الأسس العلمية لكتابة الرسائل الجامعية، ط3، دار الفجر للنشر و التوزيع، القاهرة، 2002، ص29.

إخضاع جميع مفردات البحث للدراسة، وبالتالي قمنا بتوزيع الاستمارة على جميع صحفيي جريدة الحوار والذي يتمثل عددهم في 25 صحفي.

مجالات الدراسة:

من أجل الإحاطة بإشكالية البحث وفهم جوانبه المختلفة حددنا مجال بحثنا بما يلي:

1. الحدود المكانية: تمت هذه الدراسة على مستوى المؤسسة الإعلامية الخاصة "جريدة الحوار" بـ "بن عكنون"

2. الحدود الزمنية: مدة الدراسة الميدانية دامت شهرين (02)، امن شهر فيفري 2019 إلى غاية شهر أبريل 2019.

3. الحدود البشرية: جميع صحفيي جريدة الحوار

8) تحديد المفاهيم و المصطلحات

إن أهم خطوات البحث العلمي هو ضبط وتحديد المفاهيم التي تشكل صلب الموضوع المراد دراسته، والمفاتيح الأساسية التي تتحكم فيه، ليتسنى للباحث توحيد جهوده، وجمع معلوماته التي تخدم الموضوع، وكلما كان تحديد المفهوم دقيقا وواضحا، كلما ساعد ذلك على التحكم في الدراسة والبحث، والوصول إلى نتائج أفضل

تكنولوجيا الاتصال الحديثة

التكنولوجيا لغة: ورد في بعض المصادر أول ظهور لمصطلح تكنولوجيا، كان في ألمانيا عام 1770م ، وهو مركب من مقطعين "Techno" وتعني باللغة اليونانية "الفن" أو "صناعة يدوية"، و "Logie" تعني علم أو نظرية. كما ترجمت الى تقنيات، ومهما كانت الترجمة وإلى أي لغة فهي تعني في النهاية الآلات التي صنعت لأجل أن يستخدمها الإنسان لتسهيل العمل.¹

¹ بسام محمود المهبترات، "إدارة المعرفة في تكنولوجيا المعلومات"، عمان، دار جليس الزمان، 2010، ص108 .

ويعرف المعجم "webster" التكنولوجيا بأنها اللغة التقنية والعلم التطبيقي والطريقة لتحقيق غرض علمي.¹

اصطلاحاً: هي التطبيق على نطاق تجاري وصناعي للاكتشافات العلمية والاختراعات المختلفة التي يمتحض عنها البحث العلمي، وهناك من يعرفها بأنها "هي الجهد المنظم الرامي لاستخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات والأنشطة الإدارية والاجتماعية وذلك بهدف التوصل إلى أساليب جديدة يفترض أنها أجدى للمجتمع، وتعرف التكنولوجيا كذلك أنها مجموعة من التقنيات المتسلسلة لإنتاج مصنوع بطريقة عالية متطورة²

إجرائياً: التكنولوجيا هي استخدام الآلات والأدوات و المعدات الكبيرة والصغيرة من قبل الفرد والجماعة أو المجتمع في ميدان العمل وذلك بتحويل الأفكار والمفاهيم النظرية إلى ميدان تطبيقي بغرض زيادة الإنتاج والإنتاجية والجودة معتمدة في ذلك على البحث العلمي وميادينه النظرية والتطبيقية، وهي مجموع الوسائل والأساليب والتقنيات التي تستخدمها المؤسسة في مختلف النواحي الإدارية والعلمية أي تمثل مركب قوامه المعدات والمعرفة والخبرة المتراكمة.

- الاتصال

الاتصال لغة: communicatuon مشتقة من أصلها اللاتيني "communis" أي "Commno" ومعناها مشترك ، فعندما نقوم بعملية الاتصال فنحن نحاول أن نقيم رسالة مشتركة مع شخص أو جماعة، أي أننا نحاول أن نشترك معا في معلومات وأفكار.³

¹ محمد الصير، "إدارة تكنولوجيا المعلومات"، د.ط دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2014، ص13.

² بشير العلق، قاموس دار العلم الالكتروني للمعلومات والاتصالات، ط1، دار العلم للملايين، بيروت، 2006، ص 283.

³ محمد جمال الفار "المعجم الإعلامي"، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2010، ص07.

الاتصال اصطلاحاً: هو انتقال المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات أو العواطف من شخص أو جماعة إلى شخص أو جماعة أخرى، الاتصال هو أساس كل تفاعل اجتماعي، فهو يمكننا من نقل المعارف والتفاهم بين الأفراد.¹

وقد اعطيت له مجموعة أخرى من التعاريف نذكر منها:

عرف "جورج لندرج" أن كلمة "اتصال" تستخدم لنتشير إلى التفاعل بواسطة العلامات والرموز، وتكون الرموز عبارة عن حركات أو صور أو لغة أو شيء آخر، تعمل كمنبه

للسلوك أي أن الاتصال هو بوع من التفاعل الذي يحدث بواسطة الرموز²

وعرفه "أحمد ماهر" أنه عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة، تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر³

حيث نستخلص من هذا التعريف أنه اهتم بذكر العناصر الأساسية المشكلة للعملية الاتصالية (مرسل. رسالة. مستقبل. وسيلة) كما وصف العملية أنها مستمرة دائرية.

إجرائياً: الاتصال هو عملية ديناميكية حيوية تكون بين طرفين أو أكثر من أجل خلق مناخ للحركية فينتج من خلاله تأثير وتأثر باستعمال قنوات معينة بغية نقل وتبادل المعلومات والمعارف بين المرسل والمستقبل.

- تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

لتحديد مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة لابد نعرض على تعريف تكنولوجيا الاتصال حيث يرى "روبرت وبرنت" أي أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات.¹

¹ .حسن عماد مكاي، ليلي السيد، "تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات" ط 2، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 1997، ص63.

² جيهان أحمد رشتي، الأسس العلمية لنظريات الإعلام، القاهرة، دار الفكر العربي، 1978 ص 50 . 52

³ أحمد ماهر، "كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الإتصال" الإسكندرية، الدار الجامعية 2000، ص 24 . 25

ورد تعريف آخر لتكنولوجيا الاتصال في المعجم الإعلامي بأنها "مجمّل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها " ² ومايلاحظ في هذا التعريف أنه جمع بين النظر إلى تكنولوجيا الاتصال كعلم وكتقنية تستخدم لإرسال المعلومات وتبادلها وتوصيلها إلى الأفراد والمجتمعات.

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

إلا أن أغلب التعاريف تشير إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي تلك التكنولوجيات التي تجمع بين الاتصال عن بعد والكمبيوتر

التعريف الإجرائي: هي مجموعة التكنولوجيات الحديثة (الأدوات والوسائل) التي تستخدمها المؤسسة الإعلامية بغرض استقبال المعلومات ومعالجتها وطباعتها وتخزينها ونقلها وتبادلها بشكل إلكتروني.

- الدور:

اصطلاحاً: الدور هو السلوك المتوقع من الفرد في الجماعة والجانب الديناميكي لمركز الفرد، فبينما يشير المركز إلى مكانة الفرد في الجماعة، فإن الدور يشير إلى نموذج السلوك الذي يتطلبه المركز.³

¹حسن عماد عكاوي ، ليلي حسين السيد ، مرجع سابق ص 24

²محمد منير حجاب ، " المعجم الإعلامي " ، القاهرة ، دار الفجر ، 2004 ، ص 166 .

³أحمد زكي بدوي ، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية ، مكتبة لبنان ، بيروت ، 1993 ، ص 395

إجرائيا: يمكن القول أن مصطلح الدور في هذه الدراسة يعني كيف تساهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الأداء الوظيفي لدى صحفيي جريدة الحوار.

- إسهامات:

لغة: مصدر مشتق من الفعل ساهم ب معنى شارك¹

إجرائيا: نقصد بالإسهامات في دراستنا هذه، الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين مستوى الأداء الوظيفي

- الأداء :

لغة: هو إيصال الشيء إلى المرسل إليه يقال فلان الشيء أي أوصله إلى جهته بمعنى عمل ما عليه وقام بما هو ملزم به²

اصطلاحا: يعرف الأداء بأنه أي نشاط أو سلوك يؤدي إلى نتيجة وخاصة السلوك الذي يغير المحيط بأي شكل من الأشكال.³

كما يشير الأداء إلى انجاز المهام في شكل أنشطة وسلوكيات آنية ومحددة وقابلة للملاحظة والقياس. أما "ماكس فيبر" فعرف الأداء على أنه "كل ما ينجم عن التسيير العقلاني للإدارة، واحترام التنظيم البيروقراطي وتطبيقه"⁴

إجرائيا: من خلال ما سبق يمكن استنتاج تعريف إجرائي للأداء على أنه ذلك المستوى الذي يحققه العامل عند قيامه بالعمل، وجودة وكمية العمل المقدمة من طرفه داخل المؤسسة.

¹ [https:// www.almaany.com/](https://www.almaany.com/) زيارة الموقع يوم 22 /03 /2019 / على الساعة 10h 12

²العلاق بشير عباس "المعجم الشامل لمصطلحات العلوم الإدارية و المحاسبية والتمويل والمصارف، دار الجماهيرية للنشر والتوزيع والاعلان، بن غازي، ليبيا، ص36.

³عمر غنايم، على الشرقاوي ، تنظيم إدارة الأعمال، الأسس و الأصول العلمية "،مدخل تحليلي دار النهضة العربية، بيروت، لبنان ، 1980ص24

⁴فاروق مداس، التنظيم علاقات العمل، دار مدني للنشر، الجزائر، 2002ص30

فالأداء هو النتيجة العملية التي تنتج من خلال انجازات وأعمال الصحفي داخل المؤسسة الإعلامية.

الأداء الوظيفي:

يقصد بالأداء الوظيفي القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أدائه من العامل.¹

هو تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة.²

التعريف إجرائي: هم رجال الإعلام الذين يقوم بمهنة الصحافة ويعملون على جمع الأخبار والمعلومات والأحداث الراهنة ومعالجتها.

المؤسسات الإعلامية:

اصطلاحا: المؤسسة الإعلامية هي منظمة حكومية أو خاصة تعمل في مجال من مجالات الإعلام المختلفة، ويكون دورها الأساسي بالضرورة العمل على نشر الوعي والثقافة والخبر الصحيح إما مكتوبا وإما مسموعا وإما مرئيا، وتوظف هذه المؤسسات كفاءات عملية ضمنا لإمكانيات والمتاحة للحصول على أفضل النتائج.³

¹بدوي أحمد زكي "معجم مصطلحات العلوم الإدارية" ب ط، دار الكتاب المصري 1984، ص52.

²هلال محمد عبد الغني "مهارات إدارة الأداء، ب ط، مركز تطوير الأداء والتنمية، القاهرة، 1996، ص86

³زيارة الموقع يوم 2019 /03/21 على الساعة 12h 25 <https://mawdoo3.com>

(الدراسات السابقة)

_الدراسة الأولى:

رسالة من إعداد عبد الرحمان القرى (2007) لنيل شهادة الماجستير، تحت عنوان: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشرية¹، جامعة محمد بوضياف المسيلة، قسم العلوم التجارية.

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

وذلك بطرحه للإشكالية التالية: ما أثر تكنولوجيا الاتصال والمعلومات على إدارة الموارد البشرية؟

اعتمد الباحث على المنهج المسحي حيث هدف إلى الوقوف على مظاهر الثورة الجديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على وظيفة إدارة الموارد البشرية ومحاولة الكشف عن طبيعة العلاقة التي تربطهما..

ولتحقيق الهدف من الدراسة انطلق الباحث من الفرضيات التالية:

- 1- تتميز القوى العاملة في ظل التطورات الجديدة بتكوين أعلى منه في الفترات الماضية
- 2- تساعد تكنولوجيا المعلومات على تفعيل وظائف إدارة الموارد البشرية من حيث التكلفة، السرعة، المردودية إضافة إلى أنها تحسن المسارات الوظيفية للعاملين على قدر تكوينهم في هذا المجال.
- 3- تعدل المؤسسة محل الدراسة من احتياجاتها بشكل مستمر حسب التطورات التكنولوجية الحاصلة.

¹ عبد الرحمان القرى، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، قسم العلوم التجارية، 2007، ص15.

ولخص الباحث من خلال هذه الدراسة أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تأتي بتسهيلات تخدم المورد البشري، وأن مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جامعة محمد بوضياف مقبول لكن الاستفادة من هذه الأخيرة لم يرقى للمستوى المطلوب وأشار أيضا إلى أن إدارة الموارد البشرية لا تحظى بالمكانة التي تخولها اتخاذ القرارات والمساهمة في زيادة تنافسية الجامعة، كما أكدت معظم النتائج على ضرورة تفيل جانبيين مهمين هما :

ضرورة الاهتمام بالمورد البشري في المؤسسة، وتفعيل دور وظيفة إدارة الموارد البشرية بإدخال التكنولوجيا الجديدة.

- الدراسة الثانية:

من إعداد شامي صليحة تحت عنوان: المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين،¹ جامعة أحمد بوقره _مذكرة لنيل شهادة الماستر 2009_2010 بومرداس، قسم العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المنظمات.

قامت على فكرة محورية تمثلت في أن كفاءة وفعالية الأداء تتوقف على مدى تأثير المناخ التنظيمي السائد، حيث يتأثر الفرد داخل المنظمة بالبيئة المحيطة به وإدراكه لها.

وجاءت إشكالية الدراسة على النحو التالي: ما مدى تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للأفراد العاملين؟

اعتمدت على منهج دراسة الحالة حيث كان الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على الأداء الوظيفي ومحدداته ومدى تأثير عناصر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين ولتحقيق هذه الأهداف انطلقت الباحثة من الفرضيات التالية:

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

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

¹صليحة شامي، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي ، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة أحمد بوقره بومرداس، قسم العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المنظمات، 2009_2010، ص10.

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

وتوصلت إلى أن هناك تصور سلبي لدى معظم الأساتذة عن المناخ السائد، وهنا كتصور محايد لدى معظم الموظفين الإداريين عن المناخ السائد، وهنا كتأثير مرتفع جدا بين عناصر المناخ التنظيمي وكفاءة الأداء الوظيفي لدى العاملين سواء موظفين أو إداريين أو أساتذة. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الباحثة هي:

-يؤثر المناخ التنظيمي على فعالية الأداء الوظيفي للعاملين.

- الأداء الوظيفي للعاملين ناتج عن عوامل تنظيمية.

-الدراسة الثالثة:

ساعد سعد "أثر التطور التكنولوجي على الممارسة الإعلامية الصحفية دراسة وصفية لعينة من الصحف الجزائرية 2010¹_2011رسالة ماجستير.

جاءت الإشكالية على النحو التالي: ما مدى تأثير التطور التكنولوجي على الممارسة الإعلامية الصحفية.

وانبثقت على هذه الإشكالية التساؤلات التالية:

-ما هي الوسائل التكنولوجية التي تعتمد عليها المؤسسات الإعلامية.

-ما واقع ممارسات التكنولوجيات الحديثة في المؤسسة الإعلامية.

-كيف يؤثر التطور التكنولوجي على الممارسة الإعلامية الصحفية.

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي تطرقت بتأثيرات تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الممارسة الإعلامية من خلال أهم استخدامات التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في الممارسة الإعلامية، إلى جانب التأثيرات الطارئة على مستوى الصحافة في الجزائر، باعتبار

¹ساعد سعد، اثر التطور التكنولوجي على الممارسة الإعلامية الصحفية دراسة وصفية لعينة من الصحف الجزائرية، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، قسم العلوم الانسانية،2010_2011،ص13.

أن هذه التأثيرات تختلف من مجتمع إلى آخر وذلك تبعاً لاختلاف الأوضاع السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية السائدة في كل بلد. أظهرت الدراسة النتائج التالية:

- يستخدم معظم الصحفيين التكنولوجيات الاتصالية في الممارسة الصحفية.

- يرتبط استخدام التكنولوجيات الاتصالية الحديثة في العمل الصحفي بسهولة استعمال هذه الوسائل أو بفعاليتها.

- أثبتت الرسالة أنّ استخدام الصحف الجزائرية للتكنولوجيا الاتصالية الحديثة قد ساعد في أدائها لبعض المهام الصحفية وتختلف طبيعة الوسائل التي يستعملونها في هذه المهام من صحيفة لأخرى

- أكدت الدراسة أنّ الأغلبية الساحقة من الصحفيين يستخدمون الكتابة الإلكترونية في عملية إعداد وتحرير المادة الصحفية تمنح مزايا عديدة سواء تعلق الأمر بالمفهوم البسيط للتحرير الإلكتروني.

- يرى العديد من الصحفيين أنّ هناك تغيرات طرأت على طبيعة أدوارهم الصحفية بفعل تغير طبيعة الوسائل التي يستعملونها.

جوانب الاستفادة:

بعد التطرق والاطلاع على كل تفاصيل الدراسات السابقة، تبين بأن موضوع الدراسة له أهمية وقيمة كبيرة في بحوث الإعلام والاتصال.

- بالنسبة للدراسة الأولى التي قام بها عبد الرحمان القرى، تحت عنوان تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشرية تتفق هذه الدراسة مع دراستنا الحالية من حيث أن كلاهما يبحث في مجال تكنولوجيا الاتصال فمن خلال استعراض هذه الدراسة يمكننا الاستفادة منها من حيث الدور الذي تقدمه تكنولوجيا الاتصال أما بالنسبة لمجال الاستفادة

فقد استفدنا من هذه الدراسة في تكوين فكرة مبدئية عن موضوع تكنولوجيا الاتصال إضافة إلى أنها ساعدتنا في إعداد الإطار النظري وكون لدينا نفس المنهج المستخدم.

-أما الدراسة الثانية بعنوان المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين لشامي صليحة فنجدها تتشابه ودراستنا من حيث أن كلاهما يبحث في مجال الأداء الوظيفي وتم الاستفادة من هذه الدراسة في تكوين فكرة مبدئية عن موضوع الأداء الوظيفي واختلفت في أدوات الدراسة حيث اقتصرت هذه الدراسة على المقابلة والملاحظة فقط أما دراستنا تتطلب الاعتماد على الاستبيان المقابلة والملاحظة.

- فيما يخص الراسة الثالثة لساعد سعد تحت عنوان أثر التطور التكنولوجي على الممارسة الإعلامية الصحفية فنجدها تشابهت في تكوين فكرة مبدئية عن موضوع تكنولوجيا الاتصال أما الاختلاف فهو صغير يتمثل في منهج الدراسة وطون دراستها تميل أكثر الأداء الوظيفي للعاملين أما دراستنا خصصت أكثر وتناولت الأداء الوظيفي الصحفيين.

الإطار النظري

الفصل الأول: واقع تكنولوجيا الاتصال الحديثة

من الخطأ أن نربط بين مصطلح التكنولوجيا والاختراعات الحديثة وذلك باعتبار أن التطور التاريخي يقول أنها تكون آخر المخترعات في سلسلة تطور مراحل المجتمع الإنساني، فالتكنولوجيا قد وجدت منذ البداية مع الإنسان كما ارتبط معناها ومضمونها بطبيعة المراحل التاريخية و مستوى تطور الحياة الاجتماعية، إذ يجب الأخذ بعين الاعتبار أن البعد الاجتماعي له دور كبير في تحديد مستوى التكنولوجيا المطلوبة والمتوافقة مع مستوى العنصر البشري لتتماشى مع قدرات الإنسان واحتياجاته.¹

المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال وتطورها التاريخي

1- مفهوم تكنولوجيا الاتصال

أ- التكنولوجيا

يرجع أصل التكنولوجيا إلى الكلمة اليونانية التي تتكون من مقطعين هما (Techno) تعني التشغيل الصناعي، والثاني (Logos) أي العلم أو المنهج، وتم جمعهما في كلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي.²

ويمكن تعريفها من جهة التحليل الاقتصادي بأنها "مجموعة المعارف والمهارات والخبرات الجديدة التي يمكن تحويلها إلى طرف إنتاج أو استعمالها في إنتاج سلع وخدمات وتسويقها وتوزيعها، أو استخدامها في توليد هياكل تنظيمية إنتاجية".³

إذا رجعنا إلى القواميس فهناك من يعرف التكنولوجيا بأنها "فرع من المعرفة يتعامل مع العلم

¹ جمال ابو شنب، العلم والتكنولوجيا والمجتمع منذ البداية وحتى الان، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1999، ص28.

² غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا(مفاهيم ومداخل تقنيات علمية)، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان، 2006، ص22.

³ نوفيل حديد، تكنولوجيا الإنترنت وتأهيل المؤسسة للإندماج الإقتصاد العالمي، أطروحة دكتوراه دولة، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التفسير، جامعة الجزائر، 2006/2007، ص51-52.

والهندسة أو تطبيقاتها في المجال الصناعي، فهي تطبيق العلم¹

وتعرف تكنولوجيا كذلك على أنها مجموعة من التقنيات المتسلسلة لإنتاج مصنوع بطريقة عالية ومنظمة.²

إن هذه التعاريف تؤكد على ما يلي :

-إن التعامل مع التكنولوجيا ينبغي أن يتم في إطار جهود منظمة وليس من خلال جهود متناثرة ومتفرقة وذلك يعني أن هناك إستراتيجية تكنولوجية لها خططها وبرامجها وأجهزتها المسؤولة التي تقدر الأولويات وتضع برامج التنفيذ بناء على دراسات مستفيضة عن ظروف الواقع البيئي والاهداف المراد تحقيقها.

-إن التكنولوجيا هي الحلقة الوسيطة بين البحث العلمي وبين الصناعة وهذا يؤكد أن المنتجات المختلفة الجديدة ليست تكنولوجيا وإنما هي نتائج التكنولوجيا.

من خلال هذا العرض يمكننا تعريف التكنولوجيا على أنها:

جهد إنساني وطريقة للتفكير في استخدام المعلومات والمهارات والخبرات والعناصر البشرية المتاحة في مجال معين، وتطبيقها في اكتشاف وسائل تكنولوجية جديدة لحل مشكلات الإنسان وإشباع حاجاته وزيادة قدراته.

