



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

Ministère de l' Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique



جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

قسم علوم الاعلام و الاتصال

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي , الطور الثاني
في ميدان : العلوم الانسانية و الاجتماعية

فرع : العلوم الانسانية , تخصص : اتصال جماهيري و وسائل جديدة

بموضوع :

أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي

دراسة حالة بمؤسسة سيترام (setram) - ورقة

تحت إشراف :

د. حمایمی محرز

من إعداد الطالبین :

نجة خديمو ✓

وردية مكايي ✓

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:

أمام اللجنة المكونة من السادة :

الأستاذ : أستاذ محاضر (أ) - جامعة ورقلة - رئيسا

الأستاذ : حمایمی محرز أستاذ محاضر (أ) - جامعة ورقلة
- مشرفا

الأستاذ : أستاذ محاضر (أ) - جامعة ورقلة - ممتحنا

الموسم الجامعي : 2022 - 2023



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

Ministère de l' Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique



جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

قسم علوم الاعلام و الاتصال

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي , الطور الثاني
في ميدان : العلوم الانسانية و الاجتماعية

فرع : العلوم الانسانية , تخصص : اتصال جماهيري و وسائل جديدة

بموضوع :

أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي

دراسة حالة بمؤسسة سيترام (setram) – ورقة

تحت إشراف :

د. حمايمي محرز

من إعداد الطالبين :

نجاة خديمو ✓

وردية مكايي ✓

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:

أمام اللجنة المكونة من السادة :

الأستاذ : أستاذ محاضر (أ) – جامعة ورقلة – رئيسا

الأستاذ : حمايمي محرز أستاذ محاضر (أ) – جامعة ورقلة –
مشرفا

الأستاذ : أستاذ محاضر (أ) – جامعة ورقلة – ممتحنا

الموسم الجامعي : 2022 – 2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شكر و عرفان

و نحن نكتب الكلمات الأخيرة من هذا العمل لا يسعنا الى أن نتوجه بالشكر و العرفان و التقدير الى أساتذتنا جميعهم و نخص بالذكر أستاذنا المشرف "عبد القادر بودربالة" و السيد رئيس قسم علوم الاعلام و الاتصال (فضيلة تومي) . و الى ادارة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية وجميع الأساتذة و الى كل الطلبة داعين لهم بالنجاح .
و الله نسأله التوفيق و السداد .

إهداء

أهدي ثمرة جمدي المتواضع إلى خالتي، ورازي، وضياء دري.
إليك أنت يا ربي.

إلى سيّد المرسلين وخاتم النبيّين ، حبيبي وشفيعي يوم الدّين محمد صلى الله عليه وسلم.
إلى نبع الحنان والعطف، إلى أجمل ابتسامة في حياتي، إلى أروع امرأة في الوجود أمي الغالية أطال الله في عمرها.
إلى ركني القوي وقوتي إلى الذي لم ييخل عليا بشيء إلى أبي العزيز
أطال الله في عمره.

إلى أخوتي الذين ساعدوني و منحوني العون و النصائح لإنجاز هذا العمل.

إلى أستاذي الفاضل والمشرف " محرز حمادي "، فهو أهل للشكر والتقدير، واجب علينا تقديرك، لك مّني كلّ
الثناء والتقدير.

إلى رفيقتي " نجاة خديمو " التي رافقتني في أصعب المواقف، ولم تقصر معي أبدا.
إلى من لا تكتمل دونهم العائلة، إلى جميع إخوتي، وأخواتي، وأعتذر إلى كلّ من نسيت ذكرهم، فإن لم تسعكم مذكرتي
فخما ستسعكم ذاكرتي

وردية

إهداء

يسعدني أن أهدي هذا العطاء لوالدي أولاً سائلاً الله لأبي
بالرحمة و المغفرة و لأمي الصحة و الهناء .

و إلى كل من تولى تعليمي خلال مسيرتي الدراسية و
أخص بالذكر أساتذتي المشرفين على هذا العمل .

والى كل المرابطين في ينابيع العلم
و رياض المعرفة

نجاه

الملخص :

تتناول دراستنا لموضوع أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين عينة من عمال شركة سيترام ورقلة و الذي يتمحور حول التساؤل الآتي :

هل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور في تحسين الاداء الوظيفي لموظفي مؤسسة سيترام ؟

تشير الدراسة إلى أن استخدام تكنولوجيا الاتصال والتواصل الحديثة، مثل البريد الإلكتروني والمحادثات الفورية والفيديو كونفرانس والشبكات الاجتماعية والتطبيقات المتنقلة، يساهم في تحسين الاتصال بين الموظفين وتسهيل التواصل بين الأقسام والإدارات المختلفة ، ومن خلال تحسين عملية التواصل والاتصال، يمكن تحسين تنظيم العمل وترتيب المهام بشكل أفضل، وهذا يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي وتقليل الأخطاء والتكاليف الناتجة عنها.

وفي النهاية، تؤكد الدراسة على أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تعد إحدى الأدوات المهمة في تحسين الأداء الوظيفي، ويجب على المؤسسات والشركات الاستفادة منها بشكل أمثل لتحسين عملياتها ورفع كفاءة الموظفين.

الكلمات المفتاحية : تكنولوجيا الاتصال , الأداء الوظيفي , سيترام

Abstract :

Our study examines the impact of modern communication technology on improving the job performance of employees in a sample of workers from the company Citram in Ouargla. The study revolves around the following question: Does modern communication technology play a role in enhancing the job performance of Citram employees?

The study indicates that the use of modern communication and networking technologies, such as email, instant messaging, video conferencing, social networks, and mobile applications, contributes to improving communication among employees and facilitating interaction between different departments and divisions. By enhancing communication and connectivity processes, it becomes possible to improve work organization and task coordination more effectively, leading to enhanced job performance and a reduction in errors and associated costs.

In conclusion, the study confirms that modern communication technology is an important tool for improving job performance, and organizations and companies should optimize its utilization to enhance their operations and increase employee efficiency.

فهرس المحتويات

I	الاهداء
II	شكر و عرفان
III	ملخص الدراسة
IV	فهرس المحتويات.....
V	قائمة الجداول.....
VI	قائمة الأشكال
VI	قائمة الملاحق
أ-ب	مقدمة.....

الاطار المنهجي : الأدبيات النظرية و التطبيقية للدراسة

02	1. الاشكالية.....
02	2. الفرضيات.....
03	3. أسباب اختيار الموضوع
03	4. أهمية الدراسة
04	5. أهداف الدراسة.....
05	6. منهج الدراسة
06	7. أدوات جمع البيانات
06	8. تحديد مفاهيم الدراسة
11	9. مجتمع البحث وعينة الدراسة
13	10. مجالات الدراسة.
14	11. الدراسات السابقة ...

الاطار التطبيقي : الدراسة الميدانية بمؤسسة سيطرام ورقلة	
17	تمهيد
18	1. بطاقة تقنية لمؤسسة سيطرام للنقل الحضري - ورقلة-
18	1.1 التعريف بمؤسسة سيطرام.
18	2.1 ترامواي ورقلة (Ouargla tramway)
18	3.1 البطاقة التقنية : عن ترامواي ورقلة (Ouargla tramway).
20	4.1 خدمة العملاء بمؤسسة سيطرام ورقلة
21	5.1 الهيكل التنظيمي لفرع خدمة العملاء
22	2. عرض و تحليل و مناقشة نتائج الدراسة
22	1.2 البيانات الشخصية
27	2.2 المحور الأول : استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة سيطرام ورقلة.....
41	3.2 المحور الثاني: تحسين وسائل الاتصال الحديثة لأداء العاملين في مؤسسة سيطرام ورقلة.....
51	4.2 المحور الثالث: صعوبات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة سيطرام ورقلة.....
56	نتائج الدراسة ...
57	مناقشة النتائج على ضوء فرضيات الدراسة...
60	خاتمة
62	قائمة المراجع.
66	قائمة الملاحق

فهرس الجداول:

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	معلومات عامة عن ترامواي ورقلة	18
02	معلومات التشغيل لترامواي ورقلة	19
03	معلومات تقنية عن ترامواي ورقلة	19
04	ييين توزيع المبحوثين حسب السن	22
05	ييين توزيع المبحوثين حسب الجنس	23
06	ييين توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية	24
07	ييين توزيع المبحوثين حسب مستوى التعليم	25
08	ييين توزيع المبحوثين حسب استخدام تكنولوجيا الاتصال في العمل	27
09	ييين توزيع المبحوثين حسب التحكم الجيد في تكنولوجيايات الاتصال الحديثة	28
10	ييين توزيع المبحوثين حسب ضمان المؤسسة لخصص تدريبية للتحكم الجيد في وسائل الاتصال الحديثة	29
11	ييين توزيع المبحوثين حسب استخدام الحاسوب للتدوين وحفظ المعلومات بطريقة سهلة وسريعة	31
12	ييين توزيع المبحوثين حسب استخدام الانترنت للاتصال بالموظفين داخل المؤسسة أو فروعها	32
13	ييين توزيع المبحوثين حسب تسهيل الانترنت للعمل داخل المؤسسة	33
14	ييين توزيع المبحوثين حسب توفير الانترنت للجهد والوقت في تسيير العمل	35
15	ييين توزيع المبحوثين حسب الاعتقاد بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من محيط العمل داخل المؤسسة	36
16	ييين توزيع المبحوثين حسب إحداثات تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا لشكل العمل في المؤسسة	37
17	ييين توزيع المبحوثين حسب امتلاك المؤسسة شبكة الكترونية تسيير تدفق المعلومات بين العمال	38

قائمة الجداول و الأشكال و الملاحق

39	توزيع المبحوثين حسب رأيهم في أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أدى إلى اشراكهم في اتخاذ القرار	18
41	يبين توزيع المبحوثين حسب ملاحظة تطور وتحسين في خدمات المؤسسة بعد استعمال وسائل الاتصال الحديثة	19
42	يبين توزيع المبحوثين حسب مساهمة وسائل الاتصال الحديثة في كسب الوقت والجهد في الأداء العام للمؤسسة	20
43	يبين توزيع المبحوثين حسب مساهمة استخدام وسائل الاتصال الحديثة في تقليل تكاليف العمل	21
44	يبين توزيع المبحوثين حسب مساعدة استخدام وسائل الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال داخل المؤسسة	22
46	يبين توزيع المبحوثين حسب رفع معدلات أداء الموظفين بعد ادخال وسائل الاتصال الحديثة	23
47	يبين توزيع المبحوثين حسب خلق المؤسسة قنوات اتصال دائمة مع الموظفين لحماية مصالحهم	24
48	يبين توزيع المبحوثين حسب تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة فعالية الاتصال الخارجي	25
49	يبين توزيع المبحوثين حسب مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تعزيز الشفافية ووضوح المعلومات داخل المؤسسة	26
50	يبين توزيع المبحوثين حسب مساهمة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الى تحسين الأداء ووضعها في صورة جديدة	27
51	يبين توزيع المبحوثين حسب ضمان الاتصالات الالكترونية الجديدة الأمن وجودة المعلومات للموظفين	28
52	يبين توزيع المبحوثين حسب مواجهة الصعوبات في الاتصال مع الزبائن باستعمال التكنولوجيا الحديثة	29
53	يبين توزيع المبحوثين حسب مواجهة بعض المشاكل في فهم بعض الأمور المتعلقة بالعمل من خلال استعمال تكنولوجيات الاتصال الحديثة .	30
55	يبين توزيع المبحوثين حسب مواجهة صعوبات في استخدام شبكة الانترنت في مهامك	31

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
21	يمثل الهيكل التنظيمي لفرع خدمة العملاء	01
23	يبين توزيع المبحوثين حسب السن	02
24	يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس	03
25	يبين توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية	04
26	يبين توزيع المبحوثين حسب مستوى التعليم	05
28	يبين توزيع المبحوثين حسب استخدام تكنولوجيا الاتصال في العمل	06
29	يبين توزيع المبحوثين حسب تحكم الجيد في تكنولوجيا الاتصال الحديثة	07
30	يبين توزيع المبحوثين حسب ضمان المؤسسة لخصص تدريبية للتحكم الجيد في وسائل الاتصال الحديثة	08
32	يبين توزيع المبحوثين حسب استخدام الحاسوب للتدوين وحفظ المعلومات بطريقة سهلة وسريعة	09
33	يبين توزيع المبحوثين حسب استخدام الانترنت للاتصال بالموظفين داخل المؤسسة أو فروعها	10
34	يبين توزيع المبحوثين حسب تسهيل الانترنت للعمل داخل المؤسسة	11
36	يبين توزيع المبحوثين حسب توفير الانترنت للجهد والوقت في تسيير العمل	12
37	يبين توزيع المبحوثين حسب الاعتقاد بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من محيط العمل داخل المؤسسة	13
38	يبين توزيع المبحوثين حسب إحداث تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا لشكل العمل في المؤسسة	14

قائمة الجداول و الأشكال و الملاحق

39	يبين توزيع المبحوثين حسب إمتلاك المؤسسة شبكة إلكترونية تسير تدفق المعلومات بين العمال	15
40	يبين توزيع المبحوثين حسب رأيهم في أن استخدام تكنولوجيا	16
42	يبين توزيع المبحوثين حسب ملاحظة تطور وتحسين في خدمات المؤسسة بعد استعمال وسائل الاتصال الحديثة	17
43	يبين توزيع المبحوثين حسب مساهمة وسائل الاتصال الحديثة في كسب الوقت والجهد في الأداء العام للمؤسسة	18
44	يبين توزيع المبحوثين حسب مساهمة استخدام وسائل الاتصال الحديثة في تقليل تكاليف العمل	19
45	يبين توزيع المبحوثين حسب مساعدة استخدام وسائل الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال داخل المؤسسة	20
46	يبين توزيع المبحوثين حسب رفع معدلات أداء الموظفين بعد ادخال وسائل الاتصال الحديثة	21
47	يبين توزيع المبحوثين حسب خلق المؤسسة قنوات اتصال دائمة مع الموظفين لحماية مصالحهم	22
48	يبين توزيع المبحوثين حسب تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة فعالية الاتصال الخارجي	23
49	توزيع المبحوثين حسب مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تعزيز الشفافية ووضوح المعلومات داخل المؤسسة	24
50	يبين توزيع المبحوثين حسب مساهمة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الى تحسين الأداء الوظيفي .	25
51	يبين توزيع المبحوثين حسب ضمان الاتصالات الالكترونية الجديدة الأمن و جودة المعلومات للموظفين	26
53	يبين توزيع المبحوثين حسب مواجهة الصعوبات في الاتصال مع الزبائن باستعمال التكنولوجيا الحديثة	27
54	يبين توزيع المبحوثين حسب مواجهة بعض المشاكل في فهم بعض الأمور المتعلقة بالعمل من خلال استعمال تكنولوجيات الاتصال الحديثة	28
55	يبين توزيع المبحوثين حسب مواجهة صعوبات في استخدام شبكة الانترنت في مهامك.	29

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق
01	استمارة استبيان
02	قائمة المحكمين

مقدمة :

أحدثت التطورات التقنية الحديثة التي شهدها العالم ثورة في تكنولوجيا الاعلام والاتصال خاصة خلال العقدين الأخيرين، إذ كان الأساس في هذه الثورة هو التلاقي و التزاوج بين عتاد و أجهزة الكمبيوتر و شبكات الاتصال خاصة الانترنت حيث أحدث هذا التزاوج تغييرات كبيرة و جذرية في شتى مجالات و ميادين الحياة بدءا بوسائل تكنولوجيا الاعلام و الاتصال نفسها اذ اصبحت تتجه نحو التصغير و السرعة و سهولة و كفاءة الاستخدام مستعملة في ذلك الكثير من المفاهيم التي انتجتها هذه الثورة كتحجيرة الاداء و تجربة المستخدم .

ان التغييرات التي أحدثتها ثورة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المجال الاقتصادي سواء على مستوى الاقتصاد الكلي او من خلال رفع مستوى الأداء و ذلك بتحسين المؤشرات المختلفة كالرفع من الانتاج المحلي، وكذا تحسين معدلات الدخل القومي والفردى أو الجزئي ممثلة في أصغر وأهم وحدة اقتصادية من خلال هاته المؤسسة، فإدخال تكنولوجيا الاعلام والاتصال أحدث تغييرات كثيرة عليها مست الهياكل والتنظيم وطرق وأساليب العمل مما انعكس على مردودية وإنتاجية المؤسسة وبالتالي تحسين أدائها , وهذا من خلال تحسين الكثير من المؤشرات الأساسية , فتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة زادت في سرعة وكفاءة أداء العمال، كما أنها حسنت من جودة المنتج وقربت الموظفين من الإدارة العليا و ذلك من خلال تقريب وجهات النظر المختلفة , كل هذه المؤشرات كان لها الانعكاس الايجابي على الأداء الوظيفي للمؤسسة ، لهذا أصبحت المؤسسات الاقتصادية تبدي اهتمامها بأداء العاملين و ذلك من خلال توفير جميع الظروف التي تجعل العامل يركز على مهامه طمعا في تحقيق أقصى استفادة ممكنة.

في ظل هذه الحثيات شملت توجهات الأجهزة الحكومية مختلف جوانب العملية الإدارية مع التركيز بشكل أساسي على الأبعاد المتعلقة بإدارة الموارد البشرية وتنميتها وتعزيز استخدامات تكنولوجيا المعلومات والتقنيات الحديثة في أدائها، لذا فإن إدارة الموارد البشرية وتحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين يأتي في المرتبة الأولى ضمن اهتمامات وأولويات الإدارة بشكل عام، حيث أن رفع مستوى الأداء الوظيفي يقودنا إلى تحسين ورفع الأداء المؤسسي وصولا إلى تقديم الخدمة بشكل أسرع وبجودة عالية وبما يتوافق مع توقعات وحاجات متلقي الخدمة.

ومن هذا المنطلق جاءت دراستنا والتي تدور حول أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية، دراسة حالة على مؤسسة سيترام ورقلة .

عموما فقد قمنا بتقسيم هذا العمل الى جانبين (الجانب النظري – الجانب التطبيقي) .

الجانب النظري مقسم الى فصلين الفصل الاول هو عبارة عن مدخل للدراسة و يعرض في محتواه: اشكالية الدراسة , فرضيات الدراسة , أسباب اختيار الموضوع , أهداف الدراسة , أهمية الدراسة , تحديد المفاهيم الأساسية, مرورا الى الفصل الثاني الدراسات المرتبطة (الدراسات السابقة و المشاهدة)

أما عن الجانب التطبيقي فيعرض في محتواه فصلين الفصل الأول فيه يعرض طرق و منهجية الدراسة و أما الفصل الثاني فنتطرق فيه مباشرة الى عرض و مناقشة و تحليل النتائج مع أهم الاستخلاصات .

الإطار المنهجي:

1- الاشكالية :

ان من اهم الوسائل التي اثرت في المجتمع و اوقعت تغيير كبير فيه تكنولوجيا الإتصال الحديثة , حيث أنها تشتغل على مختلف الأنشطة في مستوى المؤسسات الحديثة وفي ظل التطور والتنوع الذي تشهده هذه تكنولوجيا أصبح جليا على كل مؤسسة خاصة الاقتصادية والخدماتية أن تركز على تبني هذه التكنولوجيا ، كونها ذات أهمية كبيرة نظرا للدور الفعال الذي تلعبه في تحسين أداء العمال و كذا خلق سلوك إيجابي لهم اتجاه المؤسسة وبالتالي إمكانية مواصلة مسارها نحو تحقيق أهدافها.

وباعتبار مؤسسة سيطرام ورقة إحدى المؤسسات الاقتصادية الخدماتية التي تبنت تكنولوجيا الاتصال مثلها مثل شبيهاتها من أجل تكوين علاقة وطيدة بينها وبين عمالها بفضل الراحة والسهولة التي توفرها لهم هذه التكنولوجيا في تأدية مهامهم داخل المؤسسة، وبالتالي يتشكل لديهم نوع من الرضى عن المؤسسة، وهذا ما يؤدي بدوره إلى تحسين الأداء الوظيفي لهم، كل هذه العلاقات جعلتنا نقف عند هذه المؤسسة لدراسة الإشكال الآتي:

هل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة أثر في تحسين الاداء الوظيفي لموظفي مؤسسة سيطرام ؟

وتندرج تحت هذا السؤال عدة أسئلة فرعية:

- 1) هل توجد فروق في أداء العاملين في مؤسسة سيطرام ورقة حسب خصائصهم الشخصية (السن, الجنس, الخبرة المهنية, مستوى التعليم) ؟
- 2) ما هو مستوى استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة لدى عمال مؤسسة سيطرام ورقة ؟
- 3) هل هنالك أثر في تحسين وسائل الاتصال الحديثة لأداء عمال مؤسسة سيطرام ورقة ؟
- 4) هل تؤثر صعوبات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء العاملين في مؤسسة سيطرام ورقة ؟

2- الفرضيات : ولأجل ذلك نضع الفرضيات التالية كإجابة مؤقتة للأسئلة المطروحة:

1. توجد فروق في أداء العاملين في مؤسسة سيطرام ورقة حسب خصائصهم الشخصية (السن, الجنس, الخبرة المهنية, مستوى التعليم)
2. هنالك مستوى جيد لاستخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة لدى عمال مؤسسة سيطرام ورقة

3. هنالك أثر في تحسين وسائل الاتصال الحديثة لأداء عمال مؤسسة سيترام ورقة
4. تؤثر صعوبات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في اداء العاملين في مؤسسة سيترام ورقة
- 3- أسباب اختيار الموضوع : ان اختيارنا لموضوع تكنولوجيا الاتصال الحديثة و أثرها في تحسين اداء العاملين كان نتيجة مجموعة ممن المبررات و الدوافع الذاتية منها و الموضوعية نلخصها كما يلي :

1-3 أسباب ذاتية :

- ♠ الميول و الرغبة الشخصية في دراسة مثل هذه المواضيع .
- ♠ توضيح مدى مساهمة مدى تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي .
- ♠ تعمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تقييم الموظفين داخل المؤسسة .
- ♠ حب التطلع لمعرفة الوسائل التكنولوجية الحديثة المستعملة في هذه المؤسسة .

