

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير  
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الليسانس في علوم التسيير  
تخصص: تسيير الموارد البشرية LMD  
بعنوان :

# أثر تكنولوجيا الإتصال على أداء الموارد البشرية بالمؤسسة الجزائرية للمياه ADE - ورقلة-

تحت إشراف :

❖ فوجيل محمد

من إعداد الطالبتين :

❖ بولال سهيلة

❖ باعلي كنزة

السنة الجامعية 2011 / 2012

# الفصل النظري

تكنولوجيا الإتصال و أداء الموارد البشرية

تمهيد

المبحث الأول: الإتصال

المبحث الثاني: تكنولوجيا الإتصال

المبحث الثالث: أداء الموارد البشرية

المبحث الرابع: نشاطات تقييم أداء الموارد البشرية

# الفصل التطبيقي

دراسة حالة مؤسسة الجزائرية للمياه - ورقة -

تمهيد

المبحث الأول : التحدث على المؤسسة بشكل عام

المبحث الثاني : عرض و تحليل نتائج الدراسة

الخلاصة

## الإهداء

أهدي هذا العمل إلى نبع العنان والدتي " طرفاية ساسية" وبهاها الله  
بفضله وكرمه وجعلنا ذخرا لهاو إلى والدي الكريم "بولال بن عانوا"  
حفظه الله ورعاها.

حفظهما الله و أطال في عمرهما

والى إخوتي "عبد القادر" محمد المادي" مصطفى "

وأخواتي "فاطمة" مسعودة" مروة و سماح "

و إلى جدي الحبيبة الغالية أمال الله في عمرها

و إلى عمي و عماتي و أخوالي و خالتي و أبناءهم كل واحد باسمه

والى كل عائلة "بولال و طرفاية" بنوهم صغيرهم وكبيرهم.

والى كل الأصدقاء والأصدقاء كل واحد باسمه و إلى أفراد جمعية صبح

الأمجاد و الكشافة الإسلامية الجزائرية "بانقوسة" كما أهدي هذا العمل

الى جميع طلبة

قسم تسيير الموارد البشرية

و جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

بولال سميحة

## الإهداء

أهدي هذا العمل إلى ودي الكريم "بإعلي موسى" حفظه الله  
والى الراحلة "بديك مريم" وعلمها الله بفضلها وكرمها وجعلنا

ذخرا لها

والى إخوتي "محمد الحاج عبد الله" توهامى

أخواتي "سمام عائشة سندس" وأبناء أختي "فردوس، ياسمين، عبد الهادي

وزوجها بلخير والى جدي ودي حفظهما الله

والى أعمامي وأخوالي وخالتي وعماتي كل باسمه خاصة "أم الخير"

الغالية حفظها الله والى بنات عمتي الغالية نعمة وأمال ونصيرة ونساء أعمالي

زهراء وطلحة وأولادهم كل واحد باسمه والى رشيد الغالي وزكريا

حفظهم الله

والى كل عائلة "بإعلي" الكرام صغيرهم وكبيرهم.

والى كل الأحباب والأصدقاء "أمينة مح، حفيفة، زوييدة، أمينة د، أمينة

عائشة، أم كلثوم وزهية والى كل من يحب كنزة"

والى كل من يعرفه كنزة من بعيد أو قريب، وأفراد الكشافة الإسلامية

الجزائرية "انقوسة" كما أهدي هذا العمل الى جميع طلبة

قسم تسيير الموارد البشرية بجامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

بإعلي كنزة

## شكر و عرفان

إن الحمد و الشكر لله تعالى على توفيقه لإتمام هذا العمل، كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ الفاضل " فوجيل محمد" الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته وإرشاداته ونصائحه القيمة والتي ساهمت بكثير في إنجاز هذا العمل المتواضع.

كما أتوجه بالشكر الجزيل للأستاذة الكريمة : الأستاذة عياض محمد عادل ، الأستاذ بوظفاح عبد الرحيم و الأستاذ بن قرينة حمزة و الأستاذ باسيمان عبد المالك و شكر خاص إلى الأستاذ "عرياني عبد الحميد، بريك افريال " اللذان كان لهما الفضل الكبير في مساعدتنا لإنجاز هذا العمل و إلى كل أستاذة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التمريض

و أتوجه بجزيل الشكر إلى كل عمال ومسؤولي المؤسسة الجزائرية للمياه بورقلة نخص بالذكر السيدة "شوك حمزة " و التي عملت على تسميل كل الإجراءات المتعلقة بدراسة الحالة

و في الأخير نشكر كل من ساعدنا من قريب أو بعيد ولو بكلمة تشجيعية. و أخير لا يسعنا إلا أن نقول إن أصبنا فيما فعلنا فهذا بفضل الله عز وجل و إن لم نوفق فقد بذلنا قصار جهدنا وما التوفيق إلا من الله عز وجل

سهيلة و كنزة

## ملخص الدراسة

تتضمن هذه الدراسة أثر تكنولوجيا الاتصال على أداء الموارد البشرية كأهم الوظائف في المؤسسة المعاصرة التي تعتبر المورد البشري الركيزة والميزة الأولى للتفوق تم التطرق إلى هذا الأثر عبر ترتيب منهجي متسلسل حيث تم التعرف على تكنولوجيا الاتصال والتطرق إلى أداء الموارد البشرية من خلال معرفة الأداء والعوامل المؤثرة فيه.

وفي إسقاط لهذا الأثر على مؤسسة الجزائرية للمياه كمؤسسة محل الدراسة خرجنا ببعض النتائج التي تؤكد على تفعيلين مهمين هما: ضرورة الاهتمام بالموارد البشري في المؤسسة، تفعيل الأداء الموارد البشرية) بإدخال التكنولوجيا الإتصال الجديدة.  
الكلمات الدالة:

## Résumé :

Il s'agit notamment d'étudier l'impact des technologies de la communication sur la performance des ressources humaines comme les travaux les plus importants dans l'organisation du contemporain, qui est un substrat des ressources humaines et le premier long métrage d'excellence a été adressée à cet effet par l'ordre d'une séquence systématique où a été identifié et des technologies de communication pour aborder la performance des ressources humaines à travers la connaissance de la performance et les facteurs qui l'affectent. Dans cette projection, l'impact algérienne sur l'institution de l'eau comme une institution à l'étude, nous sommes sortis avec des résultats qui font que le Tfeilin importants sont: le besoin de prêter attention à la ressource humaine dans l'organisation, l'activation de la performance des ressources humaines) de l'introduction des nouvelles technologies de communication

## Summary:

These include study the impact of communication technology on the performance of human resources as the most important jobs in the organization of contemporary, which is human resource substrate and the first feature for excellence has been addressed to this effect by order of a systematic sequence where has been identified and communication technology to address the performance of human resources through knowledge of performance and factors affecting it.

In this projection, the Algerian impact on the institution of water as an institution under study, we went out with some results that make On important Tfeilin namely: the need for attention to the human resource in the organization, activating the performance of human resources) the introduction of new communication technology

## فهرس المحتويات

كلمة شكر

الإهداء

فهرس المحتويات

مقدمة ..... أ.

-الإطار النظري-

### الفصل الأول:تكنولوجيا الاتصال وأداء الموارد البشرية

تمهيد:	14.....
المبحث الأول:الاتصال	14.....
المطلب الأول: طبيعة و عناصر الاتصال:	15.....
المطلب الثاني: طرق الأساسية للاتصال وأهدافه	16.....
المطلب الثالث: أنواع و أنماط الاتصال	18.....
المطلب الرابع : معوقات الاتصال:	21.....
المبحث الثاني:تكنولوجيا الإتصال	22.....
المطلب الأول:أهمية تكنولوجيا الإتصال	23.....
المطلب الثاني: أنواع تكنولوجيا الإتصال	23.....
المطلب الثالث: شبكات تكنولوجيا الإتصال	28.....
المبحث الثالث: أداء الموارد البشرية	31.....
المطلب الأول:خصائص و أهمية تقييم الأداء	32.....
المطلب الثاني: أهداف عملية تقييم الأداء	33.....
المطلب الثالث: معايير و خطوات تقييم الأداء	33.....
المبحث الرابع:نشاطات تقييم الأداء الموارد البشرية	35.....
المطلب الأول:قياس الأداء	35.....
المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي	37.....
خلاصة الفصل	39.....



## فهرس المحتويات

### -الاطار التطبيقي-

#### فصل الثاني: دراسة حالة المؤسسة الجزائرية للمياه

تمهيد.....	41
المبحث الأول: التحدث على المؤسسة بشكل عام.....	41
المطلب الأول: تعريف المؤسسة .....	42
المطلب الثاني: التعرف على مصالح المؤسسة.....	42
المبحث الثاني: عرض و تحليل نتائج الدراسة.....	46
المطلب الأول: صدق و الثبات.....	46
المطلب الثاني: عرض الجداول وتحليل النتائج.....	47
المطلب الثالث: تفسير وعرض نتائج الدراسة.....	67
خلاصة.....	69
خاتمة.....	70

قائمة المراجع

الملاحق

**تمهيد:** إن تطور المجتمعات أصبحت هناك حاجة ماسة وملحة إلى تكنولوجيا الاتصال باعتباره ضرورة اجتماعية للتعامل والتواصل بين الأفراد والجماعات التي لا يمكن أن تتطور وتستمر بدونها، وهكذا أصبح الاتصال عنصر حضري وجوهري دخلت برامجه في سائر مؤسسات، المجتمع وتنظيماته المختلفة. فتكنولوجيا الاتصال تعد بمثابة قلب الحياة النابض في جسم المنظمة. و لقد لقي الاهتمام بأداء الفرد في المؤسسة وإعطائه العناية اللازمة يصل بالمؤسسة إلى أسمى أهدافها وللوصول إلى تلك الأهداف تمتلك المؤسسات العديد من الموارد التي يمكنها استخدامها لتحقيق ميزة تنافسية منها الموارد البشرية التي تتضمن خبرات ومهارات وقدرات العاملين فالإنسان هو الذي يخطط، وينظم، ويتخذ القرارات وينفذ ويتابع سير العمل من أجل تحقيق أهداف معينة تسعى لها المنظمة من خلال نشاطها سواء كان اقتصادي أو خدمتي وبالتالي تبرز أهمية الأداء الموارد البشرية من خلال نتائجه فان كان أدائهم جيد فإنه يعطي للمنظمة ميزة تنافسية في السوق ويضمن لها التميز والاستمرارية في نشاطها ويعطي لها مكانة عالية ضمن انجح المؤسسات .

### المبحث الأول:الاتصال

الإنسان اجتماعي بالطبع واجتماعيته أملت عليه التواصل مع أبناء جنسه ولما خص به من بين الكائنات من هبة العقل توجب عليه أن يكون سيد الحياة وصانعها فهو بالعقل خليفة الله في الأرض وهذا التكيف الإلهي جعل الاتصال بين بني البشر محورا أساسيا في الحياة الإنسانية لا يمكن لها أن تقوم من دونه ويمكن القول أن عملية الاتصال بين بني البشر وسيلة المجتمعات والأمم في بناء الحضارة الإنسانية عبر التاريخ .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - محسن علي عطية تكنولوجيا الإتصال في التعليم الفعال دار المناهج للنشر و التوزيع الطبعة الأولى 2008م 1428هـ ص 50

## المطلب الأول: طبيعة و عناصر الاتصال:

## أولا / طبيعة الاتصال:

يتسم الاتصال داخل المؤسسة بالصفة الرسمية وذلك على ضوء وجود هيكل تنظيمي يوضح نوع العلاقة التي تربط المناصب بعضها البعض بين قنوات الاتصال ومن ثم تتضح طريقة عمل نظام الاتصال داخل المؤسسة، إضافة إلى أن الهيكل التنظيمي يفرض تدفق المعلومات إلى قنوات معينة لا يمكن تجاوزها ومخالفتها، كما يتم الاتصال عن طريقها بطريقة رسمية و كتابية.<sup>2</sup>

## ثانيا /عناصر الاتصال:

1. المرسل: و يعد المصدر الأساسي فقد تصدر الرسالة عن مدير التسويق الذي يوجهها إلى العاملين في إدارته ويتأثر رد فعل مستقبل الرسالة بشعور تجاه الوسيلة (القناة) التي تحمل الرسالة.

2. الرسالة: و تعد الرسالة من حيث التصميم و المحتوى و توقيت إرسالها عنصرا من عناصر الاتصال الفعال و ينبغي صوغ الرسالة وفق حاجات و رغبات المستلم(المرسل إليه)، بحيث تثير انتباهه و رغبته و بالتالي تدفعه إلى اتخاذ القرار بشأنها.

3. وسيلة الاتصال: توجد عدة وسائل يمكن اعتمادها لنقل الرسالة منها سمعية (كالراديو)، بصرية(كالمصقات الإشهارية)، أو سمعية بصرية (كالتلفزيون) أو كتابية (الصحف والمجلات) و المواجهة وجهها لوجه (كالمؤتمرات و الدعاية و النشر و الوسائل الإلكترونية مثل الانترنت وشبكات الاتصال السلكي واللاسلكي الأخرى.

4. مستلم الرسالة: وهو مستهلك في النموذج التقليدي للاتصال حيث يمكن تعريف المستهلكين مستلمي الرسالة بأنهم مجموعة تجمعهم خصائص موحدة، ومصالح مشتركة حيث يحاول مدير التسويق توجيه جهوده إليهم لبلوغ أهداف تسويقية معينة والقاعدة الأولى في الاتصال أن يكون مدير التسويق قادرا

<sup>2</sup> -ابراهيم بن عبد العزيز الدعيلج الاتصال و الوسائل والتقنيات التعليمية دار صفاء للنشر و التوزيع عمان الطبعة الأولى 2010م 1431هـ ص

على تحديد حاجات هؤلاء المستهلكين و رغباتهم ومن ثم استهدافهم بالاتصال و إشباع هذه الحاجات و الرغبات.

**5. الأهداف :** فالترويج ينجح عندما تبدأ الشركة بأهداف واضحة و معقولة فالترويج يعد هنا بمثابة إتصال إقناعي ذي أهداف محددة .