ب- الاتصال

يعني الوصول إلى الشيء أو بلوغه والانتهاه إليه.³

إن كلمة اتصالات communications مشتقة من الأصل اللاتيني communis بمعنى

¹ عبد الحميد بهجت فايد، ادارة الانتاج، مكتبة عين شمس، مصر، 1997، ص80.

² جمال ابو شنب، م رجع سبق ذكره، ص8

³ مصطفى عليان ربحي، عدنان محمود الطباسي، الإتصال والعلاقات العامة، الطبعة الأولى، دار صفاء، عمان،

2004، ص127

Common أي عام وفعلها comunicare أي يذيع أو يشيع.¹

ظهرت تعاريف عديدة لمفهوم الإتصال لا يمكن حصرها من قبل الباحثين والمختصين في علوم المعلومات والاتصال، عبر الزمن عكست في معظمها أهميته ودوره في الحياة الإنسانية أو العناصر الأساسية لعملية الإتصال ومن بين هذه التعاريف:

يعرفه "الطنوبي" بأنه "ظاهرة اجتماعية تتم غالبا بين طرفين لتحقيق هدف أو أكثر منهما بصورة شخصية أو غير شخصية و في الاتجاهات المتضادة بما يحقق تفاهم متبادل بينهما ويتم ذلك من خلال عملية اتصالية".²

الإتصال هو "عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل الأفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة، تنقل من خلال وسيله إلى الطرف الآخر".³

وفي قاموس أوكسفورد عرف الإتصال على أنه: "نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو بالكتابة أو بالإشارات".⁴

وعرف " امبري واولت واجي " الإتصال بأنه: "فن نقل المعلومات والأفكار والمواقف من شخص إلى آخر".⁵

ومن خلال هذه التعاريف تبين لنا أن الإتصال هو عبارة عن عملية أو فن نقل وتوصيل وتبادل الأفكار بين الطرفين باستخدام مختلف الأساليب مثل الكلام، الكتابة، الإشارات... الخ.

¹ غريب عبد السميع غريب، الإتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية 1996ص12 .

² شعبان فرج؛ الاتصالات الادارية، الطبعة الأولى، دار الإسامة للنشر، 2008، ص6.

³ احمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الإتصال، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003/2004ص27.

⁴ محمد الصيرفي، عبد الغني حامد ، الاتصالات الدولية ونظم المعلومات، مؤسسة ورد البحرين، أكاديمية التعليم 2006 ص7.

⁵ عصام سليمان الموسى، المدخل إلى الإتصال الجماهيري، الطبعة السادسة، إثراء للنشر والتوزيع، عمان ، 2009ص23.

ج- مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

يعد مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة مفهوما متداخلا بعض الشيء نظرا للتطور الذي شهدته، فمعظم هذه التكنولوجيا كانت موجودة منذ سنوات الثلاثين الماضية أو أكثر، وما يمكن اعتباره جديد بدرجة كبيرة هي العمل الشبكي وخاصة الانترنت.

اصبحت تكنولوجيا الاتصالات الحديثة مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحاضر، فهي تعتبر الوسيلة الأكثر أهمية لنقل المجتمعات النامية إلى مجتمعات أكثر تطورا، حيث تساهم بطريقة مباشرة في بناء مجتمع جديد ينطوي على اساليب وتقنيات جديدة للاقتصاد الرقمي الذي يعتمد على تكنولوجيا الاتصال.

إن مصطلح تكنولوجيا الاتصال الحديثة ليس مفهوما وحيد المعنى والتخصص، فهو من اهتمامات عدة تخصصات: الرياضيات، الإعلام الآلي، الاتصال، الأدب، علم الاجتماع، علم النفس ، هندسة الاتصالات، الفلسفة... ولقد ظهر مفهومه الأصلي في الولايات المتحدة الأمريكية باسم "تكنولوجيات الإعلام" الناتجة عن دمج الحواسيب بالخطوط الهاتفية، وفي اليابان باسم الكمبيوتر والاتصال، وفي بعض دول أوروبا (إسبانيا، فرنسا....) باسم الاتصال عن بعد والمعلوماتية، ويتأثر من علوم الإعلام شاع في أوروبا المصطلح الحالي.¹

تكنولوجيا الاتصال الحديثة هي مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي أو الواسطي التي يتم من خلالها جمع

¹ فيصل دليو ، التكنولوجيا الجديد للإعلام والاتصال، الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان، 2010ص26.

المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة من خلال الحاسبات الالكترونية، ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات ثم استرجاعها في الوقت المناسب ونشرها ونقلها من مكان لآخر وتبادلها.¹

وبصيغة أخرى فإن تكنولوجيا الاتصال هي كل ما ترتب على الاندماج بين تكنولوجيا الحاسب الآلي وتكنولوجيا الاتصال السلكية واللاسلكية والالكترونيات الدقيقة والوسائط المتعددة من أشكال جديدة للتكنولوجيا ذات قدرات فائقة على إنتاج وجمع وتخزين ومعالجة ونشر واسترجاع المعلومات، بأسلوب يعتمد على النص والصورة والحركة واللون وغيرها من مؤثرات الاتصال التفاعلي على الجماهيري والشخصي معا.²

كما يشير الدكتور "يحيى اليحياوي" أنها "تضم مجموع الأدوات التقنية التي تمكن تمرير رمز بين منتج الرمز ومتلقيه ومعناه أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي التي تمكن أدواتنا من ربط مرسل الرسالة بمتلقيها "

وفي تعريف آخر فإن تكنولوجيا الاتصال هي التي تعمل على الحصول على المعلومات الرقمية والمكتوبة واللاسلكية والضوئية، ومعالجتها وتخزينها ونشرها بواسطة مجموعة من الأجهزة الالكترونية والاتصالات السلكية.

لا يمكن الوقوف عند تعريف معين لعبارة تكنولوجيا الاتصالات، رغم ذبوع استخدامها، غير أن مدلولها أصبح ينصب على تلك الأجهزة والمعدات والوسائل والأدوات التي تستخدم في توصيل ونقل رسالة تتضمن معلومات أو أخبار من مكان إلى آخر، بغض النظر عن نوعية المعلومات المنقولة شفوية أو كتابية،³ بعبارة أخرى هي مجموعة من الأدوات التي تساعدنا

¹محمد خطاب: أمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تطوير الأداء الصحفي، القاهرة دار العالم العربي، 2006، ص49 .

²إبراهيم البطل منى، تكنولوجيا الاتصالات المعاصرة الشخصية والادارية ونم المعلومات، القاهرة (د.ن) ،سنة 2003، ص207 .

³جعفر الجاسم: تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة، عمان الأردن، ص88.

في استقبال المعلومة، ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وطباعتها ونقلها بشكل الكتروني، سواء كانت نص أو صورة أو فيديو وذلك باستخدام الحاسوب.¹

2- التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال:

يمكن تقسيم المراحل التي مرت بها تكنولوجيا الاتصال عبر العصور المختلفة إلى المراحل التالية:

المرحلة الأولى

مرحلة ما قبل التعلم

منذ أن خلق الله الإنسان وفطره لابد من وسائل يعبر بها عن أفكاره ومتطلباته، فبدأ بالحديث واستخدام الإشارة و الرموز والرسم، ومن ثمة الكتابة، وقد استغرق هذا فترة تاريخية كبيرة، وقد ابتكر حينها وسائل بدائية حسب ما أتاحت له، فاستخدم صوته ويده في الكتابة والرسم وكانت هي الثورة الأولى في استخدام الاتصال وقد سميت بمرحلة اللغة الملفوظة.

المرحلة الثانية

مرحلة اللغة المكتوبة

وهي مرحلة تحول الرموز والإشارات والكتابات إلى حروف هجائية منظمة، وقد سماها "دنيل بيل " بمرحلة اللغة المكتوبة، وكانت أكثر فعالية من حيث الحديث والكلام لأنها تحفظ ما ابتكره الإنسان عبر الزمان في سجلات مادية، وكانت أقرب وسيلة آنذاك هي الحجارة والعظام والخشب وإن كان نقلها غير ميسور فإن الإنسان استطاع أن يعبر المكان رغم بدائيتها عن طريق الحمام الزاجل والمرايا العاكسة، ثم تطور اكتشاف الورق البريدي فسهل عليه المهمة.

¹سواء عبد الكريم الخناق: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات إدارة المعرفة، ورقة مقدمة إلى الملتقى الدولي حول المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات الاقتصادية، بسكرة 13_12 نوفمبر 2005، ص.50.

المرحلة الثالثة

مرحلة الطباعة

في منتصف القرن الخامس عشر تم اختراع الطباعة، حيث سهلت هذه الوسيلة سبل المعرفة للإنسان وبفضلها انتشرت الصحف ومهدت أيضا لميلاد وسائل أخرى تعتمد غالبيتها على وجود أشياء مصاحبة لها يستطيع الإنسان من خلالها نقل رسالة إلى الآخرين.¹

المرحلة الرابعة

المرحلة الالكترونية

بدأت في منتصف القرن التاسع عشر واستمرت حتى أوائل التسعينيات من القرن الماضي، بدأت باكتشافات واختراعات في الاتصالات السلكية واللاسلكية وانتهت باستقرار وانتشار لأجهزة الاتصالات الجماهيرية التي تشكل لب الثورة الاتصالية، ويطلق عليها بمرحلة الانفجار الاتصالي أو الدوائر الإلكترونية، لقد شهدت هذه المرحلة نمو سريع في وسائل الاتصال وأساليبه، حيث تعاقبت الاكتشافات العلمية والتجارب الواحدة تلو الأخرى بشكل تميز باعتماد كل وسيلة جديدة على ما سبق وتكاملها معها، فقد ظهر التلغراف، الفوتوغراف، ثم الإذاعة، والتصوير الفوتوغرافي، والفيلم السينمائي، ثم التلفزيون، وظهر التيلكس بعد ذلك والأقمار الصناعية، والتلفزيون السلكي والإرسال السلكي، التلفزيون المستعين بالأقمار الصناعية بشكل غير مباشر، وبفضل تزواج وتعاون الإلكترونية وغيرها من التقنيات ظهر المجتمع الذي تتزواج فيه نظم الاتصال ومعالجة البيانات، وأصبح بإمكان إدراج معدات تخزين الأصوات والصور معا مع الأقمار الصناعية في شبكات الاتصال التي تمكن الإنسان من توسيع معارفه وتخزينها وترتيبها كما تسهل أكثر للفرد المشاركة مع الآخرين في معلوماته.

¹ عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا للاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني "دراسة تطبيقية وهييانية"، ط1، المكتب الجامعي الحديث، 2005، ص92_90.

المرحلة الخامسة

المرحلة التفاعلية

بدأت من منتصف الثمانينات ومازالت مستمرة حتى الآن وهي تتميز بسمة أساسية وهي الفرج بين أكثر من تكنولوجيا معلوماتية واتصالية، وقد بدأت بتقنية النشر المكتبي الذي يتضمن استخدامات الحاسبات الإلكترونية الشخصية في أداء عمليات النشر جميعا ودوائر المعارف الإلكترونية، وخلال هذه المرحلة تظهر الحاسبات الإلكترونية وتتطور جيلا بعد جيل حتى تصل إلى الجيل الخامس وقد أدى امتزاجها بالاتصالات السلكية واللاسلكية إلى ظهور شبكة المعلومات.¹

سواء كانت هذه الشبكة محلية أو عالمية والتي حولت العالم إلى قرية صغيرة ويمكن القول أن أبرز ملامح المرحلة الخامسة التي نعيشها الآن في تكنولوجيا الاتصال هو ظاهرة اندماج وسائل الاتصال وظاهرة الالتقاء الرقمي، والتي بدأت بالكروت المثقبة وأصبحت الآن وحدات منخفضة التكلفة وعالية الكفاءة لا تحل أكثر من مساحة حقيبة أوراق وفي نفس الوقت دخلت أسلاك التلفون والألياف الضوئية واتصالات الموجات الدقيقة (مايكرووني) وقنوات التليفزيون والاتصالات عبر الأقمار الصناعية ، وفق الانترنت عند نقطة الالتقاء بين هذين المجالين من التطور كنتيجة مباشرة لتقاطع تكنولوجيا الكمبيوتر مع تكنولوجيا الاتصال،² ومركز هذا الالتقاء هو الثورة الرقمية وهو تغير جذري طرأ على وسائل الاتصال والمعلومات، ويتمثل في تغير الأساس التقني لعمل هذه الأجهزة من الوضع التمثيلي إلى الوضع الرقمي وهذا التغير يعني أن المعلومات أصبحت تخزن بشكل رقمي يتوافق مع الحواسيب.2 يمكن الفصل الآن بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال فقد جمع

¹محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، دار السحاب للنشر والتوزيع الأولى القاهرة مصر، 2005، ص146.148

²محمود علم الدين. مرجع سبقه ذكر، ص149_151.

بينهما النظام الرقمي الذي تطورت إليه نظم الاتصال فترابطت شبكات الاتصال مع شبكات المعلومات.¹

المبحث الثاني: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأنواعها

1- خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

هناك عدد من سمات تكنولوجيا الاتصال الراهنة بأشكالها المختلفة، مما يلقي بضلاله ويفرض تأثير على وسائل الاتصال الجديدة ويؤدي إلى تأثيرات أكثر حدة على الاتصال الإنساني، ومن أبرز هذه الخصائص لهذه التكنولوجيا ما يلي:

أ - التفاعلية: وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثير على أدوار الآخرين واستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية، وهي تفاعلية بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد (أ) أن يأخذ فيها موقع الشخص (ب)، ويقوم بأفعاله الاتصالية، المرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت وكذلك المستقبل، ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ "المشاركين" بدلا من "المصادر"، ومثال على ذلك التفاعلية في بعض أنظمة النصوص المتلفزة.²

وننتج عن هذا التفاعل انحصار "تحكم الدولة في مصادر المعلومات والأخبار وأصبح الفرد مسؤولا مسؤولية كاملة في اختيار معلومات وبرامجه وذلك وفق اتجاهاته وإمكانياته وقدراته الإدراكية. "

ب- اللاتزامنية (عدم الارتباط بعنصر الوقت): وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في

¹محمود علم الدين. المرجع نفسه ص141_143

²محمود علم الدين، مرجع سبق ذكره، ص177

الوقت نفسه، فمثلا في نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت، دون الحاجة لتواجد مستقبل الرسالة.¹

ج- التوجه نحوالتصغير (قابلية التحرك أو الحركية): تنتج رسائل الاتصال الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر ، وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك، عكس مستهلك العقود الماضية الذي اتسم بالسكون والثبات.² أي هناك وسائل اتصالية كثيرة تفيد مستخدميها في الاتصال من أي مكان في أثناء الحركة مثل: التلفون النقال، تلفون السيارة أو الطائرة، التلفون المدمج في ساعة اليد، وهناك آلة لتصوير المستندات وجهاز فيديو يوضع في الجيب والحاسوب الشخصي المزود بطابعة إلكترونية.

د- قابلية التحويل (آلية التحويل) : وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس وهي في طريقها لتحقيق نظام للترجمة الآلية، وقد ظهرت مقدماته في نظام المينيثال "Minitel" الفرنسي "فالحودود أو الفروق أو السمات التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض قد زال بعضها وبعضها الآخر طريقه إلى الزوال، فالأفلام السينمائية يمكن عرضها في دور السينما، شاشة التلفزيون و على أشرطة الفيديو كاسيت و على الأسطوانات المدمجة على الرغم من اختلافها في الشكل.³

هـ - اللاجماهيرية (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

¹ عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سبق ذكره، ص261_262

² عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص262_263

³ عبد الباسط محمد عبد الوهاب مرجع سابق، ص264_265

في البلدان المتقدمة التي تقدم برامج متنوعة حسب طلب المشترك ورجباته.¹

و-**الشيوع والانتشار:** ونعني به الانتشار المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم في داخل كل طبقة من طبقات المجتمع، وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها ترف ثم تتحول إلى ضرورة، نلمح ذلك في التلفزيون ثم الفاكس، وكلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام لكل الأطراف المعنية، وفي رأي "ألفين توفلر" " A. Tophler"، أن من المصلحة القوية للأثرياء هنا أن يجدوا طرقا لتوسيع النظام الجديد للاتصال ليشمل لا ليقضي على من هم أقل ثراء، حيث يدعمون بطريقة غير مباشرة الخدمة المقدمة لغير القادرين على تكاليفها.

ونعني هنا بأن الانتشار المنهجي لنظام الاتصال حول العالم في داخل كل طبقة من طبقات المجتمع، لا يمكن حكرا على الأثرياء فقط وإنما يشمل كل فئات وطبقات المجتمع يأتي ذلك بدعم الأثرياء لتلك النظام الجديدة لذا تشمل القادرين على استخدامها و غير القادرين فقد انقضى وقت الانعزال و من لم يتقن فنون العصر الجديد سيحكم على نفسه بالانقراض بالمعنى التاريخي للكلمة.

ي- **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 وذهابا، من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه في أجزاء على الألف من الثانية، إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم.²

وباختصار فقد لخص أحد الخبراء سمات تكنولوجيا الإتصال الحديثة في قوله: " للخدمات التي أتاحت نتيجة التحول من الصوتي إلى الرقمي، ومن الإلكتروني إلى الفوتون، ونحو الرخيص المتاح دوما، ومن الخاص إلى العالم، والمتنوع إلى الكامل، ومن السلبي أحادي الاتجاه إلى التجاوب ثنائي الاتجاه، ومن الثابت إلى النقال، ومن الشفرة الإنجليزية إلى الشفرة

¹محمد شطاح، قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والإيديولوجيا، الجزائر: دار الهدى، 2006، ص25

²محمود علم الدين، مرجع سبق ذكره، ص1797_180

متعددة الاتجاهات "1.

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

2-أنواع تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات:

إن تطور تكنولوجيا الاتصال وانتشارها بصورة كبيرة جعلها تدخل جميع مجال الحياة الاجتماعية ومنها الإدارات بمختلف أنواعها وبغض النظر عن نشاطها، حيث متطلبات الإدارة تحتم استخدام التكنولوجيات بمختلف أنواعها وأشكالها وتتمثل فيما يلي:

أ/ جهاز الحاسوب (COMPUTER):

يعرض الحاسب الإلكتروني بأنه: " وسيلة لتجهيز البيانات بمعنى أنه يستلم بيانات كمدخلات ويجهزها في صورة معلومات كمخرجات، أي أنه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلة وتخزينها، ثم إنجاز العمليات الحسابية عليها وإجراء المقارنات المنطقية المتعلقة بها، وأخيرا الإمداد بالمعلومات المطلوبة وذلك كله بمعدل سرعة كبيرة "2.

ويعرف أيضا على أنه " : الآلة التي تجمع بين عدة مهام: تزين، استرجاع وإرسال واستقبال في آن واحد بالصورة والصوت إذا أريد ذلك."3

ب/ التليتكست:

¹محمد شطاح، مرجع سبق ذكره، ص27.

²محمد شوقي شادي، الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات،(بيروت : دار النهضة، 1983)،ص16

³عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سبق ذكره،ص124

هو نظام لتصميم صفحات أو معلومات إخبارية أو إعلامية تعتمد على الحاسوب أولاً ثم تبت عن طريق أجهزة التلفاز المنتشرة في المساكن والمكاتب المعنية بالبحث هذه المعلومات ويحدد حجم المعلومات بعدد الكلمات والأسطر المرسل¹.

ج/الفاكس ميلي:

هو وسيلة للاتصال الشخصي غير المباشر تتفوق بقدرتها على إرسال الوثائق والرسوم والمواد المطبوعة عن طريق الهاتف والموجات سلكية.

د/ الأقمار الصناعية:

يعرف القمر الصناعي بأنه مركبة فضائية حول الكرة الأرضية، لها أجهزة لنقل إشارات الراديو والبرق والهاتف والتلفزيون وترسل محطات على سطح الأرض (المحطات الأرضية) الإشارات إلى القمر الصناعي الذي يبث الإشارات بعد ذلك على محطات أرضية أخرى.²

هـ/ الهاتف النقال:

يمثل الهاتف من أهم وسائل الاتصال الصوتي، ومن أكثرها انتشاراً بين الناس، والهاتف ليس أداة للتواصل بين الأفراد والجماعات فقط، ولكنها أداة تلعب دورها في الإدارة والإنتاجية والتسويق وإيصال الخدمات للكثير من المؤسسات، فهو يمكن من التواصل في أي وقت وفي أي مكان في معظم الحالات 83% يستخدمونه في الخارج.³

و/ الشبكات المعلوماتية:

¹ عامر ابراهيم قنديلجي ، إيمان فاضل السمراني، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاته: ط1، الوراق للنشر والتوزيع، 2002، ص149 و24

² الشافعي المنصور ، مملكة العلم والتكنولوجيا، ط1، ابتراك للنشر، مصر ، 200، ص82 .

³ مي عبد الله سنو، الاتصال في عصر العولمة الدور والتحديات، ط2، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، لبنان، 2001، ص130.

حتى يتمكن من الاتصال أحدنا بالآخر لابد من توفر قنوات اتصالية لنقل البيانات، كما يجب أن تتواجد مجموعة من الأساليب والأدوات التي تعمل على تحويل البيانات من الشكل الرقمي للحاسوب إلى الشكل التناظري لقناة الاتصال والعكس وهذه القنوات تعرف بالشبكات والشبكة أساسا هي الرابط بين البيانات الطرفية للحاسبات بهدف نقل وتبادل المعلومات بين الحاسب الآلي والنهايات الطرفية المتصلة به¹.

وعموما توجد ثلاث شبكات رئيسية مستخدمة في الإدارات والمؤسسات وهذه الشبكات هي الانترنت والانترانت والاكسترانت.

