

جامعة ملحد خيضر بسكرة  
العلوم الانسانية و الاجتماعية  
العلوم الانسانية



# مذكرة ماستر

اعلام و اتصال  
اتصال  
اتصال و علاقات عامة  
رقم: أدخل رقم تسلسل المذكرة

إعداد الطالب:

عبد الوهاب بن عمارة

يوسف غمري

يوم: 23/06/2021

استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين اداء المهني في  
المؤسسة الاقتصادية  
دراسة مسحية على مؤسسة الجزائر للمياه وحدة بسكرة

## لجنة المناقشة:

مقرر	أ. مح ب	محمد خيضر بسكرة	د. بشير مرغاد
الصفة	الرتبة	الجامعة	العضو 2
الصفة	الرتبة	الجامعة	العضو 3



## شكر و عرفان

شكر وتقدير الحمد لله على ما منى علي من علم متواضع  
وألهمني قوة الصبر والتحمل لإعداد هذا البحث، وبِعونك اللهم  
وجزيل رحمتك تم ختامه، فلك كل الحمد والشكر يا أرحم ال  
ارحمين .أتوجه في البداية بالشكر والتقدير لأستاذي  
المحترم:بشير مرغاد على ما قدمه من معلومات وتوجيهات  
قيمة

# إهداء

إلى نبع الحنان ولدتي العزيزة

إلى رمز العطاء ولدي العزيز

إلى أخي و أخواتي

و إلى صديقي الغالي زكرياء و اكرم و رضا و زكرياء و شوقي و كل من ساعدني في

إنجاز هذه المذكرة

و إلى كل زملائي في شعبة الاعلام و الاتصال و بالأخص فارس و كريم و ناهد و انفال

و إلى كل من ساعدني من بعيد او قريب في إنجازها.

مقدمة

## مقدمة:

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

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

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

من هذا المنطلق وبغرض دراسة دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى العاملين تمّ اختيار مجتمع الد ارسه من خلال مؤسسة عمومية تمثلت في مؤسسة الجزائرية للمياه - وحدة بسكرة - كميدان لد ارسه، حيث تناولنا خطة منهجية تتكون من الإطار المنهجي الذي تطرقنا فيه إلى إشكالية الد ارسه وتساؤلاتها، كذلك حددنا مبررات وأهداف وأهمية الد ارسه ، ثم تناولنا مفاهيم الد ارسه بالإضافة إلى منهج وأدوات الد ارسه وكذلك مجتمع البحث وعينته .

أما الإطار النظري فقسّمناه إلى فصلين، الفصل الأول عنون بتكنولوجيا الاتصال الحديثة

و المؤسسة الاقتصادية، وجاء فيه مبحثين ، المبحث الأول مدخل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة يندرج تحته خمسة مطالب أولهما تعرضنا فيه لتطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومفهومها أما الثالث فتطرقنا فيه لخصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة وفي الرابع تناولنا وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة و الخامس سلبيات و إيجابيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، أما المبحث الثاني عنون بالمؤسسة الاقتصادية و تطرقنا فيه الى المبحث الاول تعريف المؤسسة و المبحث الثاني مفهوم إتصال المؤسسة و المبحث الثالث تعريف المؤسسة الاقتصادية و المبحث الرابع أهداف المؤسسة الاقتصادية و المبحث الخامس وظائف المؤسسة الاقتصادية.

اما الفصل الثاني عنون بأداء الوظيفي و صورة المؤسسة و قسم إلى مبحثين ، المبحث

الأول

أداء الوظيفي قسم الى أربعة مطالب ، المطلب الأول تعريف الأداء الوظيفي ثم عناصر الأداء الوظيفي و أهميته و المطلب الرابع العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي ، و المبحث

الثاني صورة المؤسسة تناولنا فيه تعريف صورة المؤسسة و خصائصها ثم أهمية صورة المؤسسة و في الأخير أنواع صورة المؤسسة.

# الإطار المنهجي

### خطة الإطار المنهجي :

الإشكالية

التساؤلات الفرعية

الأهمية

الأهداف

مصطلحات الدراسة

مجتمع البحث و عينة الدراسة

المنهج و أدوات الدراسة

دراسات سابقة

مجالات الدراسة

### الإشكالية:

عرفت تكنولوجيا الاتصال الحديثة حركة كبيرة على مستوى طفرتها التقنية التي خلقت فضاءات جديدة التي يتحرك من ضمنها الفرد، والتي برزت إلى وجود آثار وعوارض جديدة نجمت على تفاعل الفرد المستمر معها، حيث لم يشهد الانسان عبر تاريخه الحديث انفجارا مشابها للمعلومات والبيانات وطرق التواصل بين الافراد والجماعات حيث لا يمكن الاستغناء على الاتصال لأن أي نشاط اجتماعي أوتقدم إنساني يستدعي حتما وجود هذا العنصر.

كما هو الحال بالنسبة للمؤسسات التي تحتاج الاتصال مهما كان نشاطها سواء اقتصادي، ثقافي، سياسيا إجتماعي ... وذلك لتوفير المعلومات والبيانات الضرورية للاستمرارية العلمية الإدارية ثم التحكم في سير هذه المعلومات داخل المؤسسة باعتبار الاتصال هو وسيلة التي تتم من خلالها نقل الوسائل وتبادلها عبر القنوات الاتصالية.

حيث أصبحت تكنولوجيا الاتصال الحديثة كمبتكر جديد ضمن البني التحتية للمؤسسات، وكمدخل مهم من مدخلات المؤسسة الحديثة المفتوحة لظهور الاقتصاد الشبكي والرقمي من أجل تخطيط وتنظيم ورقابة واتخاذ القرارات.

كما ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في رفع مردودية إنتاج وتحسين من أداء العمل وتحسين صورة المؤسسة وسمعتها أمام شركات المنافسة بالإضافة إلى السمات التي تتمتع بها تكنولوجيا الاتصال الحديثة، كما نجد بعض المؤسسات أنها تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في نشاطاتها اليومية لتضاف سلسلة القنوات الاتصالية المستخدمة وذلك للاتصال بالفروع والأقسام وكذلك جمهورها الداخلي والخارجي عن طريق شبكة الانترنت وانترنات واكسترنات

كما أن هذا التطور مس المؤسسات الجزائرية من خلال الفجوة الرقمية التي شهدها العالم خلال تأثير الاقتصاد الشبكي الرقمي عليها، حيث أن المؤسسات الجزائرية مرت بمرحلة انتقالية، من فترة كانت تعتمد فيها على طرق التسيير والإنتاج الكلاسيكي، إلى مرحلة عصرية معتمدة على طرق التسيير العصري القائمة على منظومة الشبكات المعلوماتية من انترنت وانترنات اكسترنات، وذلك خاصة بعد جهود الدولة الجزائرية عن طريق إستراتيجية نشر الحواسيب والبحث والتطور في ميدان تكنولوجيا الاتصال الحديثة، إلا أن هذا التطور لم يمس اغلب المؤسسات الجزائرية التي لازالت تعتمد على الطرق التقليدية للاتصال مع جمهورها الداخلي والخارجي.

ومن ضمن هذه المؤسسات الجزائرية التي أدركت أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على الاتصال والمؤسسة هي مؤسسة الجزائرية للمياه التي تعتبر مؤسسة ذات طابع عمومي ، صناعي ، تجاري ، ومن مهامها الرئيسية تتمثل في التسيير لخدمة العمومية في مجال الانتاج ، التسيير ، وتوزيع المياه ، وكذلك تحصيل فواتير إستهلاك المياه الصالحة للشرب وتلك المستعملة للصناعة والتصنيع من قبل المشتركين مواطنين ، مؤسسات ..... الخ والمعروفة باختصار ADE.

لذلك حاولنا في دراستنا التعرف على مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال وتأثيرها على تحسين إنتاج ومحيط العمل في المؤسسة الجزائرية للمياه وحدة بسكرة. وتعتبر هذه المؤسسة من أهم المؤسسات الجزائرية لأنها تعتبر الوحيدة المسؤولة على عملية توزيع المياه في الولاية. وهذا ما جعلنا نقف عند هذه المؤسسة لدراسة الإشكال الآتي:

- ماهودور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء العاملين المؤسسة الاقتصادية لمؤسسة الجزائرية للمياه؟

والذي تتفرع عنه الأسئلة الفرعية التالية:

- ماهي أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تستخدمها مؤسسة الجزائرية للمياه؟

- تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء المهني لدى العاملين في مؤسسة

الجزائرية للمياه؟

- ماهي المشاكل والمعوقات التي تواجهها المؤسسة الاقتصادية في تطبيق التكنولوجيا الحديثة؟

أهمية الدراسة:

الكشف عن مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات الاقتصادية .

الأهمية الكبيرة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة لما تملكه من قدرات تساعد على تحسين الأداء داخل المؤسسة الاقتصادية.

التعرف على واقع المؤسسات الاقتصادية ومستواها في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

## أهداف الدراسة:

التعرف على أهم تكنولوجيات الاتصال الحديثة التي تستخدمها المؤسسة الجزائرية للمياه لمعرفة أن كان ذلك يخدمها

التدرب على القيام بالبحوث الميدانية والتحكم في منهجية البحث العلمي.

## تحديد المصطلحات:

### التكنولوجيا:

**لغة:** اشتقت كلمة التكنولوجيا (TECHNOLOGY) وقد عرّبت تقنيات من الكلمة اليونانية (TECHE) وتعني فنا أو مهارة والكلمة اللاتينية (TEXORE) وتعني تركيباً أو نسجاً والكلمة (LOGOS) وتعني عملاً أو دراسة، وبذلك فإن كلمة تقنيات تعني علم المهارات أو الفنون أي دراسة المهارات بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة.

**اصطلاحاً:** التكنولوجيا وضع أساليب وتصميم معدات ووسائل الاتصال والتنقل والكتابة والاكتساب وزيادة فاعلية المنظومات وإمكانية السيطرة والتكامل ومن ثم تطبيق للمعرفة بنوعيتها المختلفة التكنولوجية مثلها مثل المعرفة كانت في البداية لا تعتمد على أساس عملية بل تتكون التقنية بذاتها فقط، وهناك تقييم آخر وهو التكنولوجيا الملموسة والتكنولوجيا الغير مرئية أو الغير ملموسة وفي ضوء ما تقدم يمكن الاستنتاج بأي تكنولوجيا طريقة نظامية تسير وفق التعارف المنظمة ويستخدم جميع الإمكانيات المتاحة مادية كانت أو غير مادية، بأسلوب فعال لانجاز عمل مرغوب فيه إلى درجة عالية من الإتقان أو الكفاية.

**التكنولوجيا كعمليات (PROCESSES)** وتعني التطبيق النظامي لمعرفة العلمية أو معرفة منظمة لأجل مهمات أو أغراض علمية

**التكنولوجيا كنواتج (PRODUCT)** تعني الأدوات والأجهزة والمواد الناتجة من تطبيق المعرفة العلمية.

**التكنولوجيا كعملية ونواتج معا:** وتستعمل بهذا المعنى عندما يثير النص إلى عمليات ونواتجها معا، مثل تقنيا الحاسوب.<sup>1</sup>

## تعريف اجرائي:

<sup>1</sup> مجد الهاشمي : تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري: مدخل إلى الاتصال وتقنياته الحديثة، ط1، دار اسامة للنشر والتوزيع الاردن ، عمان، 2012، ص 44-46

التكنولوجيا هي مجموعة الأدوات والوسائل والتقنيات التي تستخدمها الإدارة لتحقيق نقل وتبادل المعلومات.

**الاتصال لغة:** الاتصال من الناحية اللغوية نجد أصله في اللغة العربية وصل بمعنى بلغ أو وصل إليه، أي بلوغ الهدف (الوصول إليه) بمعنى وصله إليه وصلا أي بلغه.

ويعني هذا المفهوم في معجم الوسيط في مادة وصل، أصل ، الفعل وهو بمعنى يصل فلان وصولاً أي وصل الشيء أي بلغه وانتهى إليه.<sup>1</sup>

ويعود أصل كلمة COMMUNICATION في اللغات الأوروبية COMMUNIS والتي ترجمت إلى اللغات الأخرى وشاعت في العالم، أما الفعل اللاتيني لجذر COMMUNICARS فمعناه يذيع أو يشيع ومن هذا الفعل اشتقت من اللاتينية الفرنسية COMMUNIQUE الذي يعني بلاغاً رسمياً أو بياناً أو إخباراً والربط وإقامة الصلة أو التتابع والاستمرار والتواصل.<sup>2</sup>

**الاتصال اصطلاحاً:** يشير مفهوم الاتصال إلى العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار، والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين، تختلف من حيث المحتوى العلاقة المنظمة فيه، بمعنى هذا النسق الاجتماعي معين تختلف من حيث الحجم ومن حيث المحتوى العلاقة المنظمة فيه، بمعنى هذا النسق الاجتماعي قد يكون مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعة صغيرة أو مجتمع محلي أو مجتمع قومي أو حتى المجتمع الإنساني ككل.<sup>3</sup>

### تعريف إجرائي

الاتصال هو عملية إنتاج ونقل للمعلومات وتبادل للأفكار والآراء والمشاعر من إنسان إلى آخر، بهدف التأثير فيه وإحداث استجابة. ونقل الرسائل بين شخصين أو أكثر وتفسيرها.

### تكنولوجيا الاتصال الحديثة

تعرف تكنولوجيا الاتصال الحديثة بأنها القطع الحرفية والخدمية التي تعمل على نقل واستقبال وتخزين ومعالجة ونشر المعلومات بوسائل إلكترونية.

<sup>1</sup> إبراهيم عبده الدوسوقي، وسائل واساليب الاتصال الجماهيرية والاتجاهات الاجتماعية، دار الوفاء لنديا للنشر، الاسكندرية 2004، ص11.

<sup>2</sup> عابد محمد الدليمي، مدخل إلى وسائل الاعلام والاتصال، ط1، دار الثقافة للنشر، عمان 2011، ص26.

<sup>3</sup> بسام عبد الرحمان المشاقبة، نظريات الاتصال، دار اسامة للنشر، الاردن، ط1، 2011، ص24.

وهي أيضا مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية في جميع المعلومات وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها اي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات .

ويعرفها بروكتر وآخرون بأنها العلم والنشاط في تخزين واسترجاع ومعالجة وبث المعلومات باستخدام أجهزة الكمبيوتر كما يعرفها معهد تكنولوجيا المعلومات بانها علم تجميع وتصنيف ومعالجة ونقل البيانات. ويعرفها سويلم ربانها الوسائل المختلفة للحصول على المعلومات واختزانها ونقلها باستخدام الحاسبات computers والاتصالات télécommunications والالكترونيات المصغرة micro-electronic، ويعرفها رولي Rowley بأنها جمع وتخزين ومعالجة وبث واستخدام المعلومات ولا يقتصر ذلك على التجهيزات المادية hardware أو البرامج software ولكن ينصرف كذلك إلى أهمية دور الإنسان وغاياته التي يربوها من تطبيق واستخدام تلك التكنولوجيات والقيم والمبادئ التي يلجا إليها لتحقيق خياراته

**تعريف إجرائي :**

مجموعة من التقنيات والوسائل والنظم المختلفة التي توظف لمعالجة المضمون والمحتوى الذي يراد توصيله من خلال الاتصال الجماهيري والشخصي التي خلالها يتم جمع المعلومات والبيانات .

### المؤسسة الاقتصادية

المؤسسة الاقتصادية كما حدد مفهومها دادي ناصر: "كل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني واجتماعي معين، هدفه دمج عوامل الإنتاج وتبادل السلع أوخدمات، تختلف باختلاف الحيز الزمني والمكاني الذي يوجد فيه وتبعاً لحجم ونوع نشاطه" وحسب هذا التعريف تعد المؤسسة الاقتصادية نظام مستقل ومحكم، يهدف إلى الربح بغض النظر عن نشاطه سواء كان سلعيًا أو إنتاجيًا أو خدماتيًا، وهذا هو الاتجاه الذي ذهب إليه التعريف الآتي: "المؤسسة الاقتصادية هي منظمة اقتصادية مستقلة تستعمل الوسائل البشرية والمادية الموضوعة تحت تصرفها، قصد إنتاج سلع وخدمات مخصصة للسوق أو البيع<sup>1</sup>".

والمؤسسة الاقتصادية أيضا كيان مسير بطريقة فعالة بواسطة ميكانيزمات محكمة، وهذا ما ذهب إليه التعريف الآتي: "المؤسسة الاقتصادية هي مجموعة عناصر الإنتاج البشرية والمادية والمالية، والتي تستخدم وتسير وتنظم بهدف إنتاج سلع أوخدمات موجهة للبيع، وهذا بكيفية فعالة تضمنها مراقبة التسيير بواسطة وسائل مختلفة، كتسيير الموازنات وتقنية المحاسبة التحليلية وجداول المؤشرات"

<sup>1</sup> حورية بولوعيدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007، ص24.

تعريف إجرائي: هي وحدة اقيصادية تحتوي على موارد مادية وبشرية تساعد في دعم العملية الإنتاجية من خلال توزيع المسؤوليات والمهام بين الافراد في بيئة العمل.

### صورة المؤسسة:

يعرفها كلود روبستون وولتربيرلو بأنها تعني ببساطة الصورة العقلية التي تتكون في أذهان الناس عن المؤسسات المختلفة وقد تتكون على الأدلة والوثائق أو على الإشاعات والأقوال غير الموثوقة، ولكنها في نهاية الأمر تمثل واقعا صادقا من وجهة نظر من يحملونها في رؤوسهم .

ويعرفها آخر بأنها مجموعة التمثيلات الموضوعية ووقائع مادية وإنجازات ونتائج ذاتية لرموز وصفات مسبقة يحملها شخص أو أشخاص عن منتج أو مؤسسة ما .

الصورة الذهنية في العلاقات العامة تعني: الانطباع الصحيح والحقيقي، أي أنها الانطباع الذي تكون عند الافراد بغض النظر عن كونه صحيحا أو غير صحيح، لأنه يكون صحيح إذا كونه معلومات صحيحة، و يمكن أن يكون خاطئا إذا كونه معلومات خاطئة، كما أن تأثير العواطف في تحديد معالم الصورة الذهنية يضيف إليها بعد آخر في رؤية الواقع وعدم تكوين الصورة بناء على معطيات ومعلومات يتلقاها الافراد على نحو لا يتفق مع الحقيقة بتأثير الاستعدادات السابقة لافراد ذات الصلة بما يتم إدراكه<sup>1</sup>.

### تعريف مؤسسة الجزائرية للمياه:

هي مؤسسة اقتصادية تجارية ، وتعتبر من أهم المؤسسات الحساسة التي لها دور فعال في الاقتصاد الوطني وكذلك تعتبر بالنسبة للمجتمع أهم ركيزة لاستمرار الحياة ، فقد عملت المؤسسة بكل تقنياتها لبذل المجهود لا يصال المياه لمنازل المواطنين وجميع المؤسسات الخاصة والعامة.

### تعريف إجرائي:

الصورة الذهنية هي نتاج نهائي للانطباعات الذاتية، التي تتكون عن الافراد والجماعات إزاء شخص معين أو نظام ما أو شعب ما، ويمكن أن تكون لها تأثيرات على حياة الانسان، وتتكون هذه الانطباعات من خلال التجارب المباشرة أو غير المباشرة،

<sup>1</sup> على عجلة: العالقات العامة والصورة الذهنية، دط، دار عالم الكتاب، القاهرة، ، ص11.