2-3 أسباب موضوعية :

- تزايد الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال في التأثير على مختلف جوانب ادارة سيترام ورقة
- تعتبر تكنولوجيا الاتصال أحدث و أفضل ما أورثته التكنولوجيا الحديثة مع نهاية القرن 20 .
- معرفة نمط الاتصال السائد بالمؤسسة و علاقته بأداء عمالها .
- اعتبار هذا الموضوع من متطلبات هذا العصر لما للتكنولوجيا من دور في تطوير المؤسسات، وتحسين الأداء إضافة إلى أنه ميدان بحث واسع وجديد .

4- أهمية الدراسة :

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تناقشه والذي يتناول تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين مؤسسة سيترام ورقة وتظهر هذه الأهمية من خلال:

1-4 الأهمية العلمية:

- إثراء المعلومات وزيادة المعارف حول هذا الموضوع الذي يعد من المواضيع الهامة في عصرنا الحالي

- تناول الدراسة لموضوع تكنولوجيا الاتصال الحديثة بوصفها محورا لتطوير العملية العلمية الإدارية في ظروف الانفتاح والعمولة ودورها المهم في رفع كفاءة الأداء المهني في رفع كفاءة الأداء الوظيفي وتحسينه.
- توعية المسؤولين والعمال في مؤسسة سيترام وعلى الخصوص موظفي الادارة بالدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء.
- يمكن أن نستفيد من نتائج الدراسة مصلحة وموظفين وتحسين مستواهم في إنتقاء الأداء الوظيفي لشركة سيترام من خلال التعرف على تكنولوجيا الاتصال الذي تؤثر على الأداء الوظيفي للموظف وتدفعه إلى تحسين وتطوير أدائه بإستمرار.
- تدفع أو تنتج كل من أهمية تكنولوجيا الإتصال والأداء الوظيفي ومساهمتها الفعالة في رفع فاعلية وكفاءة العمال وتوفير الربحية وبقاء المؤسسة.

4-2- الأهمية العملية: تكمن أهمية هذه الدراسة من خلال تأثير تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إستمرارية وتطور المؤسسة, بحيث يظهر نقاط ضعف وقوة المؤسسة , وهذا طبعا لايمكن الوصول إليه إلا بالإهتمام بالجانب البشري, ولهذا تأتي هذه الدراسة لتكشف عن مدى نجاح مسيري المؤسسات في تطبيق تكنولوجيا الإتصال الحديثة.

5- أهداف الدراسة: إن الغاية من دراسة موضوع أو ظاهرة هي بالدرجة الأولى تعويد الباحث على التنقيب عن الحقائق واكتشاف أفاق جديدة من المعرفة في مواضيع يظهر شغفه بها، وحبه للتعلم فيها وتبسيط الضوء على الجوانب المراد كشفها , وبصفة عامة نستطيع القول أن مجمل أهدافنا التي نرمي إليها من خلال دراستنا لهذا الموضوع تتلخص فيما يلي:

- الكشف عن طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا الاتصال و الاداء الوظيفي لدى مؤسسة ترامواي.
- فحص مدى تأثير طبيعة العلاقات بين تكنولوجيا الاتصال و الأداء الوظيفي لدى مؤسسة سيترام ورقلة
- تبسيط الضوء على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين وتعزيزه.
- التعرف على وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة التي يستخدمها موظفو سيترام وكيفية إستخدامهم لها .
- الكشف عن الصعوبات التي تواجه العاملين مؤسسة ترامواي ، عند إستخدامهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- التعرف على تأثير إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء العاملين.

○ الوصول إلى نتائج تخدم دراستنا وتفيد في تطويرها .

-6 منهج الدراسة :

يلعب المنهج دورا هاما وأساسيا في الكشف عن مختلف الظواهر، التي من خلالها يمكن للباحث فهم ما يحيط به، ويُعرّف المنهج على أنه: "الطريق الذي يجب سلكه للوصول إلى الحقيقة العلمية"¹. في دراستنا هذه إستخدمنا المنهج الوصفي على أنه يهدف إلى وصف الأوضاع ناتجة على تفجر المعلومات حيث تمحورت دراستنا حول تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سيترام . فإنها تميل إلى الدراسات الوصفية الناتجة في البحوث الإتصال حيث تركز وتقوم على تفسير المشكلة.

ويُعرّف المنهج الوصفي على أنه: دراسة وتحليل وتفسير الظاهرة من خلال تحديد خصائصها وإبعادها وتوصيف العلاقات القائمة بينهما.²

ويُعرّف أيضا: المنهج الوصفي الذي يركز على وصف دقيق لظاهرة أو موضوع محدد، على صورة نوعيّة أو كمّيّة أو رقميّة. ويمكن تعريف هذا المنهج بأنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة على ظاهرة أو موضوع محدد، من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة، وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية تمّ تفسيرها بطريقة موضوعيّة.³

ويرى آخرون بأنّ المنهج الوصفي عبارة عن طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته، من خلال منهجية علميّة صحيحة.⁴

1 - خالد حامد، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، ط1، جسر للنشر والتوزيع، المحمدية-الجزائر، 2008، ص 26

2 - نفس المرجع، ص 44.

3 - محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 1999، ص 46

4 -رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العلمية، ط1، دار الفكر، دمشق، 2000، ص 183

7- أدوات جمع البيانات

تُعتبر عملية جمع البيانات في الدّراسة العلميّة ركيزة أساسيّة يتوقّف عليها نجاح هذه الأخيرة أو فشلها، فهي الوسائل التي يتمّ استخدامها للحصول على بيانات في الميدان الذي تُجرى فيه الدّراسة¹، فقد استعنا في جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدّراسة باستمارة استبيان علمي .

أما الاستبيان فهو مقابلة شخصية مع أفراد قد يجيدون القراءة أو لا يجيدونها، وكذلك الكتابة، فينظر الباحث إلى صحيفة الاستبيان التي يوجه أسئلتها إلى كلِّ منهم بلغة مبسطة يفهمونها، ثم يسجل الباحث الإجابات على صحيفة الاستبيان الخاصة لكل منهم²، وهناك تعبير ديواني هو الاستمارة، ومعناه صحيفة مطبوعة تتطلب بيانات خاصة لإجازة أمرٍ من الأمور³.

يُعدُّ الاستبيان من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات، خاصة في العلوم الاجتماعية، والتي تتطلب الحصول على معلومات أو تصورات أو آراء الأفراد⁴.

8- تحديد مفاهيم الدراسة :

8-1 تكنولوجيا الاتصال الحديثة :

أ- التكنولوجيا لغة: كلمة TECHNOLOGY من المصطلحات التي تواجه الكثير من الالتباس والتأويل ، ويرجع أصل التكنولوجيا اليونانية والتي تتكون من مقطعين TECHNO وتعني التشغيل الصناعي ، أما الجزء الثاني من الكلمة LOGOS تعني علم أو منهج⁵

¹ الدكتور أحمد بن مرسلّي ، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والإتصال الجزائر ديوان المطبوعات الجامعية، 2005.

² الدكتور فضيل دليو، أسس البحث وتقنياته في العلوم الاجتماعية . قسنطينة : ديوان المطبوعات الجامعية، 1997.

³ الدكتور فضيل دليو، أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية . قسنطينة : دار البحث ، 1999

⁴ علي عبد الرزاق إبراهيم عبد الهادي أحمد الجوهري، المدخل إلى المناهج وتصميم البحوث الاجتماعية. الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث 2002 .

⁵ محمد الصيرفي ، إدارة تكنولوجيا المعلومات IT , دار الفكر الجامعي الاسكندرية، 2009، ص 13 .

كما ترجمت إلى "تقنيات"، ومهما كانت الترجمة وإلى أي لغة فهي تعني في النهاية الآلات التي صنعت لأجل أن يستخدمها الإنسان لتسهيل العمل¹.

ويعرف المعجم ق (webster) التكنولوجيا بأنها اللغة التقنية، والعلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي أما التقنية كما يوردها المعجم ذاته بأنها أسلوب أو طريقة معالجة التفاصيل الفنية، أو طريقة لانجاز غرض منشود².

ب- **الاتصال لغة** : communication مشتقة من أصلها اللاتيني communis أي common ومعناها مشترك فعندما نقوم بعملية الاتصال فنحن نحاول أن نقيم رسالة مشتركة مع شخص أو جماعة أي أننا نحاول أن نشترك معا في معلومات وأفكار³.

ت- **تكنولوجيا الاتصال الحديثة اصطلاحا** : يقصد بيها القنوات الجديدة التي يمكن من خلالها نقل و بث الثورة المعلوماتية من مكان لآخر⁴.

ومن المنظور الإتصالي يمكن القول أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة هي مجموعة التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الإتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي أو الجمعي والتي يتم من خلالها جمع المعلومات أو البيانات المسموعة أو المصورة أو المكتوبة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية من خلال الحاسبات الإلكترونية، ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات ثم إسترجاعها في الوقت المناسب ثم عملية نشر مطبوعة أو رقمية، ونقلها من مكان إلى آخر وتبادلها⁵. كما يقصد بثورة

¹ بسام محمود المبهرات ، إدارة المعرفة في تكنولوجيا المعلومات ، عمان ، دار جليس الزمان سنة 2010 ص 108.

² محمد الصيرفي، المرجع السابق ص 13.

³ محمد جمال الفار، المعجم الاعلامي عمان ، دار أسامة لنشر والتوزيع ، 2010 ، ص 7.

⁴ محمود علم الدين ،تكنولوجيا المعلومات الاتصال وصناعة الإتصال الجماهيري ،القاهرة:العربي النشر والتوزيع ،1990،ص

⁵ حسن عماد مكاوي ،محمود سليمان علم الدين ، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات ،القاهرة ،الدار المصرية

تكنولوجيا الإتصال الحديثة تلك من القرن العشرين والتي اتسمت بلسرعة والإنتشار والتأثيرات الممتدة من الرسالة إلى الوسيلة إلى الجماهير داخل المجتمع الواحد أو بين المجتمعات وهي تشمل ثلاثة مجالات¹:

أولها :- ثورة المعلومات أو ذلك الانفجار المعرفي الضخم المتمثل في الكم الهائل من المعرفة في أشكال تخصصات ولغات عديدة.

ثانيها:- ثورة وسائل الإتصال المتمثلة في تكنولوجيا الإتصال الحديثة التي بدأت بالإتصالات السلكية والاسلكية مروراً بالتلفزيون والنصوص المشفرة والإنتهاء بالأقمار الصناعية والألياف البصرية.

ثالثاً:- ثورة الحاسبات الإلكترونية التي توغلت في كافة نواحي الحياة وإمتزجت بكل وسائل الإتصال واندجت معها، والأترنت خير مثال ذلك .

ث- التعريف الاجرائي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة : من خلال الدراسات السابقة نستنتج ان تكنولوجيا اتصال الحديثة هي تكنولوجيات حديثة (الأدوات والوسائل) تستخدمها مؤسسة سيطرة ورقلة باعتبار أنها تحتوي على موضوعات التنظيم والإدارة وممارسة العمل في عدة نواحي وهي عمليات معالجة لتبادل المعلومات بشكل إلكتروني من خلال مختلف الوسائل الحديثة (الإنترنت، الصور، الفيديو) .

2-8 الأداء الوظيفي (المهني) :

أ. الأداء : من معاجم اللغة العربية يشير المعنى اللغوي للفعل أدى إلى معنى مضر مشياً ليس بالسرير ولا بالبطيخ، وأدى الشيء قام به ، وأدى الشهادة أدلى بها ، وأدى إليه الشيء أوصله إليه². وهكذا يتضح بأن المعنى الدقيق في اللغة العربية لكلمة أداء هو قضاء الشيء أو القيام به ، والأداء هو "الإنجاز الناتج عن إجراءات محددة لتنفيذ المهام والأهداف المتفق عليها وفقاً للمعايير والمؤشرات المتفق عليها"، ويمكن فحص الأداء مقارنة بين النتائج المتوقعة والنتائج الفعلية المحققة³.

¹ خالد أحمد علي محمود ، الاستثمار المعرفي وعلاقاته بالأثار السياسية والاجتماعية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، دار الفكر الجامعي أمام كلية الحقوق الاسكندرية 2009 ، ص36-37.

² ابن منظور لسان العرب ، دار صادر، المجلد 14 ، بيروت ، ص26 .

³ عوض الله هادي محمد "أثر برنامج تدريبي على تحسين الأداء الوظيفي للمعلمين في مدارس التعليم الأساسي بدولة الكويت". مجلة البحوث التربوية (2015) ص 180-200 .

أما في اللغة الإنجليزية فالفعل من كلمة أداء To perform : يؤدي، ينجز، يؤدي وفقا لعرف معين، يعمل. وهي مشتقة من كلمة performance تعني النجاح الملاحظ المستغل . كما تعني محافظة أحد طرفي العقد على وعد أو إتفاق قطعه وقيامه بما هو مطلوب منه . فالأداء كلمة مترجمة من الكلمة اللاتينية performance. والتي تشير إلى تأديه عمل أو إنهاء نشاط أو تنفيذ مهمة ، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى أهداف المسيطرة¹.

أن شيوع استخدام مصطلح الأداء في الأدب الإداري وكثرة إستعمالاته لم يؤديا إلى توحيد مختلف وجهات النظر حول مدلوله، فهو قد يستخدم للتعبير عن مدى بلوغ الأهداف أو عن مدى الإقتصاد في استخدام الموارد، كما نجده في كثير من الأحيان يعبر عن إنجاز المهام . وقبل الاسهاب في وجهات النظر هذه نشري إلى المعنى اللغوي للأداء².

ب. الاداء الوظيفي : يعتبر موضوع الأداء الوظيفي من الموضوعات الأساسية في نظريات السلوك الإداري بشكل عام والتنظيم الإداري بشكل خاص، لما يمثله من أهمية للوصول للأهداف المرجوة للمؤسسات بكفاءة وفعالية³. ولقد تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم الأداء الوظيفي ، ولا يسعنا في هذا المجال عرض وتحليل إسهامات كل الكتاب و الباحثين في حقل الإقتصاد و التسيير بالنسبة لتعريف مصطلح الأداء الوظيفي، الأمر الذي يفرض علينا الإقتصار على تقديم مجموعة محددة من التعاريف بما يفي بالغرض من هذه الدراسة ، حيث يعرف الأداء الوظيفي بأنه نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ، ويتوقف ذلك على القيود العادية للإستخدام المعقول للموارد المتاحة⁴ ، و يعرف الأداء بأنه نتاج من جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معين⁵.

كما يشير الأداء الوظيفي إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد ، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة⁶. وغالبا ما يحدث تداخل بين الأداء والجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة ، أما الأداء

¹ oxford learner's pocket dictionary, third édition, oxford univer

² الدحلة فيصل عبد الرؤوف تكنولوجيا الأداء البشري (المفهوم وأساليب القياس والنماذج)، المكتبة الوطنية عمان ، 2001، ص95.

³ بدوي أحمد زكي، معجم مصطلحات العلوم الإدارية ، دار الكتاب اللبناني، بيروت ، 1984، ص87

⁴ خطاب عابدة، التخطيط الإستراتيجي في قطاع الأعمال و الخدمات ، دار الفكر العربي الإسكندرية ، 1989، ص439.

⁵ على السلمي، تطوير أداء المؤسسات وتجديده ، دار قباء ، مصر ، 1998، ص11. (بتصرف)

⁶ Dictionary of economics , librairies de Liban, 1999.

يفقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد¹. "نلاحظ من خلال هذا التعريف أن الأداء الوظيفي يمثل الوسيلة التي من خلالها يشبع الفرد متطلبات وظيفته، ويظهر هذا الإشباع من خلال النتائج المحققة.

كما عرف أداء الفرد للعمل بأنه "قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها، وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد ونمط الأداء²، وهنا تعتبر كمية الجهد عن الطاقة المبذولة من طرف الفرد في عمله خلال فترة زمنية معينة، أما نوعية الجهد فتعني درجة تطابق الجهد المواصفات تتسم بالدقة والجودة، أما نمط الأداء فهو الطريقة التي يؤدي بها الفرد عمله³.

ت. التعريف الاجرائي الاداء الوظيفي : ظهر من خلال هذا التعريف أن الأداء الوظيفي يرتبط بطبيعة العمل الذي يقوم به الفرد، وهو محصلة تفاعل بين كل من كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد نمط الأداء .

3-8 أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي : تكنولوجيا الإتصال الحديثة تؤثر بشكل كبير على تحسين الأداء الوظيفي ، حيث تساعد على تحسين الاتصال والتواصل بين المديرين والمراجعين وتحسين جودة العمل والإنتاجية.

من ضمن الأثر الأول والأهم لتكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي مع المراجع باللغة العربية، هو تمكين المراجعين من الحصول على المعلومات والبيانات بشكل أسرع وأكثر كفاءة، وذلك من خلال استخدام الإنترنت وإمكانية الوصول إلى قواعد البيانات عبر الشبكات الحاسوبية، الأمر الذي يساعد المراجعين في العثور بسهولة على المعلومات اللازمة لتحليل وتقييم الأنظمة الإدارية والمالية.

بالإضافة إلى ذلك، تساعد التقنيات الحديثة على تحسين عملية التواصل والتنسيق بين المراجعين والمديرين، حيث تسهل تبادل الرسائل الإلكترونية والتواصل الفوري، الأمر الذي يساعد على تحسين اتخاذ القرارات وتحديد الأولويات في العمل.

¹ Larousse de poche , édition mise 8jour Larousse ,paris ,2000.

² حسن رواية محمد ،إدارة الموارد البشرية ، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية ،1999،ص216.

³ النسر عبد الرحيم علي ،العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والوصف الوظيفي و الصفات الشخصية ،مجلة معهد الإدارة العامة ،العدد (2). الرياض، 1995،ص123.

ويمكن أن تساعد تكنولوجيا الإتصال الحديثة المراجعين أيضاً في توثيق المعلومات والبيانات التي يجمعونها، وتوفير قدر أكبر من الدقة والموثوقية في عملية التدقيق والمراجعة.

ولكن يجب الانتباه إلى أن استخدام التقنيات الحديثة يتطلب التحديث المستمر والتدريب المناسب للمراجعين، حتى يتمكنوا من الإستفادة الكاملة من المزايا التي تقدمها التقنيات الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي.

4-8 سيترام: هي الشركة المسؤولة عن تشغيل ترامواي في الجزائر. وهي تدير حالياً خطوط ترامواي الجزائر ووهران وقسنطينة وسيدي بلعباس وورقلة وسطيف ومستغانم. تقع الإدارة العامة لسيترام في العاصمة الجزائر. بصفتها لاعباً في مجال التنقل، تضع سيترام ثقة عملائها ورضاهم في قلب اهتماماتها. هذه هي العناصر الأساسية لتطوير ونجاح مهمتها.

9- مجتمع البحث وعينة الدراسة :

1.9 مجتمع البحث:.

مجتمع البحث هو مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميّزها عن غيرها، والتي من العناصر الأخرى التي يجري عليها البحث أو التّقصّي¹.

وعادة ما يتمّ اللجوء الى استخدام العينة في مجال البحوث العلميّة والاجتماعية، فيعتمد الباحث في إجراء بحوثه الميدانية وغيرها من الأبحاث الأخرى، على طريقة العينة المأخوذة من مجتمع البحث، للوصول إلى معلومات وحقائق تفي بالغرض النهائي للدراسة، وتسري هذه النتائج المتوصّل إليها على كلّ مجتمع البحث.

ومجتمع البحث في دراستنا هذه يتمثل مجموعة من العمال و الموظفين تتكون من 50 فردا بشركة سيترام

ورقلة .

¹ -موريس أنجريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار القصبية للنشر، الجزائر، 2004، ص 298.