1. الانترنت :

هي أهم أداة اتصالية وقد بدأت تنتشر منذ عشرين عاما، وهي تعني وجود ما يقرب من ملايين أجهزة الكمبيوتر المتصلة معا في شبكة عنكبوتية ضخمة (شبكة الانترنت) (كلجهاز فيها يحتوي على ملايين وآلاف المعلومات بها يعطي كما هائلا من المعلومات المتاحة، تتكون الانترنت من عدة شبكات للمعلومات يمكن لأي عنصر فيها الاتصال بعنصر آخر عن طريق جهاز مدعم لنقل الإشارات الرقمية على خطوط الاتصالات بينالكمبيوترات². وتتمثل أهم خدماتها في:

• البريد الإلكتروني : **e-mail** وهو اختصار ل **electronic mail** وهو عبارة عن نظام للتراسل الإلكتروني، أي إرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية ولاستخدامها يشترط وجود برنامج بريد إلكتروني وعنوان بريد إلكتروني للمرسل إليه يمكن من خلاله

إرسال الرسائل وقواعد البيانات والصور والتسجيلات الصوتية والبرامج وغير ذلك منالبيانات³

¹محمد محمد الهادي، تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات ط ، القاهرة ، المكتبة الأكاديمية، 2001 ، ص130

²محمد محمد الهادي مرجع سبق ذكره ، ص 153.

³مراء شلباية وعلى فاروق، مقدمة إلى الانترنت : د ط ، الأردن، دار المسيرة، 2001 ، ص21 .

- **التخاطب أو الدردشة : chat** وهي مرحلة أخرى من كتابة الرسائل في اتصال حيبماشر يشبه البريد الالكتروني التقليدي مع مدة تأخير بسيطة غير مدركة، وخطوطالدردشة هي ارتباطات مفتوحة، حيث يمكن لمجموعة من الناس الاتصال عمليا بشكلفوري وممكن لمجموعة المشتركين مشاهدة أي فرد.
- **تلفونات الانترنت**: من خلال تثبيت بطاقة الصوت الحصول على برنامج الهاتفوالتحدث إلى الناس عبر الانترنت، من خلال تثبيت بطاقة الصوت والميكروفون فيجهازك وأحدث خدماتها الهاتف المرئي الذي يوفر إمكانية رؤية المتحدث.
- **بروتوكول نقل الملفات : ETP** وهو اختصار file transferprotocol ويوفر هذا البروتوكول مكتبية عملاقة من ملفات الكمبيوتر، كما يتيح استعراض الملفات المخزنةفيالأجهزة المضيفة hosts البعيدة عبر الانترنت ونقل ما نشاء منها، وخدمات نقلالملفات تتيح لنا الاتصال بأي جهاز كمبيوتر على الانترنت باستخدام هذا البرنامج¹.
- **نظام الفهرسة**: وهو نظام يرشدك إلى الملف المطلوب ومكان حفظه في البروتوكولو هو وسيلة لإرسال واستلام الملفات بين أجهزة الكمبيوتر عن طريق الانترنت دونالحاجة إلى إرسالها بالبريد العادي أو الفاكس، مما يقلص وبشكل ملحوظ التليفوناتوالبريد .
- **مجموعة الأخبار**: وهي مجموعة من المناقشات الجماعية والمقالات والرسائل العامةالتي يدفع بها الأفراد والجماعات والمؤسسات إلى الشبكة كوسيلة للنشر ويستطيع أي مشترك في الانترنت الاشتراك في مجموعة أو أكثر وكتابة المقالات في المجموعةالتي يشترك فيها.

¹بهاء شاهين، الانترنت والعولمة:بط، القاهرة، عالم الكتب، 1999، ص 315،

- **التيلنت Telé net** : وهو عبارة عن نظام يتيح لك طريقة الدخول إلى كمبيوتر ما موجود في مكان ما على الانترنت، أي توفير إمكانية الاتصال عن بعد، كما يعطي هذا البرنامج إمكانية الدخول إلى مكتبات المعلومات.
- **خدمة التقصي أو البحث** : معظم حسابات الانترنت تقدم خدمة مجانية تسمح لك بالسؤال عن المعلومات وهذه الخدمة تسمى بخدمة البحث¹.

2. الانترنت :

وهي تسمح بتبادل المعلومات داخل المؤسسة بصورة أسرع وأسهل وأرخص، ومن أهم وظائفها: البريد الإلكتروني تسيير مختلف الفهارس (المعلومات، الخدمات، مختلف التطبيقات)، خدمة إدارة الشبكة (المراقبة والصيانة) ندوات نقاش، برامج العمل المشتركة، الأسئلة الشائعة بأجوبتها FTQ مختلف أنواع الملفات وتبادلها، إنشاء صفحة انترانت خاصة بكل مؤسسة وإمكانية الاتصال بمواقع خارجية.²

تتقسم شبكة الانترنت من حيث الامتداد الجغرافي إلى قسمين:

• الشبكة المحلية

• الشبكة الواسعة

أ- الشبكة المحلية LIN

شبكة داخلية تسمح لمجموعة من الأجهزة المزودة ببرامج معينة والمتصلة فيما بينها وكوابل، الاتصال في إطار حيز جغرافي صغير لا يتعدى قطره 10 كلم مزودة بموزع واحد للملفات³

¹مراء شلباية وعلى فاروق، المرجع سبق ذكره ، ص 122،

²خبير جومير الحديثي، الدلاء الاصطناعي، ط 1 ، ديوان المطبوعات الجامعية، 2000 ، ص 9 .

³خبير جومير الحديثي، مرجع سبق ذكره ، ص 13

والشبكة المحلية بدورها تنقسم إلى عدة أشكال حيث يوجد هناك ثلاثة أشكال وهم الشبكة الخطية (المتتالية) الشبكة النجمية والشبكة الحلقية، وكما يقول " وينفليد " INFIBLD "فإن من محطة مربوطة بالشبكة تتميز بموقع مادي فريد أو عنوان يسهل عملية استقبال المعلومات من المحطات الأخرى أو بثها إليها، ومن المعتاد أن يتم ربط كل محطة بعقدة، والعقدة ما إلا نقطة تحكم حاسوبي في شبكات الاتصالات حينما يقارب عدد من نقاط الإرسال أو عندما تجري عملية التبديل أو عند تنفيذ وظيفة تحكم معينة¹ .

3. الاكسترنات

تستخدم المؤسسات المتطورة بالإضافة إلى الإنترنت ما يسمى بالاكسترنات.

3-1- تعريف الاكسترنات: تعرف شبكة الاكسترنات على أنها : «نتائج" تزاوج" كل من الإنترنت والإنترنت فهي شبكة إنترنت مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسة المتعاونة معها والتي لها علاقة بطبيعة نشاطها بحيث تسمح لشركاء أعمال المؤسسة المرور عبر جدران نارية التي تمنع ولوج الدخلاء والوصول لبيانات المؤسسة، وقد يكون هؤلاء الشركاء موردين، موزعين، شركاء، عملاء، أو مراكز بحث تجمع بينهما شراكة عمل في مشروع واحد»²

كما تعرف على أنها: "المشاركة بين الإنترنت الخاص بالشركة وشركاتها التجاريين"³ .
و الواقع أن شبكة الاكسترنات تساهم في زيادة فعالية الأعمال من خلال تحسين جودة الأنشطة ومرونة عالية للاتصال الفوري مع اللاعبين الرئيسيين ومع مختلف فئات المستفيدين ، كما تساهم شبكة الاكسترنات في تحقيق الميزة التنافسية من خلال دورها

¹مي العبد الله سنو . مرجع سبق ذكره، ص. 201

²مراد رايس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة دراسة حالة مديرية الصيانة لسوناطراك بالأغواط " DML "، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، بالجزائر، 2005/2006، ص 47.

³محمد الصالح الحناوي، الأعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004 ص293.

المباشر في إنجاز أنشطة القيمة المنظمة بمستوى تكلفة منخفض بالمقارنة مع المنافسين أو بطريقة تقدم للمشتري (أو المستفيد) قيمة مضافة

وشبكات الاكسترنات أنواع تجد جميعها نجد تطبيقاتها اليوم في مجالات عديدة مثل نظم تعليم، نظم تدريب العملاء، نظم التشارك على قواعد البيانات التابعة لمنظمات أو مراكز مختلفة وشبكات منظمات الخدمات المالية والمصرفية ونظم إدارة الموارد البشرية والموارد الأخرى الخاصة بالشركات العالمية¹

و يعتمد تصنيف شبكات الاكسترنات على قطاع الأعمال، حيث نصنف إلى ثلاث أنواع رئيسية هي :

3- 1- 1 - شبكة اكسترنات التزويد أو التكميل :

تربط هذه الشبكات المخازن والمستودعات الخاصة بالبضائع فيها تقوم بالتوفيق بين المخازن الفرعية والمستودعات الرئيسية للتحكم في مستوى المخزن بنظام، لتفادي مشكلات العجز والمحافظة على كميات ثابتة من المخزون .

3- 1- 2 - شبكة اكسترنات التوزيع :

يعتبر هذا النوع من الاكسترنات أكثر أنواع تواجد فهو يقدم خدمة الطلب الإلكتروني للعملاء من حجز واشتراكات وغيرها من خدمات، في ظل خدمات النشر الفوري للتعديلات والتغيرات تحدث على هذه الخدمات من تغير أسعار ومواصفات .²

3- 1- 3 - شبكات اكسترنات التنافسية :

هذا النوع من الشبكات يمنح المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وكبيرة الحجم فرصا متكافئة في مجال البيع والشراء عن طريق ربط الشركات الصغيرة والكبيرة لكي تنتقل الأسعار والمواصفات التقنية بينهما مما يرفع من مستوى الخدمة في ذلك القطاع ويعزز جودة

¹ بشير عباس العلق، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال -مدخل تسويقي-، ط1، الأردن، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2012، ص 23

² علاء عبد الرزاق السالمي ،تكنولوجيا المعلومات، ط1، الأردن المناهج للنشر والتوزيع، 2017 ، ص 41.

المنتجات ويقضي على الاحتكار¹.

ولكن هناك عدة فروقات بين الإنترنت والإنترنت يمكن توضيح ذلك في الجدول التالي :

الشكل رقم (01) أهم الفروقات بين الإنترنت و الانترنت

المعيار	الإنترنت	الانترنت
الملكية	غير مملوك لأحد	هو ملك للمؤسسة التي تستضيفه
إمكانية النفوذ	أي شخص يمكنه الوصول إليه	لا يمكن لأي من شخص الوصول إليه إلا الذين سمح لهم بذلك
حجم المواضيع	يحتوي على العديد من المواقع أو الصفحات والتي يمكن أن تكون مفيدة للمؤسسة	يحتوي على المواضيع و المعلومات التي توافق عليها المؤسسة

المصدر: خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، الدار

الجامعية، الإسكندرية، 2010، ص 99.

أما الأوجه الشبه بين الإنترنت و الانترنت يمكن تخليصها فيما يلي :

- كل من الشبكتين تستعمل صفحات كتبت بلغة HTML.

- يستعمل كل منها متصفح الويب لمشاهدة الصفحات.

- كل يستعمل نفس البرتوكولات في استقبال وإرسال المعلومات².

3 - 2 - خدمات الاكسترنات :

¹بشير عباس العلق، مرجع سبق ذكره، ص 24.

²توفيل حديد سبق ذكره، ص 121

لقد حققت عديد من المؤسسات فوائد من تطبيق شبكة الاكسترنانت، نذكر في ما يلي بعض المجالات التي يمكن أن تستخدم فيها الاكسترنانت لتحسين العمل ونقله خطوة عن طريق الانتقال إلى الأعمال الإلكترونية وذلك من خلال :

3 - 2 - 1 - تسهيل عمليات الشراء في المؤسسات : يمكن للمؤسسة أن تقوم بإرسال طلب شراء عبر الاكسترنانت وتلغي الحاجة إلى المراسلات بكل أنواعها.

3 - 2 - 2 - متابعة الفواتير : تسهل هذه الخدمة عملية توقيع الفواتير من مديري الفروع المنتشرين في مناطق مختلفة كما تسمح لهم بمتابعة إجراء الصرف أو القبض ووضع العلامات التي تشير إلى كل عملية تجري على الفاتورة أثناء تناقلها بين الفروع و الأقسام.

3 - 2 - 3 - خدمة التوظيف : تستخدم الاكسترنانت لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة مع سوق العمل المتخصصة بغرض تقديم خدمة متعددة المنافع لكلا الطرفين.

إذ تجد الموارد البشرية المؤهلة فرصة العمل المناسبة في الوقت المناسب، كما يمكن لسوق العمل تأمين احتياجاته عن طريق الشبكة نفسها وقد تصل فعالية الشبكة إلى درجة المشاركة بالتخطيط مع مصادر الموارد البشرية لما فيه صالح سوق العمل.

3 - 2 - 4 - تواصل شبكات توزيع السلع : تسمح شبكة الاكسترنانت بربط الموزعين المحليين المزود الرئيسي وذلك لتسريع عمليات الطلب والشحن وتسوية الحسابات، كما يمكن أن تبني التطبيقات المستندة إلى مفهوم نقطة الطلب لإتمام كامل عمليات التوزيع وتسوية الحسابات المتعلقة بها¹

وانطلاقا مما ذكر يمكن توضيح العلاقة بين الإنترنت والإنترنت والاكسترنانت و هذا من خلال الجدول التالي :

¹ زينب شطبية ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على رضا زبائن المؤسسة المصرفية الجزائرية دراسة ميدانية لعينة من البنوك التجارية في مدينة ورقلة ، مذكرة ماجستير ، جامعة قاصدي مرباح كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2009/ 2018 ، ص 72 - 73

الشكل رقم (02) : العلاقة بين الإنترنت والإنترنت والإكسترنانت.

نوع المعلومات	الوصول	المستخدمين	نوع الشبكة
عامة ، شعبية ، تسويقية	عدد غير محدود من العامة ، بدون قيود	أي شخص عن طريق الهاتف أو شبكة العمل	الإنترنت
خاصة بالمؤسسة وبما يرتبط بالعمل	خاص ومقيد ومحظور على العاملين	العاملون المرخص لهم فقط	الإنترانت
مشاركة بين مجموعات الشركاء	خاص ومحظور على شركاء العمل المرخص لهم	مجموعات خاصة ممن شركاء العمل	الإكسترنانت

المصدر: خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، الدار

الجامعية، الإسكندرية، 2010 ص96

المبحث الثالث: واقع تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الجزائر :

في الوقت الذي يعرف فيه العالم تحولات كبرى في مجال تكنولوجيايات الاتصال، أصبحت الجزائر مطالبة بالارتقاء حسب وتيرة هذه التغيرات للتوافق مع مستوى متطلبات هذه التكنولوجيا الجديدة ولتجعل من تكنولوجيا الاتصال أداة قوية في التنمية الاقتصادية.

ولقد تم في هذا الإطار الإعلان الرسمي للنهوض بهذا القطاع وابتداء من سنة 2000م، فقد عرف قطاع الاتصالات في الجزائر منذ نهاية التسعينات تطورا ملحوظا وانفتاح مباشر على الخواص من خلال الإصلاحات التي لها دور هام في تأمين المنافسة وتحسين الخدمات، حيث تزايدت نسبة مستخدمي الإنترنت، وأصبحت الهواتف النقالة في متناول شريحة واسعة من المجتمع، بحيث باشرت الجزائر طيلة العقد الماضي إصلاحات كبيرة في قطاع تكنولوجيا الاتصال، وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قوانين جديدة للقطاع جاء

منبنيها قانون إنهاء احتكار الدولة لنشاطات البريد والاتصالات، إلا أن هذا لم يغير الشيء الكثير، فالجزائر تعاني من عدة نقائص في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال¹ ولكن هذا لا ينفى المجهودات المبذولة للدولة في سبيل ربط البلاد بالاقتصاد الجديد القائم على الاستعمال المتنامي لتكنولوجيات الاتصال، حيث تشمل تغطية شبكة الاتصالات في الجزائر مجمل التراب الوطني، وهذا بفضل الشبكة التي تطورت خلال السنوات الأخيرة، فقد قفز طول خطوط الألياف البصرية من 7000 كلم سنة 2000 إلى 65000 كلم مع بداية عام 2010، و بهذا أصبحت معظم مناطق الوطن متصلة مع بعضها من خلال شبكات من الألياف البصرية، أما الخطوط الهترتزية فقد انتقلت من 28000 كلم سنة 2000 إلى 58000 سنة 2007، و 50 محطة أرضية و 100 نظام ريفي، بالإضافة إلى الشبكة المؤسسية الخاصة بالصكوك البريدية زيادة على الأوعية الوطنية، وتمتلك الجزائر أوعية دولية مشتركة مع كخطوط الألياف البصرية مع المغرب، ليبيا وتونس والخطوط البحرية معفرنسا، إسبانيا وإيطاليا²

أما فيما يخص الاتصالات فإن كثافة خطوط الهاتف الثابت و النقال في قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية قد ارتفعت في السنوات الأخيرة، حيث بلغت كثافة 7.6% سنة 2004 لتبلغ كثافتها مع نهاية 2008 نسبة 13.5% مما يدل على أن هناك تطورا تدريجيا، أما بالنسبة للهاتف النقال فقد بلغت كثافته 15.3% سنة 2004 لترتفع نسبة الكثافة وصولا إلى نسبة 90.9% نهاية 2008 وهي نسبة كثافة تسجل عادة لدى الدول المتقدمة

3

¹حسن عبايدي، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية، جامعة العربي تبسي - تبسة، قسم اتصال التنظيمات، 2015 - 2016 ص 26

²د عباس لحمم و د. عمار طهرات، واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر وسبل إدماجها في الاقتصاد الجديد، ع01، 03 / 2018 ، ص 40

³حسن عبايدي، مرجع سبق ذكره، ص 28.

اما بالنسبة إلى مؤشرات تجهيزات الإعلام الآلي و الاتصال وصل عدد المسوقين للحاسوبي السوق الجزائرية 5000 شركة، وقد عد الحواسيب المستوردة سنويا ب-50000حاسوب، حيث يعرف الطلب تطورا مستمرا، وهذا ما بين توجه بعض الفئات لاستعمالالتكنولوجيا الحديثة، أما عن تطور مستخدمي الانترنت في الجزائر فقد انتقل من 50000مستخدم سنة 2000 إلى 4700000 سنة 2011، وبهذا تنتقل نسبة النفاذ إلى الانترنتإلى عدد السكان من 0.2% إلى 12.00% سنة 2009، في حين بلغ عدد المشتركين منهم من خلال شريط ADSL 770 ألف في نفس التاريخ على ما أفاد به تقرير رسمي نشرته وكالة الأنباء الجزائرية في مارس 2010، وكما تحتل الجزائر المركز الرابع في العالم العربيحيث أعداد مستخدمي الانترنت وتقدر ب-15.105.000 لسنة 2017، ويعود هذاالتطور في عدد مستخدمي الانترنت إلى العديد من العوامل منها دخول متعاملين جدد لتقديمخدمة الانترنت إلى العديد من العوامل منها دخول متعاملين جدد لتقديم خدمة الانترنت فائقةالسرعة ADSL 1.

يجب أن تتمحور استراتيجية تحسين قطاع تكنولوجيا الاتصال بالجزائر بوجهة خاصة حولترقية الوصول إلى الانترنت ذي التدفق العالي والعالي جدا لفائدة المواطنين والكيانات الاقتصادية، وكذا الوصول إلى تحقيق الأهداف المسطرة في إطار برنامج الحكومةالإلكترونية الجزائرية، وهذه الاستراتيجية تدعو إلى مخطط متماسك وقوي لتعزيز أداءالاقتصاد الوطني والمؤسسات والإدارة، تحسين قدرات البحث والتعليم والابتكار، إظهارمجموعات صناعية في تكنولوجيا الاتصال، زيادة جاذبية البلاد وتحسين حياة المواطنين منخلال تشجيع استخدام تكنولوجيا الاتصال.²

¹د.نجلاء إسماعيل أحمد، الإعلام التوظيفي، ط1، المعتر للنشر والتوزيع، 2017، ص 318

²د نجالء اسماعيل احمد، مرجع سبق ذكره، ص 426 .

فالهدف الرئيسي لهذا البرنامج هو تعميم استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في عدة مجالات مثل: التعليم والبحث، الاتصالات السلكية واللاسلكية، الإعلام الآلي، المكتبات الالكترونية، تكنولوجيا الويب والبريد الالكتروني، كما يطمح هذا البرنامج على المدى البعيد إنشاء شبكة وطنية لإنتاج برامج معلوماتية ذات قيمة مضافة واستخدام تطبيقات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مجال الطب والتعليم عن بعد من أجل المساهمة في فك العزلة عن المناطق المعزولة وشبه المعزولة، ففي إطار البرنامج العمومي للتنمية الاقتصادية والاجتماعية 2010-2014م تم تخصيص ميزانية قدرها 150 مليار دينار من قبل الدولة للتكنولوجيات الاتصال الجديدة، لهذا الغرض خصص مبلغ 100 مليار دينار جزائري مناهلالتنفيذ برنامج الحكومة الالكترونية ومبلغ 50 مليار دينار جزائري لتعميم تكنولوجيا الإعلام والاتصال¹

من جهة أخرى أعطى البرنامج موافقته على عملية استثمارية لحساب وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بقيمة 140 مليار دينار جزائري من أجل تطوير وترقية الهياكل القاعدية الخاصة بالتكنولوجيات من خلال الانترنت ذي التدفق العالي جدا بالمناطق الجبلية والمناطق المعزولة للوطن لاسيما الهضاب العليا والجنوب، حسب مستشارة الوزارة.