**6. التغذية العكسية :** من المؤكد أن مدير التسويق سيواجه عددا من المشاكل الحساسة في تقييم النتائج المتأتية من الجهود الاتصالية الإقناعية التي يبذلها و يمكن التعرف على تلك النتائج من خلال متابعة حجم المبيعات.<sup>3</sup>

### المطلب الثاني: طرق الأساسية للاتصال وأهدافه

#### أولا / طرق الأساسية للاتصال

**1. الاتصال الكتابي:** ويشمل الاتصال الكتابي وسائل عديدة تتفاوت في الأهمية و تتوقف على حجم المنظمة و عدد العاملين فيها و المستوى الثقافي و البيئة و كذلك القدرة المالية للمنظمة و من أهم هذه الوسائل:

- القوانين والنظم و المنشورات الدورية و غير الدورية الأوامر و التعليمات و البرقيات.
- المذكرات و التقارير الدورية و الخاصة و تقارير الكفاءة الشكاوي و المطالب و المقترحات.
- السينما و الأفلام و التلفزيون و الإذاعة و الأسطوانات وسائل الإيضاح و الشرائح.
- مجلات الحائط و الكتب و المجلات الدورية و الجرائد اليومية والخرائط و الرسوم و الإعلانات.

**2. الاتصال الشفوي:** و يتم عن طريق تبادل الحديث بين المتصل و المتصل به فقد يكتفي بسماع

الأصوات كما في الحديث التليفوني ففيه يتم تبادل الأفكار و المعلومات بأقصر الطرق و أيسرها

مما يوفر الكثير من الجهد و الوقت الذي تتطلبه الأنواع الأخرى و يمكن للإداري أن يتخطى

الخلافاً بإتباعه الخطوات التالية:

<sup>3</sup> - حميد الطائي. بشير العلق أساسيات الإتصال نماذج ومهارات دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع الطبعة الأولى 2009 ص ص (29) -

✓ تحليل موضوع الرسالة و دراسته دراسة وافية وتحديد أهدافه من قبل المرسل معرفة و فهم وضع حقيقة المستقبل.

✓ خطط للمدخل معتمدا على مدى إصغاء المستمع و على أسلوب الحديث ووسائل الإيضاح المستعملة للتوصيل و نقل المعلومات و إقناع المستقبل.<sup>4</sup>

ثانيا / أهدافه:

إن الهدف الرئيسي للاتصال هو تبادل المعلومات بين الأفراد والعمل علي تحريك وتعديل سلوك الأفراد وتعني به الأداء الجيد ومهما يكن فبواسطة الاتصال يمكن تحقيق الأهداف المختلفة للمنظمة وفيما يلي استعراض كامل لأهداف

✓ نقل المعلومات والتأكد من تحقيق التعاون بين الأفراد

✓ قيادة وتوجيه الأفراد والتنسيق بين جهودهم وحفزهم للعمل .

✓ تحقيق التفاهم بين الإدارة والعاملين وبين أعضاء الإدارة العليا لإقامة الثقة والاحترام والتفاهم بين المنظمة والمجتمع .

✓ تهيئة المناخ التنظيمي الجيد لتحقيق الرضي في العمل ورفع الروح المعنوية اتخاذ القرارات اللازمة

✓ شرح أهداف وخطط المنظمة للعاملين وتغيير اتجاهات وأراء الأفراد نحو العمل

✓ يستخدم كوسائل حفز من الإطراء والتأنيب.<sup>5</sup>

<sup>4</sup> محمد عبد الفتاح ياغي مبادئ الإدارة العامة كلية الأعمال الجامعة الأردنية. دار وائل للنشر و التوزيع. الطبعة الثانية 2011 ص ص (160-163)

<sup>5</sup> محمد رسلان الجبوسي. جميلة جاد الله الإدارة علم و تطبيق دار النسيرة النشر و التوزيع و الطباعة الطبعة الأولى 2000م- 1420هـ / الطبعة الثانية 2001م- 1422هـ / الطبعة الثانية 2008م- 1428هـ ص ص (163-164)

## المطلب الثالث: أنواع و أنماط الاتصال

## أولا / أنواع الاتصال

تنقسم أنواع الاتصالات الإدارية إلى نوعين رئيسيين هما: اتصالات رسمية أو مخططة واتصالات غير رسمية أو غير مخططة وسنقوم بتقديم شرح موجز لكل نوع من هذه الاتصالات.

1. **الاتصالات الرسمية** : يقصد بنظام الاتصالات الرسمية ذلك النظام الذي تخضع فيه الاتصالات

لقواعد وإجراءات محددة رسميا ومثبتة وبصورة مكتوبة ورسمية وفيه تتدفق البيانات في المنظمة بما

يتماشى والتوزيع الرسمي للسلطات والاختصاصات الوظيفية وتأخذ الاتصالات الرسمية ثلاثة

اتجاهات أساسية (الشكل 01 )

أ. **اتصالات هابطة (من الرؤساء إلى المرؤوسين)** : تتساب السلطة في الاتصالات الهابطة من أعلى

إلى أسفل أي من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات التنفيذية السفلى وتكون الاتصالات في

هذا النوع علي شكل أوامر وتعليمات في أمور تتعلق بالمنظمة.

ب. **اتصالات صاعدة (من المرؤوسين إلى الرؤساء)** : تتجه المعلومات في هذا النوع من الاتصالات

من الأسفل إلى الأعلى أي من المستويات التنفيذية إلى المستويات الإدارية ويكون الاتصالات في

النوع من الاتصالات على شكل تقارير وأبحاث.

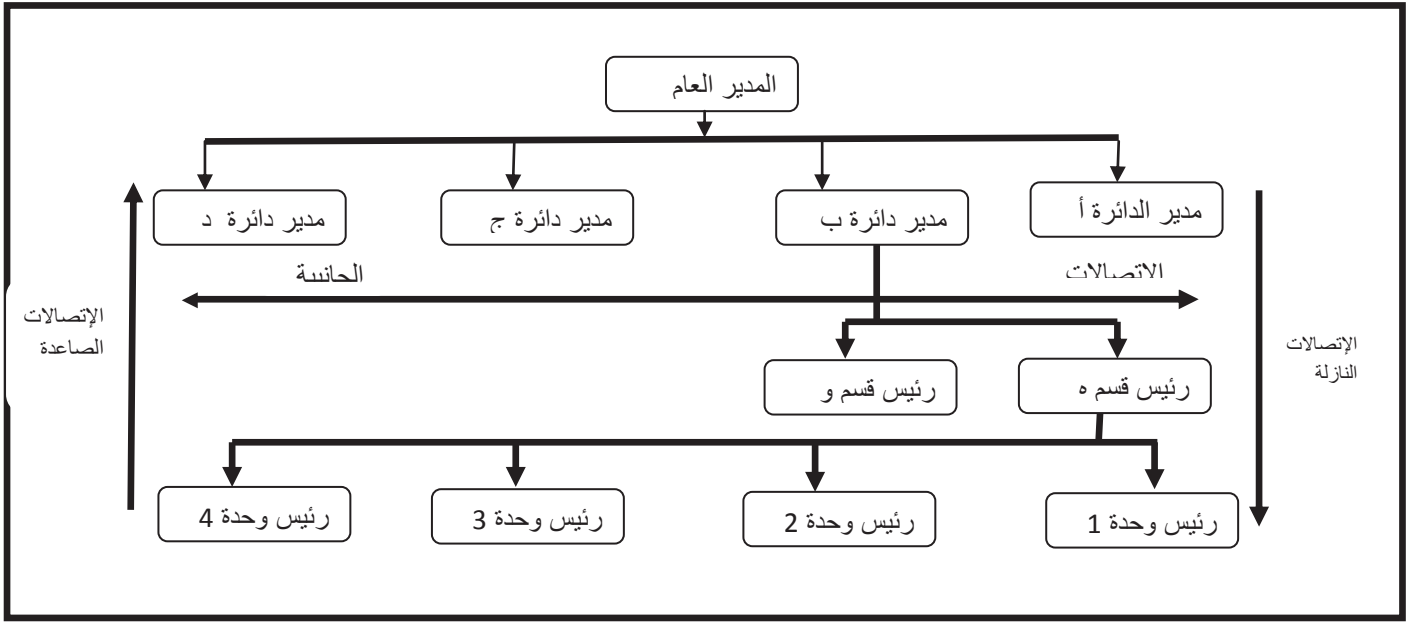
ج. **اتصالات جانبية أو أفقية (بين الأقسام التنظيمية المختلفة)** : يسير هذا الاتجاه للاتصالات الرسمية

في اتجاه أفقي أو عرضي، ويشمل الاتصال الجانبي أو الأفقي الاتصال الذي يتم بين الأقسام

التنظيمية المختلفة تتم الاتصالات الجانبية الرسمية بين مديري الإدارات أو بين رؤساء الأقسام أو بين

رؤساء الوحدات ويمثل الهيكل التنظيمي أساسا للتنظيم الرسمي في المنظمة وبالتالي الاتصالات

الرسمية وتدفق البيانات حسب خطط السلطة.



الشكل رقم 01: هيكل تنظيمي يصف قنوات الإتصال الهابطة و الصاعدة و الجانبية في المنظمة  
المصدر : محمد عبد الفتاح ياغي مرجع سبق ذكره ص 172



## 2. الإتصالات غير الرسمية: إن عملية الاتصال داخل المنظمات أو خارجها لا

تقتصر فقط على الإتصالات الرسمية التي سبق ذكرها وإنما يشتمل أيضا على

أشكال غير رسمية للاتصال والتي قد تكون لها أهمية خاصة في التنظيم والاتصالات غير رسمية هي تلك الاتصالات التي لا تخضع لقواعد وإجراءات مثبتة مكتوبة ورسمية كالموجودة في نظام الاتصالات الرسمية وتتم الاتصالات غير الرسمية خلال قنوات خارجة عن القنوات الرسمية المحددة للاتصال ففي المنظمة تتم الاتصالات غير الرسمية بين المستويات المختلفة متخطية خطوط السلطة الرسمية أما بالنسبة للاتصالات غير الرسمية خارج المنظمة مثلا كالاتصالات شخصية.<sup>6</sup>

<sup>6</sup>- محمد عبد الفتاح ياغي مرجع سبق ذكره ص ص ( 172 - 175 )

ثانيا / أنماط الاتصال

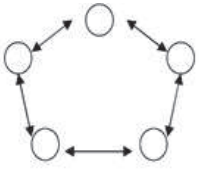
1. النمط الأول (شكل العجلة):

وهذا النمط يتيح لعضو واحد في المحور أو الرئيس أو المشرف أن يتصل بأعضاء المؤسسة الآخرين ولا يستطيع أعضاء المؤسسة في هذا النمط الاتصال المباشر إلا بالرئيس أي أن الاتصال يتم فيما بينهم عن طريقه فقط واستخدام هذا الأسلوب يجعل سلطة اتخاذ القرار يتركز في الرئيس أو المدير.

2. النمط الثاني (شكل الدائرة):

وهذا النمط يكون كل عضو مرتبط بعضوين أي أن كل فرد يستطيع أن يتصل اتصالا مباشرا بشخصين آخرين ويمكن الاتصال ببقية الأعضاء بواسطة أحد الأفراد الذين يتصل بهم اتصالا مباشرا .

الشكل (03)



3. النمط الثالث (شكل السلسلة):

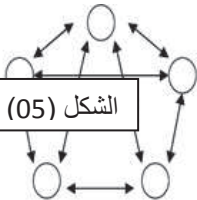
في هذا النمط يكون جميع الأعضاء في خط واحد حيث لا يستطيع أي منهم الاتصال المباشر بفرد آخر أو فردين إلا إذا كان أحد الأفراد الذين يمثلون مراكز مهمة ويلاحظ أن الفرد الذي يقع في منتصف السلسلة يملك النفوذ والتأثير الأكثر في منصبه



الشكل (04)

4. النمط الرابع (الشكل الكامل المتشابك):

في هذا النمط يتاح لكل أفراد التنظيم أو المنظمة (الهاز الاتصال) المباشر بأي فرد فيها بمعنى آخر أن الاتصال هنا يتجه في كل الاتجاهات، غير أن استخدام هذا النمط يؤدي إلى البطء في عملية توصيل المعلومات وإلى زيادة إمكانية التحريف



الشكل (05)



فيها وبالتالي يقلل من الوصول إلى قرارات سليمة<sup>7</sup>

### المطلب الرابع : معوقات الاتصال:

يقصد بمعوقات الاتصال كافة المؤثرات التي تمنع عملية تبادل المعلومات أو تعطلها أو تؤخر إرسالها أو استلامها أو تشوه معانيها أو تؤثر في كميتها فهي بلا شك تعمل على تشتيت المعلومات وتشويهها فنقل من فعالية عملية الاتصال وبالتالي تسهم في عدم أو تقليل الوصول إلى أهدافها المنشودة ولقد دلت التجارب على أن هناك بعض العوائق التي تعترض عملية الاتصالات وبالتالي تؤثر في فاعلية الاتصالات نذكر منها.

1. اللغة: تعد اللغة مادة التعبير عن موضوع الإتصال فالكلمات التي تصاغ بها الرسالة سواء أكانت

شفوية أم كتابية هي التي ترسم صورة لأغراض الرسالة المرتد تبليغها فاللغة شاسعة واسعة الكلمات

لها معان مختلفة ربما أسيئ تفسيرها أو فهمها إما لأن المعاني غير واضحة و إما بسبب التفاوت في

التعليم و الثقافة والبيئة و غيرها ....

2. غموض الرسالة: أن استخدام الكلمات من قبل المتكلم ربما يختلف عن استخدام بواسطة المستقبل و

الأسباب في ذلك تعود بأن كل فرد يختلف عن آخر.

3. التخصص: قد يكون التخصص و هو التنظيم من معوقات الإتصال و ذلك في الحالات التي يشكل

فيها الفنون و المتخصصون جماعات متباينة لكل منها لغتها الخاصة و أهدافها الخاصة فيصعب

عليها بغير الفنيين المتخصصين.

4. العوائق النفسية : هناك عوائق أو عوامل نفسية تؤثر تأثيرا مباشرا في مدى فاعلية الإتصال و من

عوائق عدم التنبيه لبعض العوامل النفسية مثل الخوف و التعصب و سوء العلاقات بين الأفراد و

<sup>7</sup> - حورية بولعيدات استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الإتصال

والعلاقات العامة . جامعة منتوري - قسنطينة 2008 ص ص (57- 58)

تأثير إدراك الفرد و تصوره على معنى المعلومات المتبادلة و احتمال تشويهه و ترشيح المعلومات إما شعورا أو بدون قصد و إلى غير ذلك من العوامل النفسية التي تحد من مدى فاعلية الاتصال.