2.9 عينة الدراسة:

هي طريقة من طرق البحث وجمع المعلومات، تأخذ عينة من مجموعة ما للانتقال من الجزء إلى الكل، للتوصل إلى حكم على المجتمع في ضوء بعض أفرادها. هي ضرب الاستقراء وليست العينة إلا مثالا أو مجموعة أمثلة يستخلص منها أحكام في قدر من الاحتمال، وكثير ما يستعمل هذا المنهج في البحوث الإحصائية¹، وتُعرف أيضا بأنها مجموعة فرعية من عناصر مجتمع بحث معين².

في البحث العلمي، تعد العينة العشوائية أحد أساليب اختيار العينات المستخدمة في دراسة معينة. تهدف العينة العشوائية إلى تمثيل السكان الأكبر من خلال اختيار عينة عشوائية تكون ممثلة للسكان المستهدفين³.

يتم اختيار الأفراد أو العناصر المشاركة في الدراسة بطريقة عشوائية، حيث يكون لكل فرد أو عنصر في السكان فرصة متساوية للانتقاء في العينة⁴.

تعد العينة العشوائية طريقة فعالة للحصول على عينة تكون ممثلة للسكان الكلي، وتساعد في تقليل التحيز وزيادة صحة وموثوقية النتائج. يتم ضمان العشوائية من خلال استخدام أساليب مثل القرعة العشوائية، أو الأرقام العشوائية، أو الجهاز العشوائي الكمبيوتر لتحديد العينة.

تستند مفاهيم العينة العشوائية وأساليبها إلى المبادئ الإحصائية، وتعد جزءًا أساسيًا من تصميم البحث العلمي. يتم تحقيق العينة العشوائية من خلال تطبيق إجراءات عشوائية صارمة لضمان عدم التحيز وتمثيلية العينة⁵.

و تتكون عينة هاته الدراسة من 50 عاملا من عمال مؤسسة سيراتام ورقلة اختيرو بطريقة عشوائية عن طريق تسليم استمارات الاستبيان باليد مع الحاضرين انذاك فيما استرجعت 50 استمارة كاملة دون نقصان و تستوفي شروط الاجابة .

¹ -عقيل حسين عقيل، فلسفة مناهج البحث العلمي، مكتبة مدبولي، مصر، 1999، ص 242.

² -موريس أنجريس، نفس المرجع ص301.

³ Cochran, W. G. (1977). Sampling Techniques. Wiley.

⁴ Kothari, C. R. (2004). Research Methodology: Methods and Techniques. New Age International

⁵ Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. Educational and Psychological Measurement, 30(3), 607-610.

10- مجالات الدراسة :

تعد مجالات الدراسة من أنواع المعطيات التي تمد الباحث بمؤشرات تساعد على التفسير والتحليل على اعتبار أن البيئة الجغرافية والمجال البشري والزمني من شأنها أن تعطي معطيات مختلفة للمعطيات التي يتم جمعها من الميدان ولكن دراسات مجالات رئيسية تختلف باختلاف أنواع البحوث والدراسات وعليه فان مجالات هذه الدراسة كانت كالآتي :

أ. **المجال المكاني** : يشير المجال المكاني الى البيئة التي يقوم الباحث بتحديددها, والمجتمع المراد دراسته يكون في رقعة جغرافية معينة ويشمل جميع المناطق الجغرافية التي يريد الباحث دراستها , وعلى هذا اخترنا مؤسسة سيترام - ورقلة- للنقل الحضري لتكون مكانا للدراسة .

ب. **المجال البشري** : يتمثل في مجتمع البحث الذي تشمله الدراسة ويقصد به المجتمع أو المجموع المفردات التي يستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج الدراسة والمجال البشري في دراستنا هذه عينة من عمال و موظفي مؤسسة سيترام -ورقلة- للنقل الحضري.

ج. **المجال الزماني**: ويقصد به الفترة الزمنية التي تستغرقها الدراسة وهي الفترة المستغرقة في جمع المعلومات اللازمة حول موضوع البحث من بدايته الى نهايته .

حيث تم في الفترة الممتدة بين شهر ديسمبر الى شهر ماي بجمع المادة العلمية بدءا بالإشكالية والتساؤل الرئيسي والأسئلة الفرعية مروراً بكافة عناصر الجانب المنهجي (أسباب اختيار الموضوع, أهمية الدراسة, أهداف الدراسة, مفاهيم الدراسة, المنهج المستخدم, ونوع الدراسة, أدوات جمع البيانات, مجالات الدراسة, مجتمع الدراسة وعينته, الدراسات السابقة)

د. **المجال الموضوعي** : يتمثل موضوع دراستنا في أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء العاملين .

11- الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى - دراسة بعنوان : "أثر تكنولوجيا المعلومات الإتصال على الأداء الوظيفي في المؤسسات

الصغيرة والمتوسطة حالة مؤسسة رغوة الجنوب - تشرت- , لصاحبها راضية بداع مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص علوم تسيير 2016/2017

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في إستمرارية وتطور المؤسسة، حيث تكمن أهمية هذه الدراسة فهم كيفية إستخدام التكنولوجيا في بيئات العمل وكيف يؤثر ذلك على القدرة التنظيمية والإنتاجية والكفاءة العامة للموظفين، وذلك من خلال بحثها تطرقت إلى إستبيانات ومقابلات ميدانية التي توصلت من خلالها إلى إستخدام إحصاءات و تحليلات لإستنتاج نتائج وتوصيات.

نستنتج من خلال هذه الدراسة كيفية تعزيز أداء الموظفين من خلال تكنولوجيا المعلومات والإتصال ومن ثم تحسين إنتاجية العمل في المؤسسات البحثية

توفر تكنولوجيا المعلوماتية والإتصالية أدوات لتحسين إجراءات العمل في تسيير الوصول إلى المعلومات الضرورية، ومع ذلك ينبغي مراعاة التحديات المحتملة لإعتماد تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في محيط العمل

الدراسة الثانية - دراسة بعنوان : "دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى

الموظفين" دراسة ميدانية لعينة لموظفي مؤسسة إتصالات الجزائر- الوكالة التجارية بالوادي- دراسة ل بدءة عقبة- مزيو علي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علم إجتماع إتصال 2018/2017 جامعة الوادي .

إن الغرض من هذه الدراسة هو فهم دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي في شركة إتصالات الجزائر، حيث قامت هذه الدراسة بتحليل التكنولوجيات المستخدمة في العلاقات مع العملاء، والشبكات الإجتماعية الداخلية.

تم جمع البيانات من الموظفين والإدارة لتقييم إستخدام تلك التكنولوجيات وتأثيرها على أداء الموظفين فعالية عمليات الإتصال داخل الشركة. حيث يتم تحليل البيانات المجمعة لتحديد مزايا إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة وتحديد التحديات المحتملة والمساهمة في تحسين الأداء الوظيفي في تغيير طبيعة العمل داخل مؤسسة إتصالات الجزائر.

نستنتج من خلال هذه الدراسة أن أهمية تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي من خلال زيادة كفاءة الإتصال وتبسيط عمليات التواصل وتحسين التنسيق بين الموظفين .

قد يتضمن أيضا تحديد التدابير التي يمكن إتخاذها لتعزيز إستخدام التكنولوجيا وتجاوز أي عقبات محتملة .

الدراسة الثالثة - دراسة بعنوان : "دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية 2020/2021"

دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر _أم البواقي_ الدراسة ل صاحبها شابو نور الهدى , مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص إتصال وعلاقات عامة .

الهدف الرئيسي من دراسة "دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية لبريد الجزائر، هو تحليل كيفية إستخدام التكنولوجيا لتعزيز وتحسين عمليات البريد وتقديم خدماته، وإبراز أهمية الإعتماد عليها كونها من أهم أسباب تطوير وتسهيل العمل في مؤسسة.

-ومن اهم نتائج هذه الدراسة من المتوقع أن تسلط الضوء على الجوانب الإيجابية لإعتماد تكنولوجيا الإتصال الحديثة في بريد الجزائر ، مثل: زيادة سرعة وكفاءة تسليم البريد، وتحسين خدمات التتبع والتوصيل ، و تسهيل التواصل بين العملاء والموظفين .قد تشير النتائج أيضا إلى التحديات المحتملة مثل: الإعتماد على التقنية وحاجة الموظفين إلى التدريب على الأنظمة الجديدة.

بناء على النتائج المستخلصة يمكن توجيه التوصيات لبريد الجزائر بشأن إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة بشكل فعال ومستدام .

الاطار التطبيقي:

تمهيد :

يتناول هذا الإطار تحليل بيانات الدراسة الميدانية استنادا للمعطيات المتحصل عليها من استمارة الاستبيان التي تم توزيعها على المبحوثين ، حيث سنقوم بتفريغ المعطيات في الجداول من معلومات شخصية للمستجوبين من مفردات عينة مجتمع البحث، بالإضافة الى تفريغ الأجوبة و ترتيبها و تبويبها ، وبعد تحليل كل الجداول نخرج بالاستنتاجات العامة ثم مناقشة نتائج الدراسة ثم المقترحات والتوصيات.

1. بطاقة تقنية لمؤسسة سيترام للنقل الحضري - ورقلة-

1-1- التعريف بمؤسسة سيترام : سيترام هي الشركة المسؤولة عن تشغيل ترامواي في الجزائر. وهي تدير حاليًا خطوط ترامواي الجزائر وهران وقسنطينة وسيدي بلعباس وورقلة وسطيف ومستغانم. تقع الإدارة العامة لسيترام في العاصمة الجزائر. بصفتها لاعبًا في مجال التنقل ، تضع سيترام ثقة عملائها ورضاهم في قلب اهتماماتها. هذه هي العناصر الأساسية لتطوير ونجاح مهمتها¹.

1-2- ترامواي ورقلة (Ouargla tramway) : هو قطار المدينة وأحد شبكات النقل العصرية التي تخدم مدينة ورقلة أحد أهم المدن الصحراوية في الجزائر، تشغله مؤسسة الفرانكو-جزائرية شركة تسيير خطوط الترامواي (Setram)، يبلغ طوله حاليًا 9.6 كلم بـ 16 محطة يربط بين حي النصر و المدينة القديمة.

1-3- البطاقة التقنية : عن ترامواي ورقلة (Ouargla tramway)



الجدول 01 : معلومات عامة عن ترامواي ورقلة

01- معلومات عامة	
ترامواي	نوع
ولاية ورقلة	مكان
شنين قدور	نقطة البداية
سيد روجو	نقطة النهاية
محطة حاليا (23 محطة الاجمالي 16)	عدد المحطات
خطين ذهاب وإياب	المسارات

¹ من نحن ، الموقع الرسمي لمؤسسة سيترام للنقل الحضري بتاريخ ، 08-06-2023 الرابط :

<https://www.setram.dz/ar/qui-sommes-nous>

الجدول 02 : معلومات التشغيل لترامواي ورقلة

02- التشغيل	
20 مارس 2018	تاريخ الافتتاح الرسمي
19 مارس 2018	إفتتاح
مؤسسة مترو الجزائر 	المالك
شركة تسيير خطوط الترامواي 	المشغل
وسيلة نقل جماعي	الصفة
سيتاديس 402	العربات

الجدول 03 : معلومات تقنية عن ترامواي ورقلة

03- معلومات تقنية	
9.6 كلم حاليا (13.2 كلم الاجمالي)	طول الخط
2	عدد السكك
1435 مم	مقياس السكة
18 كلم/سا	السرعة المشغلة

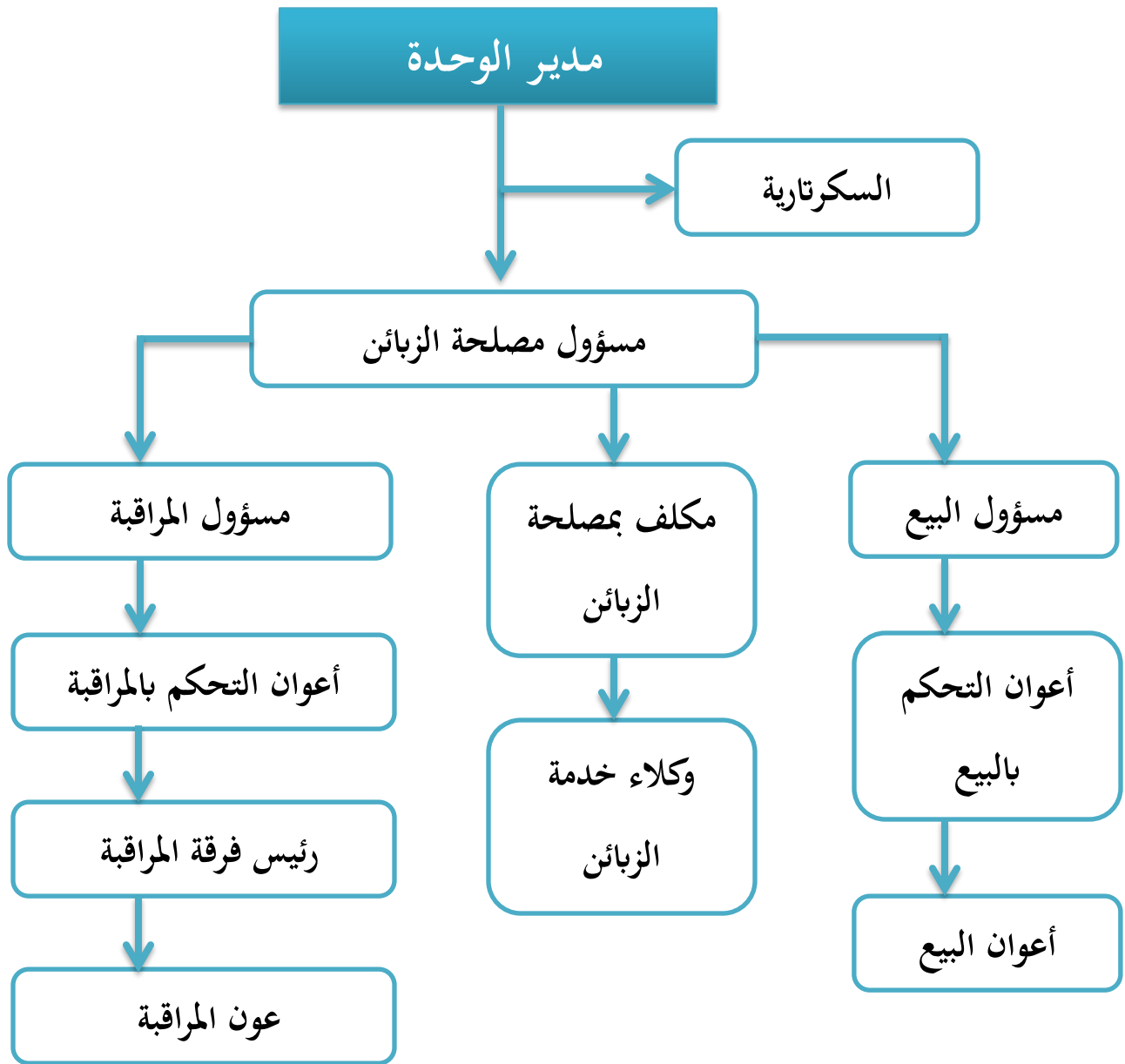
1-4- خدمة العملاء بمؤسسة سيترام ورقلة :

خدمة العملاء في مؤسسة سيترام هي الجهة المسؤولة عن التواصل والتفاعل مع العملاء وتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم , تهدف خدمة العملاء إلى توفير تجربة إيجابية للعملاء وضمان رضاهم. قد تشمل وظائف خدمة العملاء في سيترام الجزائر ما يلي¹:

- ❖ استقبال استفسارات العملاء: استقبال المكالمات الهاتفية والبريد الإلكتروني والاستفسارات الأخرى من العملاء والرد عليها بطريقة مهذبة ومحترفة.
 - ❖ تقديم المعلومات والمساعدة: توفير المعلومات المطلوبة حول خدمات سيترام، والمساعدة في حل المشكلات أو الاستفسارات التي يواجهها العملاء.
 - ❖ متابعة الشكاوى: استلام وتسجيل الشكاوى من العملاء، والعمل على حلها ومتابعتها حتى الانتهاء.
 - ❖ التواصل الفعال: التواصل مع العملاء بشكل فعال ومهني، سواء كان ذلك عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو وسائل التواصل الاجتماعي.
 - ❖ التدريب والتطوير: تزويد موظفي خدمة العملاء بالتدريب اللازم لتطوير مهاراتهم في التواصل وحل المشكلات وتلبية احتياجات العملاء.
- تهدف خدمة العملاء في سيترام إلى تقديم تجربة رضا عالية للعملاء والمساهمة في بناء علاقات طويلة الأمد معهم.

¹ ملفات من مؤسسة سيترام ورقلة

1-5- الهيكل التنظيمي لفرع خدمة العملاء :



الشكل رقم 01 : يمثل الهيكل التنظيمي لفرع خدمة العملاء

2. عرض و تحليل و مناقشة نتائج الدراسة

1-2 البيانات الشخصية :

أ. توزيع المبحوثين حسب السن :

جدول رقم 04 : يبين توزيع المبحوثين حسب السن

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
25 سنة فأقل	4	8.0
من 26 الى 35 سنة	26	52.0
من 36 الى 45 سنة	16	32.0
46 سنة فأكثر	4	8.0
المجموع	50	100.0

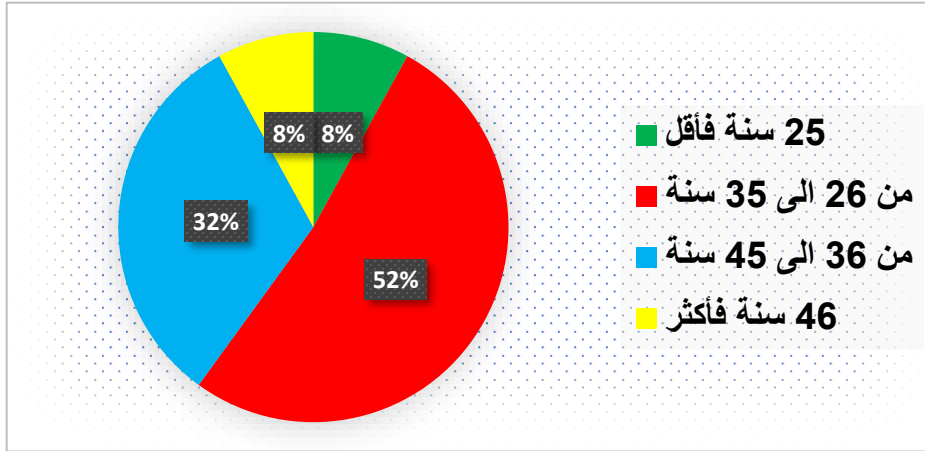
المصدر : من اعداد الطلبة

اعتمادا على مخرجات Spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الأغلبية المطلقة نسبة 52% من المبحوثين تتراوح أعمارهم من 26 الى 35 سنة تليها نسبة 32% التي تمثل المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم من 36 الى 45 ،وبلمقابل نحدد نسبة 8% والتي تمثل المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم بين 25 سنة فأقل ثم نتطرق الى آخر نسبة الذي تمثل 8% تتراوح أعمارهم 45 سنة فأكثر

نستنتج من خلال نتائج متحصل عليها أن هذه النسب واقعية (الشكل رقم 02) نظرا لطبيعة المجتمع الجزائري الذي تغلب فيه فئة الشباب .

شكل رقم 02 : يبين توزيع المبحوثين حسب السن



ب. توزيع المبحوثين حسب الجنس

جدول رقم 05 : يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
68.0	34	ذكر
32.0	16	أنثى
100.0	50	المجموع

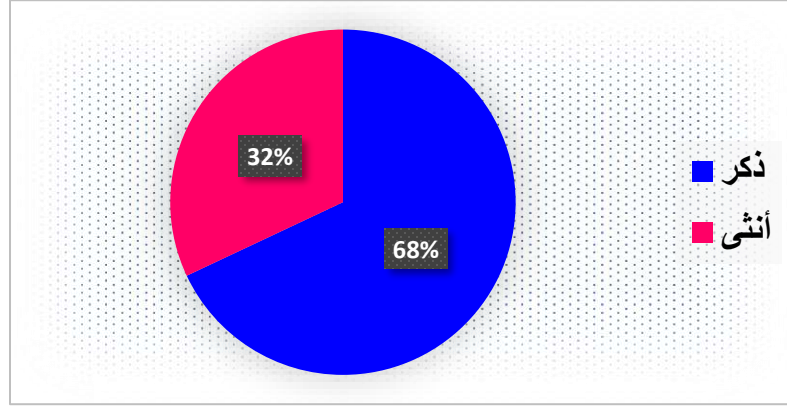
المصدر : من اعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss

توزيع المبحوثين حسب الجنس يشير إلى النسبة المئوية لعدد المشاركين من الذكور والإناث في الدراسة. وفقاً للمعطيات المذكورة، بلغ عدد الذكور 68% من مجموع المبحوثين، في حين وصل عدد الإناث إلى 32%.