وفي إطار استعمال برنامج الحكومة الالكترونية الذي في طريق الانجاز، بسبب اتساع السوق الجزائرية، سجلت الأسواق احتياجات كبيرة من حيث :

- محددات الكمبيوتر والموزعات وأجهزة الكمبيوتر
- الإلكترونيك الدقيقة ومكوناتها
- الاتصالات السلكية والشبكات المعلوماتية
- التعدد الإعلامي

¹د عباس احمر و د. عمار طهرات ، مرجع سبق ذكره ، ص 44

- المصالح المعلوماتية والبرامج
 - التجارة الالكترونية والإعلام الالكتروني¹.
- وفي إطار الاستراتيجية الوطنية التي تهدف لبناء مجتمع المعلومات وتعجيل انتقال الجزائر إلى اقتصاد المعرفة، قررت الجزائر إنشاء حطائر تكنولوجيا في جميع أنحاء البلاد، تمثلي انجاز مشاريع استراتيجية كبرى محفزة لمجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودافعة للابتكار. إن تشييد هذه الحطائر يسمح بخلق مساحات أنشطة وبحث ترتكز على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تجمع بين الفاعلين في السوق على غرار الشركات العامة والخاصة والمؤسسات التعليمية والتكوينية، معاهد البحث والتطوير، مجموعات التفكير وشركات دراسة السوق، مصالح خدمة المؤسسات، مراكز المؤتمرات، فنادق ذات رتبة عالمية... الخ، أمامن حيث البنية التحتية فقد أنجزت استثمارات كبيرة بما في ذلك الحظيرة التكنولوجية لسيديعبد الله وورقلة وأخرى مقر إنجازها بولاية وهران، عناية وسطيف ... الخ²

¹ IT mag le journal algérien de l'informatique. l'internet et les télécoms. (21.04.2019). p40.

² حسن عبايدي، مرجع سبق ذكره، ص 30.

الفصل الثاني: الأداء الوظيفي

المبحث الأول: مفهوم الأداء الوظيفي

1. مفهوم الأداء:

لغة: من معاجم اللغة يتضح أن الأداء مصدر الفعل "أدى" و يقال أدى الشيء أي "أوصله" و الاسم الأداء: أدى الأمانة، و أدى الشيء قام به ¹.

اصطلاحاً: الأداء هو تنفيذ أمر أو واجب أو عمل ما أسند إلى شخص أو مجموعة الأشخاص للقيام به²

2. مفهوم الأداء الوظيفي:

يعرفه حسن راوية محمد " على أنه "درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة للوظيفة، وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة و غالباً ما يحدث لبس أو تداخلاً للأداء و الجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد

3

هو قيام الفرد بالأنشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عمله و الكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية و العمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج و الإجراءات التحويلية الكمية و الكيفية.⁴

ويلقي "توماس جلبرت" الضوء على الأداء الوظيفي ، إذ يرى أن "السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمة التي يعملون بها، أما الأداء هو التفاعل بين السلوك

¹ابن منظور لسان العرب ، دار صادر ، بيروت ، المجلد14، ص 26

²أحمد زكي بدوي، محمد كامل مصطفى: معجم مصطلحات القوى العاملة، مؤسسة شباب الجامعة ، الاسكندرية، 1984، ص 166

³حسن راوية محمد " إدارة الموارد البشرية المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية 1999 ص 216

⁴محمد سعيد، أنور سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة ، الاسكندرية، 2003 ص 219

والانجاز ، أي أنه مجموع السلوك و الانجاز، أي مجموع السلوك و النتائج التي تحققت
معا¹

يرى " علي السلمي" أن الأداء هو الرغبة و القدرة يتفاعلان معا في تحديد مستوى الأداء
حيث أن هناك علاقة متلازمة ومتبادلة بين الرغبة و المقدرة في العمل و المستوى في الأداء²
هو عبارة عن مجموعة من المهام المنظمة المتسلسلة للوظيفة و التي تتمثل محصلتها في
لأداء الذي يبذله كل فرد في المؤسسة و في نفس الوقت يعبر عن المستوى الذي يحققه هذا
الفرد.³

كما يعرف الأداء الوظيفي على أنه نشاط يؤدي إلى نتيجة و خاصة السلوك الذي يغير
المحيط بأي شكل من الأشكال، وحسب هذا التعريف فان الأداء الوظيفي هو عبارة عن
نشاط و سلوك إنساني يعمل على تحقيق الأهداف المرجوة.⁴

ويعرف أيضا بأنه تنفيذ الموظف لأعماله و مسؤولياته التي تكلفه بها المؤسسة أو الجهة
التي ترتبط وظيفته بها ، ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة.

فهو الجهد المنسق للقيام بمهام تتضمن تحويل المدخلات إلى مخرجات ذات جودة تتفق مع
مهارات و قدرات و خبرات العاملين بمساعدة العوامل الدافعة و بيئة العمل الملائمة على
القيام بهذا الجهد بدقة، و بأقصر وقت و أقل تكلفة .⁵

من خلال مجموعة التعاريف يمكن أن نقول أن الأداء هو ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد
المبذول من طرف الفرد سواء كان عضليا أو فكريا من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له ،

¹صلاح الدين عبد الباقي ، الموارد البشرية من الناحية العلمية و العملية ، الدار الجامعية ، مصر، 2005 ص 175.

²نفس المرجع السابق، ص 280

³عربي علي " تنمية الموارد البشرية" ط1، دار الفجر للنشر و التوزيع ، القاهرة 2007 ص 138

⁴مصطفى عشوي: "أسس علم النفس الصناعي، ب ط، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر، 1992، ص 244

⁵شامي صليحة " المناخ التنظيمي و تأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين" ، دراسة حالة جامعة "أمحمد بوقرة" ، مذكرة
مقدمة لدبل الماجستير في العلوم الاقتصادية ، يومرداس ، 2009 ص 61.

حيث يحدث هذا السلوك تغييرا بكفاءة وفعالية يحقق من خلاله الأهداف المسطرة من قبل المنظمة أو المؤسسة.

المبحث الثاني: محددات الأداء الوظيفي و أبعاده

1. محددات الأداء الوظيفي

إن الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد و التي تبدأ بالقدرات ، و إدراك الدور والمهام و يعني هذا أن الأداء هو إنتاج موقف معين يمكن النظر إليه على أنه نتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد و القدرات و إدراك الدور المهام للفرد.

و لهذا نجد أن محددات الأداء تتوضح في:

• الجهد المبذول من طرف الفرد.

• القدرات التي يتمتع بها الفرد لأداء الوظيفة.

• مدى ادراكه لمتطلبات وظيفته.

أ- **الجهد**: يشير الجهد إلى الطاقة الجسمانية و العقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته أو وظيفته وذلك للوصول إلى أعلى معدلات عطائه في مجال عمله.

ب- **القدرات**: تشير القدرات إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يستخدمها لأداء وظيفته أو مهامه.

ج - **الدراك الدورية** : و تعني به الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده العمل من خلاله و الشعور بأهميته في أداءه¹

ولتحقيق مستوى مرض من الأداء لابد من وجود حد أدنى من الإتيقان في كل مكون من مكونات الأداء بمعنى أن الأفراد عندما يبذلون جهودا قائمة و يكون لديهم قدرات متفوقة ولكنهم لا يفهمون أدوارهم فان أدائهم لن يكون مقبولا من وجهة نظر الآخرين ، فبالرغم من بذل الجهد الكبير في العمل فان هذا العمل لن يكون موجها في الطريق الصحيح و بنفس

¹حسن راوية محمد" إدارة الموارد البشرية" مرجع سبق ذكره ص 209

الطريقة فان الفرد يعمل بجهد كبير و يفهم عمله و لكنه تنقصه القدرات ، فعادة ما يقيم مستوى أدائه كأداء منخفض و هناك احتمال أخير و هو أن الفرد قد يكون لديه القدرات اللازمة و الفهم اللازم و لكنه كسول و لا يبذل جهدا كبيرا في العمل فيكون أداء مثل هذا الفرد أيضا منخفضا ، و بطبيعة الحال أن أداء الفرد قد يكون مرتفعا في مكون من مكونات الأداء و ضعيف في مكون آخر.

من خلال كل هذا يمكننا القول أن محددات الأداء الوظيفي هي مزيج بين جهد الفرد المبذول لإنجاز أعماله و ما يتمتع به من مهارات ، معلومات و خبرات و مدى إدراكه لما يقوم به في المنظمة التي ينتمي إليها¹

-يمكن صياغة محددات الأداء الوظيفي في المعادلة التالية:

محددات الأداء الوظيفي = الجهد (الدافعية) × القدرات (الخبرات) × ادراك الدور.

فالأداء الوظيفي ما هو الى محصلة تفاعل بين كل من الجهد و القدرات و إدراك الدور أو المهمة فكل عامل لا يؤثر على الأداء بصفة مستقلة بل بتفاعله مع العاملين الآخرين.

2. أبعاد الأداء الوظيفي

تعني بأداء الفرد للعمل أي القيام بالأنشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عمله، و يمكننا أن نميز ثلاثة أبعاد للأداء ، و هذه الابعاد هي:

أ- **الجهد المبذول:** تعني مستوى بعض الأنواع للأعمال، قد لا يهتم كثيرا بسرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهتم بنوعيته و جودة الجهد المبذول، و يندرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج المواصفات و التي تقسمه درجة خلو الأداء من الأخطاء و التي تقيس درجة الإبداع و الابتكار في الأداء.

¹حسن راوية محمد " ادارة الموارد البشرية ص 210

ب- **كمية الجهد المبذول:** تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية و تعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو كميته في خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

ج- **نمط الأداء:** يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي نبذل بها الجهد في العمل، أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل فعلى أساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد أداء حركات أو أنشطة معينة أو مزيج هذه الحركات والأنشطة إذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى، كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل أو قرار المشكلة معينة أو الأسلوب الذي يتبع في إجراء بحث أو دراسة.¹

المبحث الثالث: أنواع الأداء الوظيفي و عناصره و معايير

1. أنواع الأداء الوظيفي

بعد التعرف على مفهوم الأداء و التطرق إلى محدداته و أبعاده يمكننا الانتقال إلى عرض أنواع الأداء ، هذا الأخير الذي يمكن تصنيفه و تقسيمه كغيره من الظواهر التنظيمية و يمكن تقييم أنواع الأداء بغرض اختيار معيار التقسيم لذلك فان نوع الأداء يكون حسب معيار التقسيم، و من ثمة يمكن تقسيم الأداء إلى أنواع حسب معيار المصدر ، إضافة إلى معيار الشمولية.

أ- حسب معيار المصدر :

وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين الأداء الذاتي أو الأداء الداخلي و الأداء الخارجي

-**الأداء الداخلي:** و يطلق على هذا النوع من الأداء أداء الوحدة أي أنه ينتج ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساسا مما يلي:

¹محمد سعيد سلطان "السلوك التنظيمي"، مرجع سبق ذكره ص 220

-الأداء البشري: و هو أداء أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارهم مورد استراتيجي قادر على صنع القيمة و تحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.

-الأداء التقني: و يتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال.

-الأداء المالي: و يكمن في فعالية تهيئة و استخدام الوسائل المالية المتاحة

- الأداء الخارجي: هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي فالمؤسسة لا تتسبب في إحداثه و لكن المحيط الخارجي هو الذي يولده، فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تحصل عليها المؤسسة كارتفاع سعر البيع، و كل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب، وهذا النوع من الأداء يفرض على المؤسسة تحليل نتائجها، و هذا مهم إذا تعلق الأمر بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها و تحديد أثرها " ¹.

ب- حسب معيار الشمولية:

وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين هما : الأداء الكلي والأداء الجزئي.

-الأداء الكلي: وهو الذي يتجسد في الانجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها، ولا يمكن نسب انجازها الى أي عنصر من دون مساهمة باقي العناصر.

في هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاتمرارية و الشمولية ، الربح و النمو.

كما أن الأداء للمؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أداء أنظمتها الفرعية.

-الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة ، و ينقسم بدوره

¹ عادل عشي "الأداء المالي للمؤسسة " قياس وتقييم ، رسالة ماجستير، معهد الاقتصاد جامعة بسكرة، 2002 ص 35 .

إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التموين، أداء وظيفة الإنتاج، أداء وظيفة التسويق.¹

2. عناصر الأداء الوظيفي

يتضمن الأداء الوظيفي مجموعة من العناصر أو المكونات و التي بدونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال، وهذا نظرا لأهميتها في قياس و تحديد مستوى الأداء للعاملين في المنظمات وقد اتجه الباحثون للتعرف على عناصر و مكونات الأداء من أجل الخروج بمزيد من المساهمات لدعم و تنمية فاعليته للمنظمات ، فتعددت وجهات النظر حو عناصر و مكونات الأداء الوظيفي ، هناك من يلخصها في :

- **المعرفة بمتطلبات العمل:** و تشمل المهارة المهنية و المعرفة الفنية و الخلفية العامة عن الوظيفة و المجالات المرتبطة بها.
- **نوعية العمل:** تشمل الدقة ، النظام و الإتقان و البراعة ، و التمكن الفني و القدرة على تنظيم و تنفيذ العمل و التحرر من الأخطاء.
- **كمية العمل:** تشمل حجم العمل المنجز في الظروف العادية و سرعة الانجاز
- **المثابرة والثوق:** و يدخل فيها التقاني و الجدية في العمل و القدرة على تحمل المسؤولية و انجاز الأعمال في مواعيدها، و مدى الحاجة للإشراف و التوجيه.
- و يمكن تصنيف عناصر الأداء حسب - حسين محمد الحرارشة .إلى:
- **العامل:** بما لديه من معرفة و مهارة وقيم و اتجاهات ، و دوافع خاصة للعمل
- **الوظيفة:** من ناحية متطلباتها و تحدياتها

¹عمر محمد الشيبلي، "علم النفس الإداري"، الدار العربية للكتاب ، طرابلس 1988 ص 56

- **الموقف:** وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية التي تتضمن مناخ العمل و الإشراف و وفرة الموارد و الأنظمة و الهيكل التنظيمي¹.

3. معايير الأداء الوظيفي

إن معايير الأداء عبارة عن بيان مختصر يصف النتيجة النهائية التي يتوقع أن يصل إليها الموظف الذي يؤدي عمل معين، حيث يعد معيار الأداء الدستور أو القانون الداخلي المتفق عليه بين الرؤساء و المرؤوسين لتحديد الكمية التي يتوصلوا بها إلى أفضل مستوى أداء، وفي نفس الوقت التعرف على أوجه القصور التي تشوب الأداء ، فوضع معايير للأداء يهدف إلى مراقبة الأداء بصفة دائمة للتعرف على أي تذبذب في مستوى الأداء بغرض التدخل في الوقت المناسب لمعالجة السلبيات و أوجه القصور و تنحصر أهم معايير الأداء فيما يلي:

1. **الجودة :** هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإتقان و جودة المنتج سواء كان خدمة أو سلعة ، لذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة ، لذلك بفضل وجود مرجع وثنائي لدى الرؤساء والمرؤوسين للاحتكام إليه إذا دعت الضرورة ، فضلا عن ضرورة الاتفاق على مستوى الجودة المطلوبة في أداء العمل في ضوء التصميمات السابقة للإنتاج والأهداف والتوقعات .
2. **الكمية :** يقصد بالكمية حجم الفعل المنجز ، وهذا يجب أن لا يتعدى قدرات وإمكانيات الأفراد وفي الوقت نفسه لا يقل عن قدراتهم وإمكاناتهم ، لأن ذلك يعني بظاً للأداء ، مما يصيب العاملين بالتراخي وقد يؤدي إلى مشكلة في المستقبل تتمثل في عدم القدرة على زيادة معدلات الأداء ، لذلك يفضل الاتفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل قبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات وتدريب وتسهيلات .

¹حسن محمد الحرارشة، " إدارة الجودة الشاملة و الأداء الوظيفي ط1 ، عمان ، دار الزمان ص 92

3. الوقت : ترجع أهمية الوقت إلى كونه من الموارد غير قابلة للتجديد أو التعويض ، فهو رأسمال وليس دخلا ، مما يحتم استغلاله الصحيح في كل لحظة في حياتنا لأنه يضاءل على الدوام ويمضي إلى غير رجعة ، ويعد أحد خمس موارد أساسية في مجال إدارة الأعمال وهي موارد المعلومات ، الأفراد ، الموارد المالية ، بالإضافة إلى الوقت الذي يعد أكثرها أهمية .

4. الإجراءات: هي الخطوات التي يسير فيها أداء العمل ، أو بمعنى آخر بيان واقعي للخطوات والإجراءات الضرورية الواجب إتباعها لتنفيذ المهام ، لذلك يجب الاتفاق على الطرف والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف¹ بالرغم من كون الإجراءات والخطوات المتبعة متوقعة ومدونة في مستندات المنظمة والمنشأة وفق قواعد وقوانين ونظم وتعليمات ، إلا أنه يفضل الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل سواء ما يتعلق بإنجاز المعاملات أو تسليمها ، حتى تكون الصورة واضحة لجميع الأطراف وحتى لا يتأثر الأداء بغياب أحد العاملين ، وهذا لا يعني قتل عمليات الابتكار والإبداع لدى العاملين ، وظل الاتفاق والتفاهم ما يزيد المرؤوس تنفيذ مع رئيسه قبل اعتماده كأسلوب مفصل في إنجاز العمل ولضمان اتفاهه وعدم مخالفته للنظم والتعليمات واللوائح والقوانين²

¹مصطفى نجيب شاويش " إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد) ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، الأردن ، 2007 ص 235 ، 235

²مصطفى نجيب شاويش "إدارة الموارد البشرية " مرجع سبق ذكره ص 236 ، 237

الفصل الثالث : طرق تقييم الأداء

الفصل الثالث : طرق تقييم الأداء

- مفهوم عملية تقييم الأداء

إن عملية تقييم أداء الفرد تكتسي أهمية بالغة سواء بالنسبة للمنظمة أو بالنسبة للموظف نفسه فالمنظمة تولي أهمية بالغة لهذه العملية لمعرفة الموظف الجيد من غير الجيد ، أما بالنسبة للموظف فتعد وسيلة تسمح له بالتعرف على نقاط قوته وضعفه لكي يعزز من نقاط قوته ويقوم بنقاط ضعفه ، وتعتبر من السياسات الإدارية الهامة لأنها تلزم الرؤساء على متابعة أداء مرؤوسهم بشكل مستمر ، وإصدار حكم موضوعي على قدرة الموظف في أداء واجباته والتحقق من سلوكه أثناء العمل وإدراك مدى التحسن الذي طرأ على أدائه¹

حاول الدارسون لهذا الموضوع الوصول إلى تعريف شامل ومتكامل لعملية تقييم أداء الأفراد و لهذا تعددت التعاريف واختلفت في محتواها وهدفها ومن بين هذه التعاريف نذكر :

يعرف " أحمد ماهر " تقييم الأداء بأنه " نظام يتم من خلاله تحديد مدى كفاءة أداء العاملين لأعمالهم " ²

ويرى " عبد الغفار حنفي " في تقييم الأداء " الطريقة أو العملية التي يستخدمها أرباب الأعمال لمعرفة أي من الأفراد أتجوز العمل وفقا لما ينبغي له أن يؤدي ويترتب على هذا التقييم وصف الفرد بمستوى الكفاية أو الجدارة أو استحقاق معين " ³

تقييم أداء الأفراد " عملية بموجبها يتم تقدير العاملين بشكل منصف وعادل لتجري مكافأتهم بقدر ما يعملون والاستناد إلى عناصر ومعدلات يتم بموجبها مقارنة أدائهم لتحديد مستوى كفاءتهم⁴

¹محمود أحمد جودة " إدارة الموارد البشرية " الإسكندرية ، دار وائل للنشر 2010 ص 243

²أحمد ماهر ، " إدارة الموارد البشرية " الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005 ص 284

³عبد الغفار حنفي " السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية" دار الجامعة الجديدة للنشر ، الإسكندرية ، 2006 ص 261 ، 262 ،

⁴كامل المغربي " أساسيات الإدارة دار الفكر للطباعة و التوزيع ، الطبعة الأولى ، 1995 ص 03

ويعرف كذلك بأنه "قياس حجم و مستوى ما تم انجازه بالمقارنة مع المطلوب انجازه كما و نوعا على شكل علاقة نسبية للوضعين القائم و المطلوب" واعتمادا على هذا المفهوم فإنه يتعين التفرقة بين نوعين من الأعمال:

-الأعمال التي يمكن تقييمها من حيث الكم: و هي تتميز بكونها شيئا ماديا ملموسا يمكن حصر وحداته، و التأكد من مطابقة هذه الوحدات للمواصفات المحددة

-الأعمال التي تعتمد على الجهد الذهني: مثل أعمال التخطيط، و البحوث و التنظيم والإشراف و الرقابة، و في هذه الأعمال يصغي في كثير من الأحيان وضع معايير واضحة ودقيقة لقياسها دون الاعتماد إلى حد كبير على التقدير الشخصي للقائم بالتقييم¹

ويعرف أيضا بأنه "النظام الذي يتم من خلاله تحديد مدى كفاءة أداء العاملين"² إن عملية تقييم الموظفين في أي مؤسسة عملية مهمة و لها أبعاد كثيرة للوصول إلى أفضل القرارات بخصوص العاملين ، كما وأنه يستفاد من التقييم تحديد الحاجات المتعلقة بالتدريب والتطوير، لأن التقييم يبرز النواحي السلبية في الأداء فتتم عمليات التخلص والقضاء على هذه النواحي ، كما و يبرز النواحي الايجابية لدى الموظفين فيتم تعزيزها ، لذا فان أهداف عملية التقييم هي:

- توفير معلومات عن الكيفية التي تؤدي بها الأعمال ، بهدف تحديد المسؤولية و إجراء المحاسبة و المساءلة عن الأخطاء.

-تمكين الإدارة العليا في المنظمة من تقييم المشرفين و مدى فاعليتهم في تنمية و تطوير الموظفين الذين تحت إدارتهم.

-التأكد من أن جميع الموظفين قد تمت معاملتهم بعدالة، و أن المستندات الموثقة حول هذا الموضوع ستكون عقدا هاما في تأييد سلامة موقفها فيما لو تظلم أحد الموظفين من القرارات التي تطال ترقيته أو إنهاء خدمته .