**5. حجم المنظمة و موقعها الجغرافي :** تبدو هذه الظاهرة في خدمات المنظمة على أساس مركزي و التي لديها فروع أو مكاتب في مناطق مختلفة فبعد المسافة بين مصدر الرسالة و المستقبل قد يؤدي إلى تغيير أو تعديل أو تحريف في موضوع الرسالة.

**6. الإفراط في الإتصال :** كثير من الأفراد في المنظمة و خاصة بعض المديرين يتعرضون لتدفق المعلومات لهم أكثر من طاقتهم الاستيعابية أو أكثر من مقدرتهم لتصنيف هذه المعلومات ولإفراط في الإتصال يؤدي إلى إعاقة الإتصال الفعلي .

**7. عدم الإصغاء:** الإصغاء يتطلب من المستقبل فهم ما يسمعه و فن الإصغاء مستلزم القيادة الجيدة وهي صفة ذات أهمية بالغة يجب أن يتحلى بها المديرين من جميع المستويات إذ بهذه الفضيلة يستطيع المدير أن يكسب نفوس العاميين و يدفعهم إلى التعبير عن آرائهم.<sup>8</sup>

### المبحث الثاني:تكنولوجيا الإتصال

لقد شهد العالم في السنوات الأخيرة تطورا مذهلا في وسائل وتكنولوجيا الاتصالات وأصبح من الصعب متابعة المخترعات الجديدة في هذا المجال لقد تطور الهاتف إلى التيلكس والفيديو إلى الفيديوتكس ودخلنا عصر الأقمار الصناعية وعصر الأنترنت والبريد الإلكتروني ولا يزال التطور مستمر في مجال تكنولوجيا الاتصالات بشكل جعل العالم قرية صغيرة، فجديد اليوم هو قديم الغد فأصبح الآن يتداول مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة.<sup>9</sup>

<sup>8</sup> - محمد عبد الفتاح ياغي مرجع سبق ذكره ص ص (176- 180)

<sup>9</sup> - ربحي مصطفى عليان،عدنان محمود الطوباسي .الاتصال و العلاقات العامة.دار الصفاء للنشر و التوزيع عمان الطبعة الأولى 2005م-

## المطلب الأول: أهمية تكنولوجيا الإتصال

ترجع أهمية الاتصال إلى قدرة الفرد على المشاركة والتفاعل مع الآخرين وتبادل الآراء والأفكار والمعلومات معهم الأمر الذي يسمح له من زيادة فرص بقائه والنجاح والتحكم في الظروف المختلفة المحيطة به في حين أن عدم القدرة على الاتصال مع غيره يعد نقصا اجتماعيا ونفسيا خطيرا يمكن النظر إلى أهمية الاتصال من وجهة نظر المرسل فإن هذه الأهمية تتمثل في:

- الإعلام : أي نقل المعلومات والأفكار إلى المستقبل أو المستقبلين وإعلامهم عما يدور حولهم من

أحداث

- التعلم: أي تدريب وتطوير أفراد المجتمع عن طريق تزويدهم بالمعلومات والمهارات التي تؤهلهم للقيام بوظيفة معينة وتطوير إمكاناتهم العلمية والعملية وفق ما تتطلبه ظروفهم الوظيفية .

- الترفيه: وذلك بالترويح عن نفوس أفراد المجتمع وتسليتهم.

- الإقناع: أي إحداث تحولات في وجهات نظر الآخرين.

أما المستقبل فإنه ينظر إلى أهمية الاتصال من الجوانب التالية:

✓ فهم ما يحيط به من ظواهر وأحداث و تعلم مهارات وخبرات جديدة .

✓ الشعور بالراحة والمتعة والتسلية الحصول على المعلومات الجديدة التي تساعده في اتخاذ القرار

والتصرف بشكل مقبول اجتماعيا<sup>10</sup>.

## المطلب الثاني: أنواع تكنولوجيا الإتصال

1. (المبرقة): في أواخر القرن 19 ظهرت الوسائل و المعدات التي يتم استخدامها في شكل مطبوعة

بدلا من إشارة (موريس) وفي القرن 20 بدأ استخدام وسائل إرسال و استقبال الرسائل بواسطة الشرائط

المتقبة وفي العشرينيات من القرن 20 تم استخدام الطابعات عن بعد التي بإمكانها إرسال نبضات كهربائية مباشرة عبر خطوط البرق إلى مبرقة أخرى على الطرف الآخر.

لقد ساهم التلكس في نقل الرسائل و الأنباء الصحفية و كان لأعوام كثيرة هو العصب الرئيسي للتجارة و أعمال الحكومة و العمال الحربية و عندما صارت خدمة الهاتف في متناول الأفراد و المؤسسات تم الاستغناء عن خدمات التلكس لحد كبير و استبدال التلكس بمعدات اتصال أخرى و أسرع و لها القدرة على التعامل مع أنواع مختلفة من الرسائل و المعلومات .

**2. التليتكس (تبادل النصوص عن بعد):** يعد نظام تبادل النصوص عن بعد أو ما يسمى التليتكس حالة متقدمة على نظام المبرقة أو التلكس و تطورا لها حيث أن التليتكس يجمع بين عمل التلكس الاعتمادي و عمل نظام معالجة النصوص و الذي يعمل بواسطة الآلة الكاتبة الإلكترونية و الشاشة المرئية المثبتة فيها مع وجود إمكانية لحزن المعلومات المطبوعة بذلك يمكن إعداد نص كامل من المعلومات بواسطة الآلة الكاتبة ثم قراءته على الشاشة و تعديله قبل إرساله إلى المستقبل أو الجهات المعنية و هذا يعني إن تبادل الرسائل و المعلومات يكون الكترونيا من وجود وحدة المركز إلى وحدة ذاكرة ثانية أو أكثر و عبر شبكة إتصالات .

و يتميز التليتكس عن التلكس فيما يلي:

- ✓ سرعة تناقل المعلومات و التراسل .
- ✓ كمية أكبر من الحروف و الرموز المستخدمة في نظام التليتكس بمعدل (307) حرف أو رمز مقارنة مع 47 حرفا أو رمزا في نظام التلكس.
- ✓ يكون إرسال المعلومات في نظام التليتكس بشكل صفحة متكاملة و هذا أفضل من نظام الكلمات و الجمل الممغنطة في نظام التلكس.

✓ يمكن إرسال الرسالة أو النص المطلوب إلى عدة محطات أو مستفيدين من نظام التليتكس و في وقت واحد.

✓ يوفر نظام التليتكس تبادلا محليا و إقليميا و دوليا للمعلومات أسرع و أفضل من نظام التلكس.<sup>11</sup>

3. **الهاتف:** لقد تطور الهاتف في حجمه و شكله و مزاياه و إمكانياته عدة مرات وأصبح هناك شبكات هاتفية في بعض الدول المتقدمة و من احدث الابتكارات في العالم الإتصالات الهاتفية (الهاتف الصوري ، أو الهاتف الفيديو ) الذي يستطيع نقل الصورة بسرعة هائلة و الجهاز مزود بذاكرة تؤهله لخصن الصورة و استرجاعها عند الحاجة و مشاهدتها على الشاشة أو طباعتها عل الورق و ينتشر حاليا التلفون النقال بشكل واسع بين الناس.

و يستخدم الهاتف كوسيلة اتصال بالهواتف الأخرى المنتشرة جغرافيا بطريقتين أساسيتين :

- **طريقة اتصال المباشر:** من المتحدث على الهاتف (A) إلى متحدث آخر في الهاتف (B) سواء كان الهاتفان في نفس المدينة أو متباعدا.
- **طريق الإتصال غير المباشر:** و ذلك عن طريق ربط الخط الهاتفي مع وسيلة أخرى من وسائل الإتصال و نقل المعلومات مثل التلكس و الحواسيب الأخرى.
- **الإتصال السلبي:** أي عبر الأسلاك الموصلة بين الهواتف المختلفة و عبر محطات مركزية تنتشر في المدينة أو المؤسسة.
- **الإتصال اللاسلكي :** أي ون حاجة إلى وجود أسلاك و عن طريق البث و التوصيل للأمواج الدقيقة الأرضية أو الإتصالات الفضائية عبر الأقمار الصناعية المنتشرة في العالم.

<sup>11</sup> ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي، مرجع سبق ذكره ص110.111

- **الكابل:** و يستخدم في نقل المعلومات بين الحواسيب في حالة عدم استخدام الهاتف، كما يستخدم في نقل المعلومات و الصور و البرامج التلفزيونية و يستخدم على مستويات محلية داخل المدينة أو على مستوى الدولة و هناك كابل البحري الذي يربط لبن الدول و القارات.
- **الميكروويف أو الموجات الرقيقة:** فهي وسيلة أخرى مهمة لنقل المعلومات بين المنطق الجغرافية المتباعدة.

4. **بنوك الإتصال المتلفزة:** و ما يطلق عليه اسم الفيديو تكس (أو الفيديو تسكت) تعد من التقنيات الإتصال الحديثة المستخدمة في نقل الرسائل و المعلومات بين الأفراد و المؤسسات و هي حالة متطورة لاستخدام و استثمار جهاز التلفزيون العادي عن طريق لإضافة محطات و قنوات جديدة إلى جانب قنوات الاعتيادية و يعرف الفيديو تكس على انه وسيلة لغرض الكلمات و الأرقام و الصور و الرموز على شاشة التلفزيون عن طريق ضغط مفتاح معين ملحق بجهاز التلفزيون و تشمل تقنية الفيديو تكس على ثلاثة ركائز مهمة هي:

✓ البث عن طريق شاشة تلفزيونية.

✓ تخزين و استرجاع عن طريق الحاسوب .

✓ نقل هاتفي و بوسيلة سلكية أو لا سلكية.

و يشمل الفيديو تكس على نوعين رئيسيين هما :

✳ الفيديو تكس العادي أو الإذاعي و يسمى التليتكس أو النص المتلفزة.

✳ الفيديو تكس المتفاعل و يسمى أيضا بخدمة البيانات المرئية

شبكة المعلومات : هي عبارة عن مركزين أو أكثر للمعلومات ترتبط بينها علاقات متداخلة عن طريق وسائل الإتصالات المختلفة و لكل مركز مستفيدون تقدم لهم الخدمات المعلوماتية في الوقت المناسب و بالشكل المناسب و هو الهدف الأساسي لشبكات المعلومات .<sup>12</sup>

5. الإنترنت :هي شبكة عالمية تربط عدة آلاف من الشبكات و ملايين أجهزة الكمبيوتر المختلفة الأنواع والأحجام في العالم و تكمن فائدة الإنترنت التي تسمى أيضا الشبكة في كونها وسيلة يستخدمها الأفراد و المؤسسات للتواصل و تبادل المعلومات.<sup>13</sup>

6. البريد الإلكتروني e-mail: هو عبارة عن إرسال و تلقي رسائل إلكترونية عبر شبكة الإنترنت أو عبر شبكات لاسلكية مثل الهاتف النقال حيث يمتاز البريد الإلكتروني بالعديد من المميزات منها:

- أنه آني أي انه الرسائل تصل بمجرد النقر على أمر إرسال أي بسرعة الضوء
- انه يمكن إرسال الرسالة إلى أكثر من عنوان و في نفس الوقت
- انه أكثر التقنيات استخداما لغاية الإتصال و التخاطب بين الأفراد على حد سواء.<sup>14</sup>

7. الانترنت : هي مجموعة من أنظمة للمعلومات تقوم بتطبيق تكنولوجيا الإنترنت و المعايير الخاصة بها عبر شبكة محلية داخلية للشركة أو المؤسسة و هي تربط كل مصادر الشركة أو المؤسسة من معلومات و ملفات و قواعد بيانات و أجهزة مثل الطابعات و الماسحات الضوئية و أجهزة الفاكس مودم تكمن فوائد هذه الشبكة في:

- ✳ مشاركة مصادر الشبكة من طابعات و أجهزة الفاكس و الملفات و المجلدات بين كل مستخدمين
- ✳ كفاءة الإتصال و التنسيق بين مختلف أقسام الشركة و فروعها مما يسهل عملية الإدارة و التحكم بكل النشاطات و العمليات داخل الشركة و خارجها.

<sup>12</sup> ربحي مصطفى عليان.عدنان محمود الطوباسي. مرجع سبق ذكره ص ص (113- 135)

<sup>13</sup> مصطفى محمد أبو زيد مقدمة في تكنولوجيا المعلومات المكتب الجامعي الحديث الطبعة الأولى ص 52

<sup>14</sup> خضر مصباح إدارة تكنولوجيا المعلومات دار حامد للنشر و التوزيع الأردن . عمان الطبعة الأولى 2012 ص ص(45-57)

✳ الوصول إلى المعلومات المطلوبة بشكل سريع و فعال .

✳ تعتبر الإنترنت وسيلة فعالة لإجراء عمليات التدريب و نشر المعرفة و الوعي و الإرشادات المتعلقة بالعمل و المنتجات في الشركة.

8. **الإكسترنات** :استخدام تقنية الانترنت لربط أكثر من شبكة انترانت معا الإكسترنات تعتبر العمود الفقري لمستقبل الأعمال التجارية الإلكترونية في كل أنحاء العالم ،وأن الهدف الرئيسي من الإكسترنات هو سرعة التنسيق و الإتصال بين الفروع و أن عملية توظيف الإكسترنات تعتمد اعتمادا كاملا على فهم العمليات و الحركات المتعلقة بالعمل التجاري من طلبيات و بيع و تسليم و غيرها من النشاطات التجارية.<sup>15</sup>

### المطلب الثالث: شبكات تكنولوجيا الإتصال

**مفهوم شبكة الإتصال** : الشبكة هي وسيلة ربط بين أجزاء تتعلق ببعضها تجمع بينها وظيفة مشتركة وهي نظام قنوات أو خطوط تقوم بربط عدة نقاط ببعضها، وتدعى هذه النقاط بعقد ، كعقد محطات شبكة القطارات، أو المدن المتصلة ببعضها بالطرق إننا نستخدم الشبكات كل يوم مثال ذلك شبكة الهاتف.