يمكن الاستنتاج من هذه النسبة أن الدراسة قد شارك فيها عدد أكبر من الذكور بالمقارنة مع الإناث يوضح ذلك من خلال (الشكل رقم 03) ، ومن الممكن أن تكون الأسباب وراء ذلك متعددة، مثل فرضية عمل الدراسة التي قد تكون أكثر شيوعاً بين الذكور أو ارتباطها بمجال يجذب الرجال بشكل أكبر من النساء.

يجب ملاحظة أن تلك النتيجة ليست وحدها كافية لاتخاذ استنتاجات مؤكدة عن العلاقة بين الجنس ونتائج الدراسة، حيث أن توزيع المشاركين يجب أن يكون متوزعا بشكل عشوائي لتجنب أي تأثير ناتج عن اختيار العينة وفقا لمعيار الجنس.

شكل رقم 03 : يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس



ت. توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية

جدول رقم 06: يبين توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية

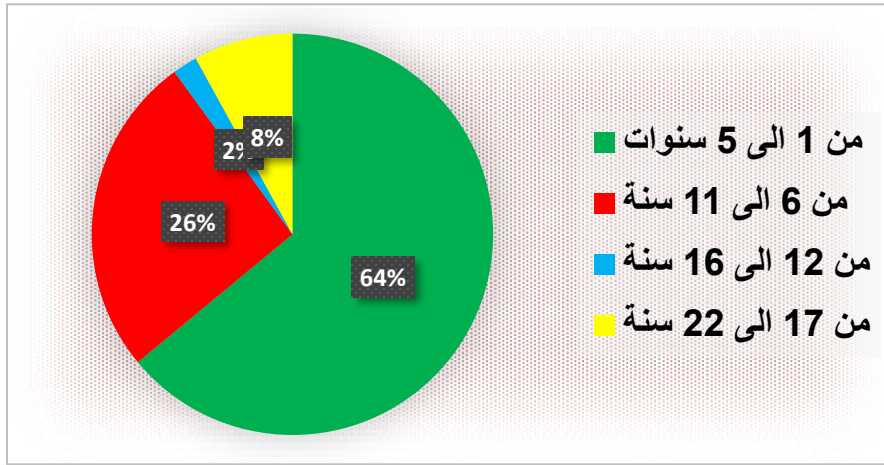
الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
من 1 الى 5 سنوات	32	64.0
من 6 الى 11 سنة	13	26.0
من 12 الى 16 سنة	1	2.0
من 17 الى 22 سنة	4	8.0
المجموع	50	100.0

المصدر : من اعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss

توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية يشير إلى نسبة المشاركين في الدراسة وفقاً لفترة الخبرة المهنية التي اكتسبوها. وفقاً للمعطيات المذكورة، يبدو أن النسبة الأعلى هي للفئة العمرية بين 1 و 5 سنوات حيث بلغت نسبتهم 64%، تلتها فئة الخبرة بين 6 إلى 11 سنة بنسبة 26%. في حين أن نسبة الخبرة المهنية بين 12 إلى 16 سنة بلغت نسبة 2% وأخيراً نسبة 8% من 17 إلى 22 سنة.

يمكن الاستنتاج من هذه النتائج أن الزيادة في النسبة تتزايد كلما زاد عدد سنوات الخبرة يلاحظ ذلك من خلال الشكل رقم 04 ، حيث تتوزع النسبة على مناطق خبرة مهنية مختلفة. كما يمكن ان نفهم من هذه النتائج أن العينة قد تم تقسيمها إلى فئات بناءً على عدد سنوات الخبرة المهنية، وقد ينعكس هذا التوزيع على نتائج الدراسة، حيث أن المشاركين في الدراسة الذين لديهم خبرة كافية قد يعطون نتائج مختلفة أو رؤى مختلفة قد تكون أكثر تفصيلاً ومنطقية.

شكل رقم 04 : يبين توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية



ث. توزيع المبحوثين حسب مستوى التعليم

جدول رقم 07 : يبين توزيع المبحوثين حسب مستوى التعليم

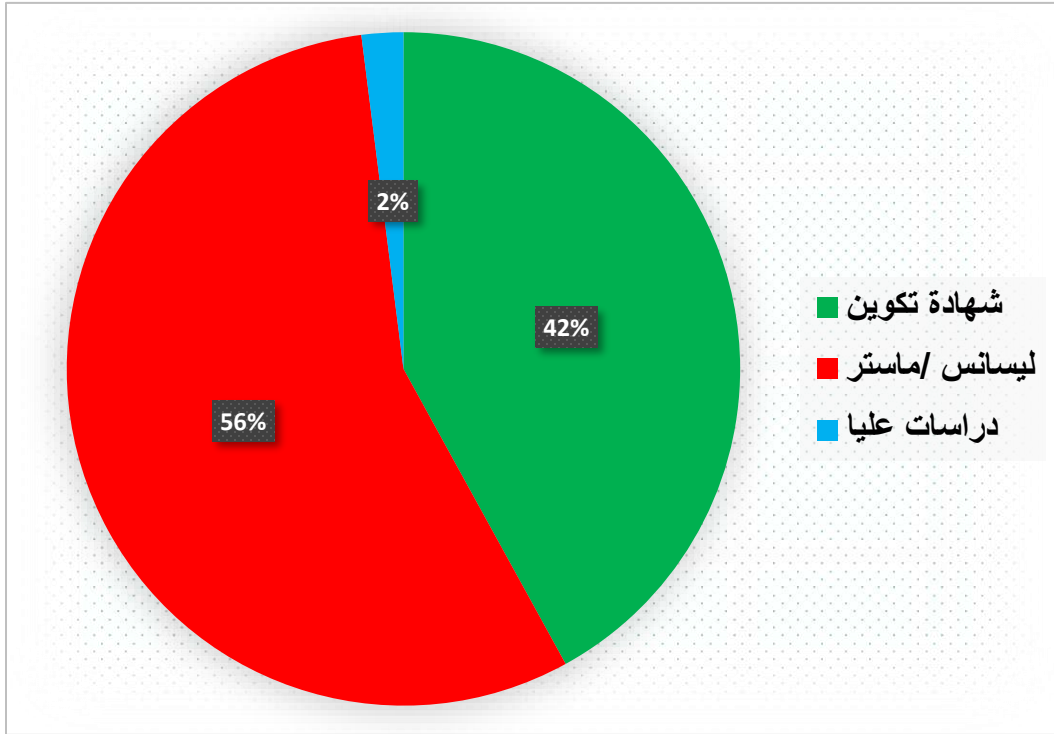
الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
شهادة تكوين	21	42.0
ليسانس / ماستر	28	56.0
دراسات عليا	1	2.0
المجموع	50	100.0

المصدر : من اعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss

من خلال الجدول رقم 07 و من خلال الشكل رقم 05 يمكن فسر هذه النتائج على النحو التالي:

- ❖ يبدو أن معظم الباحثين لديهم مستوى تعليمي عالٍ حيث حصل 98% منهم على درجات أعلى من الثانوية العامة.
- ❖ يتوزع الباحثون بين الدرجات المهنية والأكاديمية، حيث يمثل حوالي 42% من الباحثين الذين حصلوا على شهادة تكوين طلاب المعاهد والكليات التقنية، في حين يشير النسبة الأخرى بنسبة 56% إلى طلاب الجامعات والمعاهد العليا الذين حصلوا على شهادة الليسانس أو الماجستير.
- ❖ تشير النسبة الصغيرة (2%) إلى أن هناك عددًا قليلاً من الباحثين الذين قاموا بإكمال درجات الدراسات العليا.

شكل رقم 05 : يبين توزيع الباحثين حسب مستوى التعليم



2-2 المحور الأول : استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة سيترام ورقة

العبرة رقم 01 : استخدام تكنولوجيا الاتصال في العمل

جدول رقم 08 : يبين توزيع المبحوثين حسب استخدام تكنولوجيا الاتصال في العمل

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
92.0	46	نعم
2.0	1	لا
6.0	3	أحيانا
100.0	50	المجموع

المصدر : من اعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss

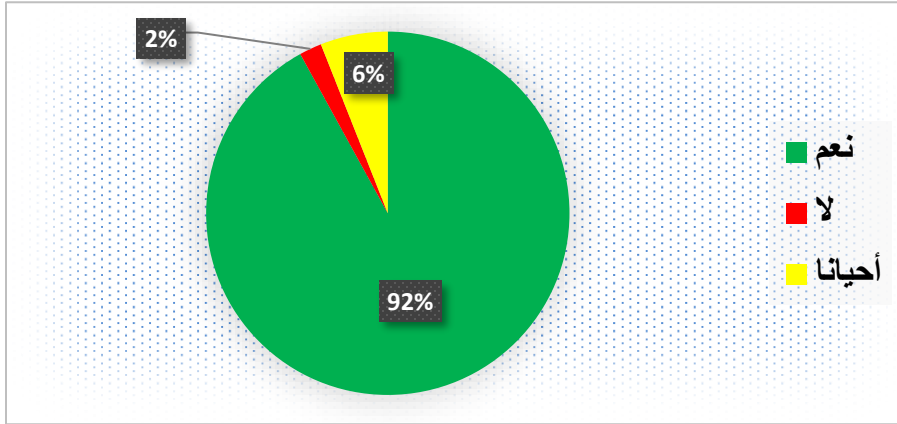
يتضح من خلال نتائج الاستبيان (الجدول رقم 08) توزيع المبحوثين حسب استخدام تكنولوجيا الاتصال في العمل كما يلي:

92% - من المبحوثين يستخدمون تكنولوجيا الاتصال في عملهم , و 6% - من المبحوثين يستخدمون تكنولوجيا الاتصال في موقف حياتي معين فقط , و 2% - من المبحوثين لا يستخدمون تكنولوجيا الاتصال في عملهم.

من خلال الشكل رقم 06 يمكن تفسير هذه النتائج على النحو التالي:

- ♣ يدل النسبة العالية (92%) على أن معظم المبحوثين يستخدمون تكنولوجيا الاتصال في عملهم، وهذا يعكس مدى اعتماد العمل على التكنولوجيا في وقتنا الحالي.
- ♣ تظهر النسبة الصغيرة (2%) لعدم استخدام التكنولوجيا في العمل أن هناك فئة صغيرة من المبحوثين (أو شركائهم) لا يستخدمون التكنولوجيا في أعمالهم بسبب عوامل مثل التكلفة أو الأمان أو القدرة التقنية.
- ♣ يمثل النسبة الصغيرة الأخرى (6%) من المبحوثين الذين يستخدمون التكنولوجيا في موقف حياتي معين فقط، فرمما يستخدمون التكنولوجيا في بعض الوظائف أو المشاريع ذات الطبيعة التقنية فقط.

شكل رقم 06 : يبين توزيع المبحوثين حسب استخدام تكنولوجيا الاتصال في العمل



العبارة 02 : حسب التحكم الجيد في تكنولوجيا الاتصال الحديثة

جدول رقم 09: يبين توزيع المبحوثين حسب التحكم الجيد في تكنولوجيا الاتصال الحديثة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	42	84.0
لا	1	2.0
أحيانا	7	14.0
المجموع	50	100.0

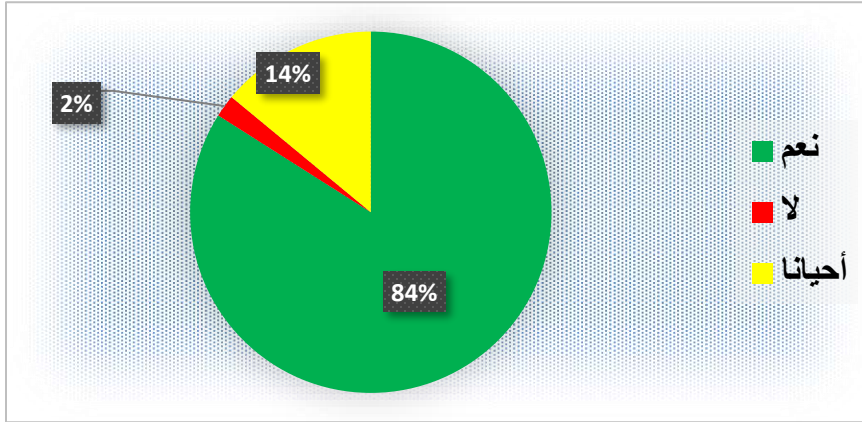
المصدر : من اعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss

يبين توزيع المبحوثين حسب التحكم الجيد في تكنولوجيا الاتصال الحديثة من خلال الجدول رقم 09 ، اولا نسبة 84% اجابو بنعم وثانيا نسبة 14% اعربوا بأحيانا ونسبة 2% اجابو ب لا .

يعكس توزيع المبحوثين حسب التحكم الجيد في تكنولوجيا الاتصال الحديثة القدرة على استخدام الأدوات التكنولوجية الحديثة بثقة وفعالية. وفقا للمعطيات و وفقا للشكل رقم 07 ، وجدنا ان نسبة 84% من المبحوثين يجيبون بـ "نعم" بأنهم يتحكمون جيدا في تكنولوجيا الاتصال الحديثة، ونسبة 14% اعربوا بأحيانا، بينما يجيب 2% من المبحوثين بـ "لا".

يمكن التفكير في هذه النتائج كمؤشر للتحديات التي قد يواجهها الأفراد في اكتساب مهارات استخدام التكنولوجيا الحديثة ، وهذا يمكن أن يؤثر على تفاصيل الدراسة. يمكن التعلم وزيادة الخبرة في التكنولوجيا الحديثة بالممارسة والتدريب، وقد تؤدي المهارات الأساسية في استخدام التكنولوجيا الحديثة إلى تحسين الإنتاجية والكفاءة في المجالات المختلفة من الحياة العملية.

شكل رقم 07 : يبين توزيع المبحوثين حسب التحكم الجيد في تكنولوجيات الاتصال الحديثة



العبارة رقم 03 : توزيع المبحوثين حسب ضمان المؤسسة لحصص تدريبية للتحكم الجيد في وسائل الاتصال الحديثة

جدول رقم 10 : يبين توزيع المبحوثين حسب ضمان المؤسسة لحصص تدريبية للتحكم الجيد في وسائل الاتصال الحديثة

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
30.0	15	نعم
38.0	19	لا
32.0	16	أحيانا
100.0	50	المجموع

المصدر : من اعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss

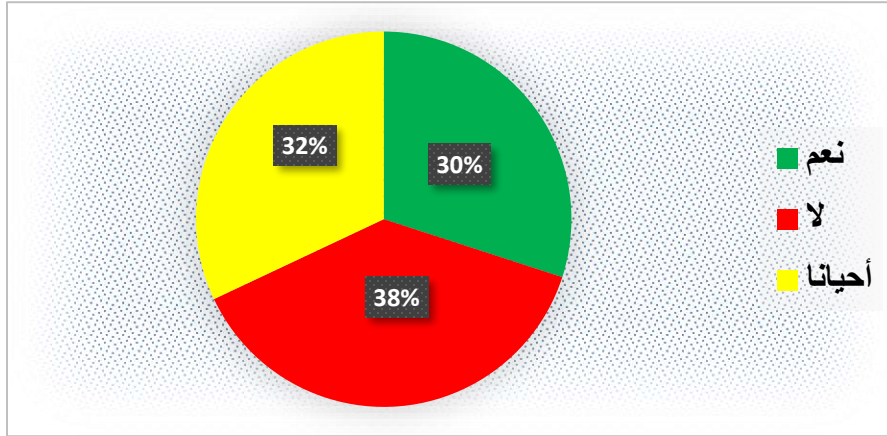
تظهر النتائج التالية من حول استبيان حول ضمان المؤسسات لحصص تدريبية للتحكم الجيد في وسائل الاتصال الحديثة أن 38% من المبحوثين أجابوا بـ "لا" على السؤال حول ما إذا كانت مؤسستهم تضمن لهم حصصًا تدريبية للتحكم الجيد في وسائل الاتصال

الحديثة. كما أن 32% - من المبحوثين أجابوا بـ "أحياناً" على السؤال ذاته. أيضاً 30% من المبحوثين أجابوا بـ "نعم" على السؤال حول ضمان المؤسسة لحصص تدريبية للتحكم الجيد في وسائل الاتصال الحديثة.

تشير هذه النتائج إلى عدم اعتماد الشركات بشكل سليم على تطبيقات ووسائل التكنولوجيا الحديثة في العمل، وتوضح أن العديد من الموظفين لا يتلقون التدريب اللازم للتحكم في هذه التقنيات، وهذا يمكن أن يؤدي إلى فشل المشروعات التي تعتمد على تطبيقات التكنولوجيا.

تحتاج المؤسسات إلى توفير حصص تدريبية دورية للموظفين لتحديث مهاراتهم والتحكم الجيد في وسائل الاتصال الحديثة. كما أن الشركات يمكن أن تصرف ميزانيات كبيرة لشراء تكنولوجيا حديثة، ولكن إذا لم تقدم التدريبات اللازمة، فلن تستفيد المؤسسة بشكل كامل من هذه الاستثمارات. لذا يجب على الشركات تحديد أهداف واضحة لتطبيق التكنولوجيا في العمل والتدريب الموظفين على هذه التكنولوجيات الحديثة للحصول على أقصى استفادة منها وتطوير الأعمال.

شكل رقم 08: يبين توزيع المبحوثين حسب ضمان المؤسسة لحصص تدريبية للتحكم الجيد في وسائل الاتصال الحديثة



العبارة رقم 04 : استخدام الحاسوب للتدوين وحفظ المعلومات بطريقة سهلة وسريعة

جدول رقم 11 : يبين توزيع المبحوثين حسب استخدام الحاسوب للتدوين وحفظ المعلومات بطريقة سهلة وسريعة

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
84.0	42	نعم
2.0	1	لا
14.0	7	أحياناً
100.0	50	المجموع

المصدر : من اعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss

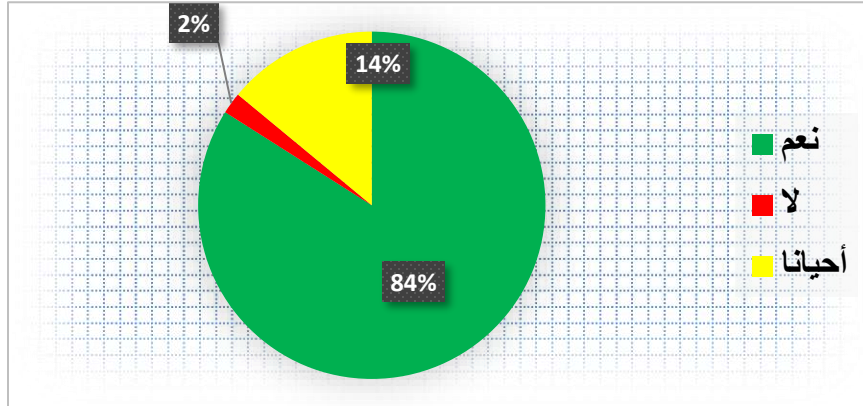
تظهر نتائج الاستبيان من خلال الجدول رقم 11 حول استخدام الحاسوب للتدوين وحفظ المعلومات بطريقة سهلة وسريعة حيث أن 84% - من المبحوثين أجابوا بـ "نعم" على السؤال حول استخدام الحاسوب للتدوين وحفظ المعلومات بطريقة سريعة وسهلة. كما أن 14% - من المبحوثين أجابوا بـ "أحياناً" على السؤال نفسه ، أيضا 2% - من المبحوثين أجابوا بـ "لا" على السؤال حول استخدام الحاسوب في التدوين وحفظ المعلومات بطريقة سهلة وسريعة ، انظر الشكل رقم 08 .

توضح هذه النتائج أن الغالبية العظمى من المشاركين في الاستبيان يفضلون استخدام الحاسوب في التدوين وحفظ المعلومات بطريقة سريعة وسهلة، مما يشير إلى أن الحاسوب هو الخيار الأفضل عندما يتعلق الأمر بتسجيل وتنظيم المعلومات.

ومع ذلك، فإن هناك بعض الأفراد الذين يستخدمون الحاسوب "أحياناً"، مما يشير إلى أن هناك بعض الظروف التي قد تستدعي استخدام تقنيات أخرى لتدوين وحفظ المعلومات.

يجب على المؤسسات أن توفر التدريبات اللازمة للموظفين حول كيفية استخدام الحاسوب بطريقة فعالة في التدوين وحفظ المعلومات، حيث أن ذلك يحسن من كفاءة العمل وتوفير الوقت والجهد. كما يلزم توفير البنية التحتية اللازمة في المؤسسات التي تدعم استخدام الحاسوب للأغراض المذكورة، وتوفير البرامج والتطبيقات الضرورية لذلك.