¹مصطفى نجيب شوايش، مرجع سبق ذكره ص 87

²كامل بربر إدارة الموارد البشرية و كفاءة الأداء التنظيمي ، المؤسسة الجامعية بيروت 2000 من 284

-مساعدة الموظفين في معرفة نقاط قوتهم في أعمالهم، و العمل على تدارك أخطائهم والسعي إلى تنمية مهاراتهم، وتحقيق ما يصبون إليه من ترقية في السلم الوظيفي، والحصول على مكافآت وتعويضات مجزية¹

وبهذا يمكننا القول أن تقييم الأداء هو دراسة لما يقدمه الفرد في المنظمة و تحليل لمختلف سلوكياته ونتائجها وذلك للحكم على مدى إمكانيته في التقدم و التطور الوظيفي داخل المنظمة التي يعمل فيها

المبحث الأول: طرق تقييم الأداء

تستخدم طرق عديدة منذ عشرات السنين في عملية تقييم الأداء ، و المنظمات الكبيرة تستخدم طرق جديدة في تقييم الأداء تعكس و تستجيب للتحسينات الفنية و المتطلبات القانونية و أيضا تستجيب للأغراض و الأهداف المرجوة من عملية التقييم.

وعادة ما تجري عملية التقييم خلال فترات ثابتة ، أو قد تكون في مناسبات معينة قبل اقتراب موعد ترقية الفرد العامل مثلا، و كذلك تجري عملية التقييم عندما يظهر اختلاف بين انجاز الفرد الفعلي و المتوقع، و تجدر الإشارة إلى أن معايير مقياس الأداء تختلف من مؤسسة إلى أخرى حسب طبيعة العمل و ظروفه ، أما معايير السلوك فيمكن القول بأنها تكاد تكون معيارية لكافة الأشخاص العاملين في المؤسسة .

وفي هذا العنصر سوف نقوم بشرح الطرق الأكثر استخداما في تقييم الأداء ، ونتعرض باختصار الطرق محدودة الاستخدام ويمكن تصنيف هذه الطرق إلى:

1. الطرق التقليدية:و تنقسم إلى:

أ- **طريقة المقاييس المتدرجة:** تعد هذه الطريقة من أبسط طرق تقييم الأداء و تقوم على أساس حصر مجموعة من السمات أو الخصائص التي يراد الحكم عليها في أداء المرؤوسين ثم تحديد مدى معين لتقييم كل خاصية ، و يبدأ الرئيس في تقييم كل مرؤوس من خلال

¹حسين محمد الحرارثة، " إدارة الجودة الشاملة و الأداء الوظيفي " ط 1 ، عمان ، دار جليس الزمان ، ص 103

وضع دائرة حول الدرجة التي يحصل عليها المرؤوس بالنسبة لكل خاصية ، ثم أخيرا يتم تجميع الدرجات التي حصل عليها الفرد في جميع السمات أو الخصائص.¹

ب - طريقة الترتيب: تقضي طريقة الترتيب أن يقوم الرئيس بترتيب مرؤوسيه ترتيبا تنازليا من الأفضل إلى الأسوأ طبقا للمستوى العام لأدائهم، وقيمة هذا المستوى أو مساهمته في بلوغ أهداف القسم أو الإدارة و بالتالي أهداف المؤسسة.

ج- طريقة المقارنات الثنائية: تقوم هذه الطريقة على ترتيب المرؤوسين اعتمادا على المقارنة الثنائية بين كل مرؤوس مع باقي المرؤوسين للوصول إلى أفضلهم، و تساهم هذه الطريقة في جعل طريقة الترتيب أكثر دقة حيث يتم مقارنة كل مرؤوس بالنسبة لكل سمة أو خاصية بباقي المرؤوسين مما يسهل عملية المقارنة و يجعلها أكثر دقة.

د - طريقة القوائم: يتم بمقتضى طريقة القوائم قيام الرئيس بإعداد قائمة تحتوي على جمل متنوعة نصف مستويات مختلفة لأداء المرؤوسين، و يتم اختيار الجمل التي يعتقد الرئيس بأنها تصف أداء المرؤوس الذي يقوم بتقييم أدائه.

هـ - طريقة التوزيع الإجباري: وفقا لهذه الطريقة يقوم الرئيس بتقسيم مرؤوسيه إلى مجموعات و يرتب كل مجموعة حسب موقعها أو مراكزها ، كان يضع 15 من أعضاء مجموعة معينة في المجموعة الأولى ، و 25 في المجموعة التي تليها و هكذا ، و يجري تقسيم الأفراد إلى مجموعات وترتيب هذه المجموعات طبقا للمستوى العام لأدائهم وليس على أساس مجموعة من العوامل المختلفة للتقييم".²

2. **الطرق الحديثة لتقييم الأداء:** أبرز الطرق الحديثة المستخدمة في تقييم الأداء هي:

أ- طريقة الاختيار الإجباري: تقوم هذه الطريقة على تجميع عدد كبير من العبارات التي تصف أداء الفرد ، و يتم توزيع تلك العبارات في ثنائيات كل منها تعبر عن ناحيتين من

¹كامل برير ادارة الموارد البشرية و كفاءة الأداء التنظيمي ، مرجع سبق ذكره من 285

²كامل برير "إدارة الموارد البشرية ، اتجاهات و ممارسات " ط 1 بيروت ، دار المنهل اللبناني 2008 ، من 182

النواحي المرغوبة في أداء الفرد ، و يتم إعداد سر خاص بتحديد العبارة التي تعتبر أكثر أهمية في كل ثنائية و ذلك السر لا يعرفه الرئيس القائم بعملية التقييم ، ويتم طبع تلك العبارات في قوائم خاصة كل منها تحتوي على أربع عبارات ، اثنين تعبران عن الصفات المرغوبة في المرؤوس و اثنين تعبران عن الصفات غير المرغوبة فيه، و يطلب من المشرف وضع علامة أمام العبارة الأكثر انطباقا على المرؤوس و العبارة الأقل انطباقا عليه ، و بمراجعة العبارات المختارة على السر الخاص ، و هكذا يتم تحديد قيم الشخص عن طريق احتساب العبارات المختارة و التي تتفق مع العبارات الواردة في السر الذي يتم إعداده مسبقا

ب- **طريقة الأحداث الحرجة:** الأساس في طريقة الأحداث الحرجة هو تجميع أكبر عدد ممكن من الوقائع التي تتسبب في نجاح أو فشل العمل، و يطلب من الرئيس أن يلاحظ أداء مرؤوسيه و يقرر ما إذا كانت أي من تلك الوقائع تحدث منهم في أدائهم لعملهم، و يتم تقييم أداء الفرد على أساس عدد من الوقائع التي حدثت في عمله و مدى خطورتها من حيث نجاح أو فشل العمل.

ج- **طريقة التقرير المكتوب:** تقوم هذه الطريقة على احتفاظ الرئيس بقائمة خاصة و لا يركز على الوقائع الأساسية فقط، إنما يكتب في نهاية الفترة التي يجري فيها التقييم تقريرا يذكر فيه حكمه على أداء مرؤوسيه و انطباعاته و تعليقاته على هذا الأداء ، ثم تتولى إدارة الموارد البشرية تصنيف الاحكام و التعليقات حسب دلالاتها على خصائص أو عوامل معينة للتقييم¹.

د- **طريقة الإدارة بنظام الأهداف:** تتضمن طريقة الإدارة بالأهداف وضع مجموعة من الأهداف قابلة للقياس لكل مرؤوس و مراجعة مدى تقدمه في تحقيقها، و تتطلب من الرئيس

¹ نفس المرجع السابق ص 183 - 184

ان يحدد أهدافا معينة لكل مرؤوس ثم يناقشها و يناقش أدائه و تقدمه في العمل نحو تحقيق الأهداف المخصصة له .¹

المبحث الثاني: معوقات تقييم الأداء و طرق تحسينه.

1. معوقات تقييم الأداء

طالما أن تقييم أداء العاملين يتم عن طريق الفرد، لذلك عادة ما يتعرض لعدد من الأخطاء أو أوجه الضعف، و بعض هذه الأخطاء تكون شائعة في بعض طرق التقييم عن الأخرى، كما يتضح من مناقشتنا لهذه الأخطاء على الوجه التالي:

-**الميل للتساهل أو التشدد:** يتجه بعض المشرفين إلى السخاء أو التشدد في تقديراتهم معنى ذلك أنهم يعطون تقديرات عالية أو منخفضة لمرؤوسيهـم ، إن ذلك يعتبر خطأ شائعا بدرجة كبيرة في برنامج التقييم، الأمر الذي يقلل من قيمته و أهميته، و يمكن أن يكون سببا في نشوء النزاعات الشخصية للفرد القائم بالتقدير، و يمكن التغلب على ذلك جزئيا من خلال عقد لقاءات أو اجتماعات أو حلقات تدريب للقائمين على التدريب ، و بالتالي يمكن أن يتوصلوا إلى اتفاق عام حول ما هو متوقع بالفعل من مرؤوسيهـم²

-**الاتجاه الوسط في التقدير:** يعارض بعض القائمين أن يقيموا كفاءة مرؤوسيهـم عند نهاية المقياس المدرج ، فإذا كان المشرف يدرك جيدا أن سياسة الإدارة تملى عليه تقييم كفاءة العاملين على فترات منتظمة، فانه يميل غالبا إلى ناحية الوسط في التقدير و غالبا ما يكون السبب في هذا الاتجاه نحو الوسط في تقدير الكفاءة راجعا إلى نقص المعرفة بسلوك الأفراد الذين يتم تقدير كفاءاتهم، أو أنه غير مدرك لأداء بعض العاملين ، أو عدم توافر الوقت لوضع التقدير على أسس موضوعية سلمية، أو عدم اهتمامه بوضع تقدير سليم، و في مثل

¹كامل بربر، مرجع سبق ذكره ص 185

²جمال الدين محمد المرسي "الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية ، الدار الجامعية ، الابراهيمية ، 2006، ص 407 .
408.

هذه الحالات فإنه يقوم بإعطاء تقدير متوسط لكفاءة هؤلاء الأفراد متجاهلاً مدى تأثير ذلك التصرف على الهيكل الوظيفي للمشروع خاصة في المستقبل .

-العلاقات الشخصية المتداخلة (التحيز): إن شعور المشرف اتجاه كل شخص من مرؤوسيه سواء كان ذلك الشعور بالولاء أو الكره له تأثير كبير على تقديراته لأدائهم ، و يظهر ذلك بوضوح في المواقف التي تكون فيها المقاييس الموضوعية للأداء غير متاحة أو من الصعب إعدادها¹

إضافة إلى ما سبق تشير نتائج إحدى الدراسات الحديثة إلى وجود أسباب رئيسية لفشل تقييمات الأداء هي :

- نقص المعلومات المتوفرة للمقيم عن الأداء الفعلي للشخص موضع التقييم.
- عدم وضوح معايير تقييم الأداء.
- ضعف الاهتمام و عدم الجدية من قبل القائمين بالتقييم.
- عدم الاستعداد لمراجعة الأداء العاملين.
- التحيز السلبي أو الايجابي بواسطة القائم بالتقييم.
- نقص المهارات و الخبرات اللازمة للممارسة الصحيحة للتقييم.
- عدم تلقي العاملين لمعلومات مرتدة مستمرة حول أدائهم
- عدم كفاية الموارد اللازمة لتدعيم عملية التقييم أو نتائجها .
- حدودية المناقشات و الحوار حول الأداء مع العاملين.
- استخدام لغة غامضة أو تعبيرات غير دقيقة في عملية التقييم.
- صعوبة التأكد من صحة نتائج قياس الأداء بالنسبة للوظائف الإدارية و ذلك بسبب أغلب العناصر التي تدخل في قياسها غير ملموسة أي قياسها يكون غير دقيق و صحيح .²

¹جمال الدين محمد المرسي ، مرجع سبق ذكره ص 409

²جمال الدين محمد المرسي، مرجع سبق ذكره ص 409

2. طرق تحسين مستوى الأداء

من أهم الأهداف لعملية تقييم الأداء و إدارة الأداء هو تحسين الأداء من خلال الخطوات التالية:

- تحديد الأسباب الرئيسية لمشاكل الأداء.
- تطوير خطة العمل للوصول إلى الحلول.
- الاتصالات المباشرة بين المشرفين و العاملين ذات أهمية في تحسين الأداء.
- يفضل أن يتدرب الرؤساء المباشرون على استخدام طريق التقييم من أجل عدم الوقوع في الأخطاء الشائعة في التقييم مثل (التشدد، التوسط ، التحيز)
- يفضل أن يشترك أكثر من مستوى رئاسي في التقييم ، مثال: أن يكون الرئيس المباشر ثم الرئيس الأعلى منه، و ذلك لإضافة الرقابة و الموضوعية في العملية.
- يفضل أن تكون المعايير واضحة و مفهومة و مشروحة للقائمين على استخدامها .
- يجب أن تعمل الإدارة دون المنسق و المخطط و المراقب على إجراءات التقييم .
- يجب أن يكون لتقييم الأداء استخدامات واضحة و محددة و مفيدة و الا فمن الأفضل عدم استخدامه على الإطلاق.¹
- يفضل أن تأخذ عدة نماذج أو ربما طرق للتقييم، و ذلك باختلاف الوظائف و المستويات التنظيمية.
- يجب أن تلعب الإدارة دور المنسق و المخطط و المراقب على إجراءات التقييم و أن تبنى علاقة تعاون مع المديرين المباشرين و أن ترشدهم و تدريبهم على تقييم الأداء.
- و لتحسين أداء الأفراد هناك عدة مداخل نوجزها فيما يلي:
- أ- **تحسين الموظف:** و هو من أكثر العوامل أهمية، لأن الموظف دائما بحاجة إلى تحسين الأداء و ذلك عن طريق:

¹سهيلة محمد عباس " إدارة الموارد البشرية " مدخل استراتيجي " دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ، ط1، 2003، ص

- التركيز على مواطن القوة و ما يجب عمله و اتخاذ اتجاه ايجابي عن الموظف بما في ذلك مشاكل الأداء التي يعاني منها.

- التركيز على بين ما يرغب الفرد و بين ما يؤديه باعتبار ، فوجود العلاقة السببية بين الرغبة و الأداء تؤدي إلى زيادة الأداء الممتاز من خلال السماح للأفراد بأداء الأعمال التي يرغبون فيها و يؤدونها بشكل ممتاز .

- الربط بين الأهداف الشخصية، حيث يجب أن يكون جوهر تحسين الأداء مرتبط و منسجم مع اهتمامات أهداف الموظف و الاستفادة منها من خلال إظهار التحسين المرغوب .

ب- **تحسين الوظيفة:** إن التغيير في مهام الوظيفة يوظف فرصا كبيرة لتحسين الأداء حيث تساهم محتويات الوظيفة إذا كانت تفوق مهارات الموظف في انخفاض أداء الفرد ونفوره منها¹

وبالتالي فان تحسين الوظيفة يعطى دفعا للفرد للاستمرار في عمله و أداءه بالمستوى المرغوب و بذلك زيادة مستوى الدافعية لدى الأفراد من خلال حملهم على التدوير الوظيفي لفترة من الزمن لتخفيض وإزالة الملل وهذا يعطي منفعة للموظف .

المبحث الثالث: دور التحفيز في تحسين الأداء الوظيفي

يعتمد أداء الموظف و كفاءته على عنصرين أساسيين و هما قدرته على العمل و رغبته فيه، و تتمثل مقدرته على العمل فيما يمتلكه الموظف من قدرات و مهارات و معارف يكتسبها بالتعلم و التدريب خلال سنوات العمل، أما الرغبة في العمل تعتمد على الحوافز التي تدفع سلوكه في الاتجاه الذي يحقق أهداف المنظمة التي يعمل بها ، و تتمثل الحوافز في العوامل و المؤثرات و المغريات الخارجية التي تشجع الموظف على زيادة أدائه و تميزه ، و هذا التميز في الأداء يؤدي الى زيادة الرضا و الولاء للمنظمة التي يعمل بها.

¹ نفس المرجع السابق ص 159 - 160

ولقد ظهر الاهتمام بموضوع الحوافز منذ سنين طويلة ، و بالرغم من الخطط الجيدة و التنظيم السليم للأعمال ، فإنه لا يعني أن الموظفين سيقومون بأعمالهم على خير وجه و بكفاءة ، و لكن لنجعل الموظفين يعملون برغبة و حماس هي مشكلة تعالج من خلال التحفيز ، وحتى يكون الموظف متحمسا لأداء العمل و راغبا فيه يجب أن تكون هناك حوافز توظف فيه الحماس و الدافعية و الرغبة في العمل ، مما ينعكس ايجابا على الأداء العام و زيادة الانتاجية كما تساعد الحوافز على تحقيق التفاعل بين الموظف والمنظمة وتدفعهم إلى العمل بكل ما يملك من قوة لتحقيق الأهداف المرسومة للمنظمة.

الحوافز عبارة عن مؤثرات خارجية تحفز الموظف و تشجعه للقيام بأداء أفضل ، فالموظف قد يعمل بمستوى جيد لكن ترى الإدارة أن له مهارات و قدرات لم توظف ، لذا تقدم له الحوافز لاستثمار كل طاقاته لصالح العمل ، و لقد عرف العالم النفسي وليم جيمس الحوافز " بأنها من أعمق الصفات الانسانية لدى الانسان الذي يحرص دائما على أن يكون مقدرًا خير تقدير من قبل الآخرين.¹

و يعرف التحفيز كمصطلح إداري أنه عبارة عن المجموعة التي تدفعنا لعمل شيء ما، حيث يستخدم بكافة أنواعه لتأكيد و تدعيم السلوك الايجابي من جانب الموظف و تشجيعه للمواصلة و الاستمرار في العمل، أو لردعه عن السلوك السلبي و اقناعه بالعدول عنه والتحول إلى ما يحقق مطالب العمل .

ويعرف "كيت " الحوافز بأنها مجموعة من المتغيرات الخارجية في بيئة العمل أو المجتمع تستخدم من قبل المنظمة في محاولة للتأثير على الرغبات والاحتياجات.

والحوافز كثيرة منها مادية و معنوية، فالمادية تشبع حاجات الفرد المادية مثل الأجور والعلاوات و البدلات و المكافآت ، أما الحوافز المعنوية فتخاطب حاجات الفرد النفسية

¹- سليمانى ذهبية ، بالاحية سعيدة - الحوافز و دورها في تحسين أداء العاملين دراسة حالة مديرية التوزيع - سونلغاز . ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، ورقلة ،

والاجتماعية و الذهنية مثل المشاركة في صنع القرار و الترقيات ، أو الشكر و التقدير والتكريم.¹

للحوافز أهداف كثيرة منها:

-تشجيع المنافسة بين الموظفين.

-رفع الروح المعنوية للموظفين

-مكافأة الأداء المتميز

-تشجيع الإبداع و الابتكار

-إبراز أنشطة المؤسسة

-تقديم المقابل المناسب للجهد المناسب.

كما تكمن أهمية الحوافز فيما يلي:

-المساهمة في اتباع الموظفين و رفع روحهم المعنوية

المساهمة في إعادة تنظيم منظومة احتياجات الموظفين و تنسيق أولوياتها

المساهمة في التحكم في سلوك الموظفين بما يضمن تحريك السلوك و تعزيزه و تعديله

حسب المصلحة المشتركة للمؤسسة و الموظفين²

كيف تحفز المؤسسة موظفيها؟

هناك الكثير من طرق و أساليب تحفيز الموظفين التي يستطيع المديرون استخدامها بشكل

أو بآخر، نذكر منها:

توفير الحوافز المختلفة : يحتاج الموظفون الى الاحساس بأهميتهم داخل المؤسسة، و أن

تقدر أدائهم و ذلك عن طريق تقديم الحوافز المختلفة، فيستطيع المدير أن يقدم الحوافز

المختلفة مثل:

¹نفس المرجع السابق ص 106

²نفس المرجع السابق من 107

الحوافز المالية: تزيد من رغبة الموظفين للعمل الاضافي ، لأنها من أهم العوامل و أكثرها تأثيرا في اندفاع الموظفين و اخلاصهم في العمل. مثل منح علاوات

الحوافز المعنوية: تساعد على اشباع حاجات الموظف النفسية فتزيد من رقيه في العمل و ولاءه و تحقيق التعاون بين زملائه ، مثل الإجازات ، المشاركة في اتخاذ القرارات ، الترقية و التي يعرفها "محمد أنس قاسم" أنها اختيار أكفا العاملين و أصلحهم لتولي وظائف ذات مستوى أعلى من حيث المسؤولية و السلطة في التنظيم الاداري للوحدة أي شاغل الوظيفة الجديدة، يتحمل واجبات و مسؤوليات اكبر على ان يقابل ذلك تمتعه بمزايا مادية أفضل مما كان يتمتع بها في وظيفته السابقة.¹

-شهادات الشكر و غيرها

-التعرف على الموظفين: حتى يكون هناك رضا وظيفي من قبل الموظفين، و الإحساس بالولاء للمنظمة التي يعملون بها ، من المهم أن يكون المدير على دراية و معرفة جيدة بموظفيه و سلوكياتهم مما يقربه منهم، و يسهل عليه مشاركتهم في الأعمال المختلفة التي تساعد في تحقيق أهداف المؤسسة، و ذلك عن طريق جلسات جماعية استشارية، للتعرف على مشاعرهم اتجاه العمل و الزملاء و الرؤساء ، حيث توفر البيئة المناسبة للعمل و الدعم المعنوي و الحافز للموظفين .

-تشجيع الإبداع : على المدير تشجيع موظفيه باستمرار ، و ذلك لتنمية مهارات الابداع من أجل حل المشاكل التنظيمية المختلفة، وذلك عن طريق توفير الوقت لاستقبال و قبول الأفكار و المقترحات المختلفة التي ممكن أن تساعد في تطوير بيئة العمل ،

-الاستماع الجيد للموظفين: ان الاستماع الفعال من قبل المدير لموظفيه هو شكل من أشكال الدعم و الاحترام ، و التقدير و الاهتمام بالشخص المتحدث، مما يؤدي إلى تطوير

¹نفس المرجع السابق ص 106

العلاقات الشخصية الودية و الصحية بين المدير و موظفيه في العمل ، ويعزز معنوياتهم و بالتالي تحفيزهم للعمل.

-إتاحة الفرص لنمو و تطوير الموظفين : حيث يساعد المسار الوظيفي على تطوير مهارات و معارف و قدرات الموظفين من خلال البرامج التدريبية أو اللجان أو غيره، بالإضافة إلى إعطائهم الفرص المختلفة للتنمية الذاتية و النجاح في العمل عن طري إشراكهم في صنع القرار لما له من أهمية في رفع نسبة الولاء المؤسسي ¹.