أولا / الشبكات حسب المناطق الجغرافية:

1. **شبكات المناطق المحلية (LAN) Local Area Networks** :هي شبكة للإتصالات و تبادل

المعلومات عبر مسافات قصيرة و محدودة و تتطلب معظم الشبكات المحلية العمل من خلال تكنولوجيا ما يسمى بالأنترنت الشبكة هي وسيلة ربط بين أجزاء تتعلق ببعضها تجمع بينها وظيفة مشتركة وهي نظام قنوات أو خطوط تقوم بربط عدة نقاط ببعضها وتدعى هذه النقاط بعقد كعقد محطات شبكة القطارات أو المدن المتصلة ببعضها بالطرق إننا نستخدم الشبكات كل يوم مثال ذلك شبكة الهاتف وتستخدم عادة في الحواسيب مصغرة و يتم من خلالها تقاسم البيانات و التجهيزات و

<sup>15</sup> محمد عبد الفتاح ياغي مرجع سبق ذكره ص ص (176 - 180)



البرامج المتوفرة حيث يمكن من خلال هذه الشبكات قراءة البيانات الموجودة في الحواسيب الأخرى المشاركة للشبكة و يتم تركيب مثل هذه الشبكات في المؤسسات المعلوماتية و التجارية و الصناعية و الصحية بغرض توفير إمكانات تدفق المعلومات و الإتصالات داخل مباني كل من تلك المؤسسة<sup>16</sup>.

**1. شبكات المناطق الواسعة (WAN) Wide Area Networks:** هي شبكة اتصالات بعيدة المدى و خاصة بالإضافة إلى أنها تستخدم وسائل متنوعة و متداخلة من خطوط الإتصال و عن طريق استخدام هذا النوع من الشبكات فإن المستخدم يكون مسؤولاً عن إعداد و إنشاء الرسائل الأكثر كفاءة. و هي أيضاً شبكات للمناطق المتباعدة التي تقوم بربط العديد من الشبكات المحلية ببعضها البعض وذلك باستخدام وسائل اتصال مختلفة و على مستوى الشبكات الوطنية أو الشبكات الإقليمية و الدولية عبر عدد من الدول و القارات.

**2. شبكات المناطق المدنية (MAN) Metropolitan Area Networks:** هذا النوع على الشبكات المحلية و لكنها على مستوى منطقة مدنية (مدينة) تكون مساحتها بحدود 40 كيلومتر كمسافة بين ابعدها نقاط الربط فيها و يكون فيها على أساس الربط هذا عن طريق تكنولوجيا الألياف الضوئية بين المواقع المختلفة.

**3. شبكات المناطق (PAN) Personale Area Networks:** و هي شبكة مغلقة و لشخص واحد يستخدمها للإتصال عبر وسائل محوسبة بما فيها الهاتف و المساعد الرقمي الشخصي والإتصال عبر مسافة قصيرة تقاس بالأمتار المحدودة و يستطيع الشخص الذي يملك مثل هذا النوع من الشبكات التواصل مع نفسه او الإرتباط عبر الشبكات الأخرى كالإنترنت .

<sup>16</sup> - محمود الفتوة الحكومة الإلكترونية و الإدارة المعاصرة دار أسامة للنشر و التوزيع الأردن عمان. الطبعة الأولى 2010 ص 220

4. شبكات المناطق المجمعات (CAN) Campus Area Networks : و هذا النوع من الشبكات

يجمع عادة بين أكثر من شبكة محلية واحدة LAN و لكن في منطقة جغرافية محددة مثل المجمعات

الجامعات الكليات أو المجمعات الصناعية أو العسكرية و قد يعتبر البعض هذا النوع من الشبكات

موازيا لشبكات المناطق المدنية MAN و لكنها عموما محددة بمنطقة جغرافية أصغر من مناطق

الشبكة المدنية<sup>17</sup>

ثانيا : الشبكات حسب شكل و طبيعة التوصيل :

1- الشبكة النجمية star Network : سمي نجمي نسبة إلى شكل فهي تشتمل على حاسوب مضيف

رئيسي مرتبط بعدد من الحواسيب و تكون كل أنواع الإتصال ينبغي أن تمر من خلال الحاسوب

المضيف و من مزايا هذا النوع سهولة تراسل البيانات و تعديلها و تحديثها و لا يؤثر تعطل أو خروج

أي حاسوب (ش 06)

2- الخطية أو الباص Bus Network : فهي تربط عدد الحواسيب بواسطة دارة واحدة مصنوع من

السلك الملفوف أو الكابل أو الليف الضوئي حيث تربط للأجهزة

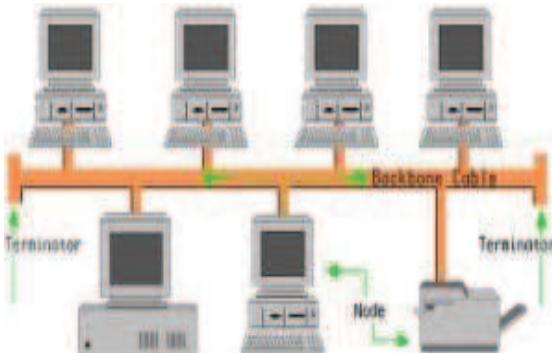
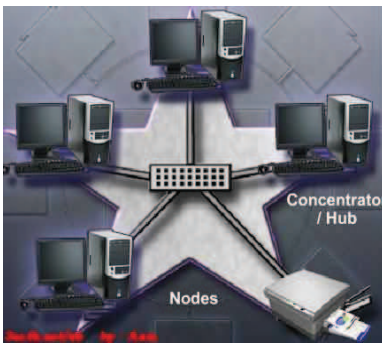
بشكل تسلسلي بواسطة الكابل رئيسي يكون العمود الفقري

للشبكة. و سميت بشبكة الباص و هي شبكات حواسيب أو

بالأخرى شبكات معلومات محوسبة يكون شكلها كحركة سير

الباص و الحواسيب المشاركة على طرفي خط السير

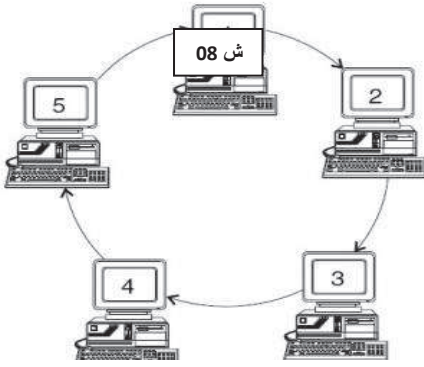
(ش 07)



<sup>17</sup> عامر إبراهيم القنديلجي. إيمان فاضل السامرائي شبكات المعلومات و الاتصالات جامعة قطر دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة الطبعة

الأولى 2009- 1429 ص ص (54-60)

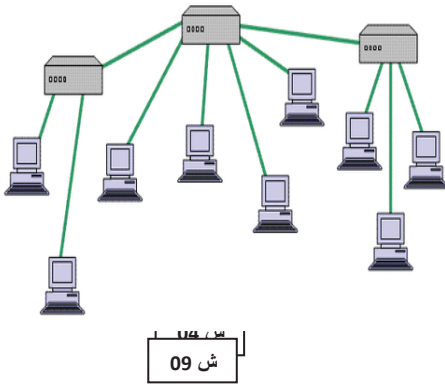
### 3- الشبكة حلقية Ring Network : يتم الربط بين أجهزة



الحاسوب و الأجهزة الأخرى بسلك أو كابل دائري لذا البيانات ترسل في اتجاه واحد بحيث تمر من خلال كل جهاز على الشبكة من مزاياها أنها قليلة التكاليف نظرا لوجود خط

تشغيل رئيسي واحد لنقل البيانات. (ش 08)

### 4- الشبكة هرمية: Hierarchical Network



تاخذ شكل شبكة شجرية Tare Network أحيانا و قد تمثل عدة شبكات مرتبطة مع بعضها شبكة هرمية او

شجرية واحدة (ش 09) <sup>18</sup>

## المبحث الثالث: أداء الموارد البشرية

يعتبر الأداء الاقتصادي من أهم الموضوعات التي تحدد درجة تطور وتنظيم الاقتصاد، حيث من خلاله تتشكل الركائز المادية للمجتمع والتي تؤمن انطلاقه نحو الحضارة والرفاه الاجتماعي الذي يبنى بالدرجة الأولى على أساس التراكمات المادية والمالية التي تحققها البلدان والتي تنعكس مباشرة على تطور الدخل القومي فيها.

### المطلب الأول: خصائص و أهمية تقييم الأداء

#### أولا / خصائص تقييم الأداء

- أنها عملية إدارية مخطط لها مسبقا بشكل رسمي .

<sup>18</sup> - عامر إبراهيم القنديلجي. إيمان فاضل السامرائي مرجع سبق ذكره ص ص (70-77)

- أنها عملية إيجابية لأنها لا تسعى إلى كشف العيوب فقط وإنما تهتم أيضا بنقاط القوة التي جسدها الفرد أثناء سعيه إلى تحقيق الهدف .
  - أنها لا تتضمن إنجاز الواجبات فقط قياس مدى التزام الموظف بسلوكيات العمل المطلوب منه و النتائج التي تحققت من الالتزام بهدف السلوكيات خلال فترة التقييم.
  - أنها عملية شاملة وعامة في وقت واحد أي يشمل تقييم الأداء جميع العاملين في المنظمة رؤساء ومرؤوسين في كافة المستويات الإدارية
- وأخيرا فإن تقييم أداء العاملين عملية مستمرة يوميا (غير موسمية) وإن كانت نتائجها النهائية تستخرج علي فترات متباعدة وما النتائج النهائية إلا تعبير عن التحليل لكافة الجزئيات والتحركات المتعلقة بالعمل اليومي للموظف، وقد يتم التقييم علي أساس سنوي أو نصف سنوي أو ربع سنوي أحيانا.<sup>19</sup>

### ثانيا / أهمية تقييم الأداء

- إن تقييم الأداء يتمثل في الاستخدام الأمثل للموارد البشرية
- يوضح العلاقات التبادلية بين المشروعات و الإلتزام بها.
- ترتبط أهمية الأداء ارتباطا وثيقا بالتخطيط على كافة المستويات في المؤسسة.
- يستخدم التقييم كمعزز لأداء الأفراد وإيجاد الدافعية لمزيد من العمل والإنتاج بما يوفر من تغذية راجعة عن مدى التقدم إحراره في اتجاه تحقيق الأهداف .<sup>20</sup>

### المطلب الثاني: أهداف عملية تقييم الأداء

#### 1- في مجال الإداري: يتم استخدام تقييم الأداء في مايلي:

- في ترقية الموظفين و نقل موظف في وظائف أكثر ملائمة لهم.

<sup>19</sup> محمد رسلان الجبوشي. جميلة جاد الله الإدارة علم و تطبيق دار النسيرة النشر و التوزيع و الطباعة الطبعة الأولى 2000م-1420هـ ص 238

<sup>20</sup> - بن عطية سعاد تطبيق تسيير الموارد البشرية على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة مذكرة مقدمة لاستكمال لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2011 ص 48

• في تحديد مكافآت تشجيعية و علاوات و تحديد العقوبات التأديبية و الفصل.

• في الكشف على احتياجات تدريبية كوسيلة لتطوير الأداء

2- في مجال تطوير المنظمة و الفرد : يسعى تقييم الأداء إلى تحقيق بعض الأهداف التي تساهم في أن

واحد بتطوير أداء الفرد و المنظمة ككل من خلال الكشف عن نقاط الضعف للموظف والعمل على

تدريبه من أجل رفع رفع انتاجية و بالتالي انتاجية المنظمة من خلال جهود العاملين.<sup>21</sup>

### المطلب الثالث: معايير و خطوات تقييم الأداء

أولاً / معايير تقييم الأداء :

بناء معايير الأداء لكل وظيفة من الوظائف في المنظمة لابد من الاعتماد علي عملية التحليل الوظيفي إذ

تختلف المعايير باختلاف مواصفات وأوصاف الوظائف وهذه المعايير منها.

✓ **الصدق** : يقصد به المقياس إمكانية في قياس تحديد مكونات الأداء الوظيفي التي تساهم في فاعلية

الأداء.

✓ **الثبات** : يقصد به الاستقرار والتوافق في أوقات مختلفة أو من قبل أشخاص متباينين أي أن النتائج

تكون متقاربة من وقت لآخر ومن شخص لآخر.