شكل رقم 09 : يبين توزيع المبحوثين حسب استخدام الحاسوب للتدوين وحفظ المعلومات بطريقة سهلة وسريعة



العبارة رقم 05 : توزيع المبحوثين حسب استخدام الإنترنت للاتصال بالموظفين داخل المؤسسة أو فروعها

جدول رقم 12 : يبين توزيع المبحوثين حسب استخدام الإنترنت للاتصال بالموظفين داخل المؤسسة أو فروعها

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
68.0	34	نعم
16.0	8	لا
16.0	8	أحياناً
100.0	50	المجموع

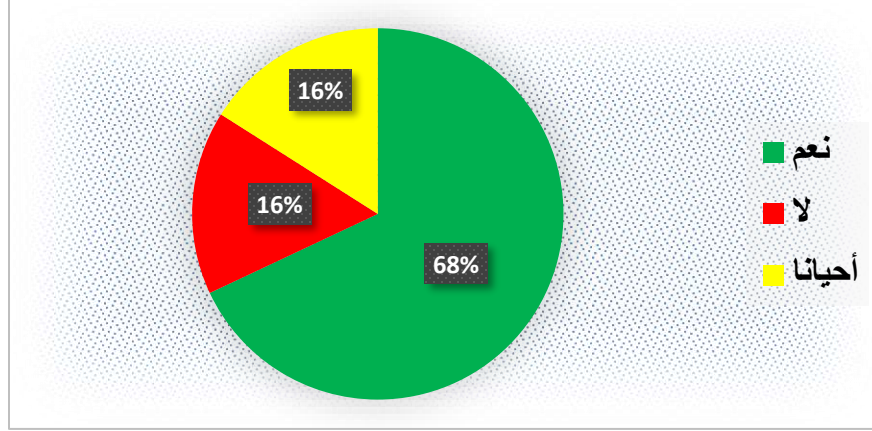
المصدر : من اعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss

من خلال الجدول رقم 12 فان توزيع المبحوثين حسب استخدام الإنترنت للاتصال بالموظفين داخل المؤسسة أو فروعها يشير إلى الدور الذي يلعبه الإنترنت في تبادل المعلومات والمراسلات في أماكن العمل.

وفقاً للمعطيات المذكورة و الشكل رقم 10 ، فإن نسبة 68% من المبحوثين أجابوا بـ "نعم" بأنهم يستخدمون الإنترنت للتواصل داخل المؤسسة أو فروعها، في حين أجاب نسبة 16% بـ "لا"، ونسبة 16% أجابت بـ "أحياناً".

يمكن التفكير في هذه النتائج كمؤشر لأهمية الإنترنت كوسيلة للتواصل وتبادل المعلومات داخل المؤسسات، وتحسين كفاءة عمل الموظفين والتواصل بشكل أسرع وأكثر فعالية. ومع ذلك، يجب مراعاة توافر الإنترنت ومستوى استخدامه في المؤسسات المختلفة والمناطق الجغرافية، بالإضافة إلى الاهتمام بحماية البيانات والخصوصية في عمليات التواصل والمراسلات عبر الإنترنت.

شكل رقم 10 : يبين توزيع المبحوثين حسب استخدام الإنترنت للاتصال بالموظفين داخل المؤسسة أو فروعها



العبارة رقم 06 : توزيع المبحوثين حسب تسهيل الإنترنت للعمل داخل المؤسسة

جدول رقم 13 : يبين توزيع المبحوثين حسب تسهيل الإنترنت للعمل داخل المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
70.0	35	نعم
16.0	8	لا
14.0	7	أحياناً
100.0	50	المجموع

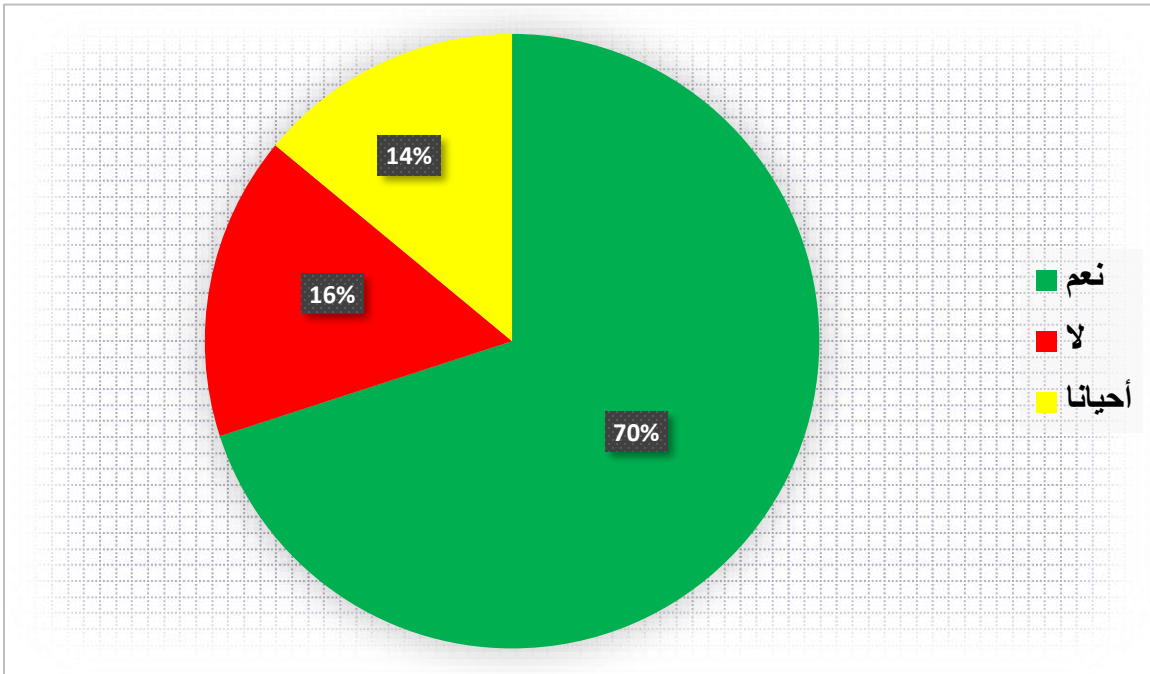
المصدر : من اعداد الطلبة اعتماداً على مخرجات Spss

من خلال الجدول رقم 13 يتضح لنا سبب تسهيل الإنترنت للعمل داخل المؤسسة من حيث أن : 70% - من المبحوثين أجابوا بـ "نعم" على السؤال حول توافر إنترنت سهل الاستخدام داخل المؤسسة , كما أن 16% - من المبحوثين أجابوا بـ "لا" على السؤال نفسه، و 14% - من المبحوثين أجابوا بـ "أحياناً" على السؤال حول توافر إنترنت سهل الاستخدام داخل المؤسسة.

إن توافر إنترنت سهل الاستخدام داخل المؤسسة يعتبر أمرًا حيويًا، حيث يمثل الاتصال بالإنترنت في العمل عنصرًا أساسيًا لا غنى عنه في العديد من الأعمال الحديثة. إذ أن الإنترنت يوفر وسيلة سريعة وفعالة للتواصل والتعاون والبحث والتطوير في جميع أنحاء المؤسسة. وتنبع هذه الأرقام من أهمية توفر إنترنت سهل الاستخدام داخل المؤسسة، نلاحظ من خلال الشكل رقم 11 أن 70% من المبحوثين أكدوا على أن الإنترنت متوافر بشكل جيد داخل المؤسسة، في حين لا يمكن تجاهل النسبة الأخرى من الأشخاص الذين ذكروا عدم توافر إنترنت سهل الاستخدام بداخل المؤسسة .

وعليه يتعين على المؤسسات العمل على تحسين توافر الإنترنت في بيئة العمل، لضمان أن يحصل الموظفون على الاتصال السريع والسهل بالإنترنت، الذي يتيح لهم إمكانية فعالة للعمل والإنتاجية. كما يجب على المؤسسات تقديم التدريبات اللازمة للموظفين حول كيفية استخدام الإنترنت بطريقة فعالة وآمنة، لضمان عدم خلط بين استخدام الإنترنت في العمل واستخدامه في الأنشطة الشخصية.

شكل رقم 11 : يبين توزيع المبحوثين حسب تسهيل الانترنت للعمل داخل المؤسسة



العبرة رقم 07 : توزيع المبحوثين حسب توفير الانترنت للجهد والوقت في تسيير العمل

جدول رقم 14 : يبين توزيع المبحوثين حسب توفير الانترنت للجهد والوقت في تسيير العمل

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
64.0	32	نعم
20.0	10	لا
16.0	8	أحيانا
100.0	50	المجموع

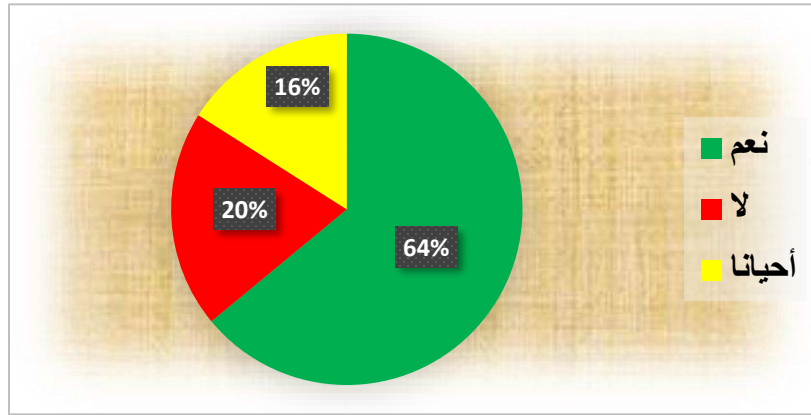
المصدر : من اعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss

تقاس نتائج الاستبيان بنسبة المشاركين الذين اختاروا الإجابة المحددة في كل فئة. و ذلك ما يلاحظ من خلال الجدول رقم 14 بالنسبة لهذا الاستبيان فان , 64% - من المبحوثين أعربوا بنعم بأنهم يتوفرون على الإنترنت لتسيير العمل , كما أن 20% - من المبحوثين أجابوا بلا بأنهم لا يتوفرون على الإنترنت لتسيير العمل , أيضا نسبة 16% - من المبحوثين أجابوا بأنهم يتوفرون على الإنترنت أحيانا لتسيير العمل.

من خلال الشكل رقم 12 يمكننا استنتاج أن غالبية المبحوثين (64%) يتوفرون على الإنترنت لتسيير العمل، وهذا يعني أنهم يستخدمون الإنترنت في أنشطة العمل اليومية. وفي المقابل، يعد 20% من المبحوثين الذين لا يتوفرون على الإنترنت لتسيير العمل نسبة مهمة، وتشير إلى أنهم يستخدمون وسائل أخرى لتسيير أعمالهم. كما أن نسبة الـ 16% الذين يتوفرون على الإنترنت أحيانا تعني أنهم ليسوا متصلين بالإنترنت دائما لتسيير أعمالهم، ويستخدمون الإنترنت بشكل متقطع.

من المهم أن نتذكر أن هذه النتائج هي نتائج الأفراد الذين شاركوا في هذا الاستبيان فقط ولا يمكن تعميمها على الجمهور بشكل عام. كما يجب النظر في عدة عوامل أخرى مثل العمر، المستوى التعليمي، ومكان الإقامة الذي يمكن أن يؤثر على نتائج الاستبيان.

شكل رقم 12 : يبين توزيع المبحوثين حسب توفير الانترنت للجهد والوقت في تسيير العمل



العبارة رقم 08 : الاعتقاد بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من محيط العمل داخل المؤسسة

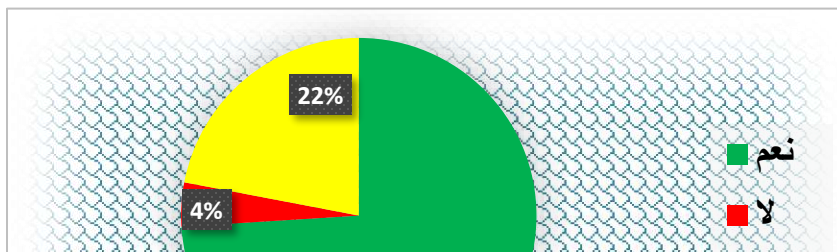
جدول رقم 15 : يبين توزيع المبحوثين حسب الاعتقاد بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من محيط العمل داخل المؤسسة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	37	74.0
لا	2	4.0
أحيانا	11	22.0
المجموع	50	100.0

المصدر : من اعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss

من خلال الجدول رقم 15 ، تشير العبارة إلى نتائج استطلاع للرأي حول تأثير التكنولوجيا الحديثة على بيئة العمل داخل المؤسسات. و يوضح من خلال الشكل رقم 13 أن : 74% من المبحوثين أجابوا بـ"نعم"، مما يعني أنهم يعتقدون أن التكنولوجيا الحديثة تحسنت بيئة العمل داخل المؤسسة ، 22% - من المبحوثين أجابوا بـ"أحيانا"، مما يدل على أنهم ليسوا متأكدين تمامًا من تأثير التكنولوجيا الحديثة. كما أن 4% من المبحوثين أجابوا بـ "لا" لم يتمكنوا من الإجابة بشكل واضح حول هذه المسألة.

شكل رقم 13 : يبين توزيع المبحوثين حسب الاعتقاد بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من محيط العمل داخل المؤسسة



العبارة 09 : إحداه تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا لشكل العمل في المؤسسة

جدول رقم 16: يبين توزيع المبحوثين حسب إحداه تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا لشكل العمل في المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
68.0	34	نعم
12.0	6	لا
20.0	10	أحيانا
100.0	50	المجموع

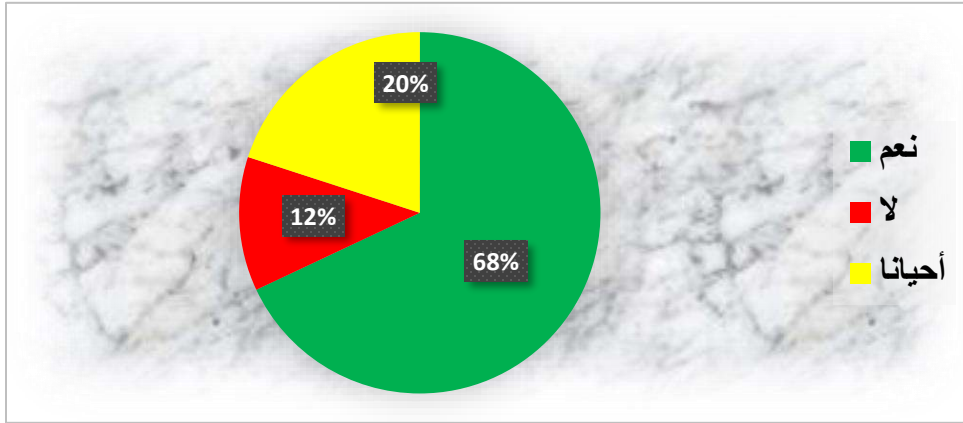
المصدر : من اعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss

من خلال الجدول رقم 16 تشير النتائج إلى توزيع المبحوثين حسب قبولهم تحديث شكل العمل في المؤسسة من خلال إحداه تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وقد قدم المبحوثون إجابات تتراوح بين نعم وأحيانا ولا , وبناءً على النسب المذكورة، يمكن تقسيم المبحوثين إلى ثلاث مجموعات حسب إجاباتهم :

- ♣ المجموعة الأولى: تضم المبحوثين الذين أجابوا بـ "أولاً نعم"، وتشكل 68% من المبحوثين.
- ♣ المجموعة الثانية: تضم المبحوثون الذين أجابوا بـ "أحيانا"، وتشكل 20% من المبحوثين.
- ♣ المجموعة الثالثة: تضم المبحوثون الذين أجابوا بـ "لا"، وتشكل 12% من المبحوثين.

ومن خلال الشكل رقم 14 يمكن مناقشة تأثير هذه التوزيعات على قرارات وإجراءات المؤسسة. فمثلاً، يمكن أن يتم تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة بناءً على نسبة الإيجابية العالية بين الباحثين، ويمكن أن يتم العمل على زيادة الإيجابية بين الآخرين لتحديث شكل العمل في المؤسسة. كما يمكن استخدام نتائج التوزيعات في تخطيط التدريب والتطوير للموظفين والموظفات لضمان تحقيق أقصى استفادة من تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

شكل رقم 14: يبين توزيع الباحثين حسب إحداث تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا لشكل العمل في المؤسسة



العبارة رقم 10: امتلاك المؤسسة شبكة الكترونية تسير تدفق المعلومات بين العمال

جدول رقم 17: يبين توزيع الباحثين حسب امتلاك المؤسسة شبكة الكترونية تسير تدفق المعلومات بين العمال

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	35	70.0
لا	5	10.0
أحيانا	10	20.0
المجموع	50	100.0

المصدر: من اعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss

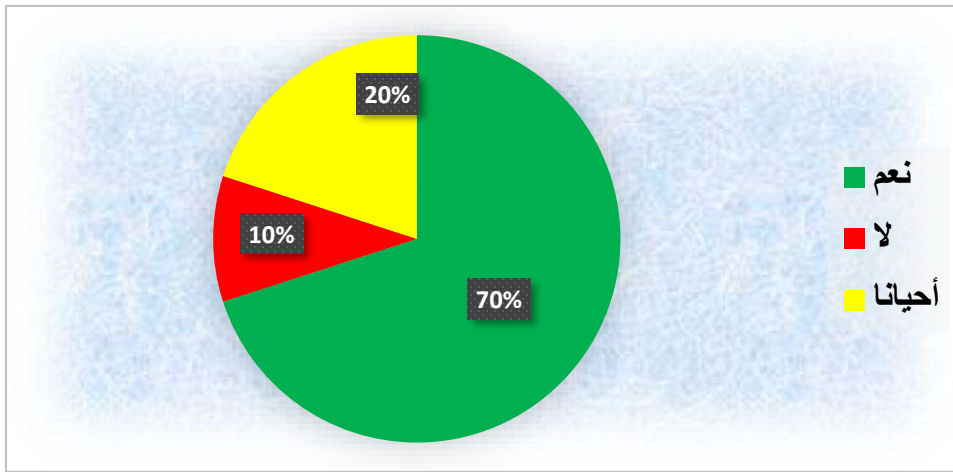
من خلال الجدول رقم 17 فإن النتائج تشير إلى توزيع المبحوثين حسب إمتلاكهم لشبكة إلكترونية تسير تدفق المعلومات بين العمال، وتفيد بأنهم يجهلون على السؤال المطروح عندما يستفسر عن إمتلاكهم لشبكة إلكترونية، وتتراوح نسب إجاباتهم بين نعم ولا وأحيانا أولاً نعم , كما انه من خلال الشكل رقم 15 يمكن تقسيم المبحوثين إلى ثلاث مجموعات حسب إجاباتهم:

♣ الأولى: المجموعة التي أجابت بـ "أحياناً أولاً نعم"، وتشكل 70% من المبحوثين.

♣ الثانية: المجموعة التي أجابت بـ "أحياناً"، وتشكل 20% من المبحوثين.

♣ الثالثة: المجموعة التي أجابت بـ "لا"، وتشكل 10% من المبحوثين.

شكل رقم 15 : يبين توزيع المبحوثين حسب امتلاك المؤسسة شبكة الكترونية تسير تدفق المعلومات بين العمال



العبارة رقم 11 : استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أدى إلى اشراك الموظفين في اتخاذ القرار

جدول رقم 18 : توزيع المبحوثين حسب رأيهم في أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أدى إلى اشراكهم في اتخاذ القرار

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	60.0
لا	9	18.0
أحياناً	11	22.0
المجموع	50	100.0

المصدر : من اعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss

نلاحظ من خلال الجدول 18 أن العبارة تهدف إلى توزيع الباحثين حسب رأيهم فيما يتعلق باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيرها على إشراك الموظفين في اتخاذ القرارات. ويتراوح رأيهم بين الإيجابية الكاملة والاحتمالية والسلبية.

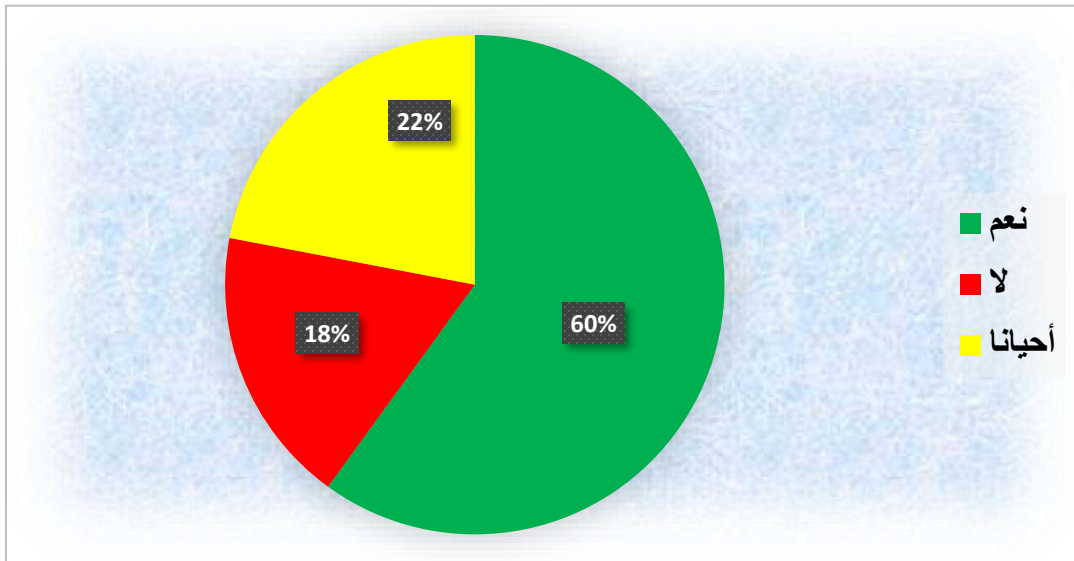
وبناءً على الشكل رقم 16 و النسب المذكورة، يمكن تقسيم الباحثين إلى ثلاث مجموعات حسب رأيهم:

♣ المجموعة الأولى: تضم الباحثين الذين أجابوا بـ "أولاً نعم"، وتشكل 60% من الباحثين. ويمكن فسر هذه النسبة بأن الكثيرين يرون أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة يساهم في إشراك الموظفين في عملية اتخاذ القرارات، ويعزز من قدراتهم ومهاراتهم في تحليل المعلومات واتخاذ القرارات الصائبة.