### مجتمع البحث وعينة الدراسة:

تعد هذه المرحلة من أهم الخطوات المنهجية في بحوث الإعلام والاتصال حيث يتوجب على الباحث إجراء البحث وتصميمه بكفاءة عالية وتحصيل النتائج المرجوة وقد يواجه الباحث أثناء قياسه لهذا البحث مشكلة مجتمع البحث الذي سوف يعتمد عليه في دراسته.<sup>1</sup>

يعرف مجتمع البحث : "هو مجموع محدود أو غير محدود من المفردات (العناصر والوحدات) المحدد مسبقا حيث تنصب ملاحظات"

تعريف مجتمع البحث حسب دارسين آخرين هو: "جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث"<sup>2</sup>

وأیضا هو "جميع العناصر ذات العلاقة بمشكلة البحث التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها نتائج الدراسة، لذا فإن الباحث يسعى إلى إشراك جميع أفراد المجتمع، لكن الصعوبة تكمن في أن عدد أفراد المجتمع قد يكون كبيرا بحيث لا يستطيع الباحث إشراكهم جميعا "

انطلاقا مما سبق تكون عملية اختيار مجتمع الدراسة احد العناصر الجوهرية في البناء الأساسي لبحوث المسح وإذا كانت الدقة والعناية مطلوبين في عملية التخطيط البحث وتعميمه من اجل التوصل إلى الهدف المحدد فانه من الواجب اختيار مجتمع البحث وتمثل عينته، وعلى هذا فان البحث الخاص بهذه الدراسة هو مجموعة العاملين لدى مؤسسة اقتصادية الجزائرية للمياه وحدة بسكرة.

نظرا لصعوبة القيام بدراسة شاملة لجميع مفردات البحث وضخامة المجتمع الأصلي واتساعه قمنا بالاعتماد على أسلوب العينة حيث يعرف على انه طريقة جمع البيانات واتساعه قمنا بالاعتماد على أسلوب معين من جميع العناصر مفردات ومجتمع الدراسة وبما يخدم ويناسب ويعمل على تحقيق هدف الدراسة

<sup>1</sup>مورس انجرس، ترجمة بوزيد صحراوي كمال بوشرف واخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار القصة للنشر، 2012، ص10.

<sup>2</sup>أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الإتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية بن عكنون الجزائر، 2003، ص166 .

ونلجأ في دراستنا هذه إلى عينة القصدية حيث ينفي الباحث أفراد عينة مما يخدم أهداف دراسة وبناء على معرفته دون أن يكون هناك قيود أو شروط التي يراها هومناسبة من حيث الكفاءة أوالمؤهل العلمي أوالاجتماعي أوغيرها وهذه عينة غير ممثلة لكافة وجهات نظر ولكنها تعتبر أساس متين للتحليل العلمي ومصدر ثري للمعلومات التي تشكل قاعدة مناسبة للباحث حول موضوع الدراسة

### مفهوم العينة القصدية

هي العينة التي يتم انتقاد أفرادها بشكل كبير مقصود من طرف الباحث نظرا لتوفر بعض الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرهم لكون تلك الخصائص هي من الأمور الهامة بالنسبة للدراسة كما يتم اللجوء إلى هذا النوع من العينات في حالة توفر البيانات اللازمة لدى فئة محددة للمجتمع الأصلي.

ولقد اعتمدنا في دراستنا على العينة القصدية التي يتم مفردات الدراسة بطريقة قصدية حيث أننا اخترنا العاملين في مؤسسة الجزائرية للمياه وحدة بسكرة.<sup>1</sup>

الجدول الموالي يوضح مفردات مجتمع البحث حسب المصالح والاقسام التي يعملون بها:

عدد	المصالح
01	مدير الوحدة
02	أمانة المدير
03	مساعدين المدير
04	خلية الإعلام الآلي
05	قسم الموارد البشرية
05	المالية والمحاسبة
07	الاستغلال والصيانة
08	قسم التجارة
04	خلية الاتصال
03	رئيس مركز التوزيع
42	المجموع

المنهج وادوات الدراسة :

<sup>1</sup> د. محمد عبيدات, محمد أبو نهار , و اخرون, منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات, دار وائل للطباعة و النشر, ط2, عمان, 1999, ص 96.

أ/منهج الدراسة:

**تعريف المنهج:** إن كلمة المنهج ليست مصطلحا أحادي المعنى في العلم (grauthier1986) فقد نسعى إلى تجنبها (grauthier1992) ولكننا لا نستطيع تجاهلها طالما هي مستعملة، إن إستعمالها عادة ما يكون مقرونا بنعت يحدد ما هو المنهج المأخوذ بعين الإعتبار مناهج كمية،كيفية،منهج علمي تجريبي،تاريخي أو تحقيق ميداني<sup>1</sup>

المنهج هو عبارة ان عن طريق االوب لجمع البيانات وسط بيئة معينة ومحددة.

تعريف المنهج في اللغة العربية: هو مصطلح مرادف لكلمتين: النهج والمنهاج، التي تعنيان الطريق الواضح أما في اللغة الفرنسية فإن كلمة المنهج هي méthode التي تعتبر من الخطوات الفكرية المنظمة العقلانية الهادفة إلى بلوغ نتيجة ما.<sup>2</sup>

إعتمدنا في دراستنا هذه على منهج المسح الإجتماعي: "بأنه أسلوب لجمع البيانات عن طريق جماعة معينة في بيئة محددة .وقد يتناول المسح الإجتماعي دراسة أحد الجوانب الاجتماعية مثل الرعاية الصحية، النشاط الزراعي والاقتصادي عما في منظمة أو مجتمع محلي أو المجتمع ككل.<sup>3</sup>

يعرف المنهج المسحي في اللغة الفرنسية la method d'enquête أي منهج التحقيق العلمي،الذي يستخدمه الباحث في دراسته موقف معين،من خلال بحيث الشواهد والتجارب والوثائق المكونة لوضعه الطبيعي لجمع البيانات والمعلومات المحققة للفرض العلمي المشود.

كمفهوم آخر للمنهج:

**والمنهج بمعناه الفني العلمي والاصطلاحي الدقيق يقصد به: " الطريق الأقصر والأسلم للوصول إلى الهدف المشود "**.

وأأنه: " الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم ، بواسطة طائفة من القواعد العامة التي تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته ، حتى يصل إلى نتيجة معلومة ."<sup>4</sup>

<sup>1</sup> نبيل احمد عبد الهادي: منهجية البحث في العلوم الانسانية، الاصلية للنشر و التوزيع، عمان، الاردن ، 2006، ص 260.

<sup>3</sup> نبيل احمد عبد الهادي: مرجع نفسه ، ص 261.

<sup>4</sup> ماثيو جيدير، ترجمة من الفرنسية ملكة ابيض، منهجية البحث، دليل الباحث المبتدئ في الموضوعات البحث و رسائل الماجستير و الدكتوراه،ص 72.

فالمنهج عملية فكرية منظمة ، وأسلوب أو طريق منظم دقيق وهادف ، يسلكه الباحث المتميز بالموهبة والمعرفة والقدرة على الابداع،مستهدف إيجاد حلول لمشاكل أوظاهرة بحثية معينة .

ومنه يمكن القول أن المنهج المسحي هو الطريقة العلمية التي تمكن الباحث من التعرف على الظاهرة المدروسة من حيث العوامل المكونة لها والعلاقات السائدة داخلها كما هي في الحيز الواقعي ، وضمن الظروف الطبيعية غير المصطنعة من خلال جمع المعلومات والبيانات المحققة لذلك.

### أدوات الدراسة:

هي تلك الوسائل المختلفة التي يستخدمها الباحث في جمع المعلومات والبيانات المستهدفة في البحث ضمن استخدامه لمنهج معين وأكثر فعرفها الباحث محمد زيان عمر بحصر عددها في العينة والمقابلة الشخصية والإستفتاء أوالمقاييس أو الاختبارات .واعتمدنا في دراستنا على أداة الاستبيان التي تعرف كالآتي :

"الإستبيان كلمة مشتقة من الفعل استبان الأمر،بمعنى أوضحه وعرفه،والإستبيان بذلك هو التوضيح والتعريف لهذا الأمر."

يعرف الإستبيان في الأوساط البحثية العلمية تحت أسماء عديدة مثل الإستقصاء والإستفتاء والإستبيان، وكلها كلمات تفيد الترجمة الواحدة لكلمة " questionnaire " أو " sondage " في اللغة الفرنسية.<sup>1</sup>

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

### الدراسات السابقة

#### الدراسة الأولى :

<sup>1</sup> احمد بن مرسلني : مرجع سابق،ص 203.

استخدام التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز فرع التسيير لشبكة نقل الغاز بشرق GRTG قسنطينة.

من اعداد الطالبة حورية بولعويديات مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجيستر في الاتصال وعلاقات العامة. وتتمحور إشكالية الدراسة كالآتي :

ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بها؟

وطرحت الدراسة العديد من التسؤلات الفرعية من أهمها

1/ما هو ترتيب الوسائل التكنولوجية الاتصالية الأربعة (جهاز الحاسوب، شبكة الإنترنت، شبكة الإنترنت، شبكة الإكسترنت) من ناحية الاستخدام في المؤسسة؟

2/هل تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

3/ ما هو أثر هذا الاستخدام على مستوى أداء المؤسسة؟

لقد كشفت الدراسة التي قمنا بها والتي تدور حول استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وبالضبط في مؤسسة سونلغاز، على مجموعة نتائج، ساهمت في الإجابة عن الفرضيات المقترحة في الإشكالية وكذا التساؤلات والتي يمكن حصرها فيما يلي

التباين في استخدام التكنولوجيات الاتصالية الأربعة (جهاز الحاسوب، شبكة الإنترنت، شبكة الإنترنت، شبكة الإكسترنت) ومجالات الاستخدام.

النتائج المعروضة خلال الجدول رقم 25 يمكن الحصول على النتائج التالية

نسبة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد بلغت 76.81% وهذا الاستخدام للتكنولوجيات الأربعة قد كان متباينا بحيث

يقوم المبحوثين بعدة مهام 100% يستخدم جهاز الحاسوب في المرتبة الأولى بحيث يستخدم بنسبة بواسطة هذا الجهاز كما جاء في التحليل أغلبها روتينية ككتابة التقارير، والقيام بإحصاءات ... الخ إلا أن معظمهم (95.3% يستعينون بالأسلوب اليدوي نظرا لأن طبيعة العمل تتطلب ذلك كما عبر عنه 71.17% منهم.

تستخدم شبكة الإنترنت في المرتبة الثانية حيث تستخدم بنسبة 91.53%، وتختلف مجالات استخدام هذه الشبكة في المؤسسة أهمها الحصول على المعلومات كما عبر عنه 46.87% من مستخدمي الشبكة.

بينما لا تستخدم هذه الشبكة في المؤسسة بنسبة 8.46%، وقد أرجع غير مستخدمي هذه الشبكة السبب الرئيسي لذلك إلى تفضيلهم الطريقة القديمة في الاتصال، وهذا ما عبر عنه 81.81% منهم.

-تستخدم شبكة الإنترنت Internet في المرتبة الثالثة بنسبة استخدام مقدرة بـ 78.88%، وتستخدم خصوصا في الحصول على المعلومات وذلك ما عبر عنه 79.16% من مستخدمي الشبكة.

بينما لا تستخدم بنسبة 21.11%، ويعود السبب الرئيسي لعدم الاستخدام حسب هؤلاء إلى عدم إعادة استخدامها وذلك بنسبة 78.94% - وتعود المرتبة الأخيرة من ناحية الاستخدام إلى شبكة الإكسترانت Extranet وذلك بنسبة استخدام مقدرة بـ 36.84%.

بينما لا تستخدم بنسبة 36.15%، وقد أرجع السبب الرئيسي لعدم الاستخدام إلى عدم المعرفة بدور هذه الشبكة كما عبر عنه 69.44% من غير مستخدمي الشبكة.

وبالتالي فإن الفرضية الأولى للدراسة والتي تفترض أن هناك تباينا في استخدام التكنولوجيات الاتصالية الأربعة بحيث:

يحتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام.

- تحتل شبكة الإنترنت المرتبة الثانية من ناحية الاستخدام

- تحتل شبكة الإنترنت المرتبة الثالثة من ناحية الاستخدام.

- تحتل شبكة الإكسترانت المرتبة الأخيرة من ناحية الاستخدام. قد تحققت كليا

### \*تأثير العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

يرى كل من "روجرز" و"شوميك" أنه ليست كل الأفكار والمستحدثات متكافئة من حيث أوجه ذيوعتها وانتشارها، وذلك لأنها ليست متشابهة تماما في الخصائص والصفات، ولذلك فقد عرضا قائمة من الخصائص التي تجعل أفكارا أكثر تبنيا من غيرها وهي: الميزة النسبية الملائمة، درجة التعقيد، القابلية للتقسيم والتجزئة، قابلية التداول، إلا أن هذه الخصائص تبدوا دائما على قدر واحد من الأهمية بالنسبة لانتشار الأفكار والأساليب المستحدثة، وإن درجة الأهمية تتحدد في ضوء بعض العوامل الأخرى، لذلك

حاولت هذه الدراسة معرفة ما إذا كان هناك تأثير للعوامل الذاتية للمبجوثين التي لخصت في: المستوى التعليمي، المنصب، الاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية (الصحافة المكتوبة، الإذاعة، التلفزيون) والاستفادة من التدريب الحالي على تبنيتهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، والتي تعبر عنها نسبة استخدامها وكانت النتائج كالتالي:

- يؤثر المستوى التعليمي للمبجوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث توصلنا من خلال التحليل إلى أن نسبة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة تزداد كلما ارتفع المستوى التعليمي. -  
يؤثر المنصب الذي يشغله المبجوثون على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث توصلنا من خلال التحليل إلى أن نسبة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة تزداد بارتفاع الرتبة الوظيفية.

لا يؤثر اهتمام المبجوثين بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية (صحافة مكتوبة، إذاعة، تلفزيون) على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث وجدنا من خلال التحليل أن الذين لا يهتمون بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية (صحافة مكتوبة، إذاعة، تلفزيون) أكثر استخداماً للتكنولوجيا المدروسة من الذين يهتمون بذلك. ويعود ذلك إلى كون تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد تجاوزت مرحلة التعريف بها في وسائل الاتصال الجماهيري (الصحافة المكتوبة، الإذاعة، التلفزيون)، وهذا ما يدعم نظرية "روجرز" و"شوميكر" اللذان يعتبران أن وسائل الاتصال تكون ذات تأثير في مرحلة السماع بالفكرة ثم يتلاشى دورها في المراحل الأخرى.

- تؤثر استفادة المبجوثين من التدريب الحالي على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث توصلنا إلى أن الذين يستفيدون من التدريب الحالي أكثر استخداماً لتكنولوجيا الاتصال الحديثة من الذين لا يستفيدون من ذلك. وبذلك نقول أن الفرضية الثانية التي جاءت كالتالي:

ثر العوامل الذاتية للمبجوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسة المدروسة

- المستوى التعليمي

- المنصب

- متابعة وسائل الاتصال الجماهيرية الصحافة المكتوبة، الإذاعة، التلفزيون قد تحققت جزئياً

\* أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى أداء المؤسسة

استنادا إلى النتائج المعروضة في الجداول 55 - 57 - 59 - 61 يمكن صياغة الجدول الآتي:

نتائج الجدول تظهر أن:

-تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة سونلغاز قد ساهمت في تحسين الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي وذلك بنسبة 83.95%.

وقد حسنت الاتصال الداخلي من خلال تحقيق

\*سهولة الاتصال بين الموظفين ب (80%)

\*سرعة تداول المعلومة ب (74.28 %)

سرعة وصول المعلومة ب (60%)

القضاء على عوائق الاتصال ب (37.14%)

القضاء على التشوه الذي قد يصيب المعلومة ب (31.42 %)

كم حسنت الاتصال الخارجي من خلال مساهمتها في

تحسين صورة المؤسسة (50%)

\*التعريف بالمؤسسة (37.5 %)

ربط المؤسسة بالجمهور الخارجي (29.16 %)

تسهيل الاتصال بالمؤسسات الأخرى (25 - %)

تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت الإنتاجية وذلك بنسبة 92.07%.

وقد حسنت الإنتاجية من خلال:

\*زيادة السرعة في الأداء (82.85 \* %)

الرفع من كفاءة العمل (74.28 \* %)

زيادة الدقة في الأداء (65.71 %)

سهولة الوصول إلى الزبون (37.14%)

-تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين محيط العمل وذلك بنسبة 88.28%.

ويتجسد تحسين محيط العمل في \* :

توفير بيئة أفضل (75.93 \* )

المحافظة على صحة العاملين (5.37 \* %)

رفع الروح المعنوية (25.31 %)

وهذه النتيجة تتطابق مع النتيجة التي توصل إليها عجلان بن محمد الشهيري في دراسته حول التقنيات المكتبية في الوظائف الإدارية المعاونة.

ويمكن لفت الانتباه إلى أن هذه النتائج متعلقة بمؤسسة سونلغاز تسيير شرق GRTG ولا يمكن تعميمها على المؤسسات الاقتصادية الأخرى، ولكنها تعطي صورة عن واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسساتنا الاقتصادية.

### الدراسة الثانية :

دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية. دراسة حال بسوناطراك فرع  
STH.

من إعداد الطالبة زلماط مريم. مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير بمدرسة الدكتوراه تخصص تسيير الموارد البشرية.

وتتمحور الاشكالية كالآتي :

كيف تساهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية؟

وطرحت الدراسة مجموعة من التسؤلات الفرعية من أهمها :

- ما هي تكنولوجيا الإعلام والاتصال؟ خصائصها؟ تأثيرها؟ وانعكاساتها؟

- ما هي إدارة المعرفة؟ مبادئها، عملياتها؟ واستراتيجياتها؟

- ما هي علاقة تكنولوجيا الإعلام والاتصال بإدارة المعرفة؟

.وظمت الدراسة مجموعة من الفرضيات أهمها :

-أدى التراكم الهائل للمعلومات وسهولة الحصول عليها إلى وجود حاجة ماسة إلى تنظيم وإدارة هذه المعلومات.

-2المؤسسة التي لا تتماشى مع التطورات والتركيز على إدارة المعرفة، ولا تحسن استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة، سوف يتعرض بقاءها واستمرارها للتساؤل.

إن تطبيق المعرفة هوغاية إدارة المعرفة وهويعني استثمارها، فالحصول عليها، خزنها والمشاركة فيها لا يعد كافيا، المهم هوتحويل هذه المعرفة إلى التنفيذ، والمعرفة التي لا تعكس التنفيذ هي تكلفة.

غياب وظيفة إدارة المعرفة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة يؤدي إلى عدم فعالية عملية إدارة المعرفة.

في ضوء النتائج السابقة تم تقديم التوصيات التالية:

توجيه نظر مسؤولي الإدارة الوسطى والإدارة الدنيا إلى أهمية المعرفة والمعلومات لمؤسسة.

- التأكيد على أن العنصر الحاسم والأكثر حيوية في نجاح إدارة المعرفة وتكنولوجيا الإعلام والاتصال هي الموارد البشرية العاملة في المؤسسة الأمر الذي يتطلب جل اهتمام الإدارة العليا وحرصها على جذب وتعيين ذوي الكفاءات والمؤهلات العالية واستمرار تطويرها وتنميتها وتوفير البنية التحتية والبيئة التنظيمية التي تحفز وتساند الإبداع والابتكار وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية.

-ضرورة وضع إستراتيجية مناسبة لإدارة المعرفة وتكنولوجيا الإعلام والاتصال في إطار الإستراتيجية العامة للمؤسسة ومتابعة تنفيذها وتقييمها بما يحقق رسالة المؤسسة وأهدافها.