-التعامل مع الضغوط : نظرا لكثرة ضغوط العمل يصاب الموظفون بالتوتر أحيانا مما يؤثر على أعمالهم و سلوكياتهم ، و يستطيع المدير تخفيف ذلك التوتر و تخفيف أعباء العمل عن طريق إلحاقهم بدورات تدريبية في كيفية إدارة الضغوط ، حيث يستطيع الموظفون التعامل مع المشاكل بطريقة علمية ، بالإضافة الى عقد اجتماعات جماعية دورية للتعرف على آخر ما تم التوصل اليه

-الاحتفاظ بسجل دقيق عن الأداء : أثبتت الدراسات أن الموظفين بحاجة الى تغذية راجعة بناءة ، و منتظمة ، و باستمرار خلال العام لمعرفة كيفية أدائهم للأعمال التي يقومون بها لأنها لا تستند على افتراضات الرئيس بل على حقائق و ملاحظات شخصية ، حيث تساعد المدراء و الموظفين على فتح باب الحوار ، و التعرف على مواقع الخلل بالإضافة إلى أنه يقدم سجلا دقيقا و مفصلا يستطيع المدير الرجوع إليه و التشاور مع الموظف فيه.

كل تلك النقاط و هناك أكثر تساعد على تحفيز الموظفين بشكل أو بآخر ، لذا فمن المهم جدا أن يكون هناك أداء و رضا وظيفي لدى الموظفين حتى يكون هناك حماس و رغبة في العمل في مؤسساتهم.

أخيرا كل الأفعال عن عنصر لتحفيز سواء كان هذا التحفيز سلبيا أو إيجابيا بمعنى آخر أننا لا نشعر بقيمة عملنا إذا افتقدنا عنصر التحفيز، فعندما تكون محفزا فإن مستوى أدائك يكون

¹سليمانى ذهبية ، باللحية سعيدة ، مرجع سبق ذكره ص107

في القمة و العكس صحيح ، و نستنتج مما ذكر أعلاه أن تعريف تحفيز الموظفين على أنه عملية وصول الموظفين في مؤسسة ما إلى حالة الشغف و السرور بأعمالهم و محاولة ايصالهم إلى مرحلة القيام بكامل العمل دون تدمير أو شكوى في سبيل مصلحة العمل أو المؤسسة.

الإطار التطبيقي

مدخل:

أ- التعريف بمؤسسة جريدة الحوار

جريدة الحوار الجزائرية هي جريدة يومية جزائرية مستقلة تصدر عن شركة الحوار الجزائرية للصحافة بالجزائر العاصمة، تعتبر هذه الجريدة أول جريدة يومية إخبارية مستقلة في الجزائر **الإطار القانوني:** ش ذ م م للنشر والتوزيع .

تأسست جريدة الحوار في سنة 1994 بمبادرة من المجاهد الراحل والأمين العام للأفان الأسبق عبد الحميد مهري وشلة من رفاقه، الذين قرروا المضي قدما نحو تأسيس مشروع إعلامي جديد في عز الأزمة الأمنية التي كانت تعرفها الجزائر في ذلك الوقت، ورغبة منهم في تكريس ثقافة الحوار التي كانت شبه غائبة آنذاك ولذا ظهرت إلى الوجود "الحوار" كجريدة من أجل وضع أرضية قد تكون سببا في إنقاذ الجزائر آنذاك، وبفريق شاب كان يمثل الجيل الجديد المتشبع بقيم الحرية أنذاك استطاعت "الحوار" أن تخطوا خطوات عملاقة إلا أن القدر لم يكتب لها عمرا جديدا حيث توقفت عن الصدور بعد ستة أشهر فقط .

هذا التوقف الذي دام أكثر من 13 سنة نهضت "الحوار" بعده من تحت الأنقاض حيث استطاع الأديب والشاعر عبد المالك قرين أن يرمم البيت "الحواري" الذي نهض من جديد وبفريق لا يقل شأن عن الفريق الأول، حيث استعادت "الحوار" خط المسير ومضت نحو هدفها ببطء، حتى سنة 2015 أين تغير ريان السفينة الذي كان هذه المرة الكاتب الصحفي والإعلامي محمد يعقوبي ومن يومها وذلك المولود الذي كان صغيرا في سنوات التسعينات أضحى يقدم مستويات إعلامية لا بأس بها حيث صنع لنفسه اسما إعلاميا كبيرا يضاها في ذلك أي جريدة كبرى في الجزائر .

ب- الهيكل التنظيمي للمؤسسة :

تتكون جريدة الحوار من مختلف الأقسام التي تزامم جهودها في إنتاج المادة الإعلامية المكلفة بها وهذه الأقسام هي :

قاعة التحرير: القسم المكلف بجمع وتغطية الأخبار والأحداث وفي كل الأقسام الثقافية منها والوطنية والسياسية وحتى الاقتصادية بالإضافة إلى الدولية ويشرف عليه مدير التحرير رفقة مساعده على مجموعة من الصحفيين، ويتكون من الأخبار والمراسلين والريپورتاجات.

القسم التقني : ويعني توفير الوسائل المادية والتقنية والموارد البشرية من مصور، تقنيين، مركبين، مهندسين، وأعاون ويتحمل مسؤولية صيانة الوسائل والتجهيزات التقنية لضمان إنتاج

جيد وواضح للجريدة سواء في نسختها الالكترونية أو الورقية

القسم الفني: يضم كل من خدمة الأنفوغراف، خدمة الإخراج.

القسم التجاري: يعني الخدمة والمعاملات التجارية للمؤسسة.

قسم الإدارة والمالية: قسم مسؤول عن تسيير الوسائل المادية والموارد البشرية المنضمة تحت إدارة المؤسسة، وفقا للشروط والمقاييس المحددة من قبل المديرية العامة لها .

خلية الإعلام الآلي: هو القسم المسؤول عن كل ما له علاقة بالكمبيوتر والشبكات من صيانة و تجهيزات وغيرها

الفصل الرابع : التحليل الكمي والكيفي لاستمارة الاستبيان

تحليل الجداول البسيطة

البيانات الشخصية للمبحوثين

الجدول رقم (01) : يمثل توزيع مجتمع البحث متغير الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
52.2 %	12	ذكر
47.8%	11	أنثى
100%	23	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول أن نسبة الذكور قدرت ب 52.20% ونسبة الإناث ب 47.80% وبالتالي نستنتج أن نسبة الذكور أكبر نوعا ما من نسبة الإناث ، إذ هناك تقارب

بين الذكور والإناث، وعليه فهذا التقارب سيساعدنا على استخلاص استنتاجات صحيحة وغير متناقضة، والأهم من ذلك نتائج موضوعية يمكن فهمها واستيعابها بسهولة.

الجدول رقم (02) يمثل توزيع مجتمع البحث حسب متغير السن

النسبة %	التكرار	السن
34.8%	8	20 – 30 سنة
52.2%	12	31 – 40 سنة
12 %	3	40 سنة فما فوق
100%	23	المجموع

من حيث الفئة العمرية التي ضمها مجتمع الدراسة، فقد نالت الفئة العمرية من 31 – 40 سنة أعلى نسبة ب 52.20%، أما الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة تحصلت على 34.80%، أما الفئة العمرية من 40 سنة فما فوق حظيت بنسبة 13%.

ومنه نستنتج أن جريدة الحوار تتيح فرص للشباب لإبراز مواهبهم وقدراتهم المهنية والعملية

الجدول رقم (03) : يمثل توزيع مجتمع البحث حسب المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
47.8%	11	ليسانس
52.2%	12	ماستر أو ماجستير
100%	23	المجموع

يبين الجدول رقم (03) توزيع مجتمع البحث حسب متغير المستوى التعليمي، نلاحظ أن أكبر نسبة من المبحوثين التي قدرت ب 52.20% من ذوي شهادات ماستر أو ماجستير، تليها في المرتبة الثانية فئة الليسانس بنسبة 47.80%.

نستنتج أن المستوى التعليمي عند صحفيي جريدة الحوار عالي وبالتالي مستوى الأداء الوظيفي سيكون متميزا .

الجدول رقم (04) : يمثل توزيع مجتمع البحث حسب متغير الخبرة المهنية

المتغير	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	7	30.4%
من 6 إلى 10 سنوات	11	47.8%
من 10 سنوات فما فوق	5	21.7%
المجموع	23	100%

من حيث الخبرة المهنية التي ضمها مجتمع البحث ، فإن الصحفيين ذو خبرة ما بين 6 سنوات إلى 10 سنوات تحصلوا على نسبة 47.80% وهي النسبة الأكبر ، أما الصحفيين ذو خبرة أكثر من 10 سنوات تحصلوا على نسبة 21.70% ، في حين الصحفيين ذو خبرة أقل من 5 سنوات تمثلت نسبتهم ب 30.40% .

وبالتالي نستنتج أن معظم مجتمع بحثنا يتكون من أصحاب ذوي الخبرة بين سنة وعشرات سنوات إذ قامت المؤسسة بمنح مناصب توظيف للشباب وبالتالي ليست لهم الأقدمية في العمل .

الجدول رقم (05) : توزيع مجتمع البحث حسب متغير الرتبة

الرتبة	التكرار	النسبة
صحفي	15	65.2%
رئيس تحرير	2	8.7%
رئيس قسم	6	26.1%
المجموع	23	100%

يتبين لنا من خلال الجدول أن مجتمع بحثنا يتكون من عدد كبير من الصحفيين حيث تمثلت نسبتهم في 65.2% ، أما رؤساء القسم فقد قدرت نسبتهم ب % 26.1 ورؤساء التحرير حضيت نسبتهم ب8.7%

نستنتج أن معظم مفردات الدراسة عبارة عن صحفيين إذ لم يتم ترقيتهم بعد ، نظرا أن ليس لهم أقدمية في العمل داخل المؤسسة .

المحور الأول: واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في جريدة الحوار

الجدول رقم (06) يبين الوسائل التكنولوجية الحديثة الأكثر استخداما أثناء العمل

المتغير	التكرار	النسبة %
الهاتف	9	39.1%
الفاكس	1	4.3%
الانترنت	9	39.1%
الانترانت	3	13.0%
الاكسترانت	1	4.3%
المجموع	23	100%

نلاحظ في الجدول رقم (06) أن الوسائل التكنولوجية الأكثر استعمالا أثناء عمل الصحفيين هو الهاتف والانترنت بالنسبة % 39.1 لكليهما ، ليأتي في المرتبة الثانية استعمال الانترنت بنسبة % 13 ، ثم في المرتبة الأخيرة الفاكس والاكسترانيت % 4.3 .

نستنتج بأن جريدة الحوار تعتمد على الوسائل التكنولوجية في اتصالاتها من أجل ربح الوقت وتوفير الجهد .

جدول رقم (07) : يبين استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العمل

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	16	69.6%
لا	7	30.4%
المجموع	23	100%

يتبين من خلال الجدول رقم (07) أن 69.6% من المبحوثين يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة للعمل فقط ، ثم تأتي في المرتبة الثانية نسبة 30.4% من المبحوثين الذين لا يستخدمون تكنولوجيا الاتصال للعمل فقط .

نستنتج أن معظم صحفيي جريدة الحوار يعتمدون على استخدام تكنولوجيا الاتصال للعمل فقط مما يدل على وجود أداء فعال ، من خلال الاعتماد على هذه التكنولوجيا التي تختصر الوقت والجهد ، مما يساعد في سهولة وأنية تداول المعلومات وهذا يلعب دورا هاما في مساعدة الصحفي على أداء عمله بسهولة ، ومنه يتحسن الأداء الصحفي بجريدة الحوار

جدول رقم (08) : يبين صعوبات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	1	4.3%
لا	22	95.7%
المجموع	23	100%

يتبين من خلال الجدول رقم (08) الصعوبات التي تواجه الصحفيين عند استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بنسبة 95.7% ، فنجد أن معظم الصحفيين لا يواجهون صعوبات في

استخدام التكنولوجيات الحديثة، تليها نسبة 4.3% التي تمثل الصحفيين الذين يجدون صعوبة في استخدام التكنولوجيات الحديثة .
هذا ما يؤكد لنا أن استخدام التكنولوجيات الحديثة لا يتخللها العديد من الصعوبات، منه ينعكس ذلك على تحقيق فاعلية في الأداء، وهذا ما لاحظناه من خلال اعتماد صحفي بكثرة جريدة الحوار على تكنولوجيات الاتصال الحديثة.

جدول رقم (09) : يبين تلقي دورات تكوينية حول استخدام تكنولوجيا الاتصال

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	13	56.5%
لا	10	43.5%
المجموع	23	100%

يبين الجدول رقم (09) أن نسبة 56.5 % من المبحوثين تلقوا دورات تكوينية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، في حين نسبة 43.5% من المبحوثين لم يتلقوا دورات تكوينية حول كيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

يتضح بأن عدد الصحفيين الذين تلقوا الدورات التكوينية يفوق عدد الصحفيين الذين لم يتلقوا دورات ، ومنه نستنتج بأن الجزء الأكبر من الصحفيين تلقوا دورات تكوينية وذلك عائد إلى أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة ولتسهيل استعمالها داخل الجريدة .

جدول رقم (10) : يبين الدورات التكوينية تكون من طرف من :

المتغير	التكرار	النسبة %
المؤسسة	6	26.1%
دورة تكوينية خاصة	7	30.4%
بدون إجابة	10	43.5%
المجموع	23	100%

يبين الجدول رقم (10) أن نسبة 26.1% من المبحوثين يتلقون دورات تدريبية من طرف المؤسسة ، و نسبة 30.4 % من المبحوثين يقومون بدورات تكوينية خاصة ، في حين 43.5% من المبحوثين لا يتلقون ولا يقومون بأي دورات تكوينية .

نستنتج بأن أغلبية الصحفيين يتلقون دورات تكوينية سواء من طرف المؤسسة، أو عن طريق القيام بدورات تكوينية خاصة، فيما يترتب تحسن في مستوى الأداء، في حين هناك البعض من الصحفيين لا يتلقون أي دورات نظرا لإمكانياتهم وقدراتهم الكبيرة في استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة أثناء العمل.

جدول رقم (11): يبين مجالات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العمل الصحفي

المتغير	التكرار	النسبة %
نقل الخبر من مصادر غير تقليدية	11	47.8%
إرسال واستقبال المواد الصحفية	5	21.7%
تبادل المعلومات داخل المؤسسة	6	26.1%
أخرى أذكرها	1	4.3%
المجموع	23	100%

يتبين من خلال جدول رقم (11) أن نسبة 47.8% من المبحوثين يستخدمون تكنولوجيا الاتصال في عملهم الصحفي لنقل الخبر من مصادر غير تقليدية، تليها نسبة 26.1% من المبحوثين يستعملونها من أجل تبادل المعلومات داخل المؤسسة، في حين 21.7% من المبحوثين يستعملونها في إرسال واستقبال المواد الصحفية ، وفي المرتبة الأخيرة جاء بنسبة 4.3% من المبحوثين ذكر مجالات استخدام أخرى.

نستنتج أن معظم المبحوثين يستعملون تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عدة مجالات وهذا ما يساهم في تحسين أدائهم الوظيفي.

جدول رقم(12) : يبين ثقة الصحفيين في المعلومات المحصلة من خلال وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	9	39.1%
لا	14	60.9%
المجموع	23	100%

يتبين من خلال الجدول رقم (12) أن النسبة 60.9% من المبحوثين لا يتقنون في المعلومات المحصلة عليها من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، في حين أن نسبة 39.1% يكون بهته المعلومات.

نستنتج بأن معظم صحفيي جريدة الحوار لا يتقنون بالمعلومات المتداولة عبر وسائل التكنولوجيا الحديثة ، وهذا ما لاحظناه من خلال اجتماع تم على مستوى قسم التحرير تمثل في إعطاء كل صحفي رأيه حول مصداقية المعلومات التي يتحصلون عليها من خلال تكنولوجيات للخروج بقرار يخدم مصلحة الجريدة ، وهذا ما يحفز الصحفي على أداء أفضل من خلال الشعور بالانتماء للمؤسسة.

المحور الثاني : واقع الأداء الوظيفي في جريدة الحوار

الجدول رقم (13) يبين تلقي الصحفيين للملاحظات من طرف زملاء العمل

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	22	95.7%
لا	1	4.3%
المجموع	23	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (13) أن نسبة 95.7% من المبحوثين يتلقون ملاحظات من الزملاء حول أدائهم الصحفي، في حين أن 4.3% من المبحوثين لا يتلقوا ملاحظات . نستنتج بأنه هناك حركية في العمل ومساحة للنقاش والحوار بين الزملاء ، مما يساهم في رفع وتحسين مستوى الأداء لدى صحفيي جريدة الحوار .

الجدول رقم (14) : يبين المناقشة بين الزملاء بهدف تحسين وتطوير الأداء

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	23	100%
لا	//	//
المجموع	23	100%

يتبين من خلال الجدول رقم (14) أن نسبة من المبحوثين يتناقشون بهدف تحسين وتطوير الأداء.

نستنتج وجود اتصال فعال بين الصحفيين، هذا ما لا حظناه من خلال تنوع واختلاف النقاشات حول العمل المتمثلة في استشارة الزملاء حول كيفية إنجاز العمل ، كما لاحظنا تنتقل الصحفية " سامية حميش " بين أقسام الجريدة من أجل الاستماع لآراء الصحفيين حول المقال الذي نشرته .

الجدول (15) : يبين أهمية تقييم الإدارة للأداء الوظيفي

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	21	91.3%
لا	2	8.7%
المجموع	23	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (15) نسبة 91.3% من المبحوثين يعتبرون تقييم الإدارة لعملهم عملية مهمة ، في حين أن نسبة 8.7% من المبحوثين يعتبرون أن عملية التقييم ليست مهمة .

نستنتج بأن اهتمام الإدارة بالصحفي يدفعه لأداء عمله بشكل متكامل مما ينعكس بشكل إيجابي على الأداء الوظيفي العام لجريدة الحوار ومنه يصبح أداء وظيفي فعال .

الجدول (16) يبين من الذي يتولى عملية تقييم الأداء

المتغير	التكرار	النسبة %
مدير الجريدة	12	52.2%
رئيس التحرير	11	47.8%
المجموع	23	100%

يتبين من خلال الجدول رقم (16) أن 52.2% من عينة الدراسة يتولى تقييم أدائهم مدير الجريدة الذي يعتبر بدوره صحفي سابق ، تليها نسبة 47.8% من المبحوثين الذي يتولى تقييمهم رئيس الجريدة .

نستنتج بأن أساليب تقييم صحفيي جريدة الحوار تختلف، وأهمها تقييم مدير الجريدة لأداء الصحفيين ، مما يساهم في تدارك الأخطاء أو تجنب الوقوع فيها ، وهذا ما يزيد من فعالية الأداء الوظيفي.

الجدول رقم (17) : يبين حصول الصحفي على المعلومات الضرورية في وقتها الآتي :

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	17	73.9%
لا	6	26.1%
المجموع	23	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (17) أن نسبة 73.9% من المبحوثين يحصلون على المعلومات الضرورية في وقتها الآتي، في حين نجد نسبة 26.1% من المبحوثين الذين يحصلون على المعلومات الضرورية في وقتها الآتي.

نستنتج بأن جريدة الحوار تلتزم بتوزيع المعلومات على الصحفيين في وقتها الآتي، مما يحفز الصحفي على إنجاز عمله ويساعده على نشر المعلومات بسهولة نظرا لجدتها، مما يدفع الصحفي على أداء المهنة الصحفية بشكل جيد، وهذا ما يؤدي للوصول إلى أداء وظيفي فعال للمؤسسة .

الجدول رقم (18) : يبين مساهمة المعلومات الآتية في فعالية الأداء الوظيفي

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	23	%100
لا	//	//
المجموع	23	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (18) أن نسبة 100% من المبحوثين موافقون على أن المعلومات الآتية تساهم في فعالية أدائهم الوظيفي .

نستنتج بأن تداول المعلومات الآتية باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة يساهم في تفعيل الأداء الوظيفي لدى الصحفيين.

المحور الثالث : إسهامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى صحفيي جريدة الحوار

جدول رقم (19) : يبين مدى تحسين الأداء الوظيفي عند استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	22	95.7%
لا	1	4.3%
المجموع	23	100%

يبين لنا الجدول رقم (19) أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت بشكل كبير في تحسين الأداء بنسبة 95.7 % حسب رأي الصحفيين.

وبالتالي فقد ألغت الوسائل التقليدية كاستعمال الورق وأدخلت التكنولوجيا التي ألغت الحدود المكانية والزمانية وساعدت في ربح الوقت والتحكم في المعلومات ومواكبة المستجدات وهذا ينعكس إيجابا على السرعة في نقل وتبادل المعلومات ، مما يترتب عليه تحسن في مستوى الأداء .

جدول رقم (20) : يبين تشجيع إدارة جريدة الحوار الصحفيين باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة .

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	22	95.7%
لا	1	4.3%
المجموع	23	100%

يتبين لنا من خلال الجدول أن 95.7% من المبحوثين يؤكدون على أن إدارة جريدة الحوار والمسؤولين يحثون يحثون على تشجيع الصحفيين باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حين 4.3% لا يؤكدون على ذلك

نستنتج مما سبق أن الإدارة تشجع وتحت الصحفيين على حسن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة واستغلالها بالطريقة الصحيحة وبالتالي زيادة فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل والمتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرار.

جدول رقم (21) : اسهام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في رفع جودة الأداء الوظيفي.

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	23	100%
لا	//	//
المجموع	23	100%

من خلال الجدول السابق يتضح لنا جميع مفردات البحث أجابوا ب "نعم" وذلك 100% حيث أكدوا على أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الإعلامية الخاصة جريدة الحوار يساهم في رفع جودة وكفاءة الأداء الوظيفي وبالتالي فهي تعتبر عاملا محفزا المؤسسات الإعلامية الباحثة عن التميز في مخرجاتها وعن الكفاءة والفعالية في أدائها ، فهي تشتمل على الأدوات والأجهزة والأساليب المستخدمة لنقل البيانات والمعلومات في جميع مستويات المؤسسة .