♣ المجموعة الثانية: تضم الباحثين الذين أجابوا بـ "أحياناً"، وتشكل 22% من الباحثين. ويمكن فسر هذه النسبة بأن بعض الموظفين يرون بعض المزايا في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إشراكهم في عملية اتخاذ القرارات إلى جانب بعض الاحتياجات التعليمية والتدريبية لكي يتمكنوا من استخدامها بطريقة فعالة.

♣ المجموعة الثالثة: تضم الباحثين الذين أجابوا بـ "لا"، وتشكل 18% من الباحثين. ويمكن فسر هذه النسبة بأن بعض الموظفين يرون أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لا يؤدي بالضرورة إلى إشراكهم في عملية اتخاذ القرارات، أو أنهم يعانون من بعض الصعوبات في استخدام تلك التقنيات وفهمها بشكل جيد.

شكل رقم 16 : يبين توزيع الباحثين حسب رأيهم في أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أدى إلى إشراك الموظفين في اتخاذ القرار



3-2 المحور الثاني: تحسين وسائل الاتصال الحديثة لأداء العاملين في مؤسسة سيترام ورقة

العبارة رقم 12 : ملاحظة تطور وتحسين في خدمات المؤسسة بعد استعمال وسائل الاتصال الحديثة

جدول رقم 19: يبين توزيع المبحوثين حسب ملاحظة تطور وتحسين في خدمات المؤسسة بعد استعمال وسائل الاتصال الحديثة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	34	68.0
لا	3	6.0
أحياناً	13	26.0
المجموع	50	100.0

المصدر : من اعداد الطلبة اعتماداً على مخرجات Spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم 19 تم توزيع المبحوثين وفقاً لمدى تأثير وسائل الإتصال الحديثة على خدمات المؤسسة وفق النتائج التالية:

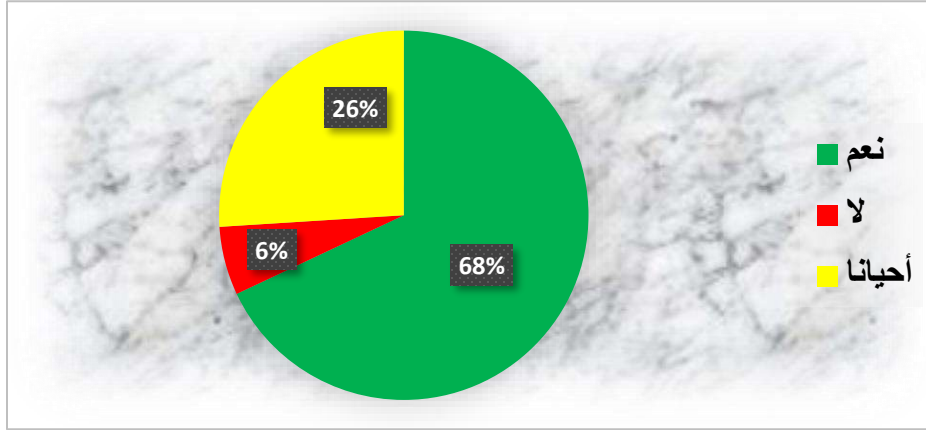
♣ إجابة بنعم: 68%

♣ إجابة بأحياناً: 26%

♣ إجابة بلا: 6%

يتضح لنا من الشكل رقم 17 انه يمكن تفسير نتائج الدراسة بأن غالبية المبحوثين يرون أن استخدام وسائل الاتصال الحديثة قد أدى إلى تحسين خدمات المؤسسة، حيث قدموا إجابة بنعم. ومع ذلك، فإن هناك نسبة معتبرة من المبحوثين (26%) يرون أن التأثير لم يكن دائماً إيجابياً، وهناك أيضاً نسبة صغيرة جداً (6%) يرون أن الاستخدام لم يكن له أي تأثير إيجابي على الخدمات.

شكل رقم 17 : يبين توزيع المبحوثين حسب ملاحظة تطور وتحسين في خدمات المؤسسة بعد استعمال وسائل الاتصال الحديثة



العبارة رقم 13 : مساهمة وسائل الاتصال الحديثة في كسب الوقت والجهد في الأداء العام للمؤسسة

جدول رقم 20: يبين توزيع المبحوثين حسب مساهمة وسائل الاتصال الحديثة في كسب الوقت والجهد في الأداء العام للمؤسسة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	43	86.0
لا	2	4.0
أحيانا	5	10.0
المجموع	50	100.0

المصدر : من اعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss

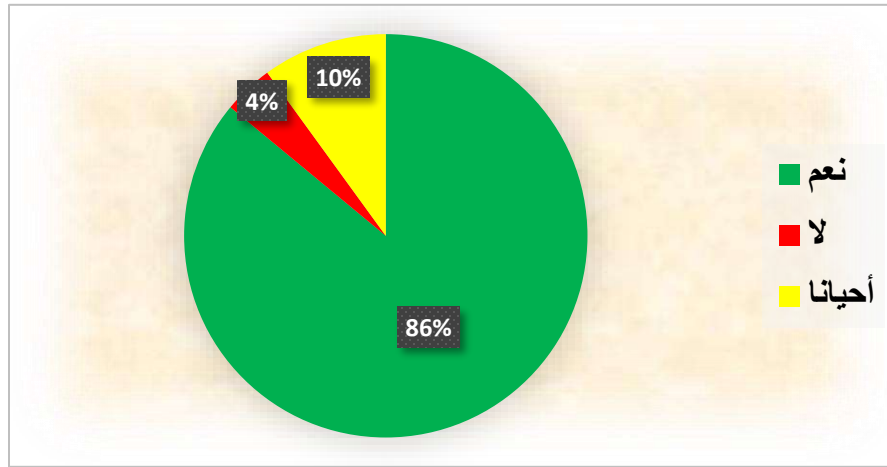
من خلال الجدول رقم 20 ، لا بد أن نفهم أن هذا التوزيع يشير إلى كيفية تأثير وسائل الاتصال الحديثة على كفاءة المؤسسة. مما سبق القول و ما يتضح لنا من الشكل رقم 18 ، يمكننا القول إن نسبة 86% من المبحوثين يرون أن وسائل الاتصال الحديثة تساعد بشكل كبير في كسب الجهد والوقت في الأداء العام للمؤسسة. وهذا يعني أن هذه الوسائل تساعد على زيادة الإنتاجية وتحسين جودة العمل ، أما النسبة الباقية، فنرى أن 10% من المبحوثين يرون أن هذه الوسائل تساعد أحيانا في تحسين الأداء، بينما يرى 4% منهم أنها لا تساعد كثيرا.

يمكننا التحدث عن أسباب هذا التوزيع، فقد يعود ذلك إلى عدة عوامل مثل تفضيل بعض الأفراد للاتصال الشخصي والتفاعل المباشر، أو عدم الرغبة في استخدام التكنولوجيا الحديثة لأسباب مختلفة.

لكن بشكل عام، يمكن القول إن هذا التوزيع يؤكد أهمية استخدام وسائل الاتصال الحديثة في تحسين الأداء العام للمؤسسة، ويمكن للمسؤولين في المؤسسة اتخاذ الإجراءات اللازمة لتعزيز استخدام هذه الوسائل وتحسين استخدامها لتحقيق أقصى قدر من الفوائد.

العبارة رقم 14 : مساهمة وسائل الاتصال الحديثة في كسب الوقت والجهد في الأداء العام للمؤسسة

شكل رقم 18 : يبين توزيع الباحثين حسب مساهمة وسائل الاتصال الحديثة في كسب الوقت والجهد في الأداء العام للمؤسسة



جدول رقم 21 : يبين توزيع الباحثين حسب مساهمة استخدام وسائل الاتصال الحديثة في تقليل تكاليف العمل

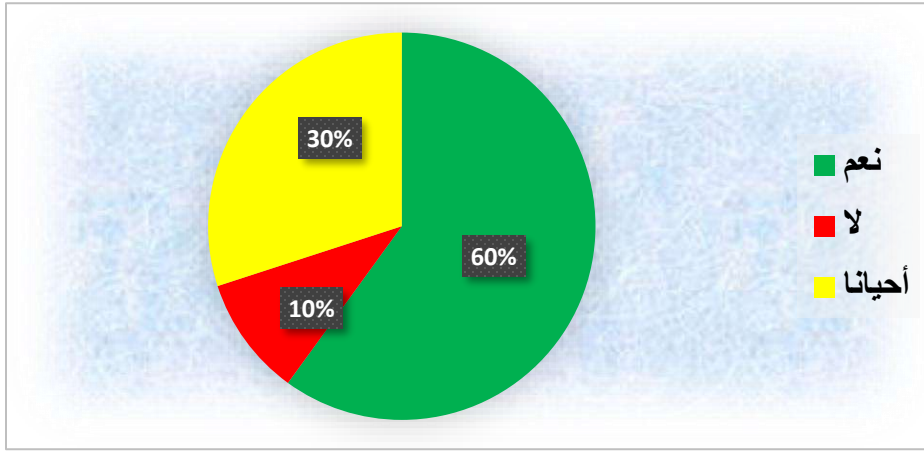
الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	60.0
لا	5	10.0
أحيانا	15	30.0
المجموع	50	100.0

المصدر : من اعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss

من خلال (الجدول رقم 21) نرى ان توزيع الباحثين حسب مساهمة وسائل الاتصال الحديثة في تقليل تكاليف العمل.

من خلال الشكل رقم 19 و بناءً على البحوث والدراسات المتعددة ، فإن نسبة 60% من المبحوثين يرون أن استخدام وسائل الاتصال الحديثة يساعد في تقليل تكاليف العمل بشكل كبير. وتليها نسبة 30% من المبحوثين الذين يرون أن استخدام وسائل الاتصال الحديثة يساعد في بعض الأحيان في تقليل تكاليف العمل. وأخيراً، يوجد نسبة 10% من المبحوثين الذين لا يرون أن وسائل الاتصال الحديثة تساعد في تقليل تكاليف العمل بشكل كبير. وهذه النسب تعتمد على العديد من العوامل مثل نوع العمل ونوع الشركة والموظفين والموارد المتاحة، ولكن بشكل عام، فإن استخدام وسائل الاتصال الحديثة يمكن أن يحسن كفاءة العمل ويقلل من التكاليف بشكل كبير.

شكل رقم 19 : يبين توزيع المبحوثين حسب مساهمة استخدام وسائل الاتصال الحديثة في تقليل تكاليف العمل



العبارة رقم 15 : مساعدة استخدام وسائل الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال داخل المؤسسة

جدول رقم 22 : يبين توزيع المبحوثين حسب مساعدة استخدام وسائل الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال داخل المؤسسة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	40	80.0
لا	2	4.0
أحيانا	8	16.0
المجموع	50	100.0

المصدر : من اعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss

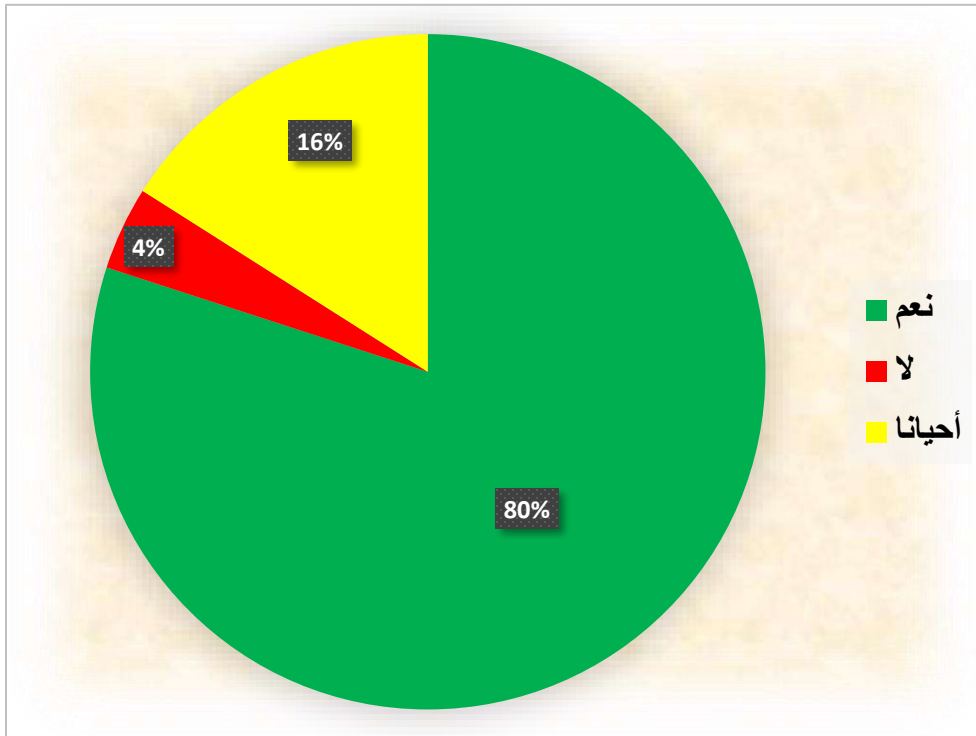
من خلال الجدول رقم 22 نلاحظ تحليل توزيع المبحوثين حسب مساعدة استخدام وسائل الإتصال الحديثة في تحسين الاتصال داخل المؤسسة .

في البداية، و من خلال الشكل رقم 20 يجب أن نتطرق إلى أن النتائج التي تم الحصول عليها تشير إلى أن 80% من المبحوثين يستخدمون وسائل الإتصال الحديثة لتحسين الاتصال داخل المؤسسة، في حين أن 4% منهم لا يستخدمون هذه الوسائل على الإطلاق، وأن 16% يستخدمونها أحياناً.

يمكن فسر هذه النتائج بأن الأغلبية العظمى من المبحوثين يرون أن استخدام وسائل الإتصال الحديثة يمكن أن يساعد في تحسين الاتصال داخل المؤسسة، وهذا يعكس الاعتماد المتزايد على التقنية في العمل والحياة اليومية. ومن الجدير بالذكر أن النتائج أيضاً تشير إلى أن هناك نسبة صغيرة من المبحوثين لا يستخدمون هذه الوسائل على الإطلاق، وهذا يمكن أن يعكس عدم الرغبة في التكنولوجيا أو عدم الثقة في استخدامها .

بشكل عام، يمكن القول أن النتائج تشير إلى أن استخدام وسائل الإتصال الحديثة يمكن أن يكون مفيداً في تحسين الاتصال داخل المؤسسة، وهذا يعكس الحاجة المتزايدة إلى التكنولوجيا في العمل والحياة اليومية.

شكل رقم 20 : يبين توزيع المبحوثين حسب مساعدة استخدام وسائل الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال داخل المؤسسة



العبارة رقم 16 : رفع معدلات أداء الموظفين بعد ادخال وسائل الاتصال الحديثة

جدول رقم 23 : يبين توزيع المبحوثين حسب رفع معدلات أداء الموظفين بعد ادخال وسائل الاتصال الحديثة

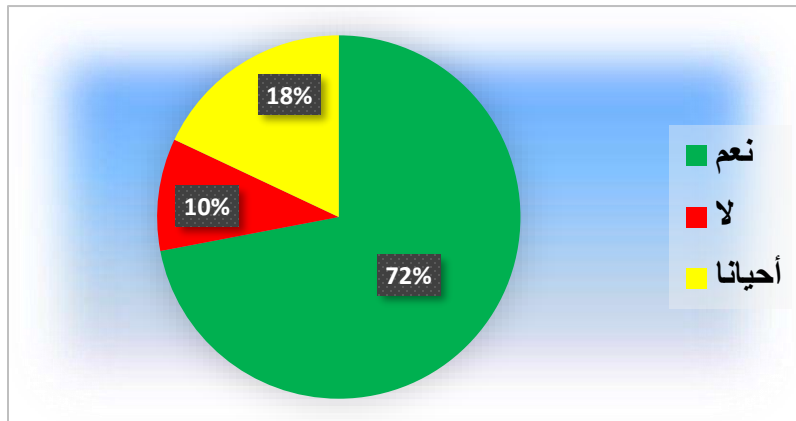
الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	36	72.0
لا	5	10.0
أحيانا	9	18.0
المجموع	50	100.0

المصدر : من اعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss

نلاحظ من خلال الجدول 23 أن توزيع المبحوثين يبين أن 72% من المبحوثين يوافقون على أن إدخال وسائل الاتصال الحديثة ساعد على رفع معدلات الأداء لدى الموظفين، في حين أن 18% يرون أنها تحسن الأداء في بعض الأحيان و 10% لا يرون أنها لها أي تأثير على الأداء.

و من خلال الشكل رقم 21 يمكن النظر إلى هذا التوزيع بأنه يعكس آراء المبحوثين حول فعالية إدخال وسائل الاتصال الحديثة في رفع معدلات الأداء لدى الموظفين. ومن الواضح أن غالبية المبحوثين يرون أن هذه الوسائل تساعد في رفع معدلات الأداء، بينما يرى البعض الآخر أنها ليست دائما فعالة، وهناك أيضًا الذين لا يرون أي تأثير لها. يمكن استخدام هذا التوزيع لتحديد مناطق القوة والضعف في استخدام الوسائل الحديثة في تحسين أداء الموظفين واتخاذ الإجراءات المناسبة لزيادة فعالية هذه الوسائل.

شكل رقم 21 : يبين توزيع المبحوثين حسب رفع معدلات أداء الموظفين بعد ادخال وسائل الاتصال الحديثة



العبارة رقم 17 : خلق المؤسسة قنوات اتصال دائمة مع الموظفين لحماية مصالحهم

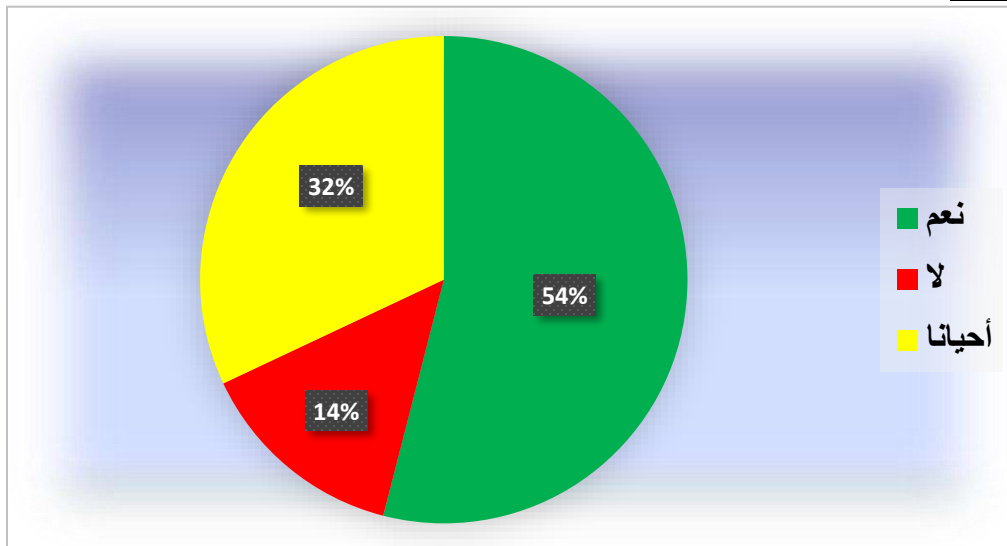
جدول رقم 24 : يبين توزيع المبحوثين حسب خلق المؤسسة قنوات اتصال دائمة مع الموظفين لحماية مصالحهم

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	27	54.0
لا	7	14.0
أحيانا	16	32.0
المجموع	50	100.0

المصدر : من اعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss

من خلال الجدول 25 نلاحظ أن هذه النتائج تبدو مثيرة للاهتمام. و يبدو أن الأغلبية العظمى من المبحوثين يرون أن وجود قنوات اتصال دائمة مع الموظفين يساعد في حماية مصالحهم. ومع ذلك، يوجد نسبة 32% من المبحوثين يرون أن هذا الأمر يحدث أحيانا فقط، مما يشير إلى أن هناك بعض المشاكل في توفير هذه القنوات بشكل دائم. ويوجد 14% من المبحوثين الذين لا يرون أن هذا الأمر مهم بالنسبة لهم الشكل رقم 22 ، وهذا يمكن تفسيره بأنهم قد يرون أن هناك طرق أخرى لحماية مصالحهم أو أنهم لا يرون أهمية كبيرة للموظفين في المؤسسة التي يعملون بها.