انطلاقا من خلفيات الدراسة واشكالياتها تم معالجة الموضوع من مجموعة من الفرضيات وبالاعتماد على النتائج السابقة تختبر تلك الفرضيات كالآتي:

-الفرضية الأولى: إن التراكم الهائل للمعلومات وسهولة الحصول عليها أدى إلى وجود حاجة ماسة إلى

تنظيم وإدارة هذه المعلومات والمعارف إذ أنه بدون مسلك صحيح لإدارة المعرفة لا يمكن أن تقوم

بأنشطتها الإدارية المتمثلة في اتخاذ القرار، حل المشكلات، التعلم، والتخطيط الإستراتيجي كما أن دراسة

الحالة أثبتت ضرورة وجود إدارة المعرفة التي تساعد في توليد وتنظيم المعرفة، استخدامها ونشرها وتحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها المؤسسة.

-الفرضية الثانية: والتي انطلقت من أن المؤسسة التي لا تتماشى مع التطورات والتركيز على إدارة المعرفة، ولا تحسن استخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة، سوف يتعرض بقاءها واستمرارها للتساؤل قد أظهرت دراسة الحالة أن المؤسسة استوعبت ضرورة وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال المتطورة في إدارة المعرفة محاولة تعميمها في باقي مصالح المؤسسة.

-الفرضية الثالثة: إن عدم تطبيق المعرفة قد يعتبر تكلفة للمؤسسة إذ أن دراسة الحالة قد أظهرت أن المؤسسة بحاجة إلى تطبيق هذه المعرفة واستغلالها.

### مجالات الدراسة:

ننصب الدراسة الميدانية على تحليل واقع الميدان الذي يجري فيه الباحث دراسته، وبما أن دراستنا ميدانية تتطلب تحديد مجالات الدراسة المختلفة بين مجال مكاني وزماني فهي في بحثنا كالاتي:

### مجال المكاني:

أجريت هذه الدراسة بمقر الجزائرية للمياه الكائن مقرها بمنطقة حي المجاهدين بسكرة ويتمثل نشاطها في تسيير الخدمة العمومية في مجال الإنتاج، التسيير وتوزيع المياه وكذلك تحصيل فواتير الاستهلاك الصالحة للشرب وتلك التي تستعمل للصناعة والتصنيع من قبل المشتركين (مواطنين، مؤسسات.....).

### مجال الزماني :

استغرقت مرحلة الدراسة الميدانية حوالي شهرين، حيث انطلقت أواخر شهر افريل واستمرت إلى بداية شهر جوان، وانقسمت إلى 03 مراحل:

-مرحلة إعداد الاستمارة وتوزيع : استغرقت مدة توزيع استمارة الاستبيان حوالي 15 يوما نظرا لاعتمادنا على طريقة التوزيع بالمقابلة .

-مرحلة جمع استمارات الاستبيان ومراجعتها ، والقيام بتفريغ البيانات بعد ترميزها وإعداد جداول وتفريغها، واعتمدنا عملية التفريغ الإلكتروني عن طريق برنامج spss.

القيام بعملية تحليل وتفسير النتائج المتحصل عليها وقراءتها وتفسير معانيها وربطها بالإطار النظري ومقارنتها بنتائج الدراسات السابقة وبالإحصائيات ذات العلاقة ، ومنه الإجابة على التساؤلات الفرعية وبالتالي على السؤال الرئيسي للدراسة .

الإطار

النظري

### الإطار النظري:

#### الفصل الأول: تكنولوجيا الإتصال الحديثة

##### المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الإتصال الحديثة

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الإتصال والإعلام الحديثة

المطلب الثاني: نشأة وتطور تكنولوجيا الإتصال الحديثة

المطلب الثالث: خصائص وسمات تكنولوجيا الإتصال

المطلب الرابع: وظائف تكنولوجيا الإتصال الحديثة

المطلب الخامس: إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الإتصال الحديثة

##### المبحث الثاني: المؤسسة الاقتصادية

##### المبحث الأول: إتصال المؤسسة

المطلب الثاني: تعريف المؤسسة

المطلب الثالث: مفهوم إتصال المؤسسة

المطلب الرابع: تعريف المؤسسة الاقتصادية

المطلب الخامس: أهداف المؤسسة الاقتصادية

المطلب السادس: وظائف المؤسسة الاقتصادية

الفصل الثاني: أداء الوظيفي و صورة المؤسسة.

المبحث الأول : الأداء الوظيفي

المطلب الأول: تعريف أداء الوظيفي

المطلب الثاني: عناصر الأداء الوظيفي

المطلب الثالث :اهمية الأداء الوظيفي

المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.

المبحث الثاني: صورة المؤسسة.

المطلب الأول :تعريف صورة المؤسسة

المطلب الثاني: خصائص صورة المؤسسة.

المطلب الثالث: اهمية صورة المؤسسة.

المطلب الرابع:أنواع صورة المؤسسة.

### الفصل الأول: تكنولوجيا الإتصال الحديثة

#### المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الإتصال الحديثة

##### المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الإتصال والإعلام الحديثة:

##### التكنولوجيا:

##### لغة:

مصطلح يوناني الأصل وهي مشتقة من كلمتين TECK-NE وتعني تقنية أو فن وكلمة

LOGIS أو LIGOS تعني علم ودراسة.

##### اصطلاحا:

هي مجموعة من النظم والقواعد التطبيقية وأساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لبحوث ودراسات مبتكرة في مجال الإنتاج والخدمات كونها التطبيق المنظم للمعرفة والخبرات المكتبية التي تمثل مجموعة من الرسائل والأساليب الغنية التي يستخدمها الإنسان في مختلف نواحي حياته العلمية. وبالتالي فهي مركب قوام المعدات والمعرفة الإنسانية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> محمد الفاتح العمدي و آخرون تكنولوجيا الإتصال والإعلام الحديثة الطبعة الأولى 2011 صفحة (2).

أما المفهوم الحديث للتكنولوجيا فيشمل الإبداع والخلق بالإضافة إلى الاقتباس والإستيعاب فالتكنولوجيا عبارة عن جميع الإختراعات والإبداعات اللازمة لعملية التطور الإقتصادي والإجتماعي التي تتم من خلال مراحل نمو مختلفة.

فتكنولوجيا الإتصال والإعلام هي تلك الوسائل والأدوات التي ظهرت إلى الوجود وحياة المجتمعات الإنسانية نتيجة التطورات الحاصلة في ميدان الإتصال والإعلام. ومن نتيجة زيادة حاجيات الإنسان ومتطلباته اليومية فنحن نعيش كل دقيقة وكل ثانية مبتكرات جديدة وفي جل الميادين ونركز هنا في ميدان الإتصال والإعلام الذي أصبح التسابق فيه محتدم إلى درجة كبيرة جدا بين الشركات الإتصالية والإعلامية بحثا عن الجديد والأفضل للإنسان.<sup>1</sup>

### 1) تطور تكنولوجيا الإتصال الحديثة:

- شهد عام 1824 إكتشاف العالم الإنجليزي ويليام سترجن STURGON الموجات الكهرومغناطسية و استطاع صامويل موريس إختراع التلغراف عام 1837 و إبتكر طريقة للكتابة تعتمد على النقط و الشرط و قد تم مد خطوط التلغراف السلكية عبر كل أوروبا و أمريكا و الهند خلال القرن التاسع عشر و أصبح التلغراف فيما بعد من أهم العناصر الهامة في تكنولوجيا الإتصال التي أدت في النهاية إلى الوسائل الإلكترونية .

- و في عام 1876 إستطاع غراهام بيل أن يخترع التليفون لنقل الصوت إلى مسافات بعيدة مستخدما تكنولوجيا التلغراف أي سريان التيار الكهربائي في الأسلاك النحاسية مستبدلا بشريحة نحاسية رقيقة من

<sup>1</sup> عبد العزيز شرف، نماذج القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2003، صفحة 22.

- المعدن تهتز حين يقدم بها الموجات الصوتية و تحول الصوت إلى تيار كهربائي يسري في الأسلاك و تقوم سماعة التلفون بتحويل هذه الذبذبات الكهربائية إلى إشارات صوتية تحاكي الصوت الأصلي .
- و في عام 1877 إختراع طوماس إديسون جهاز الفونوغراف ثم تمكن العالم الألماني إيميل برلنجر BERLENGER في عام 1887 من إبتكار القرص المصطحح PLAT DISK الذي أستخدم في تسجيل الصوت وفي عام 1895 شاهد الجمهور الفرنسي أول العروض السينمائية ثم أصبحت السينما ساطعة عام 1918.
- وفي عام 1896 إستطاع العالم الإيطالي جو جيميليو ماركوني من إختراع اللاسلكي وكانت تلك المرة الأولى التي ينتقل فيها الصوت إلى مسافات بعيدة بدون إستخدام الأسلاك وكان الألمان و الكنديون أول من بدأ في توجيه خدمات الإذاعة الصوتية المنتظمة منذ عام 1919 و كذلك بدأت تجارب التلفزيون في الولايات المتحدة الأمريكية منذ أواخر العشرينيات مستفيدة مما سبقها من دراسات و تجارب في مجال الكهرباء و التصوير الفوتوغرافي و الاتصالات السلكية و اللاسلكية و في أول يونيو 1941 بدأت خدمات التلفزيون التجاري في الولايات المتحدة الأمريكية .
- و خلال القرن العشرين إكتسبت وسائل الإتصال الجماهيرية أهمية كبيرة خاصة برامج التلفزيون و الوسائل الإلكترونية بإعتبارها قنوات أساسية لنقل الأخبار و المعلومات و أصبحت برامج التلفزيون تعكس قيم المجتمع و ثقافة و نمط معيشتة و عكست برامج الراديو إهتمامات الناس وقضاياهم الحالية.

- مع ظهور و نجاح الصحافة الجماهيرية التي إكتمل نموها في النصف الأول من القرن العشرين فقد شهد القرن التاسع عشر ظهور عدد كبير من وسائل الإتصال ( التلغراف , التلفزيون , الفوتوغراف) ثم التصوير الفوتوغرافي كالفيلم السنمائي ثم الإذاعة المرئية.<sup>1</sup>

- وهذا إستجابة لعلاج بعض المشكلات الناجمة عن الثورة الصناعية فقد أحدثت هذه المرحلة ثورة في نظم الإتصال وحولت العالم إلى قرية كونية عالمية إلكترونية يعرف الفرد فيها بالصوت و الصورة و الكلمة المطبوعة كل ما يحدث حين وقوعه إلا أن هذا الإنفجار المعلوماتي جعل الإنسان العادي يعجز عن متابعة ما يحدث في العالم على المستوى الأحداث اليومية أو على مستوى التخصص العلمي والمهني و أصبحت وسائل الإتصال الإلكترونية وفق هذا المفهوم هي النافذة السحرية التي نرى من خلالها أنفسنا.

- شهد النصف الثاني من القرن العشرين أشكالا لتكنولوجيا الإتصال و الإعلام و المعلومات مايتضائل أمامه كل ما تحقق في عدة قرون سابعة, ولعل أبرز مظاهر تلك التكنولوجيا هي إمتزاج ثلاث ثورات مع بعضها البعض شكلت ما يسمى بالثورة الرقمية و هي ثورة المعلومات المتمثلة في إنفجار ضخم في المعرفة وكمية هائلة في المعارف المتعددة و الأشكال و التخصصات و اللغات وثورة الإتصال . و تتجمع في تطور تكنولوجيا الإتصال و الإعلام حديثا بدءا بالإتصالات السلكية مرورا بالتلفزيون و إنتهاء بالأقمار الصناعية والألياف الضوئية و ثورة الحاسبات الإلكترونية التي امتدت إلى كافة جوانب الحياة و امتزجت بكافة وسائل الإتصال ,حيث أطلق على هذه المرحلة عدة تسميات أبرزها مرحلة

<sup>1</sup> محمد الفاتح حمدي مرجع سابق صفحة (4).

الإتصال متعدد الوسائط و مرحلة التكنولوجيا الإتصالية التفاعلية و مرحلة الوسائط المهجنة و مرتكزاتها الأساسية هي الحاسبات الإلكترونية في جيلها الخامس الذي يتضمن أنظمة الذكاء الإصطناعي و الألياف الضوئية و أشعة الليزر و الأقمار الصناعية.

- و تتميز التكنولوجيا الجديدة للإتصال و الإعلام و المعلومات : الحاسبات الإلكترونية , الاتصالات الفضائية وإمكانية الإتصال المباشر بقواعد البيانات , إنتشار التلفزيون الكابلي التفاعلي و الرقمي و خدمات الفيديو تيكس و التيليتكست , الفيديو ديسك الرقمي نظم الليزر , الميكرويف , الألياف الضوئية , الاتصالات الرقمية , خدمات الهاتف المحمول , البريد الإلكتروني لعقد المؤتمرات عن بعد.<sup>1</sup>

### مطلب الثاني: خصائص و سمات تكنولوجيا الإتصال و الإعلام الحديثة

- تعمل تكنولوجيا الإتصال و الإعلام الحديثة على الحصول على المعلومات الرقمية والمكتوبة واللاسلكية و الصوتية لمعالجتها و تخزينها و نشرها بواسطة مجموعة من الأجهزة الإلكترونية و الإتصالات السلكية و اللاسلكية و الكمبيوتر من أقمار صناعية و الحاسبات الشخصية و أجهزة التلفزيون و الفيديو تيكس و التيليتكس و الكابلات المحورية و الألياف الضوئية و أقراص الفيديو بأنواعها و البريد الإلكتروني و شبكة الإنترنت و الهواتف المحمولة

- و بما أن هذه التكنولوجيات الحديثة إكتشافها و تطورها يكون دائما في صالح الإنسان الذي يساير و يتابع كل ما تطرحه عليه من جديد من أجل الإستفادة منها في الحياة اليومية

<sup>1</sup> محمد الصيرفي إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي الإسكندرية 2009 صفحة (22).

وهذا ما دفعنا لمعرفة خصائص وسمات هذه الوسائط الحديثة وما يميزها عن بقية الوسائل التقليدية و هذا ما تناوله المفكر ألفن نوفلر في كتابه تحول السلطة بين العنف و الثورة والمعرفة بأن هناك جملة من الخصائص تتميز بها تكنولوجيا الإصال والإعلام الحديثة و هي<sup>1</sup> :

### 1 التفاعلية INTERACTIVITY:

حيث يؤثر المشاركون في العملية الإتصالية على أدوار الآخرين و أفكارهم و يتبادلون معهم المعلومات و يطلق على القائمين بالإتصال لفظ المشاركين بدلا من مصادر .  
وقد ساهمت هذه الخاصية في ظهور نوع جديد من منتديات الإتصال و الحوار الثقافي المتكامل و المتفاعل عن بعد مما يجعل الملتقي متفاعلا مع وسائل الإتصال تفاعلا إيجابيا

### 2 اللامجماهيرية DEMASSIFICATION :

ما يؤخذ على وسائل الإتصال الحديثة تحولها من توزيع الرسائل الجماهيرية إلى الميل إلى تحديد هذه الرسائل و تصنيفها لتلائم جماعات نوعية أكثر تخصصا و تشير الدلائل إلى أن رؤية مارشال ماكلومان الخاصة بوحدة العالم و الحياة في قرية عالمية التي حققها نهضة وسائل الإتصال الجماهيري خلال عقد الستينات قد أصبحت في حاجة إلى إعادة النظر في عقد التسعينات و القرن الحادي و العشرون.

<sup>1</sup> محمد الفاتح حمدي مرجع سابق صفحة (7) .

حيث تتجه وسائل التكنولوجيا الحديثة إلا جعل خبرات القراءة والإستماع و المشاهدة عبارة عن خبرات معزولة لكونها خبرات مشتركة كما يرى مكلومان و بذلك نشهد سقوط العقل الجماعي حيث تنتشر وسائل الإعلام و الإتصالات الجديدة التي توصف بأنها غير جماهيرية بل إنها ذات إتجاهات فردية .

### 3 اللاتزامنية ASYNCHRONIZATION :

تعني إمكانية إرسال الرسائل و استقبالها في الوقت المناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل مشارك أن يستخدم النظام في الوقت نفسه فمثلا نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة إلا مستقبلها في أي وقت عند الحاجة إلى وجود مستقبل للرسالة .

### 4 القابلية الحركية MOBILITY :

تعني أن هنالك وسائل إتصالية كثيرة يمكن لمستخدمها الإستفادة منها في الإتصال من أي مكان ثم نقلها إلى آخر حركته مثل الهاتف النقال و الحاسب الآلي كما تعني إمكانية نقل المعلومات من مكان إلى آخر بكل يسر و سهولة .

### 5 قابلية التحويل CONVERTIBILITY :

وهي قدرة وسائل الإتصال على نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة على شاشات التلفزيون تلبية لرغبات زبائنها التي أضحت تتميز بالتعدد و التنوع و يبرز هذا أيضا في أنغمة الدبلجة

والترجمة للمواد المرئية كما هو الحال في بعض المحطات التلفزيونية مثل

.EURONEWS ,EUROSPORT

### 6 قابلية التركيب و التوصيل :CONNECTIVITY:

لم تعد شركات صناعة الأدوات و الإتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد  
إندمجت الأنظمة و إتخذت أشكالاً والوحدات التي تصنعها الشركات المتخصصة في  
صناعة أدوات الإتصال, و من الأمثلة الدالة على ذلك وحدات الهوائي المقعر التي  
يمكن تجميعها في موديلات مختلفة الصنع لكنها تؤدي وظيفتها في مجال إستقبال  
الإشارات التلفزيونية على أكمل وجه .

### 7 التوجه نحو التصغير:

تتجه الوسائل الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان  
إلى مكان آخر وبالشكل الذي يتلائم وظروف المستهلك هذا لعصر الذي يتميز بكثرة  
التنقل و التحرك عكس مستهلك العقود الماضية التي إتسمت بالسكون و الثبات ومن  
الأمثلة عن هذه الوسائل الحديثة التلفزيون و الهاتف النقال و الحاسب الآلي.

### 7 الشبوع و الإنتشار:

ويعني به تغلغل وسائط الإتصال حول العالم و داخل كل طبقة إجتماعية فتكنولوجيا  
الإتصال تتجه من الضخم إلى الصغير ومن المعقد إلى البسيط ومن الأحادي إلى

المتعدد مثل الكمبيوتر، و الذي يتميز في أجياله الأولى بالضخامة و العمليات المحددة ليصبح فيما بعد صغيرا و في متناول الشرائح و متعدد الخدمات و الوظائف .

### 8 التدوين أو الكونية و العالمية GLOBALIZATION:

التطور المتسارع في هذه التكنولوجيا في إتجاه إختصار عامل المسافة و الزمن . هذا التطور بلغ كم الأهمية في الحقب الأخيرة إلى حد أن أطلق البعض على الكرة الأرضية التي نعيش عليها وصف القرية العالمية كناية عن القدرة الهائلة التي تسبب فيها تكنولوجيا الإتصال الحديثة في مجال النقل وتبادل المعلومات بين مختلف أجزاء العالم.

### 9 التعقيد و كثافة الإستخدام:

تكنولوجيا الإتصال و بالذات المتقدمة منها تتم بكثافة إستخدام رأس المال و التعقيد الشديد و ارتفاع التكلفة و هي لكل ذلك تأخذ صيغة إحتكارية حيث تركز عادة في بناء أيدي القوة والنفوذ السائد في المجتمع.

### 10 الإحتكارية:

إن صناعة هذه التكنولوجيا تتم بالتركيز الشديد حاليا في عدد محدود من الدول الصناعية الكبرى و من الشركات العالمية متعددة الجنسيات ويؤدي هذا التركيز إلى السيطرة المطلقة لهذه الشركات الإحتكارية ليس فقط على عملية نقل و تسويق هذه التكنولوجيا في الدول الأقل تقدما بل أيضا في التأثير على طريقة إدارتها واستخدامها بل وصيانتها في أحيان كثيرة في هذه الدول مما يعزز من إحكام قبضة المجتمعات المصنعة لهذه التكنولوجيا على الدول المستوردة لها و ترسيخ تبعية الثانية للأولى في المجال الثقافي.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عبد الملك ريمان الدناني تطوير تكنولوجيا الإتصال و عولمة المعلومات دار النشر عمان 2005 صفحة (11).