جدول رقم (22) : يبين مدى اهتمام إدارة المؤسسة بالصحفي

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	23	100%
لا	//	//
المجموع	23	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم أن نسبة 100% يوافقون على أن اهتمام الإدارة بهم يدفعهم لتطوير من أدائهم الصحفي.

يتضح بأن جريدة الحوار تهتم بصحفيها وهذا ما لاحظناه من خلال توفر الظروف الملائمة للعمل ، فنستنتج بأن توفير الجو الملائم والارتياح النفسي لدى جميع الصحفيين، من خلال تنظيم هيكل مناسب ، ويتكامل كل هذا مع ضرورة توفير العلاقات الجيدة بين الإدارة والصحفيين ، إتاحة الفرص لنمو وتطوير الصحفيين، الاستماع الجيد للموظفين، تشجيع الإبداع ، تقديم الحوافز المادية والمعنوية.

جدول رقم (23) : يبين التحفيزات المادية التي يتلقاها الصحفي من طرف مسؤولي جريدة الحوار

المتغير	التكرار	النسبة %
زيادة الأجر	13	56.5%
العلاوات	5	21.7%
لا شيء	5	21.7%
المجموع	23	100%

من خلال الجدول يتضح لنا أهم التحفيزات المادية التي يتلقاها الصحفيين في المؤسسة حيث 56.5% يتلقون زيادة المال والأجر من طرف مسؤولي جريدة الحوار، و 21.7% يتلقون العلاوات ، في حين 21.7% لا يتلقون أي شيء نظرا لانخراطهم في العمل مؤخرا . وأكثرها تأثيرا في اندفاع الموظفين وإخلاصهم في العمل .

جدول رقم (24) : يبين التحفيزات المعنوية التي يتلقاها من طرف مسؤولي جريدة الحوار.

المتغير	التكرار	النسبة %
الشكر أمام الزملاء	12	52.2%
الترقية	3	13%
الهدايا	2	8.7%
رحلات مدفوعة	1	4.3%
الاجازات	3	13%
لا شيء	2	8.7%
المجموع	23	100%

يتبين لنا من خلال الجدول أن إضافة إلى الحوافز المادية هناك حوافز معنوية يتلقونها الصحفيين من طرف مسؤولي الجريدة فتلقى الشكر أمام الزملاء حظي نسبة 52.3% أما الترقية وتقديم العطل والإجازات قدرت بنسبة 13% كما تمثلت تقديم الهدايا ب 8.7% ودفع الرحلات ب 4.3%. في حين نجد 8.7% أجابوا ب " لا شيء " حيث لم يتم تقديم لهم أي حافز معنوي وذلك بسبب عدم وصولهم إلى مستوى جيد من الأداء .

إذن فالحوافز المعنوية تساعد على إشباع حاجات الموظف النفسية فتزيد من رقية العمل وولائه وتحقيق التعاون بين زملائه كما تساهم في رفع الروح المعنوية وتشجيع المنافسة بين الموظفين والمواصلة في تحسين مستوى الأداء .

جدول رقم (25): النقص في التجهيزات ووسائل التكنولوجيا الحديثة يعيق من أدائك الوظيفي

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	21	91.3%
لا	2	8.7%
المجموع	23	100%

من خلال الجدول تبين لنا أن 91.3% من المبحوثين يرون أن النقص في التجهيزات والوسائل التكنولوجية الحديثة تعيق من مستوى الأداء بينما 8.7% من المبحوثين يرون أن عدم توفير الوسائل والأجهزة لا يسبب عائق في الأداء الوظيفي.

وبالتالي نستنتج أن مستوى الأداء يتحدد إن كان متميزا أو جيدا أو متوسط أو متدني ، بناء على النتائج التي تحققت الجهود التي يقوم بها الصحفيين، وهذا مرتبط بمدى توفر الوسائل التكنولوجية الحديثة داخل المؤسسة وقدرة الصحفيين على استخدامها بالصورة الصحيحة التي تجعل المؤسسة قادرة على تحقيق أهدافها بطريقة فعالة

الجدول رقم (26) : يبين إسهامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي

المتغير	التكرار	النسبة %
اختصار الوقت	7	30.4%
الحصول على المعلومات في وقتها	6	26.1%
تحسين المردودية الفكرية والعلمية	4	17.4%
نقل البيانات والمعلومات الإدارية في جميع الأنشطة	3	13%
رفع مستوى الأداء	3	13%
المجموع	23	100%

من خلال الجدول رقم (26) يتبين لنا 30.4% من الصحفيين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال اختصار الوقت ، تليها نسبة 26.1 % من الصحفيين يرون أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة يساهم في الحصول على المعلومة في وقتها الآتي، و 17.4% أجابوا بأن تكنولوجيا الاتصال تلعب دور في تحسين المردودية الفكرية والعلمية ، و 13% أجابوا بأنها تساهم في نقل البيانات والمعلومات الإدارية في جميع الأنشطة ، وأخيرا 13% من الصحفيين أكدوا على أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تعمل على تحسين ورفع مستوى الأداء.

وبالتالي نستنتج أن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ايجابيات ومزايا تعود على الصحفي وعلى المؤسسة ، ومن ثم رفع من مستوى وجودة الأداء الوظيفي .

تحليل الجداول المركبة.

محور تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

الجدول رقم (27) : يبين الوسائل التكنولوجية الحديثة الأكثر استخداما أثناء القيام بالعمل حسب متغير الجنس

المجموع	أنثى	ذكر	الجنس		المتغير
			التكرار	النسبة %	
9	5	4	الهاتف		
39.1%	21.7%	17.4%	النسبة %		
1	1	0	الفاكس		
4.3%	4.3%	0.0%	النسبة %		
9	4	5	الانترنت		
39.1%	17.4%	21.7%	النسبة %		
1	1	2	الانترانت		
13.0%	4.3%	8.7%	النسبة %		
1	0	1	الاكسترانت		
4.3%	0.0%	4.3%	النسبة %		

يتبين من خلال جدول رقم (27) كل الصحفيين الذكور و الإناث يستخدمون ويعتمدون على الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تتمثل في الهاتف ، الانترنت، الاكسترانت، الفاكس ، وذلك بنسبة %52.2 للذكور و %47.8 للإناث .

وبالتالي نستنتج أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة من قبل كلا الجنسين في نطاق العمل يؤدي إلى تحسين ورفع مستوى الأداء الوظيفي وبالتالي تحقيق أهداف ورغبات المؤسسة الإعلامية الخاصة بجريدة الحوار.

الجدول رقم (28) : يمثل صعوبة استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة حسب متغير السن.

المجموع	40 سنة فما فوق	31-40 سنة	20-30 سنة	السن		
				المتغير	نعم	لا
1	0	1	0	التكرار		
4.3%	0.0%	4.3%	0.0%	النسبة%		
22	3	11	8	التكرار		
95.7%	13%	47.8%	34.8%	النسبة%		
23	3	12	8	التكرار		المجموع
100%	13%	52.2%	34.8%	النسبة%		

من خلال الجدول (28) يتضح لنا %47.8 من الصحفيين الذين تتراوح أعمارهم 31-40 سنة لا يجدون صعوبة عند استخدامهم لتكنولوجيا الإتصال الحديثة ، و %34.8 من الصحفيين الذين تتراوح أعمارهم بين 20-30 سنة لا يجدون أيضا صعوبة ، في حين نلاحظ %4.3 من الصحفيين يجدون صعوبات عند استخدامهم لمختلف التكنولوجيات الحديثة.

و بالتالي نستنتج أن أغلبية الصحفيين لا يجدون صعوبات عند استخدامهم لتكنولوجيا الإتصال الحديثة.

2. محور الأداء الوظيفي

الجدول رقم (29) : يبين تقديم الملاحظات حول الأداء حسب متغير الرتبة.

الرتبة	صحفي	رئيس تحرير	رئيس قسم	المجموع
المتغير	التكرار	2	6	22
	النسبة %	8.7%	26.1%	95.7%
	التكرار	0	0	1
	النسبة %	0.0%	0.0%	4.3%
المجموع	التكرار	2	6	23
	النسبة %	8.7%	26.1%	100%

يتضح لنا أن 60.9% من الصحفيين و 8.7% من رؤساء التحرير و 26.1% من الرؤساء القسم يتلقون ملاحظات من قبل الزملاء في العمل حول الأداء في حين 4.3% فقط لا يتلقون أي ملاحظات.

نستنتج أن الصحفيين هم الأكثر الذين يتلقون الملاحظات حول أعمالهم وذلك بهدف تحسينها للأداء ورفع من مستواهم الوظيفي وبالتالي ترقيةهم وإلى مناصب أخرى داخل المؤسسة. منها نستنتج أن ذوي الخبرة المهنية والاقدمية في العمل لا يتلقون الكثير من الملاحظات كرؤساء التحرير ورؤساء القسم .

الجدول رقم (30) : يبين تقييم الإدارة للعمل حسب متغير الخبرة المهنية.

المجموع	الخبرة المهنية			التكرار	نعم
	أقل من 5 سنوات	من 6 إلى 10 سنوات	10 سنوات فما فوق		
21	7	10	4	التكرار	النسبة %
91.3%	30.4%	43.5%	17.4%		
2	0	1	1	التكرار	لا
8.7%	0.0%	4.3%	4.3%		
23	7	11	5	التكرار	المجموع
100%	30.4%	47.8%	21.7%		

يتبين لنا من خلال الجدول المركب رقم (30) أن 43.5 % من الصحفيين ذو خبرة من 6 إلى 10 سنوات يعتبرون أن عملية تقييم الإدارة للأداء عملية مهمة ، و 30.4 % من الصحفيين ذو خبرة أقل من 5 سنوات يرون كذلك تقييم مسؤولي جريدة الحوار للأعمال والأداء عملية أساسية أما الذين تفوق خبرتهم أكثر من 10 سنوات فقدرت نسبتهم ب 17.4 % . في حين 8.7 % من الصحفيين فقط يرون عكس ذلك أي لا تعتبر عندهم عملية تقييم الإدارة للأداء عملية جد مهم .

الجدول رقم (31) : يبين مناقشة الصحفيين فيما بينهم بهدف تحسين وتطوير الأداء الصحفي حسب متغير الجنس.

المجموع	الجنس		التكرار	نعم
	ذكر	أنثى		
23	12	11	التكرار	النسبة %
100%	52.2%	47.8%		
23	12	11	التكرار	المجموع
100%	52.2%	47.8%		

يتبين من خلال الجدول رقم (31) أن كل الصحفيين الذكور وكل الصحفيات الإناث يتناقشون فيما بينهم بهدف تحسين وتطوير أدائهم الصحفي وذلك بنسبة 52.2 % لذكور و 47.8 % للإناث.

نستنتج أن النقاشات التي تدور بين الصحفيين في المؤسسة تلعب دورا هاما في توطيد العلاقات بينهم ، مما ينعكس مباشرة على أدائهم الوظيفي بحيث يزيد ويساهم في تحسينه وفعاليتها.

المحور الثالث: إسهامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي

الجدول (32) : يتبين اهتمام الإدارة بالصحفي يدفعه لتطوير أدائه حسب متغير المستوى التعليمي.

المجموع	المستوى التعليمي		التكرار	نعم	المتغير
	ليسانس	ماستر أو ماجستير			
22	11	11	التكرار		
95.7%	47.8%	47.8%	النسبة %		
1	1	0	التكرار	لا	
4.3%	4.3%	0.0%	النسبة %		
23	12	11	التكرار	المجموع	
100%	52.2%	47.8%	النسبة %		

يتبين من خلال الجدول رقم (32) أغلبية الصحفيين المتحصلين على شهادات الليسانس والماجستير يؤكدون على أن اهتمام الإدارة بهم يدفعهم لتطوير من أدائهم الصحفي وذلك بنسبة 47.8% .

نستنتج بأن اهتمام الإدارة بالصحفي عامل يساعد في الحصول على أداء وظيفي فعال ، حيث لاحظنا أن الإدارة تقوم بتوفير تحفيزات مادية ومعنوية

يتبين من خلال الجدول (33) : تحسين الأداء الوظيفي من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب متغير الجنس :

المجموع	الجنس		التكرار	نعم	المتغير
	أنثى	ذكر			
22	10	12			
95.7%	43.5%	52.2%	النسبة %		
1	1	0	التكرار	لا	
4.3%	4.3%	0.0%	النسبة %		
23	11	12	التكرار		المجموع
100%	47.8%	52.2%	النسبة %		

يتبين من خلال الجدول رقم (33) أن كل الصحفيين الذكور بنسبة 52.2% ومعظم الصحفيات الإناث بنسبة 43.5% يتفقون على أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسن من أدائهم الوظيفي.

نستنتج أن اعتماد صحفيي جريدة الحوار على تكنولوجيا الاتصال الحديثة تلعب دورا هاما في رفع وتحسين من أدائهم الوظيفي وهذا ما يزيد من فعاليته

الجدول رقم (34) يبين مساهمة وسائل تكنولوجيا الاتصال في رفع جودة الأداء الوظيفي حسب متغير الجنس.

المجموع	الجنس		التكرار	نعم	المتغير
	أنثى	الذكر			
23	11	12			
100%	47.8%	52.2%	النسبة %		
23	11	12	التكرار		المجموع
100%	47.8%	52.2%	النسبة %		

يتبين من خلال الجدول رقم (34) أن كل الذكور بنسبة 52.2 % وكل الإناث بنسبة 47.8% من الصحفيين يوافقون على أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة يساعدهم ويساهم في رفع جودة أداءهم الوظيفي .

نستنتج بأن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة يساعد الصحفيين على إنجاز أعمالهم بدقة و بسرعة ، منه المساهمة في تحسين وزيادة من فاعلية وجودة الأداء الوظيفي

نتائج الدراسة

إن القيمة العلمية لأي دراسة تقاس بالنتائج التي يتوصل إليها الباحث ، فعلى قدر أهميتها و خدمتها للأهداف تكون قيمة البحث العلمي ، و بعد الدراسة الميدانية التي أجريت على مستوى جريدة الحوار، و بعد عرض و تحليل البيانات يمكن استخلاص مجموعة من النتائج التي تجيب على إشكالية الدراسة " ما مدى إسهام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى صحفيي جريدة الحوار في الفترة الممتدة ما بين شهر فيفري الى شهر أفريل؟".

- تساهم تكنولوجيات الاتصال الحديثة في دفع الصحفيين نحو أداء أفضل، فالتمكن من التكنولوجيات الحديثة كفيل بأن يساعد على تفعيل الأداء الوظيفي لدى الصحفيين.
- تهتم جريدة الحوار بتوزيع المعلومات الآنية على الصحفيين من خلال الاعتماد على التكنولوجيات الحديثة مما يدفع الصحفي لداء المهنة الصحفية بشكل صحيح، وهذا ما يؤدي للحصول على أداء وظيفي فعال .
- عملية تقييم الإدارة للأداء الوظيفي للصحفيين مهمة جدا على مستوى المؤسسة، مما يساهم في تدارك الأخطاء واجتباب الوقوع فيها وهو ما يؤدي لتحسين الأداء الوظيفي لدى الصحفيين.

- تعتمد جريدة الحوار على تكنولوجيات الاتصال الحديثة في اتصالاتها وهذا ما يلعب دورا هاما في مساعدة الصحفيين على أداء أعمالهم بسهولة ومنه يتحسن الأداء الوظيفي لدى صحفيي المؤسسة .
- يعتمد صحفي المؤسسة على فتح مساحات للحوار والنقاش مما يؤكد على وجود حركية في العمل وهذا ما يساهم في رفع وتحسين مستوى الأداء لديهم .
- إن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت بشكل واضح في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة الإعلامية الخاصة " جريدة الحوار " ، يظهر هذا من خلال النسبة التي حصلنا عليها في النتائج المتمثلة في 95.7% من خلال إجابة الصحفيين في الجدول رقم(18) على أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين الوظيفي في جريدة الحوار ، فهي اختصرت الجهد و الوقت و التكاليف على المؤسسة.
- تقوم إدارة جريدة الحوار بتشجيع وحث الصحفيين على حسن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة واستغلالها بالطريقة الصحيحة و بالتالي زيادة فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل و المتعلقة بالبقاء و النمو و الاستمرار.
- استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الإعلامية الخاصة جريدة الحوار يساهم في رفع جودة و كفاءة الأداء الوظيفي و بالتالي فهي تعتبر عاملا محفزا للمؤسسات الإعلامية الباحثة عن التميز في مخرجاتها و عن الكفاءة و الفعالية في أدائها فهي تشمل الأدوات والأجهزة والأساليب المستخدمة لنقل البيانات والمعلومات في جميع مستويات المؤسسة.
- جريدة الحوار تهتم بصحفييها وهذا ما لاحظناه من خلال توفر الظروف الملائمة للعمل، فنستنتج بأن توفير الجو الملائم والارتياح النفسي لدى جميع الصحفيين، من خلال تنظيم هيكل مناسب، وبتكامل كل هذا مع ضرورة توفير العلاقات الجيدة بين الإدارة والصحفيين
- إتاحة الفرص لنمو و تطوير الصحفيين ، الاستماع الجيد للصحفيين ، تشجيع الإبداع ، تقديم الحوافز المادية و المعنوية

- إن الحوافز المادية تزيد من رغبة الصحفيين للعمل الإضافي ، لأنها من أهم العوامل و أكثرها تأثيرا في اندفاع الموظفين ، احلامي في العمل كزيادة المال والأجر و تقديم العلاوات .
- إن الحوافز المعنوية تساعد على إشباع حاجات الموظف للعبة المزيد من رأيه في العمل و ولانه و تحقيق التعاون بين زملائه كما ساهم في رفع الروح المعنوية و تشجيع المنافسة بين الموظفين و المواصلة في احسن مستوى كالشكر و التقدير أمام الزملاء، الترقيات، المشاركة في صنع القرار ...
- أن مستوى الأداء يتحدد إن كان متميزا أو جيدا أو متوسط أو متدني ، بناء على النتائج التي تحققها الجهود التي يقوم بها الصحفيين ، و هذا مرتبط بمدى توفر الوسائل التكنولوجية الحديثة داخل المؤسسة و قدرة الصحفيين على استخدامها بالصورة الصحيحة التي تجعل المؤسسة قادرة على تحقيق أهدافها بطريقة فعالة
- اتفاق جميع الصحفيين على أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين

الأداء الوظيفي و ذلك من خلال:

- اختصار الوقت و الجهد و التكلفة
- انجاز الأعمال ببسر وبدقة و فاعلية وكفاءة
- السرعة في نقل و تبادل المعلومات
- الحصول على المعلومات في وقتها الآتي
- تحسين المردودية الفكرية و العلمية
- تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على الصحفيين
- زيادة فعالية المؤسسة و تحقيق لأهدافها المتعلقة بالبقاء و التطور و الاستمرار.

التوصيات والمقترحات:

وتختتم بحثنا هذا ببعض التوصيات والمقترحات التي تتمثل فيما يلي ك

- تدريب صحفيي جريدة الحوار أكثر على كيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لمواكبة التطورات الكبيرة الحاصلة في مجال الإعلام، لرفع من أدائهم.
- تنظيم دورات تدريبية أكثر و حبذا لو تكون من طرف المؤسسة.
- تدعيم قاعات التحرير بأجهزة الإعلام الآلي الحديثة وهذا من أجل السماح لصحفيي الجريدة أداء مهامهم ويكون منتوجهم ذو جودة عالية، و هذا ليزيد من رفع وتحسين أداءهم.
- إعطاء تحفيزات مادية ومعنوية أكثر للصحفيين الجدد والمبتدئين عند قيامهم بأعمالهم بطريقة الصحيحة

خاتمة

بعد تناولنا لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في الفصل الأول ، والأداء الوظيفي في الفصل الثاني وفي مجمل ما تطرقت إليه هذه الدراسة و النتائج التي توصلنا إليها. يمكن القول أن هناك علاقة تكاملية بين استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة و الأداء الوظيفي ، حيث ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى حد كبير في تحسين أداء صحفيي جريدة الحوار و ذلك من خلال انجاز الأعمال بسرعة و كفاءة و دقة متناهية و تحلية قليلة ، و ساعدت في تقليل الأعباء الوظيفية الملقاة على عاتق المدراء ، مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الإستراتيجي و رسم السياسات العامة للمؤسسة ، وذلك يساهم في رفع كفاءة و فعالية إدارة المؤسسة ، فتكنولوجيا الاتصال الحديثة يكمن دورها في كونها عاملا محفزا للمؤسسات الإعلامية الباحثة عن التميز في مخرجاتها و من الكفاءة و الفعالية في أدائها تشمل على الأجهزة و الأساليب المستخدمة لنقل البيانات و المعلومات المختلفة في جميع مستويات المنظمة ، مما يترتب عنها انجاز العمل ببسر و فاعلية ، فالاتصال الفعال هو مفتاح نجاح المؤسسة ، و عليه يتوقف بقاؤها، و مايجعل الاتصال التنظيمي فعالا هو استغلال تكنولوجيا الاتصال الحديثة و استخدامها بالطريقة الصحيحة.

ان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة يساهم في تحسين العملية الاتصالية بين الصحفيين و تسريع عمليات تبادل و نقل المعلومات عبر الشبكات وبالتالي الحصول على المعلومات في وقتها الآتي، كما تساهم في اختصار و ربح الوقت في العمل و زيادة المردودية ، كل هذه الاسهامات يترتب عنها تحسن في مستوى و فعالية و جودة الأداء الوظيفي لدى صحفيي جريدة الحوار .