✓ **-التمييز** : إمكانية المقياس على تمييز الجهود والأداء بشكل واضح يوفر لمتخذي القرار فرصة في

إصدار القرارات الخاصة بالتحضير أو التدريب و التطوير

✓ **القبول** : هو المعيار الذي يشير إلى العدالة و يعكس الأداء الفعلي للأفراد أي يتم من خلاله تحديد

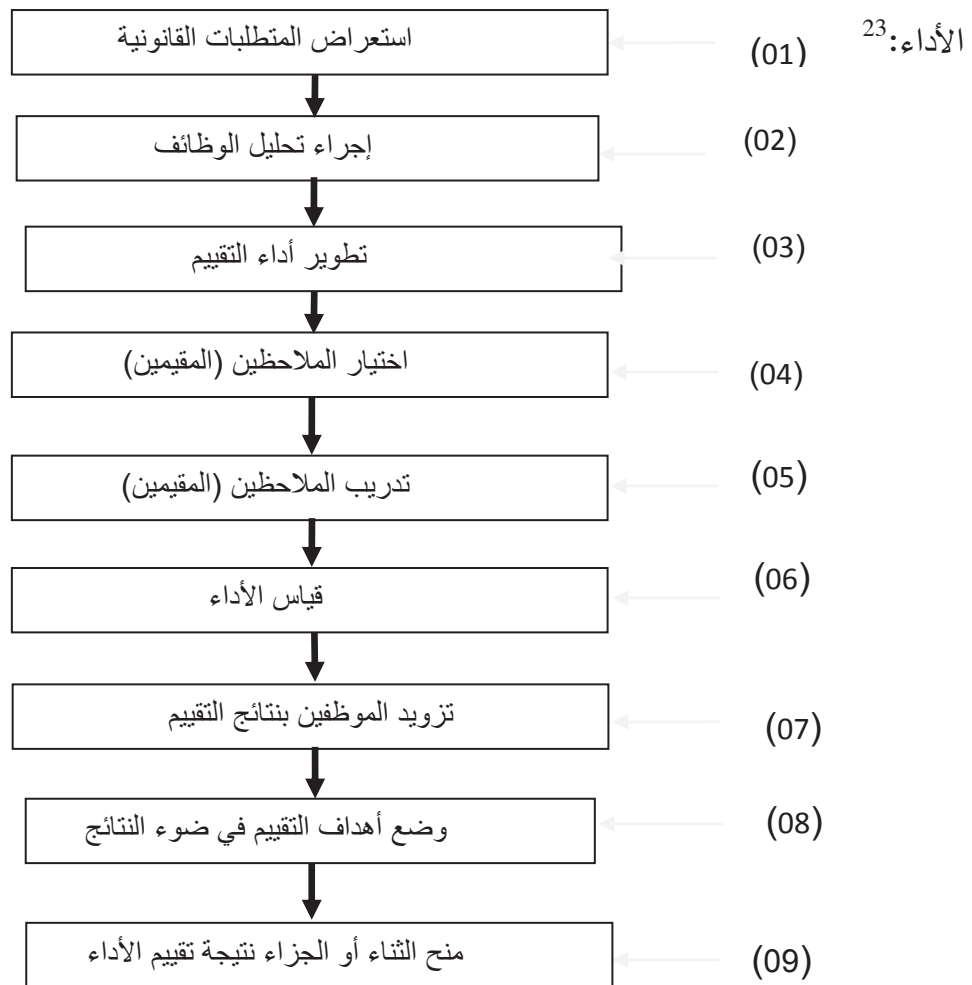
المعيار إما وفق السلوكيات التي يمارسها الأفراد أو على أساس النتائج المنجزة من قبلهم.<sup>22</sup>

<sup>21</sup> - بن عطية سعاد نفس المرجع سبق ذكره ص 49

<sup>22</sup> - سهيلة محمد عباس إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي دار وائل للنشر والتوزيع الأردن. الطبعة الثانية 2006 ص ص (142-143)

ثانيا / خطوات تقييم الأداء

عملية تقييم الأداء عملية معقدة كما عرفنا تتداخل فيها كثيرا من القوى و العوامل و لذا فإن مقيمي الأداء من رؤساء و مسؤولين و مشرفين في إدارات الموارد البشرية أن يخططوا لها تخطيطا جيدا و أن يتبعوا خطوات منطقية متسلسلة لكي يحقق تقييم الأداء أهدافه و قد اختلف الباحثون في عدد الخطوات التي تتكون منها عملية تقييم الأداء فبعضهم توسع في تلك الخطوات و بعضهم ضيق منها فمثلا جاري لاثام (P. Gary Latham) و كينيث وكسلي (Kenneth N Wexley) حددا الخطوات التالية لعملية تقييم



الشكل رقم (05) : خطوات عملية تقييم الأداء الموسعة حسب نموذج لاثام و وكسلي المصدر: عبد البارئ إبراهيم درة. زهير نعيم الصباغ\_إدارة الموارد البشرية في القرن الواحد و العشرين منحي نظمي ص 263

<sup>23</sup> عبد البارئ إبراهيم درة. زهير نعيم الصباغ إدارة الموارد البشرية في القرن الواحد و العشرين منحي نظمي دار وائل للنشر و التوزيع و التوزيع الأردن عمان الطبعة الثانية 2010 ص ص (261 – 263)

## المبحث الرابع: نشاطات تقييم الأداء الموارد البشرية

## المطلب الأول: قياس الأداء

**الكفاءة:** تشير الكفاءة إلى العلاقة بين الموارد و النتائج و ترتبط بمسألة ما هو مقدار المدخلات من المواد الخام و الأموال و الناس اللازمة لتحقيق مستوى معين من المخرجات أو هدف معين و تعني الكفاءة تحقيق أعلى منفعة مقابل التكاليف ، و أن تكون المنظمة كفؤة يعني أن تحصل على أعلى ما يمكن من الهدف الذي تسعى إليه و تستخدم الإنتاجية لقياس الكفاءة و تعرف الإنتاجية بأنها "نسبة المخرجات / الناتج إلى المخرجات" العلاقة بين المخرجات (سلع و خدمات ) و بين المدخلات من موارد

$$\text{بشرية و مادية} = \frac{\text{المخرجات (خدمات و سلع)}}{\text{المدخلات (مواد بشرية ومالية و ومادية)}} \text{ و أما إنتاجية العامل} = \frac{\text{المخرجات (الخدمات و السلع)}}{\text{العامل عمل ساعات}}$$

1- **الفاعلية:** تعرف الفاعلية بأنها قدرة المنظمة على تأمين الموارد المتاحة و استخدامها بكفاءة لتحقيق

أهداف محددة و مفهوم الفاعلية متعددة الأبعاد و يشمل على عدة معايير منها :

أ- **تحقيق الأهداف:** تقاس فاعلية المدير / المنظمة بمدى تحقيق الأهداف المنشودة

ب- **تأمين الموارد/ المدخلات:** تقاس فاعلية المنظمة /المدير بالمقدرة على التأمين الموارد الضرورية

للمنظمة مدى نجاح المنظمة في التعامل مع البيئة الخارجية .

ج- **العمليات الداخلية:** تكون المنظمة فعالة إذا تدفقت المعلومات ببسر و سهولة و سادت روح الإنتماء

و الإلتزام و الرضا الوظيفي بين العاملين مع ادنى قدر من النزاع الضار و الصراع السياسي

د- **رضا الجماعات و الأطراف التي تتأثر** مصالحها بالمنظمة و لهم مصلحة في بقاء المنظمة و

استمرارها.

و هذه المعايير الأربعة تعتبر متكاملة و يجب أخذها جميعها بعين لقياس الفاعلية المنظمة و العلاقة بين

الكفاءة و الفاعلية متكاملة لان مفهوم الكفاءة ملازما لمفهوم الفاعلية و لكن لا يجب أن يستخدمها

بالتبادل فقد تكون المنظمة فعالة و لكنها ليست كفوة أي أنها لا تحقق أهدافها و لكن بخسارة و عدم كفاءة المنظمة يؤثر سلبا على فاعليتها و يمكن اعتبار الكفاءة علة أنها "انجاز العمل بشكل صحيح" بينما الفاعلية هي انجاز العمل بالشئ الصحيح "و وهكذا فالمفهومين يكمل كل منهما الآخر .

2- البعد الإنساني : بالإضافة إلى الكفاءة و الفاعلية يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار مدى اهتمام المدير المنظمة بالناس العاملين فيها إذ من شأن ذلك أن يعزز التزام العاملين و انتمائهم و تعاونهم بما يساعد على نجاح المنظمة.<sup>24</sup>

### المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

إن الأداء الوظيفي ينتج عن تفاعل عامل القدرة والدوافع المرتبطة بالسلوك البشري ويمثل كل من القدرة والدوافع متغيرين رئيسيين من أجل الأداء الوظيفي فقد تنطوي مكونات الفرد علي أعظم القدرات العملية ولكن بدون توافر الدافع للعمل ستندعم العلاقة بين القدرات والأداء الوظيفي والعكس صحيح فقد يتوافر لدي الفرد الدافع القوي للعمل ، ولكن دون قدرة على العمل ستندعم العلاقة بين الدافع والأداء الوظيفي.<sup>25</sup> و هنا يتضح انه توجد عوامل تؤدي إلى رفع الأداء و أخرى تؤدي إلى خفضه و يمكن حصر بعضها في نوعين رئيسيين عما :

✨ **عوامل داخلية:** تكون من مجموعة متعددة من العوامل نذكر منها:

أ. **العنصر البشري:** يشكل أهم مورد في المؤسسة فنمو تنافسية و تطور المؤسسة مرهون بمدى

استقطابها لعناصر بشرية متميزة في مهاراتها و معارفها و قدراتها على انسجامها في الجماعة ومدى

تعاونها معها. **الأداء = القدرة x البيئة x الدافعية**

<sup>24</sup> حسين حريم مبادئ الإدارة الحديثة (نظريات العمليات الإدارية وظائف المنظمة). دار حامد للنشر و التوزيع عمان. الطبعة الثانية 2010م ص (35-36)

<sup>25</sup> الدكتور حسين محمد الحراشة. إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي. دار جليس الزمان للنشر والتوزيع الأردن. عمان الطبعة الأولى 2012



- ب. الإدارة: إن للإدارة كبرى في التخطيط و تنظيم و تنسيق و قيادة و رقابة جميع الموارد التي تقع ضمن نطاق مسؤوليتها و سيطرتها فهي بذلك تؤثر على جميع الأنشطة في المؤسسة .
- ج. التنظيم: إن درجة التنظيم متغيرات اللازمة وفقا للمستجدات الجديدة في نظم وأساليب العمل و التوظيف و منظومة الحوافز و التنمية و التدريب من شأنه أن يؤثر على الأداء .
- د. بيئة العمل : تشير إلى مدى أهمية العناصر المحيطة بالفرد أثناء تأديته لوظيفة .
- هـ. طبيعة العمل :و تشير إلى أهمية الوظيفة و المنصب الذي يشغله.
- و. العوامل الفنية: إن العوامل التكنولوجية من آلات و معدات ووسائل الإتصال و غيرها تؤثر تأثير كبيرا على الأداء.
- ✱ عوامل خارجية:

- أ. البيئة الاجتماعية و الثقافية: كالعادات و التقاليد و العرف والدين و المستوى التعليمي.
- ب. البيئة السياسية و القانونية: مدى استقرار السياسي و مرونة القوانين و التشريعات.
- ج. البيئة الاقتصادية : الاستقرار الاقتصادي و الإطار العام لاقتصاد الدولة.<sup>26</sup>

<sup>26</sup> - قريمة صليحة.مقدم مليكة أثر تخطيط الموارد البشرية على أداء المؤسسة الاقتصادية مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الباسانس في علوم التسيير.جامعة قاصدي مرباح -ورقلة 2010 ص ص (42 - 43)

## خلاصة الفصل :

من خلال كل ما قدم وكل ما أحيط بالدراسة لعملية تكنولوجيا الإتصال و أداء الموارد البشرية داخل المؤسسات إذ تبرز أهمية وقيمة هذه الإتصال التي تعتبر العمود الفقري لأي مؤسسة مهما كانت أهدافه، حيث يجب على القائمين على تسيير المؤسسات من أجل الرقي بها في عالم المؤسسات الناجحة أن يعطوا لتكنولوجيا الإتصال أهمية كبيرة ضمن أساليب تسييرهم من خلال ضمان السير السلس لكل عمليات التفاعل بين الفاعلين في المؤسسة بما يساعد على النشاط والحركة الجيدة لأعمال المنظمة ويحقق أهداف الأفراد فيها وأهداف المؤسسة ككل.

كما يعد الأداء مجموعة من الأنشطة والمهام التي يقوم بها فرد ما داخل المنظمة من أجل تحقيق الأهداف الخاصة به وأخرى خاصة بالمؤسسة مع التطرق إلى مختلف جوانبه، محدداته، عناصره من جهد الفرد ومتطلبات الوظيفة، كما ألقينا الضوء بشيء من التفصيل إلى عملية تقييم الأداء والتي يوصى القيام بإجراءاتها للمختصين ذووا الخبرة في هذا المجال لما لها من الأثر على الفرد العامل وانعكاسها على مستوى أدائه، لتكون عملية تقييم الأداء ضرورة لا بد منها لقياس كفاءة الأداء والحكم على الفرد ومحاولة تحسين أدائه وتحفيزه للوصول إلى المستويات العالية منه. عموما ومن خلال كل ما تم تناوله تجدر الإشارة الى أهمية إبراز قيمة العنصر البشري في العملية التنظيمية والإنتاجية لأي منظمة تسعى إلى تحقيق الميزة التنافسية ضمن عالم المؤسسات من خلال أداء أفرادها العالي والذي يفرض على المنظمة الاهتمام بالموارد أو العنصر البشري بصفته المحرك الأساسي والهام الذي لا يمكن الاستغناء عنه في أي حال من الأحوال في سبيل الرقي بالمؤسسة في عالم المؤسسات الناجحة في أعمالها في عالمنا اليوم.

**تمهيد:**

بعدها تعرضنا في الفصل السابق إلى صياغة الإشكالية وتحديد التساؤلات ومفاهيم البحث والي كل الجوانب التي لها علاقة بالموضوع الدراسة، تقتضي الضرورة التطرق إلى الجانب الميداني، أي الإجراءات المنهجية التي تعتبر من أهم الخطوات في البحث العلمي التي يعتمد عليها الباحث للربط بين الجانب النظري والميداني وإعطاء الدراسة جانبا كيميا، حيث سنتطرق في هذا الفصل إلى معرفة اثر تكنولوجيا الاتصال على أداء الموارد في المؤسسة

**المبحث الأول: التحدث على المؤسسة بشكل عام**

المؤسسة العمومية الجزائرية للمياه بورقلة مؤسسة ذات طابع تجاري وصناعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 01/101 المؤرخ في 2001/04/21 تحت وصاية وزارة الموارد المائية حيث تتميز المؤسسة الجزائرية للمياه بكونها مستقلة ماليا وذات الشخصية المعنوية و أهم ما يميزها أنها تاجرة مع الغير و ننوه أنه في سنة 2006 تم تحويل الذمم العينية من المؤسسة العمومية لتوزيع المياه المنزلية الصناعية و التطهير إلى الجزائرية للمياه وقد شهدت عدة تغيرات منذ نشأتها لعدم الاستقرار و يرجع تأسيسها إلى سنة 1955 فمن سنة 1959 إلى 1967 كانت تسمى بشركة توزيع المياه الريفية و الحضارية SODEXUR من سنة 1968 إلى 1969 كانت تسمى بوكالة المياه الصحراوية RESSA ومن سنة 1970 إلى 1973 كانت تسمى الوطنية لتوزيع المياه SONADE ومن سنة 1974 إلى 1976 كانت تسمى المؤسسة البلدية المتعددة الخدمات للمياه و التطهير و ENCOPO LEA من سنة 1977 إلى 1983 كانت تسمى الوكالة البلدية المتعددة الخدمات RCPEA ومن سنة 1984 إلى 1987 كانت تسمى مؤسسة توفير المياه و تسييرها و توزيعها بورقلة EPEOU ومن سنة 1988 إلى 2005 كانت تسمى المؤسسة العمومية لتوزيع المياه

المنزلية والصناعية والتطهير لولاية ورقلة EDEMIRO ومن سنة 2006 جوان إلى يومنا هذا اسمها الجزائرية للمياه ADE.