### مطلب الثالث: وظائف تكنولوجيا الإتصال الحديثة:

- إن الإنتشار الواسع و المتسارع في تكنولوجيا الإتصال و الإعلام الحديثة في وقتنا الحاضر أدى إلى زيادة إتفاف الجماهير حولها و إستفادة مما قدمته من خدمات إتصالية و إعلامية في شتى الميادين , ومما لا شك فيه أن هذه الوظائف تختلف من وسيلة إلى أخرى و لكنها تعمل من أجل هدف واحد هو خدمة الإنسان و تسهيل طرق عيشه في البيئة الاجتماعية , و من بين هذه الوظائف التي جاءت بها تكنولوجيا الإتصال الحديثة نذكر:

#### 1. وظيفة التوثيق :

لعبت تكنولوجيا الإتصال الممثلة بالحاسوب و الأقراص المضغوطة و آلات التصوير الرقمية دورا كبيرا في توثيق الإنتاج الفكري في مجال الإتصال و الإعلام و ذلك بتناول البحوث و الدراسات الأكاديمية و التطبيقية و العلمية و المعلومات المتخصصة في فروع الإعلام بتناولها لعمليات التجميع و وضع النظم و الأساليب الفنية الكفيلة باسترجاع مضمون لهذا الإنتاج و تحليله من خلال فهرسته .<sup>1</sup>

2. تعاملات الإتصال و الإعلام الحديثة على تقديم المعلومات المتعددة والمتنوعة :

<sup>1</sup> محمد فاتح الحمدي مرجع سابق صفحة (10-13).

والتي تتميز بالضخامة بشكل غير مسبق، ذلك أن الإتصال الرقمي و الانفجار المعلوماتي و المعرفي جاء نتيجة للتطور الغير المسبوق في تكنولوجيا الإتصال و تكنولوجيا المعلومات الذي استفاد منه الإتصال الرقمي و ساهم في تعميم الإستفادة من ثورة المعلومات و انتشارها التي غطت جل المجالات نتيجة للخصائص التي تتميز بها تكنولوجيا الإتصال و المعلومات و أهمها سعة التخزين.

### 3. سرعة تكنولوجيا الإتصال و الإعلام الحديثة:

عملت تكنولوجيا الإتصال الحديثة على زيادة السرعة في إعداد الرسائل الإعلامية وبقدرات عالية في تحويلها إلى أشكال مختلفة ( من مطبوعة إلى مرئية و العكس) وفي القدرة على نشرها و توزيعها و تخطي حاجزي الزمان و المكان .

### 4. ظهور الحاسب الشخصي:

تتيح هذه الآلة قائمة ضخمة من الخدمات و المعلومات سواء للإستخدام الشخصي أو إمكانية الإستفادة من المعلومات التي تقدمها شبكات المعلومات كما يحتوي الحاسوب الآلي على كمية كبيرة من المعلومات يمكن استرجاعها ببساطة و بسرعة مثل برنامج النشر المكتبي والصحفي وقواعد البيانات والبريد الإلكتروني كما أصبحت أداة ووسيلة إتصال حيث يمكن للحاسب الآلي عبر خطوط الهواتف إستعانة بالمعدل و الإتصال ببعضها وهو ما يطلق عليه أنظمة الحاسب الإلكتروني التي تتضمن

النصوص المتلفزة, البريد الإلكتروني, عقد الندوات عن بعد و تبادل المعلومات و الأحداث العلمية .

بالإضافة إلى ما سبق يستخدم الحاسب الآلي في التعليم وانتشار الإستراتيجيات الخاصة بتوظيف الحاسب وبرامجه في التعليم و إعتقاد التعليم عليه خصوصا في التعليم الفردي أو التعليم الذاتي الذي يقوم على الإعتقاد على تصميم و إنتاج البرامج التعليمية و نسخها على الأسطوانات المدمجة للإستفادة بها في التعليم الفردي والتعليم الذاتي .

### 5. تجاوز القيود العزلة التي يفرضها الإتصال الرقمي:

حيث يتعامل الفرد مع الحاسب الآلي الشخصي بعيدا عن الإتصال بالآخرين في الواقع الحقيقي حيث لا يتم الإتصال وجها لوجه و لكن من خلال المحادثات والبريد الإلكتروني والحوارات .

وفي إطار هذه الوظيفة تنشأ ما يسمى بالمجتمعات الافتراضية التي يجتمع أفرادها حول أهداف أخرى قد تكون غائبة في المجتمعات الحقيقية لهؤلاء الأفراد مثل مناهضة العنصرية أو تحرير الجنس و النوع.

- قدمت تكنولوجيا الإتصال الحديثة و من خلال الأجيال الجديدة للهاتف و الفاكس فرص المشاركة في الندوات خلال طرح التساؤلات أو مناقشة بعض الموضوعات كما إتسعت

دائرة التعليم المفتوح أو التعليم عن بعد التي بدأت في الجامعات و تقديم المحاضرات من خلال الإنترنت.

- منحت منظمة TELETAX للأجيال الجديدة من أجهزة استقبال فرصة متابعة الجمهور للأخبار ,الأحداث ,ملخصات الكتب , البرامج و أهم عناوين الصحف و المجلات المطبوعة على شاشة التلفزيون (في إطار)، سمة من من سمات التكنولوجيا الإتصال الحديثة وهي قابلية التحويل .

- أدى إمتزاج وسائل الإتصال السلكية و اللاسلكية مع تكنولوجيا الحاسب الإلكتروني إلى خلق عصر جديد للنشر الإلكتروني ,حيث يتم طباعة الكلمات على شاشة التلفزيون أو وسيلة العرض المتصل بالحاسب الإلكتروني لكي يتسلمه المستفيد في منزله أو مكتبه حيث يقرب مستخدموا النصوص الإلكترونية من المعلومات بكمية نوعية التي يرغبون فيها وفي الأوقات التي تناسبهم <sup>1</sup>.

### المطب الرابع: إجابيات تكنولوجيا الإتصال الحديثة:

- قد نجد هذه التكنولوجيات أنها تحتاج إلى ذكاء مستخدميها بدلا من عضلاتهم فهي تقدم العون للبشر من خلال توفيرها قدرا من التسهيل في تخزين المعلومات و تراكمها و نقلها و بإمكاننا من خلالها أن ندير الأعمال و ندرس العالم و نكتشف ثقافته المغايرة و نختار أصدقاء جدد يماثلونا في إهتماماتهم بل ربما نفكر في تكوين جمعيات من مختلف الأنواع

<sup>1</sup> فرونسوا إليسي و فرانسيس نيكولا ماركيز وسائل الإتصال المتعددة لترجمة فؤاد شاهين دار عويدات للنشر و التوزيع 2001 صفحة (9).

بسرعة غير مسبوقه و يتكون بهذه الوسائط سوق المعلومات كونه هائلة توفر لنا خيارات أوسع فيما يتعلق بجميع الأشياء والعلاقات من الخدمات و الربح الإقتصادي إلى الأفكار و النظريات و القيم الإنسانية بما يوسع إمكاناتنا الإنسانية و المادية و يفتح اهتمامنا بالهوية و بالآخر و بحررنا من التوقع و التركيز حول الذات بما قد تتيحه لنا من اتصال بثقافة الآخر و التعامل معها.

- إن تكنولوجيا الإتصال الحديثة حققت فتحا جديدا في عالم الاقتصاد فيما يطلق عليه

اليوم الاقتصاد الجديد الذي يقصد به تلك القطاعات الجديدة العاملة في مجال التكنولوجيا

الدقيقة و المعلوماتية و الإتصالات التي تشكلت في العقد الأخير و أكتسحت أسهمها

الأسواق المالية بسرعة مختلفة وراءها الشركات العريقة للقطاع الصناعي التقليدي و أبرز

إيجابيات هذه الثورة ، توسيع نطاق توزيع المعلومات ، تخفيف الضغط على المناطق

الحضرية من خلال تكمين الأفراد من العمل في المنزل أو من مكاتب بعيدة ، فرص جديدة

فيما يتعلق بالعمل و التعليم و التجارة و الترفيه.

### (2) سلبيات تكنولوجيا الإتصال الحديثة:

- لاحظنا عندما تحدثنا عن وظائف و إيجابيات تكنولوجيا الإتصال الحديثة يمكن أن

تكون على قد كبير من الموضوعية و الوضوح ليسهل الاتفاق بشأنها أما سلبيات فهي أكثر

تعقيدا و أقل رسوخا إذ أنها في الغالب تتصل بأخلاقنا وقيمنا الراسخة و من هذه السلبيات و

المخاطر نجد:

- حدوث فجوة معرفية بين الدول المالكة لهذ التكنولوجيا و الدول المستوردة لها مثلما يحدث اليوم بين الدول الأوروبية و الدول العربية.
- إن خطورة تكنولوجيا الإعلام و الإتصال تتجسد من خلال تفكيك الثقافات و الغزو الثقافي و التلويث الثقافي و إفساد الثقافات الوطنية.
- لقد ساهمت هذه التكنولوجيا في إنحدار اللغة العربية الفصحى بحجة البساطة في فهم الرسالة.
- تتميط العالم على النحو من نمط المجتمعات الغربية و بالذات المجتمع الأمريكي و ذلك من خلال نقل قيم المجتمع القومي الأمريكي.
- لم يعد هنالك مجال لحياة الفرد الخاصة كعائلته و ممتلكاته و قيمه.
- التأثيرات الصحية لتكنولوجيا الإتصال و الإعلام على الجانب البيولوجي و الفيزيولوجي و النفسي للأفراد.
- كل مؤشرات تطور تكنولوجيا الإعلام و الإتصال الحديثة تشير إلى إنعدام أو شكوك إنعدام قدرة أي جهة أو أي سلطة على منع أو على التحكم بسبيل المعلومات المتدفقة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> محمد الفاتح حمدي مرجع سابق صفحة (14- 15).

المبحث الثاني: إتصال المؤسسة

مطلب الأول: تعريف المؤسسة:

- كلمة مؤسسة هي ترجمة لكلمة ENTERPRISE كما يمكن إستعمالها ترجمة

للكلمتين التاليتين: FIRM أو UNDERTAKING .

وللمؤسسة تعاريف متعددة نذكر منها .

- المؤسسة هي الوحدة الإقتصادية التي تتجمع فيها الموارد البشرية و المادية

اللازمة للإنتاج الإقتصادي.

- المؤسسة هي تنظيم إنتاجي معين، الهدف منه هو إيجاد قيمة سوقية معينة

من خلال الجمع بين عوامل إنتاجية معينة ، ثم تتولى بيعها في السوق لتحقيق

الربح المتحصل من الفرق بين الإيراد و الكلي، الناتج من ضرب سعر السلعة في

الكمية المباعة منها و تكاليف الإنتاج.<sup>1</sup>

- المؤسسة هي الوحدة الإقتصادية التي تمارس النشاط الإنتاجي و النشاطات

المتعلقة به من تخزين و شراء و بيع من أجل تحقيق الأهداف التي أوجدت

المؤسسة من أجلها.<sup>2</sup>

- المؤسسة كما يعرفها مكتب العمل الدولي: هي كل مكان لمزاولة نشاط

إقتصادي و لهذا المكان سجلات مستقلة.

<sup>1</sup> عدنان كركور التخطيط المعلمي مؤسسة الأمالي الجامعية حلب 1974 صفحة (95).

<sup>2</sup> الدكتور زكي حنوش و مروان المسمان الرقابة و التخطيط في مشروع مديرية الكتب و المطبوعات 1981 صفحة (9).

المؤسسة هي القوالب التي ينظم الناس فيها شؤونهم في علاقاتهم ببعضهم البعض و المؤسسة جهاز العمل، وأجهزة العمل تشمل على تركيبات و نظم و أدوات و التجهيز و التوزيع....<sup>1</sup>

### مطلب الثاني: مفهوم إتصال المؤسسة :

- يمكن إعتبار إتصال المؤسسة من الفروع الجديدة في العلوم الاجتماعية و

نظرية التنظيم و نظريات الإتصال ، و هذا ما جعل الباحثين في مجال

التنظيمات غالبا ما يخطون بين الإتصال و مجموعة من الظواهر الأخرى

كالقيادة و الضبط.

- وكان يدرس إتصال المؤسسة كمتغير من المتغيرات التنظيمية عند دراسة

مواضيع مثل القيادة في المؤسسة ، ولذا عادة ما توضع الصعوبات الموجودة في

تعريف الإتصال و الإتصال في المؤسسة كتقدير لتحليل نظرية التنظيم من

المنظور الإتصالي و عليه فإن التعاريف الخاصة بالمفهومين تكاد تجمع على

أنها تشير إلى فكرتين مشتركيتين فالأولى تتعلق بفكرة تبادل المعلومات و الثانية

تتعلق بنقل المعنى ، وفي هذا السباق يرتبط إتصال المؤسسة بشبكات الإتصالات

التي تظهر داخل المؤسسة ، وهذا ما أجمعت عليه أغلب التعاريف كذلك التعريف

الذي قدمه " جولد هاربر " و الذي ركز فيه أيضا على إعتبار إتصال المؤسسة

<sup>1</sup> الدكتور معمد عادل العاقل مبادئ التحليل الإقتصادي جامعة حلب 1979 صفحة، 73.

عملية يتم من خلالها تبادل الرسائل بين الأفراد التي تربطهم علاقات معينة من مختلف المستويات التنظيمية ، و هذه الرسائل لابد لها أن تتكيف مع متغيرات المحيط حتى تؤدي الفرض المطلوب منها على أكمل وجه

- وقد قدم " روجر " تعريف يؤكد فيه اعتبار إتصال المؤسسة عملية مقصودة

يحدث فيها تبادل للرسائل و تتوج بتحقيق تأثير على سلوك الأفراد بما يخدم

الأهداف المتنوعة للمؤسسة ، بما يضمن التسيير الحسن و تقديم خدمات جيدة

لمختلف الزبائن.

- حيث يقول " روجر " : إتصال المؤسسة عملية هادفة تتم بين طرفين أو أكثر

لتبادل المعلومات و الآراء للتأثير في المواقف والاتجاهات.<sup>1</sup>

- ويقول أيضا : هو إنتاج أو توفير أو تجميع البيانات و المعلومات

الضرورية لإستمرارية العملية الإدارية و نقلها و تبادلها أو إذاعتها . بحيث يمكن

للفرد أو الجماعة إحاطة الغير بأمور و أخبار أو معلومات جديدة أو التأثير في

سلوك الأفراد أو الجماعات أو التغيير و التعديل في هذا لسلوك أو التوجيه.

- و الملاحظة أن كل التعاريف السابقة شخّصت الإتصال في المجال الإداري

أو الداخلي فقط . وبهذا فهناك اتجاه آخر يربط إتصال المؤسسة بالمحيط

<sup>1</sup> مصطفى عشوي أسس علم النفس الصناعي التنظيمي . الجزائر 1992 صفحة (151)

الخارجي ، حيث يعرف اتصال المؤسسة بأنه : " دراسة و تطبيق مجموع من المؤشرات و الوسائل التي تحيط بواسطتها تنظم المؤسسة اتصالها مع محيطها".

- ما يمكن قوله أن المؤسسة لاتستطيع أن تكون نظاما مغلقا مكتفية بالإمكانيات الذاتية و منعزلة عن المحيط الخارجي ، بل عليها أن تكون نظاما مفتوحا يتضمن مجموع مدخلات و مخرجات و بالتالي فهي تتبادل التأثير و التأثير ، وهذا ما يحتم عليها القيام بالإتصال على مستويين داخلي و خارجي ، فعلى المستوى الداخلي يتبادل أفراد التنظيم الرسائل والمعلومات في مختلف مستويات التنظيم، أما على المستوى الخارجي فتتبادل المؤسسة و أفراد الإتصال و الرسائل مع المحيط الخارجي، و بهذا يمكن القول أن إتصال المؤسسة هو عملية نقل و تبادل المعلومات الخاصة بالمنظمة داخلها و خارجها، وهو وسيلة تبادل الأفكار و الإتجاهات و الرغبات بين أعضاء التنظيم ، و ذلك يساعد على الإرتباط و التماسك و من خلاله يحقق الرئيس الأعلى و معاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف.

- و أيا كان مفهوم إتصال المؤسسة فإنه يكتسي أهمية بالغة ، ذلك أن أي مؤسسة مهما كان نوع نشاطها تحتاج دوما إلى وجود عملية اتصالية فعالة ، يتم

من خلالها نقل المعلومات اللازمة وتوفيرها و تبادلها بين مختلف الأفراد الفاعلين في المؤسسة، و كذلك بين المؤسسة و محيطها الخارجي.<sup>1</sup>

### مطلب الثالث: أهداف المؤسسة الاقتصادية:

- إن أصحاب المؤسسات الاقتصادية سواء كانت عمومية منها أو خاصة، يسعون وراء إنشائهم للمؤسسة، إلى تحقيق جملة من الأهداف والتي تختلف وتتعدد، باختلاف أصحاب وطبيعة وميدان نشاط المؤسسات، ويمكن تلخيص هذه الأهداف في النقاط التالية:

#### 1. الأهداف الاقتصادية:

##### 1.1 تحقيق الربح:<sup>2</sup>

يعتبر تحقيق الربح المبرر الأساسي لوجود المؤسسة لأنه يسمح لها بتعزيز طاقتها التمويلية الذاتية التي تستعملها في توسيع قدراتها الإنتاجية و تطويرها أو على الأقل والحفاظ عليها وبالتالي الصمود أمام منافات المؤسسات الأخرى و الاستمرار في الوجود.

##### 1.2 عقلنة الإنتاج:<sup>3</sup>

أي الاستعمال الرشيد لعوامل الإنتاج و رفع إنتاجياتها من خلال التخطيط

<sup>1</sup> عبد الرحمان عزي و مجموعة علم الإتصال الجزائر ديوان المطبوعات الجامعية 1992 صفحة (19)

<sup>2</sup> ناصر دادي عدون، مرجع سابق، ص: 17، 18.

<sup>3</sup> المرجع السابق، ص: 18.

المحكم و الدقيق للإنتاج و التوزيع ثم مراقبة تنفيذ الخطط و البرنامج و ذلك بهدف نقادي الوقوع في المشاكل الاقتصادية و المالية و الإفلاس في آخر المطاف نتيجة لسوء استعمال عوامل الإنتاج.

### 1. 3 تغطية المتطلبات التي يحتاجها المجتمع:

وهذا من خلال تحقيق كامل عناصر الإنتاج لتلبية الحاجات المتزايدة،

ويجب أن يحقق الإنتاج مايلي<sup>1</sup>:

- مستوى عالي من المرونة.
- أن يتم الإنتاج في وقته المحدد دون تقديم أو تأخير.
- أن يتم تسليمه لطالبيه في الوقت المحدد.

### 2. الأهداف الاجتماعية:

- من بين الأهداف الاجتماعية التي تسعى المؤسسة الاقتصادية على

تحقيقه مايلي:

#### 1. 1 ضمان مستوى مقبول من الأجور:

يعتبر العمال في المؤسسة من بين المستفيدين الأوائل من نشاطها، حيث يتقاضون أجورا مقابل عملهم بها، ويعتبر هذا المقابل حقا مضمونا قانونا وشرعا وعرفا، إذ يعتبر العمال العنصر الحيوي والحي في المؤسسة إلا أن

<sup>1</sup> أعمار زيتوني، مصادر تمويل المؤسسات مع دراسة للتمويل البنكي، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، العدد 09 مارس 2006، ص:43.