شكل رقم 22 : يبين توزيع المبحوثين حسب خلق المؤسسة قنوات اتصال دائمة مع الموظفين لحماية مصالحهم



العبارة رقم 18 : تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة فعالية الاتصال الخارجي

جدول رقم 25 : يبين توزيع المبحوثين حسب تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة فعالية الاتصال الخارجي

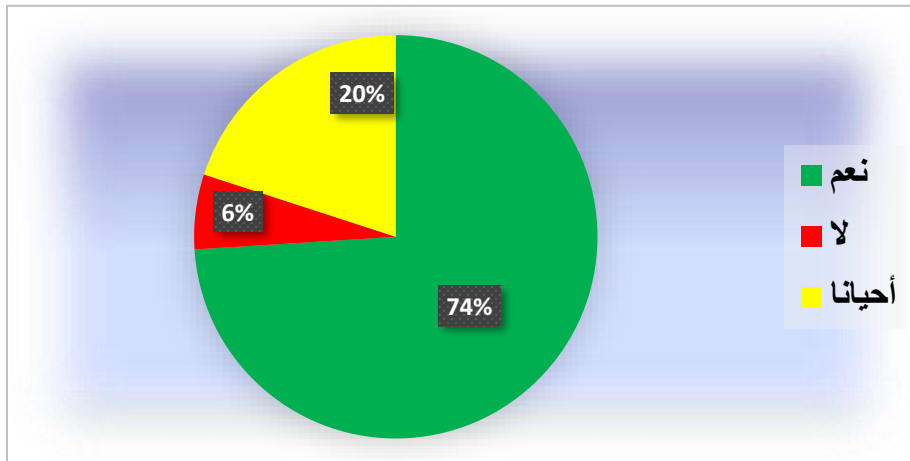
الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	37	74.0
لا	3	6.0
أحياناً	10	20.0
المجموع	50	100.0

المصدر : من اعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم 25 نرى أن الدراسة تهدف إلى تحليل تأثير استخدام التكنولوجيا الحديثة على فعالية الاتصال الخارجي، ومن خلال الشكل رقم 23 نلاحظ توزيع المبحوثين يشير إلى أن 74% منهم يرون أن استخدام التكنولوجيا الحديثة يزيد من فعالية الاتصال الخارجي، في حين أن 20% يرون أن الأمر يحدث بشكل أحياناً فقط، و6% يرون أنه لا يوجد تأثير.

يمكن القول إن هذه النتائج تشير إلى أن استخدام التكنولوجيا الحديثة يعتبر عاملاً مهماً في زيادة فعالية الاتصال الخارجي، ولكن هناك نسبة معينة من المبحوثين يرون أنه لا يوجد تأثير أو أن الأمر يحدث بشكل محدود فقط. يمكن القول أيضاً أن هذه النتائج تشير إلى ضرورة دراسة المزيد من العوامل التي تؤثر على فعالية الاتصال الخارجي وتحليل تأثير كل عامل بشكل منفصل.

شكل رقم 23 : يبين توزيع المبحوثين حسب تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة فعالية الاتصال الخارجي



العبارة رقم 19 : مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تعزيز الشفافية ووضوح المعلومات داخل المؤسسة

جدول رقم 26 : يبين توزيع المبحوثين حسب مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تعزيز الشفافية ووضوح المعلومات داخل

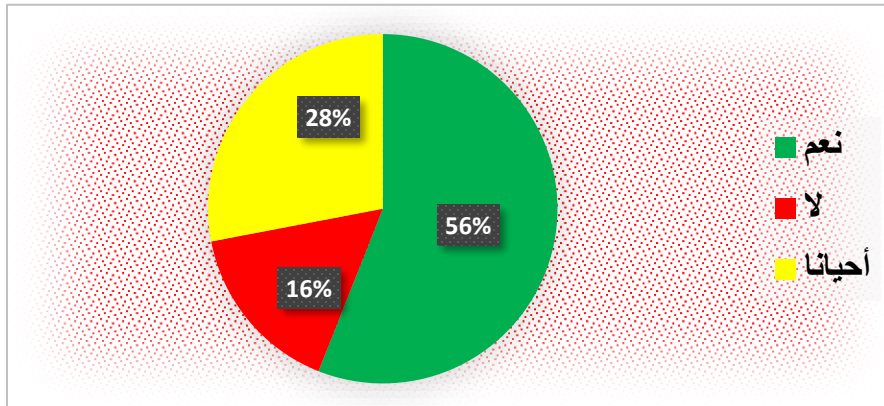
المؤسسة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	28	56.0
لا	8	16.0
أحياناً	14	28.0
المجموع	50	100.0

المصدر : من اعداد الطلبة اعتماداً على مخرجات Spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم 26 نرى ان دراسة في توزيع المبحوثين وفقاً لمساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تعزيز الشفافية والوضوح في المعلومات داخل المؤسسة، وفق النتائج التالية - : إجابة بنعم: 56% إجابة بأحياناً: 28% إجابة بلا: 16% و من خلال الشكل رقم 24 يمكن تفسير نتائج الدراسة بأن أغلبية المبحوثين يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قد ساعدت على تعزيز الشفافية والوضوح في المعلومات داخل المؤسسة، حيث قدموا إجابة بنعم. ومع ذلك، فإن هناك نسبة معتبرة من المبحوثين (28%) يرون أن المساهمة لم تكن دائماً إيجابية، وهناك أيضاً نسبة تعتبر مرتفعة (16%) يرون أن تكنولوجيا الاتصال لم تساعد على تحسين الشفافية والوضوح في المعلومات داخل المؤسسة.

شكل رقم 24 : توزيع المبحوثين حسب مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تعزيز الشفافية ووضوح المعلومات داخل المؤسسة



العبارة رقم 20 : مساهمة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الى تحسين الأداء ووضعها في صورة جديدة

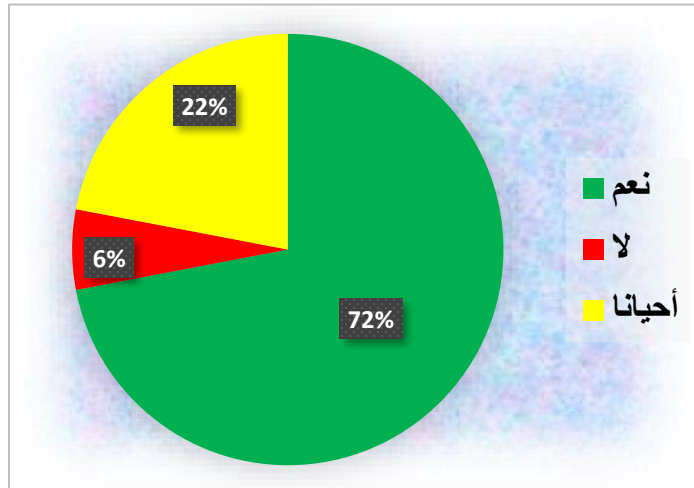
جدول رقم 27: يبين توزيع المبحوثين حسب مساهمة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الى تحسين الأداء ووضعها في صورة

جديدة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	36	72.0
لا	3	6.0
أحيانا	11	22.0
المجموع	50	100.0

المصدر : من اعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss

من خلال الجدول رقم 27 يمكننا تحليل ومناقشة توزيع المبحوثين حسب مساهمتهم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتحسين الأداء , بدايةً يمكننا القول أن نسبة 72% من المبحوثين أجابوا بنعم، وهذا يشير إلى أن الغالبية العظمى منهم يرون أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة يساهم في تحسين الأداء , أما نسبة 22% من المبحوثين الذين أجابوا أحيانا، فقد يشير ذلك إلى أنهم لا يرون أن استخدام التكنولوجيا يحسن الأداء في جميع الأحيان، ولكنهم يرون أنه قد يكون له تأثير إيجابي في بعض الحالات , أما نسبة 6% الذين أجابوا لا، فهذا يشير إلى أنهم لا يرون أي فائدة من استخدام التكنولوجيا في تحسين الأداء (الشكل رقم 25) . بشكل عام، يمكننا القول أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة يعتبر مفيداً ومساهماً في تحسين الأداء، وهذا ما يجب أن يتم التركيز عليه في المستقبل لتحقيق نتائج أفضل



شكل رقم 25 : يبين توزيع

المبحوثين حسب مساهمة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الى تحسين الأداء ووضعها في صورة جديدة

4-2 المحور الثالث: صعوبات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة سيترام ورقة

العبرة رقم 21 : ضمان الاتصالات الالكترونية الجديدة الأمن وجودة المعلومات للموظفين

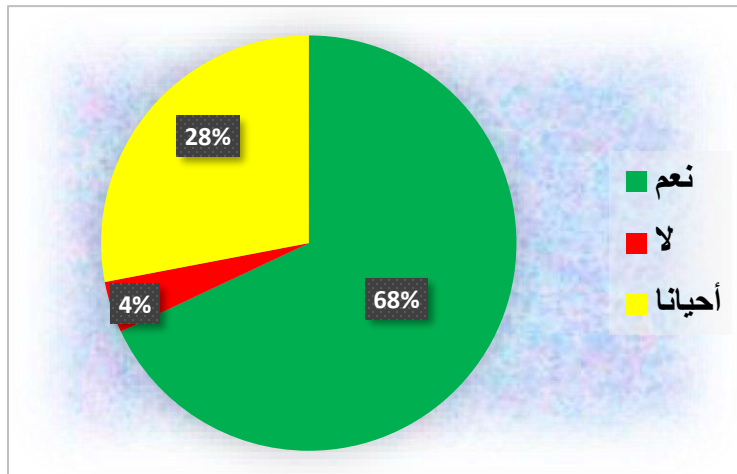
جدول رقم 28 : يبين توزيع المبحوثين حسب ضمان الاتصالات الالكترونية الجديدة الأمن وجودة المعلومات للموظفين

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	34	68.0
لا	2	4.0
أحيانا	14	28.0
المجموع	50	100.0

المصدر : من اعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss

نلاحظ انه من خلال الجدول رقم 28 تمت مناقشة توزيع المبحوثين وفقاً لضمان الاتصالات الالكترونية الجديدة الأمن وجودة المعلومات للموظفين، وفق النتائج التالية إجابة بنعم: 68% إجابة بأحيانا: 28% إجابة بلا: 4%

يمكن تفسير نتائج الدراسة بأن أغلبية المبحوثين يرون أن ضمان الاتصالات الالكترونية الجديدة يؤدي إلى زيادة الأمان والجودة في المعلومات التي تصل إلى الموظفين، حيث قدموا إجابة بنعم. ويلاحظ أن هناك نسبة صغيرة من المبحوثين (4%) يرون أن ضمان الاتصالات الالكترونية الجديدة لا يضمن الأمن وجودة المعلومات بأي شكل من الأشكال، في حين أن النسبة الأخرى (28%) تشير إلى أن الضمان يكون حاضراً بشكل غير دائم أو غير كافي في بعض الأحيان.



شكل رقم 26 : يبين

توزيع المبحوثين حسب ضمان الاتصالات الالكترونية الجديدة الأمن وجودة المعلومات للموظفين

العبارة رقم 22 : مواجهة الصعوبات في الاتصال مع الزبائن باستعمال التكنولوجيا الحديثة

جدول رقم 29 : يبين توزيع المبحوثين حسب مواجهة الصعوبات في الاتصال مع الزبائن باستعمال التكنولوجيا الحديثة

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	9	18.0
لا	19	38.0
أحياناً	22	44.0
المجموع	50	100.0

المصدر : من اعداد الطلبة اعتماداً على مخرجات Spss

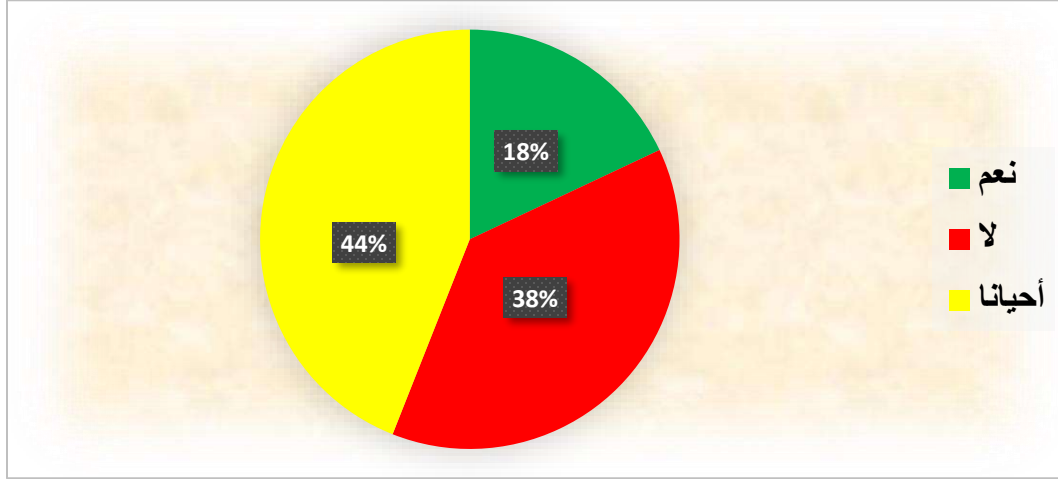
يتم توزيع المبحوثين وفقاً لصعوبات الاتصال مع العملاء باستخدام التكنولوجيا الحديثة واستجابوا على النحو التالي:

إجابة بأحياناً: 44% إجابة بلا: 38% إجابة بنعم: 18%

يمكن تفسير نتائج هذه الدراسة بأن أغلبية المبحوثين يواجهون صعوبة في الاتصال مع العملاء باستخدام التكنولوجيا الحديثة بأحياناً متفاوتة، حيث أجاب 44% منهم بأنه يواجهها أحياناً. في المقابل، يعاني 38% من المبحوثين من مشكلة في الاتصال بالعملاء باستخدام التكنولوجيا الحديثة بصورة عامة.

ويعكس ربما ذلك أن هناك صعوبات تقنية تواجه المبحوثين في التواصل مع العملاء عند استخدامهم للتكنولوجيا الحديثة. وعلاوة على ذلك، فإن الدراسة تشير إلى أن هناك نسبة 18% فقط من المبحوثين يتعاملون مع هذه التقنية بسهولة ويشعرون عدم وجود صعوبات في الاتصال مع العملاء باستخدام التكنولوجيا الحديثة. بهذا، يمكن القول بأن هذا المجال يحتاج إلى مزيد من التطوير والاهتمام في تدريب الموظفين على استخدام التقنية الحديثة في التواصل مع العملاء وتسهيل عملية التواصل بينهم.

شكل رقم 27 : يبين توزيع المبحوثين حسب مواجهة الصعوبات في الاتصال مع الزبائن باستعمال التكنولوجيا الحديثة



العبارة رقم 23 : مواجهة بعض المشاكل في فهم بعض الأمور المتعلقة بالعمل من خلال استعمال تكنولوجيا الاتصال الحديثة

جدول رقم 30 : يبين توزيع المبحوثين حسب مواجهة بعض المشاكل في فهم بعض الأمور المتعلقة بالعمل من خلال استعمال تكنولوجيا الاتصال الحديثة .

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	11	22.0
لا	17	34.0
أحيانا	22	44.0
المجموع	50	100.0

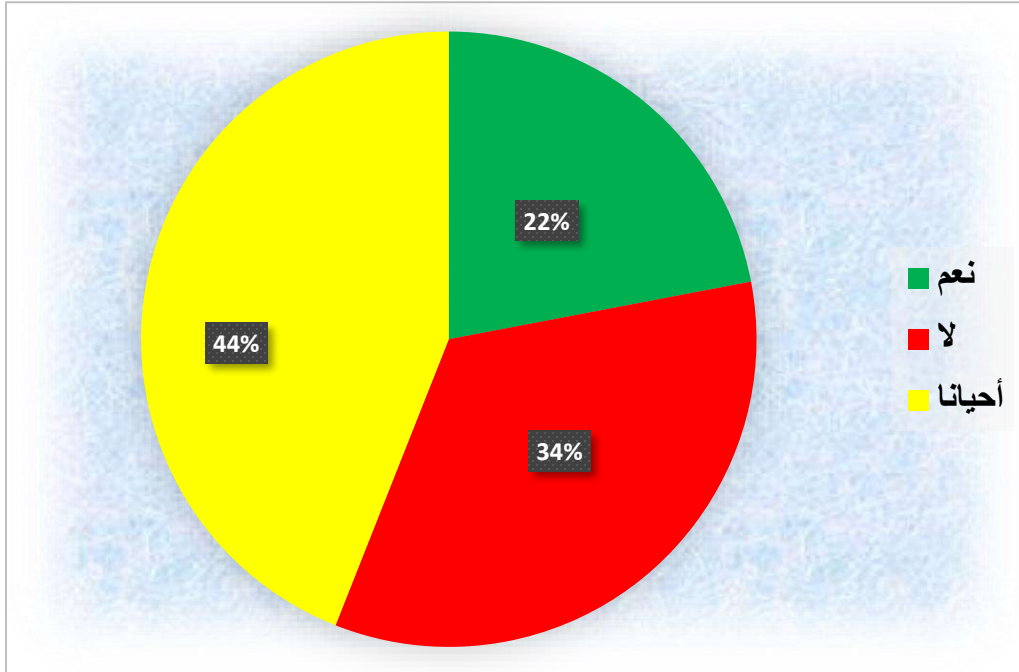
المصدر : من اعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات Spss

نلاحظ من الجدول رقم 30 انه تم دراسة وتوزيع المبحوثين وفقاً لمواجهتهم لمشاكل في فهم الأمور المتعلقة بالعمل من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وكانت النتائج كالتالي: - أجاب 44% بـ "أحيانا" - أجاب 34% بـ "لا." - أجاب 22% بـ "نعم." و ذلك على الرغم من أن 44% من المبحوثين يواجهون مشاكل في فهم بعض الأمور المتعلقة بالعمل من خلال تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحياناً (الشكل رقم 28) ، إلا أن هذا الرقم لا يزال يشير إلى أن غالبية المبحوثين لا يواجهون صعوبة كبيرة في فهم الأمور المتعلقة بالعمل، مما يوحي بأن التكنولوجيا الحديثة تساعد على تعزيز الفهم والتواصل في العمل.

ومع ذلك، فإن 34% من المشاركين أكدوا مواجهتهم للمشاكل في فهم بعض الأمور المتعلقة بالعمل من خلال الاتصال الحديث، ومن هذا تتضح أهمية تعليم وتدريب الموظفين على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بفعالية، كما يجب على الشركات تنفيذ سياسات تسهل على الموظفين التعلم والتدريب المستمر.

علاوة على ذلك، فإن الجانب الإيجابي من نتائج الدراسة يرتبط بنسبة 22% من المشاركين الذين لم يتعرضوا لأي صعوبة في فهم الأمور المتعلقة بالعمل من خلال الاتصال الحديث، وهذه نسبة مهمة يجب دراستها بعناية كونها قد تسهم في تحسين الاستخدام الفعال لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في العمل.

شكل رقم 28 : يبين توزيع المبحوثين حسب مواجهة بعض المشاكل في فهم بعض الأمور المتعلقة بالعمل من خلال استعمال تكنولوجيا الاتصال الحديثة



العبارة رقم 24 : مواجهة صعوبات في استخدام شبكة الانترنت في مهامك

جدول رقم 31 : يبين توزيع المبحوثين حسب مواجهة صعوبات في استخدام شبكة الانترنت في مهامك

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	11	22.0
لا	25	50.0
أحيانا	14	28.0
المجموع	50	100.0

المصدر : من اعداد

الطلبة اعتمادا على

مخرجات Spss

لنا أن هذه النسب الخاصة بتوزيع

من خلال الجدول رقم 31 يتضح

المبحوثين حسب مواجهتهم صعوبات في استخدام شبكة الإنترنت في مهامهم، يمكن تفسيرها كالتالي:

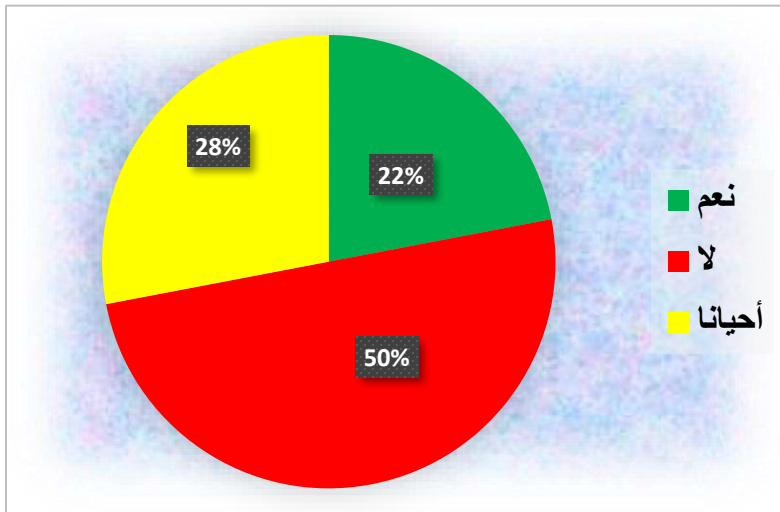
♣ نسبة 50% من المبحوثين لم يواجهوا صعوبات في استخدام شبكة الإنترنت في مهامهم.