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

ا. الكتب :

1. ابو شنب جمال ، العلم والتكنولوجيا والمجتمع منذ البداية وحتى الان، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1999
2. أحمد رشتي جيهان ، الأسس العلمية لنظريات الإعلام ، القاهرة ، دار الفكر العربي ، 1978
3. عبد الكريم الخناق سناء: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات إدارة المعرفة، ورقة مقدمة إلى الملتقى الدولي حول المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات الاقتصادية، بسكرة 13_12 نوفمبر 2005
4. شعبان فرج؛ الاتصالات الادارية، الطبعة الأولى، دار الإسامة للنشر، 2008
5. عبد الباقي صلاح الدين ، الموارد البشرية من الناحية العلمية و العملية ، الدار الجامعية ، مصر، 2005
6. قنديلجي عامر ابراهيم ، إيمان فاضل السمراني، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاته: ط1، الوراق للنشر والتوزيع، 2002
7. عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا للاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني "دراسة تطبيقية وهيذاية "، ط1، المكتب الجامعي الحديث، 2005،
8. بهجت فايد عبد الحميد ، ادارة الانتاج، مكتبة عين شمس، مصر، 1997،
9. عربي علي " تنمية الموارد البشرية" ط1، دار الفجر للنشر و التوزيع ، القاهرة 2007 ص 138

10. عصام سليمان موسى، المدخل إلى الاتصال الجماهيري، الطبعة السادسة، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2009
11. السالمي علاء عبد الرزاق ،تكنولوجيا المعلومات،ط1، الأردن المناهج للنشر والتوزيع، 2017 ،
12. غنايم عمر ، على الشرقاوي ، تنظيم إدارة الأعمال، الأسس و الأصول العلمية "،مدخل تحليلي دار النهضة العربية، بيروت، لبنان ، 1980
13. غريب غريب عبد السميع ، الإتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية 1996
14. اللامي غسان قاسم ، إدارة التكنولوجيا(مفاهيم ومداخل تقنيات علمية) ، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان،2006
15. مداس فاروق ، التنظيم علاقات العمل، دار مدني للنشر، الجزائر،2002
16. دليو فيصل ، التكنولوجيا الجديد للإعلام والاتصال، الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان،2010
17. محمد الصالح ، الأعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004 ص293.
18. الصيرفي محمد ، عبد الغني حامد ، الاتصالات الدولية ونظم المعلومات، مؤسسة ورد البحرين، أكاديمية التعليم 2006
19. خطاب محمد: أمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تطوير الأداء الصحفي، القاهرة دار العالم العربي، 2006،
20. محمد سعيد، أنور سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة ، الاسكندرية، 2003

21. شطاح محمد ، قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والإيديولوجيا،
الجزائر: دار الهدى، 2006 ،
22. الهادي محمد ، تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات ط ، القاهرة ،
المكتبة الأكاديمية، 2001 ،
23. منير حجاب محمد ، " المعجم الإعلامي " ، القاهرة ، دار الفجر ، 2004 ،
24. علم الدين محمود ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة
الصحافة، دار السحاب للنشر والتوزيع الأولى القاهرة مصر، 2005،
25. عشوي مصطفى: "أسس علم النفس الصناعي، ب ط، ديوان المطبوعات
الجامعية ، الجزائر، 1992،
26. عليان ربحي مصطفى ، عدنان محمود الطباسي ، الإتصال والعلاقات
العامة، الطبعة الأولى، دار صفاء، عمان، 2004،
27. محمد عبد الغني هلال " مهارات إدارة الأداء ،ب ط، مركز تطوير الأداء
والتنمية لقاهرة، 1996
28. بدوي أحمد زكي "معجم مصطلحات العلوم الإدارية "ب ط، دار الكتاب
المصري 1984،
29. إبراهيم البطل منى، تكنولوجيا الاتصالات المعاصرة الشخصية والادارية ونم
المعلومات، القاهرة (د.ن) ،سنة 2003،
30. بن مرسللي أحمد ، الأسس العلمية لبحوث الإعلام والاتصال، ط1، دار الرسم
للنشر و التوزيع، الجزائر، 2013،
31. ماهر أحمد ، " كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الإتصال " الإسكندرية ، الدار
الجامعية 2000

32. المهورات بسام محمود ،"إدارة المعرفة في تكنولوجيا المعلومات "، عمان، دار جليس الزمان،2010،.
33. العلق بشير ، قاموس دار العلم الالكتروني المعلومات والاتصالات، ط1، دار العلم للملايين، بيروت،2006،
34. عباس العلق بشير ،تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال -مدخل تسويقي-، ط1، الأردن، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع،2012،
35. شاهين بهاء ، الانترنت والعولمة:دط، القاهرة، عالم الكتب، 1999
36. محمد المرسي جمال الدين "الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية ، الدار الجامعية ، الابراهيمية ، 2006، ص 407 . 408.
37. حسن راوية محمد " إدارة الموارد البشرية المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية 1999 ص 216
38. عبايدي حسن ، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية، جامعة العربي تبسي - تبسة، قسم اتصال التنظيمات، 2015 - 2016
39. عماد مكاوي حسن ، ليلي السيد،" تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات " ط 2، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 1997
40. الحرارة حسين محمد ، " إدارة الجودة الشاملة و الأداء الوظيفي " ط 1 ، عمان ، دار جليس الزمان ،
41. جومبر الحديثي خبير ، الدلاء الاصطناعي، ط 1 ، ديوان المطبوعات الجامعية، 2000 ،د عباس لحر و د. عمار طهرات، واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر وسبل إدماجها في الاقتصاد الجديد، ع01، 03 / 2018

42. محمد عباس سهيلة " إدارة الموارد البشرية " مدخل استراتيجي " دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ، ط1، 2003،
43. الشافعي المنصور ، مملكة العلم والتكنولوجيا، ط1، ابتراك للنشر، مصر 200،
44. شروخ صلاح الدين ، "منهجية البحث العلمي"، (د.ط) ،دار العلوم للنشر و التوزيع،2003،
45. عبد الغفار حنفي " السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية" دار الجامعة الجديدة للنشر ،الإسكندرية ، 2006
46. عقيل حسين، فلسفة مناهج البحث العلمي، ط1، مكتبة مدبولي للنشر،1999،
47. الشبيلي عمر محمد ، "علم النفس الاداري"، الدار العربية للكتاب ، طرابلس 1988
48. عودة ملكاوي، أساسيات البحث العلمي في التربية والعلوم الإنسانية، ب ط، مكتبة المنار للنشر والتوزيع، الزرقاء، 1987.
49. كامل المغربي " أساسيات الإدارة دار الفكر للطباعة و التوزيع ، الطبعة الأولى ، 1995
50. برير كامل "إدارة الموارد البشرية ، اتجاهات و ممارسات " ط 1 بيروت ، دار المنهل اللبناني 2008
51. الصير محمد ، " إدارة تكنولوجيا المعلومات،"د.ط دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2014.
52. زيان عمر محمد ، البحث العلمي، الشروق، ب ط ،ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1983

53. شادي محمد شوقي ، الحسب الإلكتروني ونظم المعلومات، (بيروت : دار النهضة، 1983)
54. حجاب محمد منير ، الأسس العلمية لكتابة الرسائل الجامعية، ط3 ، دار الفجر للنشر و التوزيع، القاهرة، 2002،
55. جودة محمود أحمد " إدارة الموارد البشرية " الإسكندرية ، دار وائل للنشر 2010
56. مصطفى رحي عليان وآخرون، أساليب البحث العلمي وتطبيقاته في التخطيط والإدارة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008،
57. شاويش مصطفى نجيب " إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد) ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، الأردن ، 2007
58. نجلاء إسماعيل أحمد، الإعلام التوظيفي، ط1، المعترف للنشر والتوزيع، 2017،

II. المذكرات

1. شطبية زينب ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على رضا زبائن المؤسسة المصرفية الجزائرية دراسة ميدانية لعينة من البنوك التجارية في مدينة ورقلة ، مذكرة ماجستير ، جامعة قاصدي مرباح كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2009/ 2018
2. سعد ساعد، اثر التطور التكنولوجي على الممارسة الإعلامية الصحفية دراسة وصفية لعينة من الصحف الجزائرية، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، قسم العلوم الانسانية، 2010_2011

3. سليمانى ذهبىة ، باللىحىة سعىةة . الحوافز و دورها فى تحسىن أءاء العاملىن
ءراسة ءالة مءىرىة التوزىع - سونلغاز . ، مءكرة مءءمة لنىل شهاءة الماسءر فى
العلوم الاقءصاءىة، كلىة العلوم الاقءصاءىة و ءءارىة و علوم ءسىبر ، ورقلة ،
2013

4. شامى صلىءة " المناخ ءءظىمى و ءأءىره على الأءاء الوظىفى للعاملىن " ، ءراسة
ءالة ءامعة "أمءمء بوقرة" ، مءكرة مءءمة لءىل الماءسءىر فى العلوم الاقءصاءىة
، بومرءاس ، 2009

5. عشى عاءل "الأءاء المالى للمؤسسة " قىاس وءقىىم ، رسالة ماءسءىر ، معءم
الاقءصاء ءامعة بسكرة، 2002

6. القرى عبء الرءمان ، ءءنولوءىا المءلوماء والاتصال وأءرها على إءارة الموارء
البشرىة، مءكرة لنىل شهاءة الماءسءىر، ءامعة مءمء بوضىاف المسىلة، قسم
العلوم ءءارىة، 2007

7. رابىس مرءمء ، أءر ءءنولوءىة المءلوماء على الموارء البشرىة فى المؤسسة ءراسة
ءالة مءىرىة الصىانة لسوناطراك بالأعواط " DML " ، مءكرة ماءسءىر، (غىر
منشورة)، كلىة العلوم الاقءصاءىة و علوم ءسىبر، ءءصص إءارة الأعمال،
ءامعة ءءائر، بالءزائر، 2005/2006،

8. نوفىل ءءىء ، ءءنولوءىا الإنءرنء وءأهىل المؤسسة للأنءماء الإقءصاء العالماى،
أءروءة ءءءوراء ءولة ، (غىر منشورة)، كلىة العلوم الاقءصاءىة والعلوم ءسىبر،
ءامعة ءءائر، 2007/2006

III. المواقع الإلكترونية

1. <https://mawdoo3.com> 12h زيارة الموقع يوم 21/03/2019 على الساعة 25
2. <https://www.almaany.com/10> 12h زيارة الموقع يوم 22/03/2019 / على الساعة 10.

IV. المعاجم و القواميس

1. ابن منظور لسان العرب ، دار صادر ، بيروت ، المجلد 14
2. أحمد زكي بدوي، محمد كامل مصطفى: معجم مصطلحات القوى العاملة، مؤسسة شباب الجامعة ، الاسكندرية، 1984
3. العلاق بشير عباس "المعجم الشامل لمصطلحات العلوم الإدارية و المحاسبية والتمويل والمصارف، دار الجماهيرية للنشر والتوزيع والاعلان، بن غازي، ليبيا.
4. محمد جمال الفار "المعجم الإعلامي"، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2010.

الملاحق

ملحق رقم 01:

جامعة مولود معمري

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

فرع علوم الإعلام و الإتصال

استمارة بحث حول:

دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة
الإعلامية للجزائر

دراسة مسحية على عينة جريدة الحوار بين الفترة الممتدة من شهر فيفري إلى
شهر أفريل 2019

يسعدنا نتقدم إليكم بهذه الاستمارة التي نسعى من خلالها التعرف على مدى مساهمة
تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الصحفيين، لذا نرجو منكم
المساعدة بإجاباتكم الموضوعية والدقيقة على جميع الأسئلة التي تتضمنها الاستمارة، كما
نحيطكم علما بأن المعلومات التي تدلون بها لن تستعمل إلا لغرض علمي في إطار انجاز
مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال تنظيمي تتبلوا منا
فائق الاحترام والتقدير.

ملاحظة: الرجاء وضع علامة (x) أمام الخانة المناسبة، مع الملاحظات التي يقترحها
كل سؤال.

اشراف الدكتور

إعداد الطالبة:

بوزامة مصطفى

عويش كنزة

السنة الجامعية: 2022-2023

الملحق رقم 03:

مقابلة مع رئيس تحرير بجريدة الحوار

أسئلة الم الانترنت قابلة والأجوبة:

1- هل تحتوي جريدة الحوار على أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة اللازمة للعمل (الهاتف، الفاكس، الانترنت، الاكسترنات،)؟

أكد، إن جريدة الحوار تعمل مواكبة التطور الحاصل في الجزائر كي تواكب المؤسسات الإعلامية الأخرى ، لكن يختلف استخدام هته الوسائل الاتصالية من قسم إلى آخر ومن رتبة إلى أخرى فالصحفي ليس كرئيس قسم ورئيس قسم ليس كمدير المؤسسة...فانا كرئيس تحرير استعمل الهاتف والإنترنت، الفاكس كثيرا لاطلع على مختلف الأقسام وأكون على اتصال دائم معهم خارجيا أو داخليا.

2- هل جميع الحواسيب مرتبطة بالانترنت؟ وفيما تستعمل الحاسوب؟

ليست كلها مرتبطة بالانترنت لان جزءا منها مخصص لتحرير المقالات و الأخبار، أستخدم حاسوبي في الايميل الخاص بي الذي استقبل فيه مخططات جديدة حول العمل والاقترحات ولأعمال التي ترسلها الأقسام والصحفيين المتواجدين داخل وخارج مقر العمل.

3- هل استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهم في رفع الأداء الوظيفي وجودته داخل جريدة الحوار وكيف ذلك؟

أكد، حيث يكمن دورها في كونها عاملا محفزا للمؤسسات الإعلامية الباحثة عن التميز و في مخرجاتها و عن كفاءة والفعالية في أدائها، فالاستغلال الجيد لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ومواكبة تطورها يعد عاملا مساهم في تحسين الأداء فبدونها لا يعرف العمال ماذا يعمل زملائهم ولا يستطع التواصل مع بعضهم البعض وهذا يعرقل من عملية الاتصال و بالتالي بنقص من أداء المؤسسة.

مقابلة مع رئيسة مقابلة مع رئيسة القسم الثقافي "سامية حميش".

1- ما هي الأجهزة التكنولوجية التي تستخدمونها أنت وباقي صحفيين في هذا القسم؟

لدينا 5 أجهزة كمبيوتر و 3 هواتف ثابتة، و كل صحفي فينا لديه جهاز تسجيل خاص، كما لدينا شاشة تلفاز نشاهد من خلالها أخبار باقي قنوات الإخبارية الجزائرية للاطلاع على كل جديد.

2- فيما تستعمل أجهزة التسجيل الخاصة بكم؟

تستخدم هذه الأجهزة أثناء تغطية الأحداث خارج الجريدة وهذا للحصول على المعلومات بإثباتات وأدلة.

3- هل ساهمت هاته الوسائل في تسهيل عملكم وأدائكم الوظيفي في المؤسسة؟ وهل تجدون صعوبة في استخدامها؟

إن توظيف تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المنظمة يساعد على مواكبة المستجدات، ومواجهة التطور الإداري السريع، وهذا ينعكس ايجابيا على السرعة في نقل وتبادل المعلومات، وبالتالي يسرع انجاز العمل مما يترتب عليه تحسن في مستوى الأداء، فمستوى الأداء يتحدد إذا كان متميزا أو جيدا أو متوسط أو متدني، بناء على النتائج التي يحققها الجهود التي يقوم بها العاملين، وهذا مرتبط بمدى توفر تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة وقدرة العاملين على استخدامها بالصورة الصحيحة، ففيما يخص الصعوبات المتعلقة باستخدام هته الوسائل، لا تواجهنا بكثرة إلا في بعض الأحيان يكون هنالك عطل في النظام .

وعدم وجود صعوبات كثيرة راجع لكون معظم الصحفيين شباب متمكنين من استخدام التكنولوجيات وأيضا المؤسسة أحيانا ما تقوم بدوات تكوينية من اجل تلقين و تشجيع صحفيي الجريدة من استخدام التكنولوجيات الحديثة، فالعملية التدريبية تعد السبيل الأمثل لرفع وتنمية قدرات العاملين وتحسين أدائهم.

مقابلة مع رئيسة القسم المحلي "مليكة ينون ":

1-ماذا تقترحين لتطوير من استعمال وسائل الاتصال الحديثة داخل المؤسسة لرفع من جودة الأداء الوظيفي؟

التطوير يكون من خلال إعداد برامج مكثفة لنشر ثقافة الحاسب الآلي وتطبيقات تكنولوجيا الاتصال، إضافة إلى مواكبة التطورات العلمية وتطوير الأنظمة الإدارية الفعالة، وتدريب من طرف الخبراء المتميزين في تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، كما أن الإدارة المنفتحة التي تعطي أهمية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وتطبيقها بالطريقة الصحيحة التي توجه كل من المؤسسة والصحفيين نحو تحقيق أهدافهم مما يحث على الولاء في العمل وتنمية الإبداع منه رفع وترقية جودة الأداء الوظيفي لديهم.

2-لماذا تستخدمين جهاز الكمبيوتر في مكتبك؟

استخدم الكمبيوتر لأنه يجعلني أطلع على جميع الأعمال الصحفية المتواجدة في أجهزة الأقسام الأخرى.

3-ما دور هذه الهواتف الثابتة الثلاثة المتواجدة في مكتبك؟

-لكل هاتف دور حيث أن الهاتف 01 أستخدمه في الاتصال مع جميع العاملين في الجريدة، والهاتف 02 أستخدمه في استقبال المسؤولين الكبار المحليين من (والي الولاية ورئيس البلدية والدائرة)..وهذا أثناء خروجهم لإجراء ملتقيات أو القيام بتدشين مؤسسة عمومية تابعة للدولة أو لإجراء اجتماع معهم، أما الهاتف 03 فيستخدم للاتصال مع المرسلين وهذا في حالة تواجد أخبار خارج ولاية الجزائر فيقومون بالاطلاع عليها.

الفهرس

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
	أهم الفروقات بين الانترنت و الانترنت	01
	العلاقة بين الإنترنت والإنترنت والإكسترنانت.	02

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
79	يمثل توزيع مجتمع البحث متغير الجنس	01
80	يمثل توزيع مجتمع البحث حسب متغير السن	02
80	يمثل توزيع مجتمع البحث حسب المستوى التعليمي	03
81	يمثل توزيع مجتمع البحث حسب متغير الخبرة المهنية	04
82	توزيع مجتمع البحث حسب متغير الرتبة	05
83	يبين الوسائل التكنولوجية الحديثة الأكثر استخداما أثناء العمل	06
83	يبين استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العمل	07
84	يبين صعوبات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	08
84	يبين تلقي دورات تكوينية حول استخدام تكنولوجيا الاتصال	09
85	يبين الدورات التكوينية تكون من طرف من	10
86	يبين مجالات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العمل الصحفي	11
86	يبين ثقة الصحفيين في المعلومات المحصلة من خلال وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة	12
87	يبين تلقي الصحفيين للملاحظات من طرف زملاء العمل	13
87	يبين المناقشة بين الزملاء بهدف تحسين وتطوير الأداء	14
88	: يبين أهمية تقييم الإدارة للأداء الوظيفي	15
88	يبين من الذي يتولى عملية تقييم الأداء	16
89	يبين حصول الصحفي على المعلومات الضرورية في وقتها الآتي	17
89	يبين مساهمة المعلومات الآتية في فعالية الأداء الوظيفي	18
90	يبين مدى تحسين الأداء الوظيفي عند استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	19
90	يبين تشجيع إدارة جريدة الحوار الصحفيين باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة .	20
91	اسهام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في رفع جودة الأداء الوظيفي	21
91	يبين مدى اهتمام إدارة المؤسسة بالصحفي	22

92	يبين التحفيزات المادية التي يتلقاها الصحفي من طرف مسؤولي جريدة الحوار	23
93	يبين التحفيزات المعنوية التي يتلقاها من طرف مسؤولي جريدة الحوار.	24
94	النقص في التجهيزات ووسائل التكنولوجيا الحديثة يعيق من أدائك الوظيفي	25
94	يبين إسهامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي	26
95	يبين الوسائل التكنولوجية الحديثة الأكثر استخداما أثناء القيام بالعمل حسب متغير الجنس	27
96	يمثل صعوبة استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة حسب متغير السن.	28
97	يبين تقديم الملاحظات حول الأداء حسب متغير الرتبة	29
98	يبين تقييم الإدارة للعمل حسب متغير الخبرة المهنية	30
98	يبين مناقشة الصحفيين فيما بينهم بهدف تحسين وتطوير الأداء الصحفي حسب متغير الجنس.	31
99	يتبين اهتمام الإدارة بالصحفي يدفعه لتطوير أدائه حسب متغير المستوى التعليمي.	32
100	: تحسين الأداء الوظيفي من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب متغير الجنس	33

01..... مقدمة

الإطار المنهجي

- 05..... 1. إشكالية الدراسة
- 06..... 2. تساؤلات الدراسة
- 06..... 3. اسباب اختيار الموضوع
- 07..... 4. أهمية وأهداف الدراسة
- 09..... 5. منهج البحث وأدواته
- 14..... 6. مجتمع البحث ومجالاته
- 15..... 7. تحديد المفاهيم والمصطلحات
- 21..... 8. الدراسات السابقة

الإطار النظري

- 27..... الفصل الأول: واقع تكنولوجيا الاتصال الحديثة
- 27..... المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتطورها التاريخي
- 35..... المبحث الثاني: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأنواعها
- 47..... المبحث الثالث: واقع تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الجزائر
- 53..... الفصل الثاني: الأداء الوظيفي
- 53..... المبحث الأول: مفهوم الأداء الوظيفي
- 55..... المبحث الثاني: محددات الأداء الوظيفي وأبعاده
- 57..... المبحث الثالث: أنواع الأداء الوظيفي وعناصره ومعايير
- 63..... الفصل الثالث: تقييم الأداء الوظيفي

المبحث الأول: طرق تقييم الأداء الوظيفي 65

المبحث الثاني معوقات تقييم الأداء وطرق تحسينه 68

المبحث الثالث: دور التحفيز في تحسين الأداء الوظيفي 71

الإطار التطبيقي

مدخل: التعريف بمؤسسة جريدة الحوار 78

الفصل الرابع: التحليل الكمي والكيفي لاستمارة الاستبيان 79

المبحث الأول: واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في جريدة الحوار 86

المبحث الثاني: واقع الأداء الوظيفي في جريدة الحوار 86

المبحث الثالث : إسهامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى

صحفيي جريدة الحوار 99

- الاستنتاجات 101

- التوصيات والمقترحات 104

- خاتمة 106

- قائمة المراجع 112

- الملاحق 120

- الفهرس 127