مستوى وحجم هذه الأجور تتراوح بين الانخفاض والارتفاع حسب طبيعة المؤسسة وطبيعة النظام الاقتصادي ومستوى المعيشي.

### 1. 2 تحسين مستوى معيشة العمال:

إن التطور السريع الذي شهدته المجتمعات في الميدان التكنولوجي يجعل العمال أكثر حاجة إلى تلبية رغبات تتزايد باستمرار بظهور منتوجات جديدة بإضافة إلى التطور الحضاري لهم.

### 1. 3 توفير تأمينات ومرافق للعمال :

تعمل المؤسسات على توفير بعض التأمينات مثل التأمين الصحي والتأمين ضد حوادث العمل وكذلك التقاعد، بالإضافة إلى المرافق العامة مثل تعاونيات الاستهلاك والمطاعم... الخ<sup>1</sup>.

### 1. 4 تأهيل العمال<sup>2</sup>:

حيث يتم تدريب وتطوير العاملين ورفع مستويات مهاراتهم المهنية، وهذا عن طريق إخضاع العمال إلى دورات تكوين وتدريب من أجل رفع المستوى المهني، والتخصص حسب القدرة المهنية للعمال.

### 3. الأهداف التكنولوجية:

<sup>1</sup> ناصر دادي عدون، مرجع سابق، ص: 19

<sup>2</sup> إبراهيم بختي، دور الإنترنت وتطبيقاتها في مجال التسويق، دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002-2003، ص: 52.

- من بين الأهداف التكنولوجية التي تؤديها المؤسسة<sup>1</sup>:

### • البحث والتنمية :

- حيث مع تطور المؤسسات عملت على توفير إدارة أو مصلحة خاصة بعملية تطوير الوسائل والطرق الإنتاجية علميا، وترصد لهذه العملية مبالغ قد تزداد أهمية لتصل إلى نسبة عالية من الأرباح، ويمثل هذا البحث نسبة عالية من الدخل الوطني في الدول المتقدمة، وخاصة في السنوات الأخيرة، إذ تتنافس المؤسسات فيما بينها على الوصول إلى أحسن طريقة إنتاجية وأحسن وسيلة، تؤدي إلى التأثير على الإنتاج ورفع المردودية الإنتاجية في المؤسسة.

- كما أن المؤسسة الاقتصادية تؤدي دورا مساندا للسياسة القائمة في البلاد في مجال البحث والتطور التكنولوجي نظرا لما تمثله من وزن في مجموعها وخاصة الضخمة منها من خلال الخطة التنموية العامة للدولة المتوسطة الأجل، التي يتم من خلالها التنسيق بين العديد من الجهات ابتداء من مؤسسات البحث العلمي، والجامعات والمؤسسات الاقتصادية.

### مطلب الرابع: وظائف المؤسسة الاقتصادية:

- للمؤسسة عدة وظائف تمكنها من أداء دورها الاقتصادي والاجتماعي:

<sup>1</sup> ناصر دادى عدون، مرجع سابق، ص:21.

### 1. الوظيفة المالية:

- تعتبر الوظيفة المالية من أهم الوظائف في المؤسسة، فالمؤسسة لا تقوم

بنشاطها من إنتاج وتسويق.. دون توافر الأموال اللازمة لتمويل أوجه

النشاط المختلفة وأوجه الإنفاق.

- وتعرف الوظيفة المالية على أنها مجموعة من المهام والعمليات، التي

تسعى في مجموعها إلى البحث عن الأموال في مصادرها الممكنة بالنسبة

للمؤسسة، بعد تحديد الحاجات التي تريدها من الأموال من خلال برامجها

وخططها الاستثمارية<sup>1</sup>.

### 2. وظيفة التمويل:

- التمويل كمجموعة من مهام والعمليات، يعني العمل على توفير مختلف

عناصر المخزون المحصل عليا من خارج المؤسسة، بكميات وتكاليف

ونوعيات مناسبة طبقا لبرامج وخطط المؤسسة<sup>2</sup>.

ومن هذا التعريف يتضح لنا أن وظيفة التمويل تنقسم إلى مهمتين فرعيتين:

مهمة الشراء ومهمة التخزين.

<sup>1</sup> ناصر دادي عدون، مرجع سابق، ص: 263

<sup>2</sup> المرجع السابق، ص: 294.

### • مهمة الشراء<sup>1</sup>:

- هي مجموعة من الأنشطة التي تختص بتوفير مستلزمات النشاط من خارج المؤسسة بالكمية والجودة والأسعار المناسبة، وفي التوقيت ومن المصدر المناسبين

### • مهمة التخزين<sup>2</sup>:

- هي مجموعة من الإجراءات والأعمال التي تقوم بها المؤسسة على أساس أنظمة محكمة، ووفق صيغ معينة وعبر أجهزة مختصة، لتأمين الإمداد المستمر بالمستلزمات السلعية لعمليات التشغيل في الزمن المحدد وبالكميات والنوعية المطلوبتين.

### 3. وظيفة الإنتاج:

- يعتبر الإنتاج الوظيفة الأساسية للمؤسسات الإنتاجية فهو المبرر لوجودها و الحافز على استمرارها و بقاءها كون الإنتاج يرتبط بإشباع الحاجات الإنسانية و بالتالي فإنه يستمر ما دامت الحاجة الإنسانية قائمة.

ويمكن تعريفها بأنها عملية إنتاج المنفعة أو المنافع التي يقام العمل من أجل خلقها وبيعها كوسيلة لتحقيق الربح<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> علي الشرقاوي، المشتريات وإدارة المخازن، الدار الجامعية ، بيروت، 1995 ،ص: 20.

<sup>2</sup> أحمد طرطار، الترشيد الاقتصادي للطاقت الإنتاجية في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1993 ،ص: 75.

<sup>3</sup> سعاد نائف برنوطي ، إدارة الأعمال الصغيرة، دار وائل لنشر، عمان، الأردن ، 2005 ،ص: 226.

### 4. وظيفة التسويق:

- يعد التسويق من المفاهيم التي استقطبت انتباه و اهتمام العديد من الاقتصاديين و الباحثين خلال العقود الأربعة الأخيرة و تركز هذا الاهتمام حول كيفية تعريف مفهوم التسويق.
- ويعرف التسويق على أنه مجموع العمليات و المجهودات التي تبذلها المؤسسة من اجل معرفة أكثر لمتطلبات السوق، و ما يجب إنجازه في مجال مواصفات المنتج الشكلية و التقنية حتى تستجيب أكثر لهذه المتطلبات من جهة، و كل ما يبذل من جهود في عملية ترويج و توفير المنتج للمستهلك في الوقت المناسب و بالطريقة الملائمة حتى تبيع أكبر كمية ممكنة منه و بأسعار ملائمة تحقق أكثر أرباحا لها<sup>1</sup>.

### 5. وظيفة الموارد البشرية:

- تحتل وظيفة الموارد البشرية مكانة هامة في المؤسسة، فهذه الأخيرة لها أموال، زبائن، تكنولوجيا، أسواق... ولتشغيل كل هذا فهي بحاجة إلى محرك أساسي وهو الأفراد.
- وتعرف وظيفة الموارد البشرية على أنها مجموعة النشاطات المتعلقة بحصول

<sup>1</sup> ناصر دادي عدون ، مرجع سابق ، ص: 327.

المؤسسة على احتياجاتها من الموارد البشرية، وتطويرها وتحفيزها والحفاظ

عليها، بما يمكّن من تحقيق الأهداف بأعلى مستويات الكفاءة والفعالية<sup>1</sup>.

1.، البنوك، المؤسسات المالية، التجارة، الصحة وغيرها.

الفصل الثاني: أداء الوظيفي و صورة المؤسسة.

المبحث الأول : الأداء الوظيفي

المطلب الأول: تعريف أداء الوظيفي

المطلب الثاني:عناصر الأداء الوظيفي

المطلب الثالث :اهمية الأداء الوظيفي

المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

المبحث الثاني: صورة المؤسسة.

المطلب الأول :تعريف صورة المؤسسة

المطلب الثاني: خصائص صورة المؤسسة.

المطلب الثالث: اهمية صورة المؤسسة.

المطلب الرابع:أنواع صورة المؤسسة.

<sup>1</sup> جمال الدين محمد المرسي، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003 ،ص: 36.

### المبحث الأول : الأداء الوظيفي.

#### المطلب الأول :تعريف الأداء الوظيفي:

قبل التطرق لتعريف الأداء الوظيفي يجب إعطاء تعريف للأداء بمفهومه العام، والذي يمكن توضيحه من خلال مجموعة تعريفات لبعض المؤلفين كما يلي:

يعرف الأداء على أنه "النتيجة المتحصل عليها في أي ميدان عمل، كالنتائج التي تم تحقيقها لدى ممارسة عمل والمعبر عنها بوحدات قياس معينة". ويعرف أيضا أنه "الانجاز الذي يتحقق نتيجة ما يبذله الفرد في عمله من مجهود بدني وذهن<sup>1</sup>.

بينما الأداء الوظيفي فيشير إلى درجة تحقيق ما وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها، او يشبع الفرد متطلبات الوظيفة، وغالب ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد<sup>2</sup>.

يقصد بمفهوم الأداء المهني بأنه: " مجموعة من المخرجات و الأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها ،فهو مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المنظمات عن طريق مهام وواجبات يقوم بها العاملون داخل تلك المنظمات<sup>1</sup>

<sup>1</sup> علي السلمي، إدارة الموارد البشرية، دار غريب، ، مصر 1998 ،ص 267.

<sup>2</sup> راوية حسين، إدارة الموارد البشرية-رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، مصر، 2001 ،ص 233.

كما أن الأداء المهني يرتبط بكل من سلوك الفرد والمنظمة ويحتل مكانة خاصة داخل أي منظمة باعتبارها الناتج لمصلحة جميع الأنشطة بها، وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة<sup>2</sup>.

وعرف معجم مصطلحات العلوم الإدارية الأداء بأنه: "القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب"<sup>3</sup>.

المبحث الثاني: عناصر الاداء الوظيفي

عناصر الاداء الوظيفي:

-المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المهارة المهنية والفنية والمعرفة العامة والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها .

- 2نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء .

- 3كمية العمل المنجز: يشير إلى مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل ،ومقدار سرعة هذا الانجاز.

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

---

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

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

<sup>3</sup> محمود حسن ناصر، الأنماط القيادية بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية، دراسة مكملة للحصول على درجة الماجستير،فلسطين: الجامعة الإسلامية غزة، 2010، ص 5.

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

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

**الكفاءة:** لا يوجد اتفاق محدد بين المهتمين على تعريف محدد للكفاءة حيث يتقاطع مفهوم الكفاءة مع عدة مفاهيم كالإنتاجية و المردودية و الأمثلية... الخ وسنعرض بعض التعريفات لمفهوم الكفاءة، فقد عرفها ولبر وروكيرتس بأنها: "قدرة المؤسسة ومعنى ذلك أنها تشير إلى العلاقة بين المدخلات والمخرجات وتقاس من خلال نسبة المدخلات إلى المخرجات" أما الكفاءة حسب فنسنت Vincent فهي: "القدرة على القيام بالعمل المطلوب بأقل الإمكانيات، والنشاط الكفء هو الأقل كلفة"<sup>3</sup>

### لمطلب الثالث: أهمية الأداء المهني

يحثل الأداء المهني مكانة خاصة داخل أي منظمة كانت باعتبارها الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها، وذلك على مستوى الفرد والمنظمة، ذلك أن المنظمة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاءً حين يكون أداء العاملين أداءً متميزاً ومن ثم يمكن القول إن اهتمام إدارة المنظمة بمستوى الأداء عادة ما يفوق اهتمام العاملين بها. وعلى ذلك فإنه يمكن القول بأن الأداء على أي مستوى تنظيمي داخل

<sup>1</sup> غازي حسن عودة الحلابية، أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن، مرجع سابق، ص 24.25.

<sup>2</sup> إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، عمان: دار جرير للنشر والتوزيع، 2013، ص 109.110.

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

المنظمة وفي أي جزء منها لا يعد انعكاسا لقد ارت ودوافع المرؤوسين فحسب بل هو انعكاسات لقد ارت ودوافع الرؤساء أيضا.

وترجع أهمية الأداء المهني من وجهة نظر المنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في م ارحلها المختلفة ومن ثم فإن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة من م ارحل النمو و الدخول في مرحلة أكثر تقدما، إنما يتوقف على مستويات الأداء بها<sup>1</sup>.

### المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في الاداء المهني

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

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

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

العوامل النفسية: إن اللوازم والمعدات لها دور مركزي في التأثير على الأداء حيث توفر الجو المريح الذي يرفع الروح المعنوية للعامل ويبعث لديه روح المبادرة مما يدفعه لتحسين أداءه<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> حسن محمود حسن ناصر، الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية، مرجع سابق، ص52.53.

<sup>2</sup> خديجة بن طبة و نادية باسم، الظروف الفيزيائية وأثرها على أداء العاملين، دراسة ميدانية على عينة من عمال مصنع الأجر sPMC بتقرت، 1 مذكرة لنيل شهادة اللسانس في علم النفس عمل وتنظيم، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح -ورقلة، 2012، ص44.45.

### المطلب الأول: تعريف صورة المؤسسة

تعددت التعاريف حول مصطلح صورة المؤسسة بحيث حاول كل واحد منها إعطاء صيغة دقيقة له:

التعريف الأول: " تتكون صورة المؤسسة من مجموعة التمثيلات التي يتصورها الأفراد والآراء التي يشكلونها انطلاقاً من انطباعاتهم الذهنية حول المؤسسة."

التعريف الثاني: " تتكون صورة المؤسسة من التمثيلات الموضوعية (وقائع، خصائص مادية، نتائج) وذاتية (اتجاهات، رموز) التي يدركها الأفراد حول المؤسسة

". التعريف الثالث: تعتبر صورة المؤسسة ظاهرة تتجسد في تمثيل حالة واقع في المؤسسة. التعريف

الرابع: تتكون صورة المؤسسة من مجموعة التمثيلات والمدارك التي يستوحىها الأفراد حول المؤسسة.

التعريف الخامس: تظهر صورة المؤسسة في شكل مدارك لمحاسنها ومساوئها.

رغم تعددها واختلافها فإن هذه التعاريف حول مصطلح " صورة المؤسسة " تتفق وتجتمع في نقاط مشتركة يمكن سردها كالتالي :

ركزت كل التعاريف على مكونات صورة المؤسسة بينما أهملت جوانب أخرى تتعلق بمظاهر صورة المؤسسة وأسباب وعوامل بنائها.

تكرر كل التعاريف كلمة التمثيلات أي ما يعرف باللغة الفرنسية *Représentation* والتي تعني موضوع يحضر في الذهن.

تركز التعاريف كثيرا على الآراء حول المؤسسة، مما يعني أن صورة المؤسسة مهمة لتكوين رأي حولها<sup>1</sup>. من خلال إدراك كل فرد لهذه الصورة

### المطلب الثاني: خصائص صورة المؤسسة.

ثانيا: خصائص صورة المؤسسة: من خلال التعاريف السابقة، يمكن لنا أن نستخلص مجموعة من الخصائص، نذكر منها ما يلي:

الصورة عبارة عن مجموعة من التمثيلات الذهنية، وفيها الصورة التلقائية *spontanée* والصورة الكامنة *latent*. فعندما نسأل المستهلك بطريقة غير موجهة، فإنه يتذكر جزءا من الصورة فقط، وهو ما يمثل الصورة التلقائية. وعندما نسأله بأكثر عمق من خلال أسئلة دقيقة أو باستعمال تقنيات الإسقاط فإنه سيتذكر تداعيات *associations* أخرى تمثل الصورة الكامنة.

-الصورة شخصية ومنحازة: يمكن للصورة أن تكون مختلفة بدرجة كبيرة من شخص لآخر، ولهذا فإنه لا يمكننا الاكتفاء بصورة متوسطة في السوق ككل، وإنما يجب تحديد الصورة المدركة في كل قطاع سوقي.

الصورة مستقرة نسبيا: تمثل صورة المؤسسة تعبيراً عن معارف واتجاهات الأفراد في فترة معينة. هذه الاتجاهات بطبيعتها تتميز بأنها مستقرة نسبيا. أما الرضا وعدم الرضا فهما لا يؤثران في الصورة إلا بتكرار التجربة في نفس الاتجاه أو في حالة ما إذا كانت درجتها عالية، كما يضاف إلى هذا أن التغيرات الهامة التي تحدث في الصورة تعود إلى أحداث كبرى، نذكر منها، على سبيل المثال: حالة تقديم منتجات جديدة حققت نجاحا كبيرا، القيام بحملة إعلانية متميزة، حدوث أزمة شاملة، تسجيل مشاكل حقيقية في الجودة لم يتم التحكم فيها بسرعة... الخ. ويعتبر الاستقرار النسبي للصورة، إذا كانت جيدة، ميزة تتمتع بها المؤسسة. بحيث أن هذا الاستقرار يمثل أساسا لكسب وفاء المستهلكين، وهي ميزة ممتدة في الزمن لأن

<sup>1</sup> بالحاج نذيره، الصورة المؤسساتية للمؤسسة في حالة أزمة، مذكرة ماجستير تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة تلمسان، الجزائر، دفعة 2004/2005، ص: 36.

المنافسة لا يمكنها القضاء بسهولة على صورة جيدة. وفي المقابل، فإن هذا الاستقرار يعتبر عيباً في حالة ما إذا كانت الصورة غير جيدة، بما أنها تتطلب وقتاً وجهداً كبيرين من أجل تعديلها.

**لصورة انتقائية ومبسطة:** الصورة هي ملخص عن المؤسسة، يقوم به الفرد من أجل تبسيط إدراكه للعديد من المؤسسات التي غالباً ما تكون متشابهة فيما بينها. لذلك فعندما نقوم بتحليل الصورة، يجب التركيز على الأهم، فالصورة التلقائية في الغالب تكون معبرة بشكل كبير. وأما الصورة الكامنة فتحليلها يمكن أن يكون مهماً، لكن يجب اتخاذ الاحتياطات اللازمة في ذلك.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: أهمية صورة المؤسسة

أهمية الصورة: تظهر أهميتها من خلال العناصر التالية :

- تساعد المستهلكين على تذكر علامة المؤسسة.
- تسمح بتمييز وتموقع المنتج والعلامة مقارنة مع المنتجات المنافسة.
- تسهل عملية اتخاذ قرار الشراء أو عدم الشراء .
- تقييم المستهلكين، وهكذا فإن الشخص الذي يريد حياة منتج ذو صورة ذات هيبية، فإنه ينظر إليه على أنه مميز مقارنة مع الآخرين.
- تسمح بزيادة انتشار العلامة<sup>2</sup>.

المطلب الرابع: أنواع صورة المؤسسة:

لا تكتمل دراسة صورة المؤسسة دون استعراض الأنواع والأشكال المختلفة لها ويمكن تمييز أربعة منها: **صورة التلقائية:** يرى خبراء الاتصال أنها تثبت لدى الأفراد لما لا يستطيع أي فرد أن يقدم إجابات دقيقة عن المؤسسة و يكتفي بإجابات تلقائية لخصائصها، وما تتميز به بطريقة عفوية بما يحضر في أذهانهم

<sup>1</sup> بلقاسم رابح، صورة المؤسسة وتقييم فعالية إستراتيجية الاتصال التسويقي - حالة مجمع صيدال- ، رسالة ماجستير تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر، دفعة 2006/2005 ،ص ص: 36- 37.

<sup>2</sup> Pierre Mouandjo B.Lewis et Patrice Mabiada, Théorie et pratique de la communication L'Harmattan, paris, /2010, p: 191.