♣ نسبة 28% من المبحوثين يواجهون صعوبات في استخدام شبكة الإنترنت في مهامهم بشكل أحيانا.

♣ نسبة 22% من المبحوثين يواجهون صعوبات في استخدام شبكة الإنترنت في مهامهم بشكل دائم.

هذه النسب تشير إلى أن هناك عدد من المبحوثين الذين يواجهون صعوبات في استخدام شبكة الإنترنت في مهامهم، وهو ما يعني أن

هناك حاجة إلى تحسين الخدمات المتعلقة بالإنترنت وتوفير دعم فني .



شكل رقم 29 : يبين

توزيع المبحوثين حسب

مواجهة صعوبات في

استخدام شبكة الانترنت

في مهامك

نتائج الدراسة :

لقد توصلنا من خلال دراستنا هذه التي تتمحور حول أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سيترام فرع ورقلة على مجموعة من النتائج، تمكنا من خلالها على الاجابة عن التساؤلات المطروحة في مشكلة الدراسة وفرضياتها ، وتمثل هذه النتائج في الآتي:

- ❖ معظم عمال مؤسسة سيترام ورقلة يستخدمون تكنولوجيا الاتصال الحديثة داخل الإدارة بشكل مستمر ومتواصل.
- ❖ من بين الوسائل المستخدمة في الإدارة بشكل كبير هو البريد الالكتروني الذي يستخدم في نقل الملفات ما بين المصالح الإدارية و الاتصال اللاسلكي الذي يوفر عملية تبادل المعلومات و جديد الأوامر .
- ❖ ان الهدف الأسمى من استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العمل هو الحصول على المعلومات والمعارف التي تفيد العمال في عملهم
- ❖ ان أغلب الموظفين ليس لديهم تحفظ او تخوف من استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- ❖ من اهم العوائق التي تواجه العاملين في مؤسسة سيترام عند استخدامهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، بالرغم من ضمان الادارة دورات تدريبية ، هي عدم الاستفادة بالشكل المطلوب منها خاصة فيما يتعلق بالاداريين ، وذلك يرجع الى قلتها وعدم كفايتها ، إضافة الى ان معظمها غير ممنهجة ان اغلب الموظفين كانت درجة تحكهم في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة بعد التدريب جيدة.
- ❖ اغلبية الموظفين رأو ان الدورات التدريبية التي وفرتها مؤسسة سيترام ورقلة كانت مفيدة وجيدة في رأيهم.
- ❖ اغلب العمال يواجهون صعوبات تقنية وليست لغوية، ويعود ذلك الى ان المعلومات المدونة في تكنولوجيات الإتصال الحديثة باللغة الفرنسية التي يجيدها اغلب موظفوا مؤسسة سيترام ورقلة، اما التقنية فلها علاقة بطريقة الاستعمال والاستفادة منها وهذا ما تحققه الدورات التدريبية يمكن تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة سيترام ورقلة حسب ما توصلنا إليه
- ❖ أسهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين طرق واساليب الاتصال الداخلي بين عمال الإدارة في نقل المعلومات ، وتبادل الملفات عن طريق البريد الالكتروني المتاح لجميع الموظفين ، مما سمح لهم بتطوير مهاراتهم ومعارفهم.
- ❖ سمحت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة سيترام برفع و بتطوير مهارات ومعارف واكتسابات مختلف الموظفين داخل مؤسسة
- ❖ وفرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة للموظف داخل الادارة كل من امكانية التعامل مع كم العاملين هائل من المعلومات بسهولة وكذلك سهولة تحديث وتعديل المحتوى و فاعلية التواصل مع العاملين .

مناقشة النتائج على ضوء فرضيات الدراسة

توصلنا من خلال النتائج المتعلقة بالمحور الأول وهذا الإجابة على تساؤل الأول والمتمثل في إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في مؤسسة سيترام -ورقلة- وذلك من خلال جداول [5-6-7-8-9-10-11-12-13-14-15] والذي يلعب دورا هام في تطويرها والتي تؤثر إيجابا على أدائهم في مجالات عملهم ،وبإضافة إلى ذلك تسهم تكنولوجيا الإتصال الحديثة في زيادة كفاءة العمل

علاوة على ذلك، يمكن لتكنولوجيا الحديثة أن توفر إمكانيات التحليل ومراقبة الأداء بشكل دقيق، و لذلك فإن الفرضية الثانية التي تنص بأن هنالك مستوى جيد لاستخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة لدى عمال مؤسسة سيترام فرع - ورقة - هي فرضية محققة دليل ذلك أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها أثر كبير في تحسين الأداء الوظيفي من خلال استخدام التكنولوجيا مثل البريد الإلكتروني والمحادثات الفورية ووسائل الاتصال الأخرى، يتم تسهيل التواصل وتبادل المعلومات بسرعة وكفاءة بين الموظفين والفرق. تتيح هذه التكنولوجيا أيضاً إمكانية العمل عن بُعد والتعاون عبر الحدود، مما يعزز الإنتاجية ويسمح بتنفيذ المشاريع بشكل أفضل

و من خلال دراستنا للمحور الثاني والذي يتركز على التساؤل التالي تحسين وسائل الاتصال الحديثة لأداء العاملين وذلك من خلال الجداول التالية [16-17-18-19-20-21-22-23-24] فإن الفرضية الثالثة للدراسة التي تنص على أن هنالك أثر في تحسين وسائل الاتصال الحديثة لأداء عمال مؤسسة سيترام فرضية محققة بحيث أدركنا أن وسائل الاتصال الحديثة تلعب دوراً حاسماً في تعزيز التواصل. واستخدام مجموعة متنوعة من التقنيات لتحسين وسائل الاتصال الحديثة إضافة إلى ذلك يمكن أن توفر التكنولوجيا الحديثة فوائد عديدة للمؤسسة، بدءاً من تحسين كفاءة العمل وزيادة التواصل الداخلي والخارجي، إلى تعزيز التنسيق والتعاون بين فرق العمل.

ايضا ومن خلال النتائج المتوصل إليها هذا بالإجابة على التساؤل الأخير والمتمثل في معوقات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة سيترام -ورقلة- وذلك من خلال الجداول [25-26-27-28] فإن الفرضية الرابعة للدراسة التي تنص على أن صعوبات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة تؤثر في أداء العاملين بمؤسسة سيترام فرع ورقلة فهي فرضية محققة حيث واجه العاملين صعوبات في استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في جوانب عدة، واحدة من هذه الصعوبات هي التكيف مع واجهات المستخدم الجديدة والتطبيقات الرقمية المعقدة، قد يواجه العاملون مشاكل في إعداد وتكوين الأجهزة والبرامج اللازمة للإتصال، وهذا يستدعي توفير التدريب والدعم المناسب لهم لتجاوز هذه العقبة.

مما سبق و من الفرضيات و النتائج العامة للدراسة فإن جواب الإشكالية الرئيسية للدراسة التي تنص " هل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة أثر في تحسين الاداء الوظيفي لموظفي مؤسسة سيترام ؟" قد أكد بنعم، لقد لعبت تكنولوجيا الاتصال الحديثة دوراً هاماً في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي مؤسسة سيترام. من خلال استخدام وسائل الاتصال المتقدمة مثل المحادثات الفورية والمكالمات الصوتية والفيديو، أصبحت عملية التواصل أكثر فاعلية وسهولة بين الموظفين داخل المؤسسة ومع العملاء والشركاء الخارجيين.

كذلك بواسطة البريد الإلكتروني، يمكن للموظفين تبادل المعلومات والمستندات بسرعة وسهولة، مما يعزز التعاون ويسهم في زيادة الإنتاجية. بالإضافة إلى ذلك، فإن معظم المكالمات و المحادثات تمكن الموظفين من التواصل المباشر والفعال، حتى عبر المسافات الجغرافية. هذا يوفر وقتاً وجهداً ويساعد في اتخاذ القرارات السريعة والمؤثرة.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة لتوفير الدعم الفني والتدريب عن بُعد، مما يعزز قدرة الموظفين على اكتساب المهارات والمعرفة الجديدة بسرعة وفعالية.

بشكل عام، يمكن القول إن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تسهم في تعزيز التواصل والتعاون، وتحسين كفاءة العمل والأداء الوظيفي لموظفي مؤسسة سيترام وغيرها من المؤسسات.

خاتمة

خاتمة :

في دراستنا هاته المدرجة تحت عنوان أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى عاملي المؤسسة الوطنية سيطرام فرع - ورقلة - على أساس ضرورة الوقوف عند أهم التكنولوجيا الاتصالية المستخدمة داخل هذه المؤسسة وإبراز دورها الكبير في تحسين الأداء الوظيفي لعمال المنشأة وكذا محاولة معرفة الدور الذي تؤديه داخل المؤسسة حيث تحتل تكنولوجيا الاتصال دورا مهما في أغلب المؤسسات سواء العمومية أو الخاصة ، ولها العديد من المميزات التي تتمتع بها على رأسها تقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة وتحسين أداء المؤسسات وتسرع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات .

ان دراستنا لهذا الموضوع الذي يعد محورا لتطوير العملية الادارية واستمرارها في ظروف الانفتاح والعالمية ودورها الهام في رفع كفاءة الاداء الوظيفي وتحسينه، فمن خلال الدراسة تم التعرف على اهم وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة استخداما في المؤسسة والصعوبات التي تواجه العاملين عند استخدامهم لها، وتأثيرها على ادائهم الوظيفي داخل المؤسسة ، كما تم تحقيق هذه الاهداف من خلال استخدام ادوات متعددة لجمع البيانات وتفريغها وتحليلها حيث توصلنا لمجموعة من النتائج تمثلت في وجود تباين في استخدام وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة، حيث يحتل البريد الالكتروني المرتبة الاولى ثم يليه الهاتف المحمول او الثابت ثم مواقع التواصل الاجتماعي، بحيث ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة المتوفرة في المؤسسة في تحسين مستوى الاداء الوظيفي بشكل مقبول، من خلال تحسين اساليب الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي بفضل توفر المؤسسة على كفاءات ذوي مستوى تعليمي عالي لها استعداد لتبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتوظيفها في العمل.

بشكل عام، يمكن القول إن تكنولوجيا الاتصال الحديثة تؤثر في تعزيز التواصل والتعاون، وتحسين كفاءة العمل والأداء الوظيفي لموظفي مؤسسة سيطرام - ورقلة - وغيرها من المؤسسات..

والله ولي التوفيق.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أ- العربية :

أ-1 الكتب

- 01- خالد حامد، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، ط1، جسور للنشر والتوزيع، المحمدية-الجزائر، 2008 .
- 02- محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات ، ط2، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان الأردن، 1999.
- 03- رجاء وحيد دويدري ،البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العلمية ، ط1، دار الفكر، دمشق، 2000 .
- 04- الدكتور فضيل دليو، أسس البحث وتقنياته في العلوم الاجتماعية . قسنطينة : ديوان المطبوعات الجامعية، 1997.
- 05- الدكتور فضيل دليو، أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية . قسنطينة : دار البحث ، 1999.
- 06- علي عبد الرزاق إبراهيم عبد الهادي أحمد الجوهري، المدخل إلى المناهج وتصميم البحوث الاجتماعية. الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث 2002.
- 07- محمد الصيرفي ، إدارة تكنولوجيا المعلومات , IT دار الفكر الجامعي الاسكندرية، 2009.
- 08- بسام محمود المبهرات , إدارة المعرفة في تكنولوجيا المعلومات , عمان , دار جليس الزمان سنة 2010 .
- 09- محمد جمال الفار، المعجم الاعلامي عمان , دار أسامة لنشر والتوزيع ، 2010 .
- 10- محمود علم الدين ،تكنولوجيا المعلومات والاتصال وصناعة الإتصال الجماهيري ،القاهرة : العربي النشر والتوزيع ،1990.
- 11- حسن عماد مكاوي ،محمود سليمان علم الدين ، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات ،القاهرة ،الدار المصرية اللبنانية1997.

- 12- خالد أحمد علي محمود , الاستثمار المعرفي وعلاقاته بالأثار السياسية والاجتماعية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال , دار الفكر الجامعي أمام كلية الحقوق الاسكندرية 2009 .
- 13- ابن منظور لسان العرب ،دار صادر،المجلد 14 ، بيروت.
- 14-الدحلة فيصل عبد الرؤوف تكنولوجيا الأداء البشري (المفهوم وأساليب القياس و النماذج) ،المكتبة الوطنية عمان ،2001.
- 15-عقيل حسين عقيل، فلسفة مناهج البحث العلمي، مكتبة مدبولي،مصر،1999.
- 16- بدوي أحمد زكي، معجم مصطلحات العلوم الإدارية ، دار الكتاب اللبناني، بيروت ،1984.
- 17- خطاب عايدة ،التخطيط الاستراتيجي في قطاع الأعمال و الخدمات ،دار الفكر العربي الإسكندرية ،1989.
- 18-موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، دار القصة للنشر، الجزائر ،2004.
- 19-على السلمي ،تطوير أداء المؤسسات وتجديده ،دار قباء ،مصر ،1998.

أ-1 المذكرات و الرسائل الجامعية و المجالات و المقالات

- 01- الدكتور أحمد بن مرسل ، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال الجزائر ديوان المطبوعات الجامعية، 2005.
- 02- عوض الله هادي محمد "أثر برنامج تدريبي على تحسين الأداء الوظيفي للمعلمين في مدارس التعليم الأساسي بدولة الكويت." مجلة البحوث التربوية (2015) .
- 03- حسن رواية محمد ،إدارة الموارد البشرية ، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية ،1999.
- 04- النسر عبد الرحيم علي ،العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والأداء والوصف الوظيفي و الصفات الشخصية ،مجلة معهد الإدارة العامة ،العدد (2). الرياض، 1995
- 05- من نحن , الموقع الرسمي لمؤسسة سيترام للنقل الحضري بتاريخ , 08-06-2023 الرابط : <https://www.setram.dz/ar/qui-sommes-nous>
- 06- ملفات من مؤسسة سيترام ورقلة

ب- الأجنبية :

01- oxford learner's pocket dictionary,third édition, oxford univer

- 02- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. Educational and Psychological Measurement, 30(3),
- 03- Cochran, W. G. (1977). Sampling Techniques. Wiley.
- 04- Kothari, C. R. (2004). Research Methodology: Methods and Techniques. New Age International
- 05- Dictionary of economics , librairies de Liban,1999.
- 06- Larousse de poche , édition mise à jour Larousse ,paris ,2000.

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01 : استمارة استبيان

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

قسم علوم الاعلام و الاتصال

تخصص اتصال جماهيري و وسائل جديدة



السيدات و السادة الأعزاء .. عمال شركة سيترام ورقلة السلام عليكم تحية طيبة و بعد ...

في اطار التحضير لنيل شهادة الماستر في ميدان علوم الاعلام و الاتصال , نتشرف بوضع هذا الاستبيان بين أيديكم الذي يتعلق بالتعرف على (أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين أداء العاملين بمؤسسة سيترام ورقلة) .

كما نعهدكم اننا سنتعامل مع معلوماتكم بشكل سري ومشفّر أثناء معالجتنا للبيانات, إذ أن أي معلومات لن نستخدم إلا في أغراض البحث العلمي .

اسم و لقب الطلبة : نجاة خديمو - وردية مكاوي

نرجو من سادتكم الاجابة على أسئلة الاستبيان بمصادقية و موضوعية بعد القراءة الدقيقة ثم اختيار الاجابة وذلك بوضع العلامة X في الخانة المناسبة .

وفي الأخير تقبلوا منا كل الشكر على حسن تعاونكم واهتمامكم مع فائق الاحترام و التقدير....

تعليمات الاختبار:

✚ اختر أحد الاقتراحات بوضع علامة X أمام الاقتراح المناسب

✚ لا تترك سؤالا دون أن تجيب عنه .



البيانات الشخصية

01	العمر	25 فأقل	من 26 الى 35	من 36 الى 45	46 سنة فأكثر
02	الجنس	ذكر	أنثى		
03	الخبرة المهنية	من 1 الى 5 سنوات	من 6 الى 11 سنوات	من 12 الى 16 سنوات	من 17 الى 22 سنوات
04	مستوى التعليم	شهادة تكوين	ليسانس + ماستر	دراسات عليا	

المحور الأول : استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة سيترام ورقلة

05- هل تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة (كمبيوتر - انترنت - هاتف...) في عملك؟

نعم لا أحيانا

06- هل لديك قدرة جيدة في التحكم بتكنولوجيا الاتصال الحديثة عند استخدامك لها ؟

نعم لا أحيانا

07- هل تضمن لكم المؤسسة حصص تدريبية أكثر لزيادة التحكم أكثر في وسائل الاتصال الحديثة ؟

نعم لا أحيانا

08- هل استخدامك لجهاز الحاسوب يمكنك من كتابة وتدوين وحفظ المعلومات بطريقة سهلة وسريعة ؟

نعم لا أحيانا

09- هل استخدامك للإنترنت يتيح في الاتصال بالموظفين داخل المؤسسة أو فروعها الأخرى ؟

نعم لا أحيانا

10- هل سهلت عليك شبكة الإنترنت من طبيعة عملك داخل المؤسسة ؟

نعم لا أحيانا

11- هل وفرت شبكة الإنترنت الجهد والوقت في تسيير شؤون عملك ؟

نعم لا أحيانا

12 - هل تعتقد ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة حسنت من محيط العمل داخل المؤسسة؟

نعم لا أحيانا

13- هل أحدث إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة تجديدا لشكل العمل في المؤسسة ؟

نعم لا أحيانا

14- هل تملك المؤسسة شبكة إلكترونية تسيير تدفق المعلومات بين العمال ؟

نعم لا أحيانا

15- هل ترى أن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة أدى إلى إشراك الموظفين بها في اتخاذ القرار بالمؤسسة ؟

نعم لا أحيانا

المحور الثاني : تحسين وسائل الاتصال الحديثة لأداء العاملين

16- بعد استعمال مؤسستكم لوسائل الاتصال الحديثة هل لاحظت تطور في تحسين خدمات المؤسسة ؟

نعم لا أحيانا

17- هل استعمال مؤسستكم لوسائل الاتصال الحديثة ساهم في كسب الوقت والجهد في الأداء العام للمؤسسة ؟

نعم لا أحيانا

18- هل استخدام وسائل الاتصال الحديثة في مؤسستكم ساهم في تقليل تكاليف العمل لها ؟

نعم لا أحيانا

19- هل ساعد استخدام وسائل الاتصال الحديثة على تحسين الاتصال داخل المؤسسة ؟

نعم لا أحيانا

20- هل ترى أن ادخال وسائل الاتصال الحديثة في مؤسستكم رفع معدلات الأداء لدى الموظفين داخل المؤسسة ؟

نعم لا أحيانا

21- هل تقوم المؤسسة بخلق قنوات اتصال دائمة مع الموظفين لحماية مصالحهم؟

نعم لا أحيانا

22- هل تعتقد ان استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة زاد في فعالية الاتصال الخارجي ؟

نعم لا أحيانا

المحور الثالث : صعوبات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة
سيترام

23- هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال في تعزيز الشفافية ووضوح المعلومات داخل المؤسسة ؟

نعم لا أحيانا

24- هل أدى استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الى تحسين أدائها ووضع صورة جديدة لها ؟

نعم لا أحيانا

25- هل تضمن الاتصالات الإلكترونية الجديدة الأمن و جودة المعلومات للموظفين ؟

نعم لا أحيانا

26- هل واجهت صعوبة في الاتصال مع الزبائن عند استعمالك لهذه التكنولوجيات المختلفة ؟

نعم لا أحيانا

27- هل واجهت بعض المشاكل في فهم بعض الأمور المتعلقة بعملك من خلال استعمال تكنولوجيات الاتصال الحديثة ؟

نعم لا أحيانا

28- هل تواجهك صعوبات في استخدام شبكة الإنترنت في مهامك؟

نعم لا أحيانا

شكرا لكم على حسن تعاونكم

الملحق رقم 02 : قائمة المحكمين للاستبيان

اسم الدكتور	جامعة
01- الزاوي محمد الطيب	- قاصدي مباح - ورقلة
02- قندوز عبد القادر	- قاصدي مباح - ورقلة
03- بودريالة عبد القادر	- قاصدي مباح - ورقلة
04- بلمولاي بدر الدين	- قاصدي مباح - ورقلة