### المطلب الأول: تعريف المؤسسة

تعرف حاليا بالمؤسسة العمومية الجزائرية للمياه بورقلة و هي مؤسسة اقتصادية تجارية بحثة تقع في شارع نزل الطاسيلي حي إفري ص.ب 518 و01 ورقلة. و تعتبر من أهم المؤسسات الحساسة التي لها دور فعال في الاقتصاد الوطني و كذلك تعتبر بالنسبة للمجتمع أهم ركيزة لاستمرار الحياة فقد عملت المؤسسة بكل تقنياتها لبذل مجهود لإيصال المياه لمنازل المواطنين و جميع المؤسسات الخاصة و العامة و تضم المؤسسة العمومية الجزائرية للمياه بورقلة حوالي 870 عامل.

### المطلب الثاني: التعرف على مصالح المؤسسة

لهذه المؤسسة كغيرها من المؤسسات عدة مصالح و لكل مصلحة مهام ووظائف و تتمثل فيما يلي:

1/ مدير الوحدة: هو المسؤول والمسير للمؤسسة نجده على رأس المخطط الهيكلي التنظيمي للمؤسسة والذي له الحق في إتخاذ القرارات و إصدار الأوامر .

2/ الأمانة: و هي الوسيط بين المسؤول و المصالح الداخلية و الخارجية للمؤسسة و يكمن دورها في تسجيل الرسائل و إستقبال الزوار .

3/ مساعد المدير: وهو المسؤول و المسير للمؤسسة في حالة غياب المدير

4/ المساعد المكلف بالأمن و حفظ الذمم: و هو المسؤول عن توفير الأمن .

5/ المساعد المكلف بالمنازعات:تعتبر من أهم المصالح الموجودة لدى المؤسسة بصفقتها الواجبة القانونية التي تضمن هيبه المؤسسة

6/ خلية الإتصالات : و هي العنصر الأساسي في المؤسسة فهي تقوم بالنشر و التوزيع و الإعلان و

ذلك عن طريق وسائل الإعلام كالجرائد و الإذاعة...إلخ

7/ **رئيسة المخبر:** وتشرف عليه رئيسة حيث تقوم بمراقبة و تحليل المياه للتأكد من سلامتها من الجراثيم المؤذية بالصحة.

8/ **دائرة الموارد البشرية و التكوين :** و هذه المصلحة تضم أربعة مصالح و هي كالاتي:

أ/ **مصلحة المستخدمين:** هي المصلحة الأولى التي يتصل بها العامل و تقوم بمتابعة المسار الوظيفي لكل عمال المؤسسة من دخولهم إلى غاية إیحالهم على التقاعد و الحفاظ على حقوقهم.

ب/ **مصلحة الأجور:** و هي التي تقوم بإعداد الأجور شهريا و كشف الرواتب لكل عمال المؤسسة.

ج/ **مصلحة الوقاية و طب العمل:** وهي المصلحة الخاصة بمتابعة مسار العمال الصحي.

د/ **مصلحة التكوين :** و هي المسؤولة على تكوين العمال في مجال عملهم و يكون هذا التكوين إجباري على كل عامل و هناك مركزين للتكوين ( مركز التكوين بـتيزي وزو خاص بالتقنيين، مركزا لتكوين بقسنطينة خاص بالإداريين).

**ومن مهام دائرة الموارد البشرية و التكوين :**

التنسيق بين المراكز التابعة للوحدة و حتى المصالح الأخرى، ترقية العمال و تكوينهم و الحرص على الفحوصات الطبية ، تحديد أجور العمال و دراسة ملفات و التوظيف

9/ **الدائرة التجارية:** بما أن المؤسسة تحمل طابع تجاري و صناعي فإنه يستلزم وجود دائرة تجارية

تشرف على الشؤون الإقتصادية و التجارية في المديرية

أ/ **مصلحة الفواتير:** هذه المصلحة محل الدراسة مجهزة بوسائل الإعلام الألي بحيث تسهل لها عملية الفوترة التي تتم على مستواها حسب المواعيد المحددة لكل ثنائي أو ثلاثي.

ب/ **مصلحة التغطية:** وهي التي تقوم بتغطية و متابعة ديون المؤسسة للمستهلكين الذين لم يتم تسديد فواتيرهم.

ج/ مصلحة كبار المستهلكين: وهي الشركات و المؤسسات و الإدارات و المطاعم أي كل ما هو

تجاري يستهلك الماء و تكون المواعيد المحددة فيها ثنائية.

د/ مصلحة علاقات الزبائن: و هي المصلحة الأولى التي تستقبل الزبون و تضع علاقة بين المؤسسة

و الزبون و تقوم باستقبال احتياجات الزبائن و معالجتها .

10/ الدائرة التقنية: وهي المشرفة على مراقبة عملية توزيع المياه و الصيانة و معالجة و متابعة

امتداد شبكات المياه و تجسيدها بمخططات بيانية لإعطاء صورة تقنية

11/ دائرة المحاسبة و المالية: وتضم مصلحتين وهما: مصلحة المحاسبة، مصلحة المالية

12/ دائرة الإدارة و الوسائل: مصلحة الوسائل العامة و مصلحة الإدارة و العلاقات الخارجية



## المبحث الثاني: عرض و تحليل نتائج الدراسة:

المطلب الأول: الصدق والثبات1. صدق مقارنة الطرفية

sig الاحتمال	متوسط الدرجات		درجة الحرية	T المحسوبة
	العليا	الدنيا		
0,000	73,78	58,44	16	8,983

**تعليق:** من خلال النتائج صدق مقارنة الطرفية المبينة في الجدول أعلاه يظهر أن قيمة الاحتمال

sig = 0,000 أي بنسبة 0 % وهي نسبة أقل مستوي الدلالة 5% مما يدل أن الفرضية دالة بمعنى أن

الأداة المستخدمة صادقة

2. الثباتالبعد الأول:

عدد البنود	معامل الفاكرومباخ
10	0,327

من خلال أبعاد الأداة المستخدمة وحدث أن البعد الأول المتمثل في وسائل الاتصال قيمة معامل

الفاكرومباخ تساوي إلي 0,327 أي بنسبة 32,7% وهي قيمة أقل من 50%

البعد الثاني

عدد البنود	معامل الفاكرومباخ
8	0,669

أما البعد الثاني



المتمثل في أدوات الاتصال فيظهر معامل الفاكرومباخ قيمة 0,669 أي نسبة 66,9 % وهي قيمة مقبولة

جدا تظهر أن هذا البعد ثابت

### البعد الثالث

عدد البنود	معامل الفاكرومباخ
12	0,697

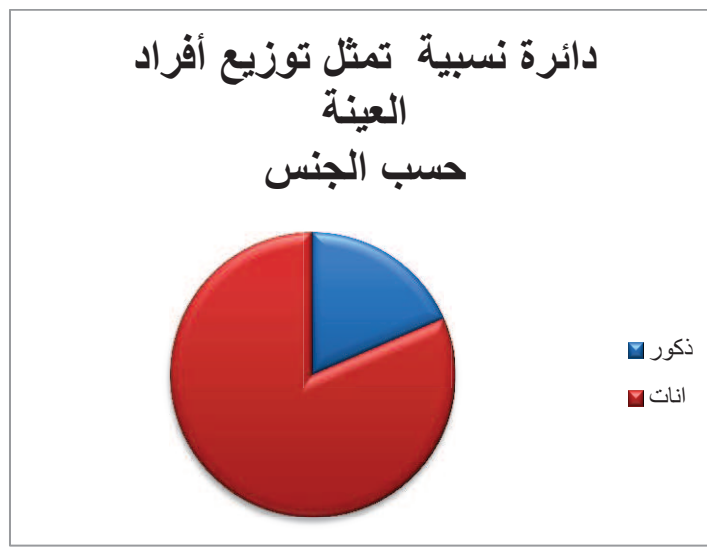
أما البعد الثالث المتمثل في أداء فيظهر معامل الفاكرومباخ دو قيمة 0,697 أي بنسبة 69,7 % وهي

قيمة مقبولة مما تظهر أن البعد ثابت.

### المطلب الثاني: عرض الجداول وتحليل النتائج

الجدول 05: يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس

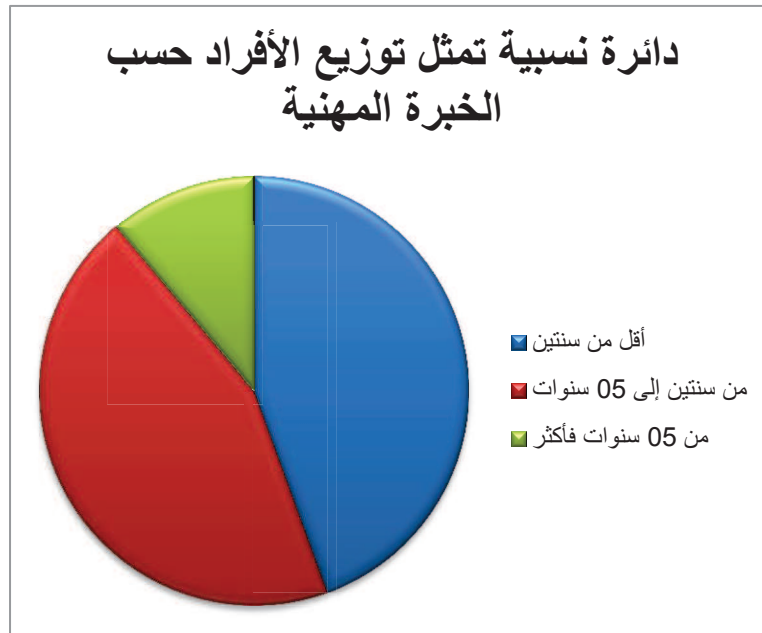
النسبة المئوية	التكرار	
18.51	05	الذكور
81.48	22	الإناث
100	27	المجموع



يتبين من خلال الجدول أعلاه أن الإناث في العينة بلغت 81.48% في حين أن نسبة الذكور قد بلغت 18.51% من إجمالي العينة و ذلك راجع إلى أن طبيعة عملهن المرتبط بالجانب الإداري مراعاة الفروق بين الإناث و الذكور من حيث طبيعة العمل يزيد من فعالية المنظمة كما أن عمل جنس الأنثوي أصبح تمليه الظروف الخارجية منها وجود نسبة كبيرة من الإناث لهن مستوى تعليمي جامعي و مطالبتهن بضرورة العمل و غلاء الاقتصادي حيث أن نسبة كبيرة من العاملات من حيث هذه المنظمة ترى أن الجر الذي يتقاضاه الرجل غير كاف لتأمين كل الحاجات الضرورية للعيش.

#### الجدول 06: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

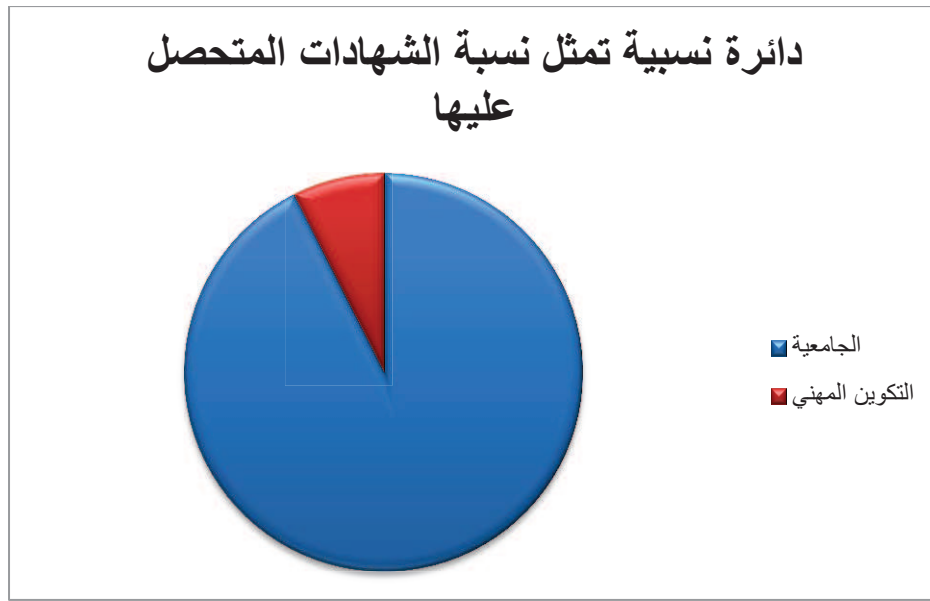
النسبة المئوية	التكرار	الخبرة المهنية
44.44	12	أقل من سنتين
44.44	12	من سنتين إلى 05 سنوات
11.11	03	من 05 سنوات فأكثر
100	27	المجموع



يبين الجدول أعلاه أن العينات اللذين لديهم الخبرة المهنية أقل من سنتين و من 05 سنوات فأكثر قد بلغت بنسبة 44.44% في حين بلغت نسبة العينة اللذين لديهم الخبرة من 05 سنوات فأكثر بنسبة 11.11% و يعود السبب ذلك إلى كون أغلب العمال حديثي الالتحاق بالمناصب التي أتحتها المؤسسة.