الصورة المثارة: تظهر من خلال طرح سلسلة من التساؤلات ويعطى للمجيب الوقت الكافي للتفكير والتمعن حتى يستحضر كل ما يعرفه عن المؤسسة، وتثبت الصورة المثارة عند الحصول على الكثير من الخصائص حول المؤسسة من طرف المجيب حسب ما يستحضره في الذهن. تارة تكون موضوعية و تارة تكون ذاتية.

الصورة المأخوذة: وهي التي تصل إلى أذهان وخيال الأفراد الذين يستقبلونها حسب إدراكاتهم وشعورهم الحسي وطريقهم للاستيعاب، وتقسم الصورة المأخوذة حسب موقعا لأفراد مقارنة مع المؤسسة إلى المأخوذة خارجها والأخرى من داخلها. يمكن أن تنتج الصورة المأخوذة واقعا و لكنها لا تعكس دائما الحقيقة.

الصورة المقصودة: هي الصورة المثالية التي تريد المؤسسة إيصالها، لأنها تبرز أهدافها وتسمح لها بتجاوز منافسيها وتتحصل على الأفضلية التنافسية. لكن يوجد فارق بين الصورة المأخوذة في الخارج والصورة المثالية والتي يمكن سده بعد عدة سنوات.

و من أنواع الصورة كذلك ما يلي:

-الصورة المرأة: وهي التي ترى المؤسسة من خلالها .

-الصورة الحالية: وهي التي يراها بها الآخرون.

- الصورة المرغوبة: وهي التي تود المؤسسة أن تكون في أذهان الجماهير .

- الصورة المثلى: وهي أمثل صورة يمكن أن تتحقق إذا أخذنا في الاعتبار المنافسة، وتسمى الصورة المتوقعة

- الصورة المتعددة: وهي كل الانطباعات التي يبديها الجمهور حول المؤسسة، ومن الطبيعي أن لا تستمر لتتحول إلى صورة إيجابية أو سلبية.

# الإطار التطبيقي

### تعريف مؤسسة الدراسة:

الجزائرية للمياه : هي مؤسسة ذات طابع عمومي ، صناعي ، تجاري أنشأت بمرسوم تنفيذي رقم 101/1 بتاريخ 21 أفريل 2001 ، مهامها الرئيسية تتمثل في التسيير المنظور للخدمة العمومية في مجال الانتاج ، التسيير ، وتوزيع المياه ، وكذلك تحصيل فواتير المستهلك المياه الصالحة للشرب وتلك المستعملة للصناعة والتصنيع من قبل المشتركين مواطنين ، مؤسسات .....الخ.

### أهداف المؤسسة :

- ضمان الخدمة العمومية وتطويرها
- توصيل الماء في أحسن الظروف
- توفير القدر الممكن من المياه الصالحة للشرب
- تقوم بتنظيم وتوزيع والتأطير المركز وتجديد الشبكة ووضع العدادات وسد النقص وذلك ما يفرض عليها مصاريف عالية ال يمكن التحكم فيها إلى بعد سنوات طويلة.

### أ: الجداول البسيطة:

#### تفريغ البيانات في الجداول البسيطة

الجدول رقم 1: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة:

التكرارات	النسب المئوية	
8	26.7	أقل من 5 سنوات
5	16.7	من 6 إلى 10 سنوات
17	56.7	أكثر من 10 سنوات
30	100	المجموع

#### التعليق:

يتبين من خلال الجدول أن نسبة العاملين ذوي الخبرة تتراوح أكثر 10 سنوات تمثل أعلى نسبة والمقدرة بـ 56.7%، وتأتي في المرتبة الثانية العاملين ذوي الخبرة أقل من 5 سنوات بنسبة 26.7%. وفي المرتبة الأخيرة يأتي ذوي الخبرة من 6 إلى 10 سنوات بنسبة 16.7%.

الجدول رقم 2: توزيع أفراد العينة المستوى التعليمي.

التكرار	النسب المئوية	
16	53.3	جامعي
10	33.3	تكوين مهني
1	3.3	جامعة التكوين المتواصل
3	10.0	شهادات أخرى
30	100	المجموع

**التعليق:**

يتضح من خلال هذا الجدول أن الجامعيين يحتلون المرتبة الأولى بنسبة 53.3% (أكثر من النصف) وهذا لديه تأثير كبير على درجة الوعي و حسن الأداء ، في حين قدرت نسبة تكوين المهني 33.3% وهي نسبة معقولة نظرا لكونهم لديهم خبرة طويلة في العمل .بينما قدرت نسبة جامعة التكوين المتواصل ب 3.3% .في حين قدرت نسبة شهادات اخرى بنسبة 10% .

الجدول رقم 3: توزيع أفراد العينة حسب طبيعة الوظيفة.

النسب المئوية	التكرار	
13.3	4	رئيس مكتب
16.7	5	رئيس مصلحة
56.7	21	موظف
100	30	المجموع

### التعليق:

يتضح من خلال الجدول ان نسبة الموظفين تمثل اكبر نسبة المقدرة ب 56.7%، و في المرتبة الثانية رئيس مصلحة المقدرة ب نسبة 16.7%. في حين في المرتبة الاخيرة رئيس مكتب بنسبة 13.3%.

الجدول 4: يمثل طبيعة الاتصالات التي تقوم بها المؤسسة.

التكرار	النسبة المئوية	
7	23.3	داخلي
6	20.0	خارجي
17	56.7	الاثنين معا
30	100	المجموع

### التعليق:

من خلال الجدول تظهر أن نسبة قليلة تقدر بـ 20% تقوم باتصالات خارجية فقط، بينما يقوم 56.7% من المبحوثين باتصالات داخلية وخارجية نظراً لأهمية الاتصال بشقيه، ذلك أنه يمثل همزة وصل أو الربط التي تجمع كافة أجزاء التنظيم الإداري، ويكتفي 23.3% من المبحوثين بالقيام باتصالات داخلية فقط، وقد يعود ذلك إلى طبيعة أعمالهم المحصورة في بعض الشؤون الإدارية التي لا تخرج عن إطار المؤسسة.

الجدول 5: يوضح ما إذا كان العمال يستخدمون شبكة الإنترنت.

النسب المئوية	التكرار	
53.3	16	نعم
46.7	14	لا
100	30	المجموع

### التعليق:

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة 53.3 % من العاملين يستخدمون شبكة الإنترنت باعتبارها وسيلة اتصال ونقل المعلومات وما توفره من خدمات. و ان نسبة 46.7 % من العاملين لا تتوفر لديهم شبكة الانترنت

الجدول 6: اذا كانت الاجابة بنعم فيما تستخدمها.

النسب المؤية	التكرار	
23.3	7	الحصول على المعلومات
6.7	2	نقل الملفات عبر البريد الالكتروني
23.3	7	جميعها
53.3	16	المجموع

### التعليق:

يوضح الجدول رقم (5) ان مجموع المبحوثين الذين اجابو بنعم على إستخدام الانترنت قدرت ب 53.3% . و منه نستنتج أن نسبة استغلال الانترنت في الحصول على المعلومات تقدر ب 23.3% فقط بالرغم من كون الإنترنت تعد أكبر مزود للمعلومات إضافة إلى أنها دائرة معارف عملاقة. كما تستخدم شبكة الإنترنت في نقل الملفات عبر البريد الالكتروني بنسبة تقدر ب 6.7% وذلك لما يوفره البريد الالكتروني من خدمات . بينما نجد أن نسبة متوسطة من العاملين بالمؤسسة المقدرة ب 23.3% يستخدمون الإنترنت في نقل الملفات والحصول على المعلومات معا وهذا ما يفسر استخدامهم الواسع لشبكة الإنترنت مما يوفر لهم الاستفادة من خدماتها المتنوعة.

### الجدول 7: استخدام شبكة الانترنت في العمل

النسب المئوية	التكرار	
43.3	13	نعم
56.7	17	لا
100	30	المجموع

#### التعليق:

يوضح الجدول أن 43.3% من العاملين يستخدمون الإنترنت وهي نسبة قليلة ، فهذه الشبكة مهمة كثيرا للعاملين والمركز باعتبارها فضاء افتراضيا تسمح بتجميع مصادر المعلومات المختلفة التي تخص المركز وعماله ، بحيث 56.7% من العاملين لا يستخدمونها وهي نسبة مرتفعة.

### الجدول 8: إذا كانت الاجابة بنعم فيما تستخدمها.

التكرار	النسب المئوية	
5	16.7	الاتصال بالموظفين
7	23.3	تبادل المعلومات
1	3.3	مراقبة العمل
13	43.3	المجموع

### التعليق:

يتبين من خلال الجدول رقم (7) ان مجموع المبحوثين الذين يستخدمون شبكة الانترنت قدرت ب43.3% . ونستنتج من خلال الجدول السابق أن أهم مجال لاستخدام هاته الاخيرة هو تبادل الملفات بنسبة %23.3 بينما %16.7 يستخدمونها في الاتصال بالموظفين ،في حين % 3.3 يستخدمونها في مراقبة العمل.

### الجدول 9: إذا كانت الإجابة بلا فلماذا

النسب المؤية	التكرار	
13.3	4	لان لا تجيد استخدامها
10	3	لانك تضن غير امنة
33.3	10	غير متاحة لك
56.7	17	المجموع

### التعليق:

يتضح من خلال الجدول رقم (7) ان مجموع العاملين الذين اجابو بلا قدرت نسبتهم ب56.7%. كما يوضح الجدول أعلاه أن نسبة 33.3% من العاملين وهي نسبة مرتفعة يعود سبب عدم استخدامهم للإنترنت لكونها غير متاحة لهم، بينما يرى 13.3% من العمال لا يجيدون استخدامها. في حين 10% يعتقدون انها غير امنة.

الجدول 10: استخدام شبكة الاكسترنات في المؤسسة.

التكرار	النسب المئوية	
4	13.3	دائما
7	23.3	احيانا
19	63.3	ابدا
30	100	المجموع

### التعليق:

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان نسبة 63.3% من المبحوثين لا يستعملون شبكة الاكسترنات رغم توفرها في المؤسسة .في حين نجد 23.3% من العاملين يستعملون شبكة الاكسترنات احيانا.بينما نجد نسبة قليلة تقدر ب 13.3% فقط يستعملون هذه التكنولوجيا وهذه النسب ضعيفة مقارنة بفوائد الإكسترنات التي تسمح بالاتصال بالمتعاملين في أقرب وقت وبأقل تكلفة ومجوده.

الجدول 11: إذا كنت تستخدم شبكة الاكسترنات.

النسب المؤية	التكرار	
16.7	5	الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة
16.7	5	الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة
3.3	1	أخرى اذكرها
36.7	11	المجموع

التعليق:

يبين لنا الجدول رقم (10) ان مجموع المبحوثين الذين يستخدمون شبكة الاكسترنات قدرت ب 36.7 % كما يوضح الجدول اعلاه ان 16.7 % من العاملين يستعملون شبكة الاكسترنات في الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة في حين نجد 16.7 % من المبحوثين يستعملونها للاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة. بينما 3.3 % من المبحوثين يستعملونها في اغراض اخرى

الجدول 12: يمثل معرفتك سابقة بإستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

النسب المئوية	التكرار	
66.7	20	نعم
33.3	10	لا
100	30	المجموع

التعليق:

يوضح هذا الجدول أن نسبة 66.7% كانت لديهم معرفة مسبقة لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، في حين ان نسبة 33.3% المبحوثين ليست لديهم معرفة سابقة بإستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

الجدول 13: يمثل طريقة حصولك على معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

النسب المئوية	التكرار	
26.7	8	عن طريق المؤسسة
40.0	12	من خارج المؤسسة
66.7	20	المجموع

التعليق:

يوضح لنا الجدول الموجود في الأعلى ان مجموع المبحوثين الذين اكتسبو معرفة مسبقة حول استخدام تكنولوجيا الحديثة قدرت بـ 66.7% وأن أعلى نسبة من العمال والمقدرة بـ 40% لديهم معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة مصدرها من خارج المؤسسة في حين 26.7% من العمال كان مصدر معرفتهم المسبقة من داخل المؤسسة،

الجدول 14: يمثل الرغبة في إدخال تكنولوجيا إتصال حديثة أخرى حديثة للمؤسسة.

التكرار	النسب المئوية	
26	86.7	نعم
4	13.3	لا
30	100	المجموع

### التعليق:

يوضح الجدول أعلاه أن 86.7% من المبحوثين لديهم رغبة في إدخال تكنولوجيا أخرى للمؤسسة، فيما عبر 13.3% من العاملين عن عدم رغبتهم في إدخال تكنولوجيا أخرى.

الجدول 15: يمثل التجديد الذي أحدثته هذه التكنولوجيا في شكل العمل.

النسب المئوية	التكرار	
30.0	9	كثيرا
50.0	15	قليلًا
20.0	6	ابدا
100	30	المجموع

#### التعليق:

يتضح من خلال هذا الجدول أن نسبة 30.0% من المبحوثين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحدثت تغييرا كبيرا في شكل العمل داخل المؤسسة. بينما يرى 50% أنها أحدثت تغييرا ولكن بشكل قليل. في حين 20% من المبحوثين أنها لم تحدث أي تغيير.

الجدول 16: يمثل مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال داخل المركز.

النسب المئوية	التكرار	
36.7	11	نعم
33.3	10	لا
30.0	9	قليلا
100	30	المجموع

التعليق:

يتضح من الجدول المبين أعلاه أن نسبة كبيرة من العاملين والمقدرة بـ 36.7% يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت بشكل كبير في تحسين طرق وأساليب الاتصال الداخلي. في حين يرى 30.0% من العاملين أن هذه التكنولوجيات ساهمت بشكل قليل في تحسين الاتصال داخل المؤسسة. بينما يرى 33.3% من العاملين أن التكنولوجيات لم تحسن أساليب الاتصال الداخلي أبداً.

الجدول 17: يمثل دور استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة فعالية الاتصال الخارجي.

التكرار	النسب المئوية	
9	30.0	كثيرا
10	33.3	قليلا
11	36.7	أبدا
30	100	المجموع

### التعليق:

من خلال الجدول المبين أعلاه يوضح أن 30 % من العاملين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لم تحسن الاتصال الخارجي كثير. وهذا ما جعل 33.3 % من المبحوثين يرون ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة فعلت الاتصال الخارجي بشكل قليل. في حين 36.7 % يرون بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لم تفعل الاتصال خارج المؤسسة و هي النسبة الأكبر.

الجدول 18: يمثل مظاهر الزيادة في فعالية الاتصال الخارجي.

النسب المئوية	التكرار	
20.0	6	التعريف أكثر بالمؤسسة
30.0	9	تحسين صورة المؤسسة
13.3	4	تسهيل الاتصال بالمؤسسات الأخرى
63.3	19	المجموع

#### التعليق:

يتضح من خلال الجدول رقم (17) ان المبحوثين الذي كانت إجاباتهم بنعم او قليلا حول زيادة فعالية الاتصال الخارجي في ظل استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي قدرت بنسبة 63.3% . و منه نستنتج من خلال الجدول المبين اعلاه الذي يوضح اهم المظاهر التي أدت الى زيادة فعالية الاتصال الخارجي حيث كانت إجابة المبحوثين ان أغلب العاملين بالمؤسسة يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين صورة المؤسسة بنسبة 30% بينما يرى 20% من المبحوثين ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في التعريف اكثر بالمؤسسة .في حين 13.3% من المبحوثين ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تسهيل الاتصال بالمؤسسات الأخرى.

الجدول 19: يمثل استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل دور العامل في المؤسسة.

التكرار	النسب المئوية	
8	26.7	كبير
13	43.3	متوسط
9	30.0	ضعيف
30	100	المجموع

#### التعليق:

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة كبيرة من العاملين والمقدرة بـ 43.3% يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة فعلت دورهم بشكل متوسط. بينما 30 % فعلت دورهم بشكل ضعيف. في حين 36.7% يرون ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة فعلت دورهم بشكل كبير.

الجدول 20: يمثل الاضافة التي قدمتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

النسب المؤية	التكرار	
56.7	17	امكانية التعامل ع كم هائل من المعلومات
20.0	6	سهولة تعديل و تحديث المحتوى
13.3	4	فعالية التواصل مع العاملين
10.0	3	كل ماسبق
100	30	المجموع

التعليق:

يتضح من الجدول أعلاه أن 56.7% من العاملين يرون أن استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة سهل لهم امكانية التعامل مع كم هائل من المعلومات. في حين يرى 20% من المبحوثين ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة اضافت لهم امكانية سهولة تعديل و تحديث المحتوى. بينما 13.3% من العاملين يرون ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة اضافت لهم فعالية التواصل مع العاملين. في حين 10% يرون ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة اضافت لهم كل ما سبق.

الجدول 21: يمثل الدورات التدريبية التي تضمنها المؤسسة للتحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

التكرار	النسب المؤوية	
10	33.3	نعم
20	66.7	لا
30	100	المجموع

التعليق:

الجدول المبين أعلاه يوضح أن أغلب العاملين داخل المركز والمقدرة نسبتهم بـ 66.7 % لا يتلقون دورات تدريبية للتحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة و هي نسبة كبيرة .في حين 33.3% هم فقطن يتلقون دورات تكوينية للتحكم في تكنولوجيا الاتصال الحديثة

الجدول 22: يمثل طرق الدورات التدريبية التي تضمنها المؤسسة .

التكرار	النسب المئوية	
7	23.3	اجتماعات
6	20.0	تربصات
7	32.7	ملتقيات
20	66.7	المجموع

#### التعليق:

من خلال الجدول رقم (21) الذي يوضح نسبة العاملين الذي إستفادوا من دورات تدريبية في مجال إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة و التي قدرت بنسبة 66.7% .و منه نستنتج من خلال الجدول اعلاه ان طرق التدريب التي تضمنها المؤسسة في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة نجد ان نسبة 32.7% من العاملين يستفيدون من الملتقيات في طرق التدريب.بينما نجد في المرتبة الثانية الاجتماعات بنسبة 23.3% في حين في المرتبة الأخيرة نجد التربصات بنسبة 20% . .

الجدول 23 : تمثل الاستعمالات الجديدة التي تحاول المؤسسة إجادها من أجل تطوير العمل.

النسب المئوية	التكرار	
70.0	21	نعم
30.0	9	لا
100	30	المجموع

### التعليق:

من خلال الجدول ان نسبة كبيرة من المبحوثين تقدر ب70 % يريدون ادخال إستعمالات جديدة و هي نسبة كبيرة.في حين نجد نسبة 30 % لا يريدون ادخال إستعمالات جديدة على مستوى المؤسسة.

الجدول 24: يمثل نوع هذه الاستعمالات.

النسب المئوية	التكرار	
33.3	10	تقنيات
36.7	11	برامج
100	21	المجموع

**التعليق:**

من خلال الجدول رقم (23) الذي يبين نسبة الافراد الذي كانت إجابتهم ب نعم من اجل إيجاد إستعمالات جديدة لتطوير العمل التي قدرت ب 70%. -تشير البيانات الإحصائية في الجدول أعلاه أن نسبة 36.7% من المبحوثين يرون أن البرامج هي من بين أكثر الاستعمالات التي تحاول إدارة المؤسسة توفيرها من أجل تطوير العمل وذلك لما لهذه البرامج من قدرة على تشغيل البيانات والمعلومات.في حين إستعمال التقنيات فبلغت نسبتها 33.3 % فهذه النسبة تبين أن المؤسسة تسعى دائما إلى تجديد وسائلها الاتصالية بتقنيات أحدث.

**ب/ الجداول المركبة.**

## الإطار التطبيقي

الجدول 25: يوضح إستخدام شبكة الانترنت في المؤسسة .

المجموع		لا		نعم		الإجابات	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
26.7	8	6.7	2	20	6	أقل من 5 سنوات	الخبرة
16.7	5	10	3	6.7	2	من 6 سنوات إلى 10 سنوات	
56.7	17	30	9	26.7	8	أكثر من 10 سنوات	
100	30	46.7	14	53.3	16	المجموع	
53.3	16	30	9	23.3	7	جامعي	المستوى التعليمي
33.3	10	10	3	23.3	7	تكوين مهني	
3.3	1	3.3	1	0	0	جامعة التكوين المتواصل	
100	3	3.3	1	6.7	2	شهادات أخرى	
100	30	46.7	14	53.3	16	المجموع	
13.3	4	3.3	1	10	3	رئيس مكتب	طبيعة الوظيفة
16.7	5	10	3	6.7	2	رئيس مصلحة	
70	21	33.3	10	36.7	11	موظف	
100	30	46.7	14	53.3	16	المجموع	

التعليق:

من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح إستخدام شبكة الانترنت في المؤسسة، نجد ان الافراد لديهم خبرة اكثر من 10 سنوات هم أكثر من يركزون عملهم على هذه الشبكة بنسبة 26.7%، اما بخصوص الافراد ذوي خبرة اكثر من 10 سنوات لا يستخدمو الانترنت فبلغت نسبتهم ب 30%، اما الافراد اقل من 5 سنوات فبلغت نسبتهم ب 20%، في حين في فئة المستوى التعليمي نلاحظ ان ذوي المستوى الجامعي و التكوين المنى في المرتبة الاولى من حيث إستخدام الانترنت في عمل بنسبة قدرت ب 23.3%، بينما إذا تم ربط ذلك بطبيعة الوظيفة فإن الموظف يركز على شبكة الانترنت بنسبة لا تقل على 36.7%، و نلاحظ ان 33.3% من الموظفين لا يستخدمو شبكة الانترنت في العمل، بينما رؤساء المكاتب يستخدمون الانترنت في العمل بنسبة 10%، في حين رؤساء المصالح قدرت نسبة إستخدامهم لشبكة الانترنت ب 6.7%.

و قد يرجع هذا الاهتمام الكبير التي اصبحت توليه المؤسسات الى الانترنت خاصة و مع هذا التطور التكنولوجي الهائل الذي يشهده العالم و الذي اصبح يفرض علينا إستعمال الانترنت في جميع المجالات و التي تعتبر الادارة من اهمها، ومع إعتبار ان خبرة العمل والتي كلما زادت تزداد من خلالها التجارب المكتسبة لدى العامل فيحاول التغيير للافضل. و أكثر المبحوثين الذين يركزون عملهم على شبكة الانترنت هم الموظفين من ذوي طبيعة الوظيفة، في حين الجامعيين اكثر من يرون ان الانترنت تسهل عملهم في المؤسسة من خلال نقل و تبادل المعلومات، بينما ان ذوي الخبرة أكثر من 10 سنوات يرمزون على الانترنت بشكل كبير في المؤسسة.

الجدول 26: يوضح إستخدام شبكة الانترنت

المجموع		لا		نعم		الإجابات	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
26.7	8	16.7	5	10	3	أقل من 5 سنوات	الخبرة
16.7	5	10	3	6.7	2	من 6 سنوات إلى 10 سنوات	
56.7	17	30	9	26.7	8	أكثر من 10 سنوات	
100	30	56.7	17	43.3	13	المجموع	
53.3	16	40	12	13.3	4	جامعي	المستوى التعليمي
33.3	10	10	3	23.3	7	تكوين مهني	
3.3	1	3.3	1	0	0	جامعة التكوين المتواصل	
100	3	3.3	1	6.7	2	شهادات أخرى	
100	30	56.7	17	43.3	13	المجموع	
13.3	4	6.7	2	6.7	2	رئيس مكتب	

## الإطار التطبيقي

16.7	5	10	3	6.7	2	رئيس مصلحة	طبيعة الوظيفة
70	21	40	12	30	9	موظف	
100	30	56.7	17	43.3	13	المجموع	

### التعليق:

نلاحظ من خلال الجدول بحسب المستوى التعليمي أن ذوي المستوى تكوين مهني يستخدمون الإنترنت أكثر الجامعيين بنسبة تقدر بـ 23.3% وتقدر نسبة الجامعيين بـ 13.3% في حين بلغت نسبة المبحوثين ذوي الجامعيين و لا يستخدمو شبكة الانترنت بـ 40%، أما حسب متغير الخبرة فنجد أن العمال ذوي الخبرة اقل من 05 سنوات نسبة استخدامهم للإنترنت 10% فقط، بينما الأقدمية اكثر 10 سنوات بنسبة 26.7%، أما حسب متغير نوع الوظيفة فنجد أن الموظفين يستخدمونها بنسبة 30% في حين بلغت نسبة الموظفين ولا يستخدمو شبكة الانترنت بـ 40%، فيما نجد أن رؤساء المصالح يستخدمونها بنسبة 6.7%، وهذا دلالة على أن استخدام الإنترنت في مركز المؤسسة متاحة لكل الموظفين وذوي الخبرة أغلبهم اكثر 10 سنوات في حين بلغت نسبة المبحوثين ذوي اخبرة اكثر من 10 سنوات و لا يستخدمو شبكة الانترنت بـ 30%.

تعد الإنترنت بوابة فريدة للدخول إلى قلب المؤسسة والإطلاع على نشاطاتها، وهي عبارة عن دمج مجموعة من الحواسيب باستعمال نفس بروتوكول الاتصال، ويمكن اعتبارها فضاء افتراضيا تسمح بتجميع مصادر المعلومات المختلفة التي تخص المؤسسة وتهم أفرادها، و أيضا ونفس ذلك بطبيعة

العمل الإداري الذي يحتاج لاستخدامها خاصة في تبادل الملفات و نقل المعلومات لكل الفروع.

الجدول 27: يوضح استخدام شبكة الاكسترنات في المؤسسة.

المجموع		ابدا		احيانا		دائما		الاجابات	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
26.7	8	13.3	4	3.3	1	10	3	أقل من 5 سنوات	الخبرة
16.7	5	10	3	6.7	2	0	0	من 6 سنوات إلى 10 سنوات	
56.7	17	40	12	13.3	4	3.3	1	أكثر من 10 سنوات	
100	30	63.3	19	23.3	7	13.3	4	الجموع	
53.3	16	36.7	11	6.7	2	10	3	جامعي	المستوى التعليمي
33.3	10	16.7	5	13.3	4	3.3	1	تكوين مهني	
3.3	1	3.3	1	0	0	0	0	جامعة التكوين	

## الإطار التطبيقي

								المتواصل	
10	3	6.7	2	3.3	1	0	0	شهادة اخرى	
100	30	63.3	19	23.3	7	13.3	4	المجموع	
13.3	4	3.3	1	3.3	1	6.7	2	رئيس مكتب	طبيعة الوظيفة
16.7	5	10	3	3.3	1	3.3	1	رئيس مصلحة	
70	21	50	15	16.7	5	3.3	1	موظف	
100	30	63.3	19	23.3	7	13.3	4	المجموع	

### التعليق :

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح إستخدام شبكة الاكسترنات في المؤسسة ،حيث نجد ذوي الخبرة اقل من 5 سنوات في المرتبة الأولى من حيث إستخدام شبكة الاكسترنات بنسبة 10% في حين بلغت نسبة الافراد الذين اجابوا باحيانا 3.3%بينما نسبة الافراد الذين لا يستخدمو هذه الشبكة و لديهم خبرة اكثر من 10 سنوات تقدر ب 40% ،اما بخصوص المستوى التعليمي من خلال البيانات في الجدول لدينا الجامعيين اكثر من يستخدم هذه الشبكة بنسبة 10%، و ايضا نسبة الجامعيين الذين اجابو بأبدا تقدر ب 36.7%،في اما بالنسبة لمتغير طبيعة الوظيفة نجد ان رؤساء المكاتب يركزون غي عملهم على هذه الشبكة بنسبة 6.7%في حين الموظفين و رؤساء الصالح نسبة إستغلالهم لهذه الاخيرة تقدر ب 3.3%، في حين ان الموظفين الذين اجابو بأبدا تقدر نسبتهم ب 50%.

## الإطار التطبيقي

يعود ذلك بإعتبار ان شبكة الاكسترنات هي وسيلة إتصال خارجية تقوم بنقل معلومات ،و تعتبر هذه الشبكة تصميم لاحتياجات الموظفين من تبادل المعلومات و متطلبات المؤسسات الاخرى الموجودة في بيئة العمل ،حيث لاحظنا ان إستخدامها في مؤسسة جزائرية للمياه بصفة قليلة و ذلك بسبب ان هذه الشبكة تستغل فقط من طرف بعض المصالح كون عملها يتطلب وجود هذه شبكة في مؤسسة منها مكتب المدير و امانة المدير و رؤساء المصالح .

الجدول 28: يوضح معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة .

المجموع		لا		نعم		الإجابات	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
26.7	8	10	3	16.7	5	أقل من 5 سنوات	الخبرة
16.7	5	3.3	1	13.3	4	من 6 سنوات إلى 10 سنوات	
56.7	17	20	6	36.7	11	أكثر من 10 سنوات	
100	30	33.3	10	66.7	20	المجموع	
53.3	16	23.3	7	30	9	جامعي	المستوى التعليمي
33.3	10	10	3	23.3	7	تكوين مهني	
3.3	1	0	0	3.3	1	جامعة التكوين المتواصل	

10	3	0	0	10	3	شهادات أخرى	
100	30	33.3	10	66.7	20	المجموع	
13.3	4	3.3	1	10	3	رئيس مكتب	طبيعية الوظيفة
16.7	5	6.7	2	10	3	رئيس مصلحة	
70	21	23.3	7	46.7	14	موظف	
100	30	33.3	10	66.7	20	المجموع	

التعليق:

نلاحظ من خلال الجدول الذي يوضح معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حيث لدينا العمال ذوي الخبرة اكثر من 10 سنوات لديهم معرفة مسبقة باستخدام هذه التكنولوجيا حيث بلغت نسبة 36.7 % بينما في فئة متغيرة المستوى التعليمي لدينا الجامعيين لديهم خبرة في استخدام تكنولوجيا اتصال الحديثة و بلغت النسبة 30%، في حين في فئة متغيرة طبيعة الوظيفة لدينا نسبة 46.7% من الموظفين يمتلكون معرفة مسبقة لاستخدام هذه تكنولوجيا و 23.3% من الموظفين لا يمتلكون معرفة مسبقة بهذه التكنولوجيا. نلاحظ ان اغلبية موظفين لديهم معرفة مسبقة و هذا راجع الى طبيعة عملهم التي تتطلب البحث وبالتالي افضل وسيلة لتطوير ابحاثهم هي تكنولوجيا الاتصال الحديثة. وهذا مايفسر أيضا انه كلما زاد المستوى التعليمي كلما زادت الكفاءة و المعرفة بالتطورات الحاصلة و تكنولوجيا الحديثة و مواكبتها .

الجدول 29: يوضح رغبة في إدخال تكنولوجيا إتصال حديثة اخري للمؤسسة

المجموع		لا		نعم		الاجابات	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
26.7	8	3.3	1	23.3	7	أقل من 5 سنوات	الخبرة
16.7	5	0	0	16.7	5	من 6 سنوات إلى 10 سنوات	
56.7	17	10	3	46.7	14	أكثر من 10 سنوات	
100	30	13.3	4	86.7	26	المجموع	
53.3	16	10	3	43.3	13	جامعي	المستوى التعليمي
33.3	10	3.3	1	30	9	تكوين مهني	
3.3	1	0	0	3.3	1	جامعة التكوين المتواصل	
10	3	0	0	10	3	شهادات أخرى	
100	30	13.3	4	86.7	26	المجموع	

## الإطار التطبيقي

13.3	4	0	0	13.3	4	رئيس مكتب	طبيعة الوظيفة
16.7	5	3.3	1	13.3	4	رئيس مصلحة	
70	21	10	3	60	18	موظف	
100	30	13.3	4	86.7	26	المجموع	

### التعليق:

يتضح من الجدول ان المؤسسة تحتوي على كفاءات بشرية اغلبها تشجع التطور و تريد ادخال تكنولوجيا جديدة للمؤسسة و مواكبة العصر مهما كانت خبرتهم اي مستواهم التعليمي او نوع وظيفتهم .حيث نلاحظ ان الافراد ذوي الخبرة اكثر من 10سنوات يريدون ادخال تكنولوجيا جديدة للمؤسسة قدرت بنسبة نسبتهم ب 46.7% ، و ذوي خبرة اقل من 5 سنوات يريدون ادخال تكنولوجيا جديدة للمؤسسة قدرت بنسبة نسبتهم ب 23.3% ،في حين الجامعيين يرون ان إدخال تكنولوجيا إتصال حديثة مهم لتطوير العمل و بلغت نسبتهم ب43.3% و الجامعيين الذي لا يريدون إدخال تكنولوجيا جديدة قدرت نسبتهم ب 10%،بينما نجد الموظفين مع فكرة إدخال تكنولوجيا جديدة للمؤسسة لتسهيل عمل المؤسسة و تطويرها و بلغت نسبتها 60%، في حين رؤساء المكاتب و الصالح بلغت نسبة إدخال تكنولوجيا جديدة للمؤسسة 13.3% .

و هذا ما يفسر إستعداد كل عمال مؤسسة جزائرية للمياه لتبني اي تكنولوجيا إتصال و زيادة خبرة ، و سعي للحصول على معارف جديدة و توظيفها في العمل مما يخلق المعرفة التي تمكن مؤسسة من تحسين قدرات و تعزيز الاداء ليتعامل مع التغيير بإيجابية .

الجدول 30: يوضح التجديد الذي أحدثته التكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة.

المجموع		لا		قليلا		كثيرا		الاجابات	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
26.7	8	6.7	2	13.3	4	6.7	2	أقل من 5 سنوات	الخبرة
16.7	5	3.3	1	10	3	3.3	1	من 6 سنوات إلى 10 سنوات	
56.7	17	10	3	26.7	8	20	6	أكثر من 10 سنوات	
100	30	20	6	50	15	30	9	الجموع	
53.3	16	16.7	5	23.3	7	13.3	4	جامعي	المستوى التعليمي
33.3	10	3.3	1	20	6	10	3	تكوين مهني	

## الإطار التطبيقي

3.3	1	0	0	0	0	3.3	1	جامعة التكوين المتواصل	
10	3	0	0	6.7	2	3.3	1	شهادة اخرى	
100	30	20	6	50	15	30	9	المجموع	
13.3	4	0	0	3.3	1	10	3	رئيس مكتب	طبيعة الوظيفة
16.7	5	3.3	1	10	3	3.3	1	رئيس مصلحة	
70	21	16.7	5	36.7	11	16.7	5	موظف	
100	30	20	6	50	15	30	9	المجموع	

### التعليق:

يوضح الجدول أعلاه إذا كان إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا في شكل العمل داخل المؤسسة وفق متغير الخبرة و المستوى التعليمي حيث سجلت اعلى نسبة في الخيار قليلا حيث قدرت 26.7% هذا ما يقابله المستوى الجامعي بنسبة 23.3% ، وهي نسبة معتبرة بالنسبة لمدة الخبرة لاكثر من 10 سنوات ،حيث كانت اضعف نسبة لمدة الخبرة من 6 الى 10 سنوات و التي لم تتعدى 1% في كلا الخيارين كثيرا و لا .

و من هذه المنطلقات الكمية يمكننا القول ان النسبة الأولى ترجع الى أهمية اللجوء الى تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل المؤسسة عندفئة معينة من العينة الكلية خاصة و انه

أصبح من السهل القيام بختلف العمليات و تقديم الخدمات في وقت اقل حين إستخدامها ،إضافة الى الضرورة التي تحتاجها المؤسسات حاليا عند بناء الاستراتيجيات في الواقع العملي بالشكل الصحيح لمفهوم تكنولوجيا الاتصال و أهميتها و إستخدامها بالشكل الصحيح و الفعلي ما يؤدي الى تحسين عمل و إدارة المؤسسة .

اما بالنسبة للنسب الأضعف فهذا قد يرجع الى عدم الاهتمام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال خاصة و ضعف الوسائل و التقنيات ،إضافة الى عدم القدرة على إستعمالها لعدم وجود تكوين خاص يسهل هاته العملية حيث نجد ان المستوى التعليمي يؤثر على هذه الخاصية فأصحاب الشهادات الأضعف هم من يرون ان إستخدامها ليس ذو أهمية.

الجدول 31: يوضح الدورات التدريبية التي تضمنها المؤسسة.

المجموع		لا		نعم		الاجابات	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
26.7	8	20	6	6.7	2	أقل من 5 سنوات	الخبرة
16.7	5	13.3	4	3.3	1	من 6 سنوات إلى 10 سنوات	
56.7	17	33.3	10	23.3	7	أكثر من 10 سنوات	
100	30	66.7	20	33.3	10	المجموع	
53.3	16	43.3	13	10	3	جامعي	المستوى التعليمي
33.3	10	16.7	5	16.7	5	تكوين مهني	
3.3	1	0	0	3.3	1	جامعة التكوين المتواصل	
10	3	6.7	2	3.3	1	شهادات أخرى	

## الإطار التطبيقي

100	30	66.7	20	33.3	10	المجموع	
13.3	4	10	3	3.3	1	رئيس مكتب	طبيعة الوظيفة
16.7	5	10	3	6.7	2	رئيس مصلحة	
70	21	46.7	14	23.3	7	موظف	
100	30	66.7	20	33.3	10	المجموع	

### التعليق:

يتضح من خلال الجدول ان مؤسسة البحث تضمن دورات تدريبية لذوي خبرة أكثر من 10 سنوات بنسبة 23.3% والذي اجابو بلا قدرت نسبتهم ب 33.3%، و الافراد اقل من 5 سنوات خبرة واجابو ب نعم 6.7% و ، بينما لفئة متغير مستوى التعليمي لدينا ذوي التكوين المهني هم المستفيدين من دورات التكوينية بنسبة 16.7%، بينما 43.3% من الجامعيين لا يستفيدو من هذه الدورات، و 10% من الجامعيين من يستفيدو منها، في حين لدينا الموظفين يستفدون من دورات التكوينية اكثر من مصالح الاخرى حيث قدرت نسبتهم ب 23.3% بينما 46.7% من الموظفين لا يستفيدو من هذه الدورات، و 10% من رؤساء المصالح و مكاتب لا يستفيدو من هذه الدورات.

تظهر أهمية الاستفادة من دورات تدريبية في كونه عامل رئيسي في مساعدة العاملين في مؤسسة على واكبة التطور و الاستجابة لمتطلبات التغيير سواء كانت برامج أو أجهزة التي تؤثر على أداء الاعمال فهو يساهم في مرونة قوة العمل من خلال تمكين الافراد من التحكم في تكنولوجيا و التقنيات المتطورة و كذا أساليب العمل الحديثة.

جدول 32: يوضح محاولة المؤسسة إيجاد إستعمالات جديدة لتكنولوجيا من أجل تطوير العمل.