#### الجدول 07: توزيع أفراد العينة حسب الشهادات المتحصل عليها

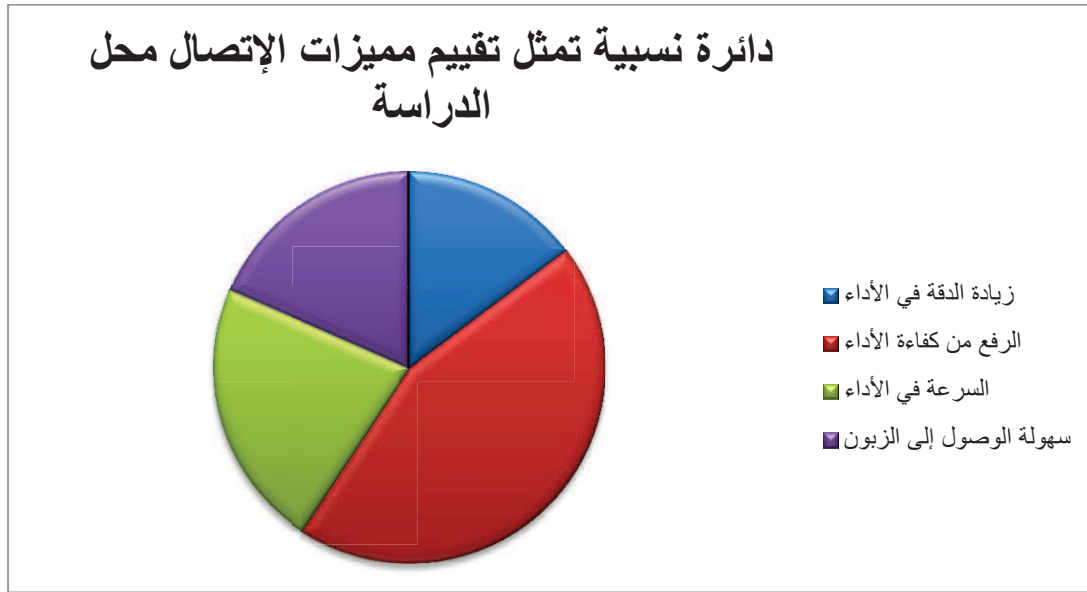
النسبة المئوية %	التكرار	الشهادات
92.59%	25	الجامعية
7.40%	02	التكوين المهني
100%	27	المجموع



يبين الجدول أعلاه نسبة العينة المتحصلين على شهادات جامعية بنسبة 92.59% في حين نسبة الشهادات تكوين المهني ب نسبة 7.40% وهي نسبة منخفضة جدا و يعود سبب متطلبات التي أضحي يفرضها سوق الشغل و التي تتطلب وجود شهادات جامعية ووفرت إمكانية أشخاص للتعليم مقارنة بالقرن الماضي.

الجدول 08 : توزيع أفراد العينة حسب مميزات تقييم تكنولوجيا الإتصال محل الدراسة

النسبة المئوية %	التكرار	الإجابة
14.81	04	زيادة الدقة في الأداء
44.44	12	الرفع من كفاءة الأداء
22.22	06	السرعة في الأداء
18.51	05	سهولة الوصول إلى الزبون
100	27	المجموع



يبين الجدول أعلاه نسبة العينة حسب مميزات تقييم الاتصال بنسبة 44.44% في حين قدرت نسبة زيادة

الدقة في الأداء بـ 14.81% وهي نسبة منخفضة جدا، ويعود السبب إلى قلة استخدام وسائل التكنولوجيا

الحديثة .

## جدول رقم 09: توزيع أفراد العينة حسب استخدام المؤسسة للوحة الإعلانات

النسبة المئوية	التكرار	
3.7	1	منعدمة
66.7	18	منخفضة
29.6	8	عالية
100	27	المجموع

يلاحظ من خلال الجدول رقم أن نسبة كبيرة من عينة الدراسة ترى أن وجود لوحة الإعلانات في المؤسسة منخفضة جداً وذلك بنسبة 66.7 % في حين جاءت في المرتبة الثانية عينة الدراسة التي ترى أن وجود لوحة الإعلانات في المؤسسة عالية جداً وذلك بنسبة 29.6%، في حين جاءت في المرتبة الأخيرة نسبة عينة الدراسة التي ترى أن وجود لوحة الإعلانات منعدمة وذلك بنسبة 3.7 %.

ويرجع سبب وجود نسبة كبيرة من عينة الدراسة التي ترى إلى طبيعة الموظف الجزائري الذي غالباً ما يحب تلقي المعلومة من أطراف غير رسمية مثل الرفاق، فعلى رغم المستوى العلمي والدراسي المرتفع لا يجذب اغلب الموظفين هذه الوسيلة الاتصالية.

## الجدول رقم 10 : توزيع أفراد العينة حسب استخدام المؤسسة للتقرير

النسبة المئوية	التكرار	
7.4	2	منعدمة
63.0	17	منخفضة
29.6	8	عالية
100.0	27	المجموع

يلاحظ من خلال الجدول رقم أن نسبة كبيرة من عينة الدراسة ترى أن وجود التقرير في المؤسسة منخفضة جداً وذلك بنسبة 63.0 % في حين جاءت في المرتبة الثانية عينة الدراسة التي ترى أن وجود التقرير في المؤسسة عالية جداً وذلك بنسبة 29.6%، في حين جاءت في المرتبة الأخيرة نسبة عينة

الدراسة التي ترى أن وجود ا تقرير منعدمة وذلك بنسبة 3.7 % . و يعود السبب إلى وجود نسبة عالية من عينة الدراسة ترى أن التقارير وسيلة اتصالية منخفضة و ذلك راجع إلى طبيعة المؤسسة حيث يميل بعض المشرفين إلى الملاحظة كوسيلة لتقييم الأداء ويتجنبون كل ما هو إلى و رسمي.

#### الجدول رقم 11: توزيع أفراد العينة حسب استخدام المؤسسة للاجتماعات

النسبة المئوية	التكرار	
3.7	1	منعدمة
59.3	16	منخفضة
37.0	10	عالية
100.0	27	المجموع

يلاحظ من خلال الجدول رقم أن نسبة كبيرة من عينة الدراسة ترى أن وجود الاجتماعات في المؤسسة منخفضة جداً وذلك بنسبة 59.3% في حين جاءت في المرتبة الثانية عينة الدراسة التي ترى أن وجود الاجتماعات في المؤسسة عالية جداً وذلك بنسبة 37.0، في حين جاءت في المرتبة الأخيرة نسبة عينة الدراسة التي ترى أن وجود الاجتماعات منعدمة وذلك بنسبة 3.7%. و يعود سبب ذلك إلى فلسفة المدير و المشرفين الذين يرون بأن الاجتماعات هي وسيلة المضيعة للوقت و كذا يرجع سبب ذلك إلى كثرة انشغالاتهم و عدم وجود وقت كافي لعقد هذه الاجتماعات.

#### الجدول رقم 12: توزيع أفراد العينة حسب استخدام المؤسسة الهاتف

النسبة المئوية	التكرار	
3.7	1	منعدمة
7.4	2	منخفضة
88.9	24	عالية
100	27	المجموع

يلاحظ من خلال الجدول رقم أن نسبة كبيرة من عينة الدراسة ترى أن وجود الهاتف في المؤسسة عالية جداً وذلك بنسبة 88.9 % في حين جاءت في المرتبة الثانية عينة الدراسة التي ترى أن وجود الهاتف في المؤسسة منخفضة جداً وذلك بنسبة 7.4%، في حين جاءت في المرتبة الأخيرة نسبة عينة الدراسة التي ترى أن وجود الهاتف منعدمة وذلك بنسبة 3.7 % . و يرجع ذلك إلى وجود نسبة كبيرة من عينة الدراسة التي ترى أن الهاتف الوسيلة المستخدمة في الجانب الاتصالي و ذلك لسهولة هذا الأخير و كذلك سرعته.

#### الجدول رقم 13: توزيع أفراد العينة حسب استخدام المؤسسة التلكس

النسبة المئوية	التكرار	
51.9	14	منعدمة
22.2	6	منخفضة
25.9	7	عالية
100	27	المجموع

يلاحظ من خلال الجدول رقم أن نسبة كبيرة من عينة الدراسة ترى أن وجود التلكس في المؤسسة منعدمة جداً وذلك بنسبة 51.9 % في حين جاءت في المرتبة الثانية عينة الدراسة التي ترى أن وجود التلكس في المؤسسة عالية وذلك بنسبة 25.9%، في حين جاءت في المرتبة الأخيرة نسبة عينة الدراسة التي ترى أن وجود التلكس منخفضة وذلك بنسبة 22.2 % . و يعود سبب ذلك إلى انعدام الجهاز الخاص بهذه الوسيلة الاتصالية و طريقة استخدامها و حتى انعدام جهة خاصة قائمة عليها.

#### الجدول رقم 14: توزيع أفراد العينة حسب استخدام المؤسسة لبنوك الإتصال المتلفزة

النسبة المئوية	التكرار	
85.2	23	منعدمة
11.1	3	منخفضة
3.7	1	عالية
100	27	المجموع

يلاحظ من خلال الجدول رقم أن نسبة كبيرة من عينة الدراسة ترى أن وجود بنوك الإتصال المتلفزة في المؤسسة منعدمة تماما وذلك بنسبة 85.2% في حين جاءت في المرتبة الثانية عينة الدراسة التي ترى أن وجود بنوك الإتصال المتلفزة في المؤسسة منخفضة جداً وذلك بنسبة 11.1%، في حين جاءت في المرتبة الأخيرة نسبة عينة الدراسة التي ترى أن وجود بنوك الإتصال المتلفزة عالية وذلك بنسبة 3.7%

#### الجدول رقم 15: توزيع أفراد العينة حسب استخدام المؤسسة لجهاز الحاسوب

النسبة المئوية	التكرار	
00	00	منعدمة
48.1	13	منخفضة
51.9	14	عالية
100	27	المجموع

يلاحظ من خلال الجدول رقم أن نسبة كبيرة من عينة الدراسة ترى أن وجود الحاسوب في المؤسسة عالية جدا وذلك بنسبة 51.9% في حين جاءت في المرتبة الثانية عينة الدراسة التي ترى أن وجود الحاسوب في المؤسسة منخفضة وذلك بنسبة 48.1%، في حين جاءت في المرتبة الأخيرة نسبة عينة الدراسة التي ترى أن وجود الحاسوب منعدمة وذلك بنسبة 00.00%. و يعود سبب ذلك إلى لتوفر المؤسسة على هاته الخاصية كما أنها أصبحت تملكها الظروف الراهنة.

#### الجدول رقم 16: توزيع أفراد العينة حسب استخدام المؤسسة لشبكة الانترنت

النسبة المئوية	التكرار	
11.1	3	منعدمة
33.3	9	منخفضة
55.6	15	عالية
100.0	27	المجموع



يلاحظ من خلال الجدول رقم أن نسبة كبيرة من عينة الدراسة ترى أن وجود شبكة الانترنت في المؤسسة عالية جدا وذلك بنسبة 55.6% في حين جاءت في المرتبة الثانية عينة الدراسة التي ترى أن وجود شبكة الانترنت في المؤسسة منخفضة وذلك بنسبة 33.33%، في حين جاءت في المرتبة الأخيرة نسبة عينة الدراسة التي ترى أن شبكة الانترنت منعدمة وذلك بنسبة 11.1%. و يعود سبب ذلك إلى لتوفر المؤسسة على هاته الخاصية كما أنها أصبحت تملكها الظروف الراهنة.

#### الجدول رقم 17: توزيع أفراد العينة حسب استخدام المؤسسة شبكة الإنترنت

النسبة المئوية	التكرار	
55.6	15	منعدمة
18.5	5	منخفضة
25.9	7	عالية
100.0	27	المجموع

يلاحظ من خلال الجدول رقم أن نسبة كبيرة من عينة الدراسة ترى أن وجود الإنترنت في المؤسسة منعدمة تماما وذلك بنسبة 55.5% في حين جاءت في المرتبة الثانية عينة الدراسة التي ترى أن وجود الإنترنت في المؤسسة عالية وذلك بنسبة 25.9% في حين جاءت في المرتبة الأخيرة نسبة عينة الدراسة التي ترى أن وجود الإنترنت عالية وذلك بنسبة 18.5% لوجود الإنترنت حيث أن وجوده يعني وجود الإنترنت.

#### الجدول رقم 18 : توزيع أفراد العينة حسب استخدام المؤسسة الإكسترنات

النسبة المئوية	التكرار	
00	00	منعدمة
88.9	24	منخفضة
11.1	3	عالية
100	27	المجموع

يلاحظ من خلال الجدول رقم أن نسبة كبيرة من عينة الدراسة ترى أن وجود الإنترنت في المؤسسة منخفضة تماما وذلك بنسبة 88.9% في حين جاءت في المرتبة الثانية عينة الدراسة التي ترى أن وجود الإنترنت في المؤسسة عالية وذلك بنسبة 11.1% في حين جاءت في المرتبة الأخيرة نسبة عينة الدراسة التي ترى أن وجود الإنترنت عالية وذلك بنسبة 00.00% لوجود الإنترنت حيث أن وجوده يعني وجود الإنترنت.

#### جدول رقم 19: يبين اعتماد الإدارة على استخدام الوسائل الحديث في الاتصال

النسبة المئوية	تكرار	
22,22	6	نعم
22,22	6	لا
55,55	15	أحيانا
100	27	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة المجيبين ب (نعم) قدرت ب 22,22% ونفس نسبة المجيبين ب (لا) ونلاحظ إن أكبر نسبة للذين أحابوا (أحيانا) تقدر بنسبة 55,55% ويعود سبب ذلك إلى طبيعة وسائل الاتصال المستخدمة حيث نلاحظ أن المؤسسة تستخدم الوسائل التقليدية مثل الاجتماعات والتقارير ولوحة الإعلانات كما تستخدم وسائل حديثة مثل الهاتف والانترنت والحوايب.

#### جدول رقم 20: يبين مدى صعوبة استخدام تكنولوجيا الاتصال

النسبة المئوية	تكرار	
37,03	10	نعم
25,92	7	لا
37,03	10	أحيانا
100	27	المجموع

من خلال الجدول تبين أن نسبة العينة التي تواجه صعوبة في استخدام تكنولوجيا الاتصال بنسبة 37,03% وهي نسبة الأفراد اللذين يواجهون صعوبة في بعض الأحيان فحين أن نسبة اللذين لا يواجهون صعوبات فتقدر ب25,92% ويعود سبب إلى الجوء الإدارة إلى الأساليب التقليدية وخاصة في جانبها التعامل الورقي الرسمي، كما أن بعض وسائل الاتصال ليست متاحة لكافة العمال في المؤسسة خاصة الانترنت والحواسيب

جدول رقم21: ببين عملية الاتصال في المؤسسة داخليا

النسبة المئوية	تكرار	
74,07	20	نعم
3,70	1	لا
22,22	6	أحيانا
100	27	المجموع

من خلال الجدول تبين أن نسبة العينة اللذين يقومون بعملية الاتصال في المؤسسة داخليا تقدر ب74,07% في حين أن العينات التي تقوم أحيانا بالاتصال داخليا تقدر بنسبة 22,22% أما اللذين لا يقومون بالاتصال داخليا بنسبة 3,70% ويعود سبب إلى عدم احتكاك المسؤولين بالجمهور الخارجي ، حيث تسعى المؤسسة إلى تعظيم الربح وعدم اهتمامها بجمهورها الخارجي كما أن طبيعة تعامل العمال المؤسسة يكون في أغلبه داخليا.