المجموع		لا		نعم		الاجابات	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
26.7	8	0	0	26.7	8	أقل من 5 سنوات	الخبرة
16.7	5	13.3	4	3.3	1	من 6 سنوات إلى 10 سنوات	
56.7	17	16.7	5	40	12	أكثر من 10 سنوات	
100	30	30	9	70	21	المجموع	
53.3	16	20	6	33.3	10	جامعي	المستوى التعليمي
33.3	10	10	3	23.3	7	تكوين مهني	
3.3	1	0	0	3.3	1	جامعة التكوين المتواصل	
10	3	0	0	10	3	شهادات أخرى	

## الإطار التطبيقي

100	30	30	9	70	21	المجموع	
13.3	4	3.3	1	10	3	رئيس مكتب	طبيعة الوظيفة
16.7	5	6.7	2	10	3	رئيس مصلحة	
70	21	20	6	50	15	موظف	
100	30	30	9	70	21	المجموع	

التعليق:

من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح رغبة المبحوثين في إدخال تكنولوجيا جديدة، حيث نجد أن ذوي خبرة أكثر من 10 سنوات يريدون إدخال إستعمالات جديدة للمؤسسة لادراكهم مدى مساهمة هذه التكنولوجيا في تحسين العمل و نقل و تبادل المعلومات و تقدر نسبتهم ب 40%، و 16.7% من نفس الفئة لا يريدون إدخال إستعمالات جديدة، في حين ذوي مستوى تعليمي لدينا الجامعين في المرتبة الأولى بنسبة 33.3% وذلك لمعرفتهم لهذه التكنولوجيا وسهولة التعامل معها، و 20% من الجامعيين لا يريدون، و بلغت نسبة ذوي التكوين المهني الذي اجابو بنعم 23.3%، و الذين اجابو بلا ب 10%، أما بخصوص متغيير طبيعة الوظيفة أن الموظفين أكثر من يحاول إدخال إستعمالات جديدة وتقدر نسبتهم ب 50% و 20% من الموظفين اجابو بلا، في حين لدينا رؤساء الكاتب و المصالح الذي اجابو بنعم قدرت نسبتهم 10%.

- وهذا ما يفسر أن المؤسسة تحتوي على كفاءات بشرية أغلبها تشجع التطور وتحاول إدخال إستعمالات الجديدة ومواكبة العصر بغية تحسين العمل وذلك من خلال الإطلاع الدائم والبحث المستمر في كل ما يخص التكنولوجيات الحديثة ففي نظم هذه التحولات و التحديات الجديدة التي يفرضها المحيط على المؤسسات المعاصرة أصبح اليوم يحتم على

المؤسسة السعي إلى إيجاد تقنيات حديثة تتضمن لها للاستجابة السريعة لعملائها وتجنب المخاطر

### الاستنتاجات العامة :

#### النتائج الخاصة بالمحور الأول:

إستنادا للنتائج المعروضة في الجداول التي تم تحليلها الخاصة بالمحور الأول، نستنتج أن هناك تباين في استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة من طرف العاملين في المركز ومجالات استخدامها كالتالي: نجد ان الانترنت اكثر شبكة يتم إستخدامها في المؤسسة، ومن مجالات استخدامها الاستفادة من خدمات البريد الالكتروني المتنوعة من توزيع للرسائل، وتبادل الملفات كما تستفيد منها في عرض المعلومات التعريفية وكل ما تقدمه المؤسسة من نشاطات .

الانترنات تأتي في المرتبة الثانية من حيث الاستخدام لاقتصارها على بعض المصالح دون الأخرى، أما بالنسبة لمجال الاستفادة منها فهو ضيق ينحصر في تبادل الملفات، كما يؤثر متغير المستوى التعليمي والخبرة وطبيعة الوظيفة على استخدامها.

اما بخصوص استخدام شبكة الاكسترانات أعلى نسبة للمبجوثين لا يستخدمونها بشكل كبير بالرغم من أهميتها وخدماتها المتنوعة.

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

#### النتائج الخاصة بالمحور الثاني:

صرح المبجوثين أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحدث تجديد في شكل العمل بدرجة كبيرة .

ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين طرق وأساليب الاتصال الداخلي بين المصالح الإدارية في نقل المعلومات، وتبادل الملفات عن طريق البريد الإلكتروني المتاح لجميع العاملين، إكتسابهم معارف مما سمح لهم بتطوير مهاراتهم ومعارف جديدة أدت إلى ارتفاع مستوى أدائهم وتفعيله.

الاعتماد الكبير والصحيح على شبكة الإنترنت وحسن استخدامها والاستفادة منها أدى إلى تفعيل الاتصال خارج المركز، خاصة فيما يخص نشر المعلومات خاصة بالمؤسسة، إضافة إلى الدور الكبير للموقع الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي التي ازادت من التعريف بالمؤسسة، مما يحسن صورته ويخلق علاقات خارجية تطور العمل.

### النتائج الخاصة بالمحور الثالث:

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

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

الخاتمة

### الخاتمة:

إن التطور التكنولوجي الذي ظهر في مجتمعاتنا وما أفرزه من وسائل وتكنولوجيات قد أتاح العديد من الفرص من خلال السماح من التشارك بالمعلومات بين جميع مستخدمي هذه التكنولوجيات، مع إمكانية التفاعل. و تعد هذه التكنولوجيات بمختلف وتعدد أنواعها إحدى وسائل الاتصال التي غزت مختلف مجالات الحياة الاجتماعية كوسيلة للاتصال وتبادل المعلومات، كما و أصبحت هي

الآخري أحد الخيارات المهمة للعديد من المؤسسات من أجل خلق التواصل بين أعضائها، فحاولت أستغلالها والاستثمار فيها وجعلها من بين أهم الوسائل التي تركز عليها في نقل محتواها الاتصالي لجمهورها خاصة فيما تعلق بالجمهور الداخلي و الخارجي.

كمامت تحقيق هذه الأهداف من خلال استخدام أدوات متعددة لجمع البيانات وتفريغها وتحليلها بالاعتماد على الجانب النظري الذي تم التطرق فيه لتكنولوجيا الاتصال الحديثة والأداء المهني، حيث توصلنا إلى مجموعة من النتائج نجملها فيما يلي:

وجود تباين في استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث تحتل الإنترنت المرتبة الأولى ثم شبكة الانترنت ثم تليه الاكسترنات، كما يواجه العمال صعوبة تمثلت في قلة برمجيات التطبيق، مما يعرقل تسهيل وتطوير البحث العمل بالنسبة للموظفين، ولكن في المقابل ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة المتوفرة في المركز في تحسين مستوى الأداء المهني بشكل مقبول، من خلال تحسين أساليب الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي بفضل توفر المركز على كفاءات ذوي مستوى تعليمي عالي لها استعداد لتبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتوظيفها في العمل.

## قائمة المراجع

- 1- جـ الهاشمي : تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري: مدخل إلى الاتصال وتقنياته الحديثة، ط1، دار اسامة للنشر والتوزيع الاردن ، عمان،2012 .
- 2- ابراهيم عبده الدوسوقي ،وسائل واساليب الاتصال الجماهيرية والاتجاهات الاجتماعية، دار الوفاء لدنيا النشر ، الاسكندرية 2004.
- 3-عابد محمد الدليمي، مدخل الى وسائل الاعلام والاتصال، ط1، دار الثقافة للنشر، عمان 2011. بسام عبد الرحمان المشاقبة، نظريات الاتصال، دار اسامة للنشر، الاردن، ط1، 2011.
- 4- حورية بولعويديات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007.
- 5-على عوجة: العالقات العامة والصورة الذهنية، ط1، دار عالم الكتاب، القاهرة، 2000.
- 6- مورس انجرس،ترجمة بوزيد صحراوي كمال بوشرف وآخرون،منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية،دار القصبه للنشر،2012.
- 7-أحمد بن مرسلي، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الإتصال،ديوان المطبوعات الجامعية،الساحة المركزية بن عكنون الجزائر،2003.
- 8- د. محمد عبيدات، محمد أبو نهار ، و آخرون،منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات،دار وائل للطباعة و النشر،ط 2، عمان،1999.
- 9-نبيل احمد عبد الهادي: منهجية البحث في العلوم الانسانية، الاصلية للنشر و التوزيع، عمان، الاردن ، 2006 .
- 10-ماثيو جيدير، ترجمة من الفرنسية ملكة ابيض، منهجية البحث ،دليل الباحث المبتدئ في الموضوعات البحث و رسائل الماجستير و الدكتوراه.
- 11- محمد الفاتح العمدي و آخرون، تكنولوجيا الإتصال والإعلام الحديثة ، الطبعة الأولى 2011.
- 12-عبد العزيز شرف، نماذج القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2003.
- 13- محمد الصيرفي إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي الإسكندرية 2009 صفحة (22).
- 14-عبد الملك ردمان الدناني تطوير تكنولوجيا الإتصال و عولمة المعلومات دار النشر عمان 2005 .
- 15-فرونسوا إليسي و فرانسيس نيكولا ماركيز وسائل الإتصال المتعددة لترجمة فؤاد شاهين دار عويديات للنشر و التوزيع 2001.
- 16-عدنان كركور التخطيط المعلمي مؤسسة الأمالي الجامعية حلب، 1974.

- 17-الدكتور زكي حنوش و مروان المسمان الرقابة و التخطيط في مشروع مديرية الكتب و المطبوعات 1981 .
- 18-الدكتور معمد عادل العاقل مبادئ التحليل الإقتصادي جامعة حلب 1979 .
- 19-مصطفى عشوي أسس علم النفس الصناعي التنظيمي .الجزائر 1992.
- 20-عبد الرحمان عزي و مجموعة علم الإتصال الجزائر ديوان المطبوعات الجامعية 1992 .
- 21-عمار زيتوني، مصادر تمويل المؤسسات مع دراسة للتمويل البنكي، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، العدد 09 مارس 2006 .
- 22-إبراهيم بختي، دور الإنترنت وتطبيقاتها في مجال التسويق، دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002-2003.
- 23-علي الشراقوي، المشتريات وإدارة المخازن، الدار الجامعية ، بيروت، 1995.
- 24-جمال الدين محمد المرسي، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003 .
- 25-علي السلمي، إدارة الموارد البشرية، دار غريب، ، مصر 1998 .
- 26-راوية حسين، إدارة الموارد البشرية-رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، مصر، 2001 .
- 27-غازي حسن عودة الحلايبة ، أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن ، دراسة تطبيقية على أمانة I عمان الكبرى،دراسة مكملة لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير ، الأردن: جامعة الشرق الأوسط، 2013.
- 28-حسن راوية محمد، إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية)، القاهرة: الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، 2001.
- 29-محمود حسن ناصر، الأنماط القيادية بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية، دراسة مكملة للحصول على درجة الماجستير،فلسطين: الجامعة الإسلامية غزة، 2010 .
- 30-إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، عمان: دار جرير للنشر والتوزيع، 2013.

- 31- خديجة بن طبة و نادية باسم، الظروف الفيزيكية وأثرها على أداء العاملين، دراسة ميدانية على عينة من عمال مصنع الأجر sPMC بنقرت، 1 مذكرة لنيل شهادة اللسانس في علم النفس عمل وتنظيم، الجزائر : جامعة قاصدي مرباح -ورقلة، 2012 .
- 32- بالحاج نذيره، الصورة المؤسساتية للمؤسسة في حالة أزمة، مذكرة ماجستير تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة تلمسان، الجزائر، دفعة 2005/2004 .
- 33- بلقاسم رابح، صورة المؤسسة وتقييم فعالية إستراتيجية الاتصال التسويقي - حالة مجمع صيدال- ، رسالة ماجستير تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر، دفعة 2006/2005. مراجع باللغة الأجنبية:
- 34 Pierre Mouandjo B.Lewis et Patrice Mabiada, Théorie et pratique de la communication L'Harmattan, paris, 2010.

الفهرسة

الصفحة	الموضوع
	شكر وتقدير
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	مقدمة
	الإطار المنهجي
	إشكالية الدراسة
	أهمية الدراسة
	أهداف الدراسة
	تحديد المصطلحات
	مجتمع البحث وعينة الدراسة
	المنهج وادوات الدراسة

## الخاتمة

	الدراسات السابقة
	مجالات الدراسة
	الاطار النظري
	الفصل الأول: تكنولوجيا الإتصال الحديثة
	تمهيد
	المبحث الأول: تكنولوجيا الإتصال الحديثة
	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الإتصال والإعلام الحديثة
	المطلب الثاني: نشأة وتطور تكنولوجيا الإتصال الحديثة
	المطلب الثالث: خصائص وسمات تكنولوجيا الإتصال
	المطلب الرابع: وظائف تكنولوجيا الإتصال الحديثة
	المطلب الخامس: إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الإتصال الحديثة
	المطلب الثاني: المؤسسة الاقتصادية
	المطلب الأول: تعريف المؤسسة

## الخاتمة

	المطلب الثاني: مفهوم إتصال المؤسسة
	المطلب الرابع: أهداف إتصال المؤسسة
	المطلب الخامس: أنواع إتصال المؤسسة
	المطلب السادس: وسائل إتصال المؤسسة
	الفصل الثاني: أداء الوظيفي و صورة المؤسسة.
	المبحث الأول : الأداء الوظيفي
	المطلب الأول: تعريف أداء الوظيفي
	المطلب الثاني: عناصر الأداء الوظيفي
	المطلب الثالث :اهمية الأداء الوظيفي
	المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
	المبحث الثاني: صورة المؤسسة
	المطلب الأول :تعريف صورة المؤسسة

## الخاتمة

	المطلب الثاني: خصائص صورة المؤسسة.
	المطلب الثالث: اهمية صورة المؤسسة.
	المطلب الرابع:أنواع صورة المؤسسة

	الاطار التطبيقي
	التعريف بمؤسسة محل الدراسة
	تحليل وتفرغ البيانات
	الاستنتاجات العامة
	خاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
	<b>توزيع أفراد العينة حسب الخبرة:</b>	01
	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	02
	توزيع أفراد العينة حسب طبيعة الوظيفة	03
	يمثل طبيعة الاتصالات التي تقوم بها المؤسسة	04
	يوضح ما إذا كان العمال يستخدمون شبكة الإنترنت	05
	يوضح إذا كانت الاجابة بنعم فيما تستخدمها.	06
	يوضح إستخدام شبكة الانترنت في العمل	07
	يوضح إذا كانت الاجابة بنعم فيما تستخدمها.	08
	يوضح إذا كانت الاجابة بلا فلماذا	09
	إستخدام شبكة الاكسترنات في المؤسسة.	10
	<b>إذا كنت تستخدم شبكة الاكسترنات</b>	11
	يمثل معرفتك سابقة بإستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة	12
	يمثل طريقة حصولك على معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.	13

14	يمثل الرغبة في إدخال تكنولوجيا إتصال حديثة أخرى حديثة للمؤسسة.
15	يمثل التجديد الذي أحدثته هذه التكنولوجيا في شكل العمل.
16	يمثل مساهمة تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الإتصال داخل المركز.
17	يمثل دور استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في زيادة فعالية الإتصال الخارجي.
18	يمثل مظاهر الزيادة في فعالية الإتصال الخارجي.
19	يمثل استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تفعيل دور العامل في المؤسسة.
20	يمثل الاضافة التي قدمتها تكنولوجيا الإتصال الحديثة.
21	يمثل الدورات التدريبية التي تضمنها المؤسسة للتحكم في تكنولوجيا الإتصال الحديثة.
22	يمثل طرق الدورات التدريبية التي تضمنها المؤسسة .
23	تمثل الاستعمالات الجديدة التي تحاول المؤسسة إجادها من أجل تطوير العمل.

24	يمثل نوع هذه الاستعمالات .
25	يوضح إستخدام شبكة الانترنت في المؤسسة حسب متغيرات الدراسة
26	يوضح إستخدام شبكة الانترنت حسب متغيرات الدراسة
27	يوضح استخدام شبكة الاكسترنات في المؤسسة حسب متغيرات الدراسة
28	يوضح معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسب متغيرات الدراسة
29	يوضح رغبة في إدخال تكنولوجيا إتصال حديثة اخري للمؤسسة حسب متغيرات الدراسة
30	يوضح التجديد الذي احدثته التكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة حسب متغيرات الدراسة
31	يوضح الدورات التدريبية التي تضمنها المؤسسة حسب متغيرات الدراسة
32	يوضح محاولة المؤسسة إيجاد إستعمالات جديدة لتكنولوجيا من أجل تطوير العمل حسب متغيرات الدراسة

الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة

-كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية - قطب شتمه-

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

استمارة استبيان

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

بعنوان

دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية.  
دراسة مسحية على مؤسسة الجزائرية للمياه وحدة بسكرة.

من إعداد الطالب :

-يوسف عمري

- عبد الوهاب بن عمارة

تحت إشراف :

د.مرغاد بشير.

## الخاتمة

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

ملاحظة : بيانات هذه الاستمارة سرية و الغرض منها علمي بحت.

-الرجاء منكم وضع علامة X أمام الجواب الذي ترونه مناسباً

### محور الاول : البيانات الشخصية

#### 1-الخبرة :

أقل من 5 سنوات  من 5 إلى 10 سنوات  أكثر من 10 سنوات

#### 2-المستوى التعليمي :

جامعي  تكوين مهني  جامعة تكوين متواصل   
متحصل على شهادات أخرى

#### 3-طبيعة الوظيفة التي تشغلها في المؤسسة:

رئيس مكتب  رئيس مصلحة  موظف

### المحور الثاني : أهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي تستخدمها مؤسسة الجزائرية

#### للمياه :

#### 4- ما هي طبيعة الاتصالات التي تقوم بها المؤسسة ؟

(داخلي ) مع الموظفين  ( خارجي ) مع الزبائن  ( الاثنين م عا )

#### 5- هل تستخدم شبكة الإنترنت في عملك؟

نعم  لا

## الخاتمة

- في حالة الإجابة بـ "نعم" فيما تستخدمها؟

الحصول على معلومات  نقل الملفات عبر البريد الإلكتروني  جميعها

6- هل تستخدم شبكة الإنترنت في عملك؟

نعم  لا

-إذا كانت الإجابة نعم فيما تستخدمها؟

الاتصال بالموظفين  تبادل الملفات  مراقبة العمل

-إذا كانت الإجابة "لا" فلماذا؟

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

7- هل تستخدم شبكة الأكسترنات في عملك؟

دائماً  أحياناً  أبداً

-إذا كنت تستخدم شبكة الأكسترنات فيما تستخدمها؟

الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة  الاتصال بالموظفين في فروع المؤسسة

8- هل كانت لديك معرفة مسبقة باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

نعم  لا

-في حالة الإجابة بـ "نعم" كيف حصلت على ذلك؟

عن طريق المؤسسة  من خارج المؤسسة

9- هل ترغب في إدخال تكنولوجيا اتصال حديثة أخرى للمؤسسة ؟

نعم  لا

المحور الثالث : تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء المهني لدى العاملين في مؤسسة الجزائرية للمياه ؟

10- في رأيك هل أحدث إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا في شكل العمل في المؤسسة؟

كثيرا  قليلا  لا

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

نعم  لا  قليلا

12- هل ترى أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة زاد في فعالية الاتصال الخارجي؟

كثيرا  قليلا  لم يفعل

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

التعريف أكثر بالمؤسسة  تحسين صورة المؤسسة

تسهيل الاتصال بالمؤسسات الأخرى

..... أخرى أذكرها .....

13- هل أدى استخدامك لتكنولوجيا الاتصال الحديثة إلى تفعيل دورك في المؤسسة بشكل؟

كبير  متوسط  ضعيف

14- ما الذي أضافه لك استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

-إمكانية التعامل مع كم هائل من المعلومات بسهولة

-سهولة تحديث وتعديل المحتوى

-فعالية التواصل مع العاملين

-كل ما سبق

المحور الرابع : ماهي المشاكل والمعوقات التي تواجهها المؤسسة الاقتصادية في تطبيق التكنولوجيا الحديثة؟

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

نعم  لا

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

اجتماعات  تربصات  ملتقيات

17- هل تحاول المؤسسة إيجاد استعمالات جديدة للتكنولوجيا من أجل تطوير العمل ؟

نعم  لا

18- إن وجدت هذه الاستعمالات في ما تتمثل ؟

تقنيات  برامج