## جدول رقم 22: ببيان عملية الاتصال في المؤسسة خارجيا

النسبة المئوية	تكرار	
33,33	09	نعم
29,62	08	لا
37,03	10	أحيانا
100	27	المجموع

من خلال الجدول تبين أن نسبة العينة اللذين يقومون بعملية الاتصال في المؤسسة خارجيا تقدر ب33,33% في حين أن العينات التي تقوم أحيانا بالاتصال خارجيا تقدر بنسبة 37,03% وتمثل أكبر نسبة أما نسبة العينة التي لا تقوم بالاتصال خارجيا تقدر بنسبة 29,62% ويعود سبب ذلك إلى كون شريحة كبيرة من عينة الدراسة كانت طبيعة عملها المقدم مرتبط بالشق الإداري فلذلك ليس لها احتكاك مباشر بالجمهور الخارجي .

## جدول رقم 23: ببيان عملية الاتصال في المؤسسة داخليا و خارجيا

النسبة المئوية	تكرار	
37,03	10	نعم
18,51	05	لا
44,44	12	أحيانا
100	27	المجموع

من خلال الجدول تبين أن نسبة العينة اللذين يقومون أحيانا بعملية الاتصال في المؤسسة داخليا و خارجيا معا تقدر ب44,44% وهي أكبر نسبة في حين أن العينات التي تقوم بالاتصال معا تقدر بنسبة 37,03% وهي نسب معقولة أما نسبة العينة التي لا تقوم بالاتصال بأي اتصال تقدر بنسبة 29,62% وهذا الجدول تأكيد للجدول السابق.

## جدول رقم 24: يبين انجاز الاتصالات بين المرؤوسين

النسبة المئوية	تكرار	
33,363	09	نعم
18,51	05	لا
48,14	13	أحيانا
100	27	المجموع

من خلال نتائج الجدول أن عينة الدراسة التي ترى أن سرعة الإتصال بينه وبين المرؤوسين أحيانا ما تتم بسرعة كبيرة حيث قدرة نسبتها ب 48,14% بينما التي تؤكد بأن عملية الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين تتم بسرعة كبيرة قدرت نسبتها ب 33,363 % في حين قدرة نسبة اللذين لا ينجزون اتصالاتهم بين الرؤساء والمرؤوسين بسرعة كبيرة بنسبة 18,51 وهي أقل نسبة ويعود سبب وجود هذه النتائج بهذه الحالة الدور التي تلعبه وسائل الإتصال سواء التقليدية مثل الاتصال المباشر (الشفهي) و الحديثة مثل الهاتف حيث تزيد من درجة سرعة الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين.

## جدول رقم 25: يبين تنوع طرق الاتصال في الإدارة

النسبة المئوية	تكرار	
37,03	10	نعم
40,74	11	لا
22,22	6	أحيانا
100	27	المجموع

من خلال نتائج الجدول تبين أن اغلب العينات قالت أن الإدارة لا تقوم بتنوع في الاتصالات حيث قدرت بنسبة 40,74% أما الذين قالوا أن الإدارة تقوم بتنوع في طرق اتصالها تقدر بنسبة 37,03% أما الذين يقلون أن الإدارة تقوم بتنوع في بعض الأحيان فقدرت بنسبة 22,22% يعود سبب ذلك إلى اعتماد الإدارة

في غالبا الأحيان على الأسلوب التقليدي المتمثل في الاتصال المباشر مع استخدام الهاتف في بعض الأحيان.

#### جدول رقم 26: يبين الاتجاهات التي تسير فيها الاتصالات

النسبة المئوية	تكرار	
25,92	07	نعم
44,44	12	لا
29,62	8	أحيانا
100	27	المجموع

من خلال نتائج الجدول تبين أن العينات التي إجابة بأن الاتصالات داخل المؤسسة لا تسير في كل الاتجاهات (عموديا، أفقيا) تقدر بنسبة 44,44% أما اللذين أجابوا أن الاتصالات داخل المؤسسة تسير في كل الاتجاهات أحيانا تقدر بنسبة 29,62% فحين أن نسبة العينة التي إجابة بأن الاتصالات داخل المؤسسة تسير في كل الاتجاهات تقدر بنسبة 25,92% ويرجع ذلك إلى طبيعة احتكاك العمل فيما بينها، حيث يلاحظ أن العمال يتصلون دائما بالعمال الذين يعملون معهم في نفس المصلحة ونادراً ما يتصلون برئيس المصلحة إلا في حالات الضرورة، كما تتجسد صور الاتصال العمودي عند إتصال الموظفين برؤسائهم عن طريق التقارير التي يرفعونها إليهم أو من خلال الاجتماعات الدورية أو الاستثنائية .

جدول رقم 27 : يبين قدرة المؤسسة على تأمين الموارد المتاحة و استخدامها بكفاءة لتحقيق أهداف

محددة

النسبة المئوية	تكرار	
44,44	12	موافق
48,14	13	محايد
7,40	2	غير موافق
100	27	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة المحايدين تقدر بنسبة 48,14% أما نسبة العيّنات اللذين وافق علي أن المؤسسة قادرة على تأمين الموارد المتاحة و استخدامها بكفاءة لتحقيق أهداف محددة تقدر بنسبة 44,44% فحين تقدر نسبة اللذين لا يوافقون ب 7,40% سبب ذلك إلى طبيعة التصرف المتذبذب للمؤسسة اتجاه موظفيها ففي بعض الأحيان توفر المعدات والوسائل اللازمة لتأدية العمل المنوط بهم والذي يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة دون شك ، وفي الأحيان الأخرى تمتنع المؤسسة عن توفير الوسائل وذلك لعدة أسباب منها عدم توفر السيولة المالية اللازمة لذلك

جدول رقم 28: يبين مدى قدرة المبحوثين على تقييم أعمالهم وفق المعايير المقدمة:

النسبة المئوية	تكرار	
70.37	19	موافق
25.92	07	محايد
3.70	01	غير موافق
100	27	المجموع

من خلال الجدول تبين أن أغلب الموظفين يوافقون علي أنهم يستطيعون تقييم نتائج عملهم بجد ويقومون بالمهام المكلفة إليهم وفق المعايير المقدمة وكانت بنسبة 70.37% فحين أن نسبت

العينة التي كانت إجابتها محايدة تقدر ب نسبة 25.92% أما اللذين لم يوافق فكانت بنسبة 3.70%

ويرجع سبب ذلك إلى الثقة العالية التي تتمتع بها نسبة ,كبيرة من عينة محل الدراسة

#### جدول رقم 29: يبين فعالة المؤسسة

النسبة المئوية	تكرار	
81.48	22	موافق
3.70	01	محايد
14.81	04	غير موافق
100	27	المجموع

من خلال الجدول تبين أن أغلب الموظفين يوافقون علي أن للمؤسسة دور فعال في تحقيق الرضا بين الموظفين وكان هذا بنسبة 81.48%، في حين نجد الغير موافقين على هذا بنسبة 14.81%، أما المحايدون فكانت النسبة الأقل بنسبة 3.70%، وهذا راجع إلى الدور الفعال الذي تقوم به المؤسسة.

#### جدول رقم 30: يبين توفر المؤسسة علي الوسائل و مسيطرات العمل بجد

النسبة المئوية	تكرار	
33.33	09	موافق
25.92	07	محايد
40.70	11	غير موافق
100	27	المجموع

من خلال الجدول يتضح أن نسبة كبيرة من عينة الدراسة والمقدرة ب 40.70 % من عينة الدراسة محل البحث لا توافق على توفر وسائل و مسيطرات العمل، في حين أن نسبة 33.33 % من عينة الدراسة توفق أن المؤسسة تتوفر على معدات ووسائل العمل، في حين بلغة المحايدون ب 25.92 % ، ويرجع



سبب ذلك لعدم تلبية المؤسسة لمطالب العمال والمتمثلة في توفير وسائل العمل الضرورية واللازمة لتأدية العمل بحجة عدم توفر السيولة المالية و غلاء بعض المعدات التي يطلبه العمال.

### جدول رقم 31: يبين تحسين إنتاجية العمل في وجود تكنولوجيا الاتصال

النسبة المئوية	تكرار	
74.07	20	موافق
25.92	07	محايد
00.00	00	غير موافق
100	27	المجموع

من خلال الجدول يتبين أن نسبة كبيرة من عينة الدراسة توافق على أن وجود تكنولوجيا الإتصال يساهم في تحسن مردودية الإنتاج في المؤسسة وذلك بنسبة 74.07 % في حين قدرت نسبة عينة الدراسة المحايدة بـ 25.92 %، في حين تنعدم نسبة عينة التي تنفي دور تكنولوجيا الإتصال في زيادة الإنتاج. ويرجع سبب إقرار أغلب أفراد العينة لدور المتمثل لوسائل الاتصال سواء كان ذلك اتجاه جمهورها الداخلي والخارجي ، حيث أن وسائل الاتصال في المؤسسة تقلص التكاليف التنقل وإهدار الوقت فبتالي تزيد من درجة إنتاجية العمال .

### جدول رقم 32: يبين تأثير وسائل الاتصال على نتائج العمل :

النسبة المئوية	تكرار	
51.85	14	موافق
33.33	09	محايد
14.81	04	غير موافق
100	27	المجموع

من خلال الجدول ي تضح أن أكثر من نصف عينة الدراسة توافق على تأثير وسائل الاتصال في نتائج

العمل ، في حين بلغت نسبة المحايدين بـ 33.33 % ، في حين بلغت نسبة غير الموافقين على تأثير

وسائل الاتصال في نتائج العمل بـ 14.81 % وهذا النتائج تأكيد للجدول السابق.

**جدول رقم 33: يبين ارتباط كفاءة المنظمة بمدى تحقيقها المسطر و استخدام الإنتاجية كمقياس**

#### للكفاءة

النسبة المئوية	تكرار	
66.696	18	موافق
14.81	04	محايد
18.51	05	غير موافق
100	27	المجموع

من خلال الجدول يتضح أن أكثر من نصف عينة الدراسة توافق على ارتباط كفاءة المنظمة بمدى

تحقيقها المسطر و استخدام الإنتاجية كمقياس للكفاءة وهذا بنسبة 66.696 %، وبنسبة 18.51 غير موافق،

وبنسبة 14.81 محايد، وهذا راجع إلى طبيعة المؤسسة ، كونها مؤسسة اقتصادية تسعى إلى تعظيم الربح

في مقابل الخفض من التكاليف

**جدول رقم 34: يبين مدى فهم عينة الدراسة للكفاءة وارتباطها بين الموارد و النتائج**

#### المحققة في المؤسسة

النسبة المئوية	تكرار	
37.03	10	موافق
55.55	15	محايد
7.40	02	غير موافق
100	27	المجموع

من خلال الجدول يتضح أن أكثر من نصف عينة الدراسة محايدة على وارتباطها بين الموارد و النتائج المحققة في المؤسسة 55.55%، و 37.03% موافق، و 7.40% غير موافق وهذا راجع إلى عدم فهم نسبة كبيرة من عينة الدراسة لمفهوم الكفاءة ومدى ارتباط استغلال الموارد وعلاقتها بالنتائج المحققة.

### جدول رقم 35: يبين مدى قدرة الكفاءة على تحقيق أعلى منفعة مقابل التكاليف:

النسبة المئوية	تكرار	
37.03	10	موافق
51.85	14	محايد
11,11	03	غير موافق
100	27	المجموع

من خلال الجدول يتضح أن أغلبية عينة الدراسة محايدة على مدى قدرة الكفاءة على تحقيق أعلى منفعة مقابل التكاليف وكان 51.85 %، وتليه نسبة الموافقة بـ 37.03%، و 11,11% غير موافقين لأن تعرف الكفاءة هو مدى استخدام الموارد الإنتاجية سواء كانت الموارد بشرية مادية ، فنية أو مالية كما أن الكفاءة مرتبطة بعنصر التكلفة والعلاقة بين مدخلات ومخرجات العملية الإنتاجية .

### جدول رقم 36: يبين شعور عينة الدراسة بتأدية عملهم بكفاءة وفعالية مطلوبة

باستخدامها لتكنولوجيا الاتصال:

النسبة المئوية	تكرار	
55,55	15	موافق
40.74	11	محايد
3,70	01	غير موافق
100	27	المجموع

من خلال الجدول يتضح أن أغلبية عينة الدراسة موافق\_بتأدية عملهم بكفاءة وفعالية مطلوبة باستخدامها لتكنولوجيا الاتصال وكانت بنسبة 55,55%، ومحايد بنسبة 40.74%، وأقل نسبة 3,70% غير موافق، وهذا يؤكد أن لتكنولوجيا الاتصال دور في زيادة فعالية الأفراد ، حيث تقلل من الوقت المبدد وتتيح تأدية الأعمال بسرعة ومنه فإنها تزيد من إنتاجية العمال وفعاليتهم.

### جدول رقم(33) يبين يؤخذ بعين الاعتبار مدى اهتمام المدير المنظمة بالناس العاملين

النسبة المئوية	تكرار	
59.25	16	موافق
22.22	06	محايد
18.51	05	غير موافق
100	27	المجموع

من خلال الجدول يتضح أن أغلبية عينة الدراسة يؤخذ بعين الاعتبار مدى اهتمام المدير المنظمة بالناس العاملين % 59.25 ومحايد بنسبة 22.22%، وأقل نسبة 18.51% غير موافق ويرجع سبب ذلك إلى إدراك المديرين لدور الحقيقي للمورد البشري والذي يعتبر الركيزة الأساسية في نجاح المؤسسة ولذلك يتوجب على القيادة الإدارية الاهتمام بالعمال إذا أرادوا تحقيق إنتاجية أعلى .

### جدول رقم 37: يبين دور التزام العاملين و انتمائهم و تعاونهم في مساعدة نجاح المنظمة

النسبة المئوية	تكرار	
62,96	17	موافق
33,33	09	محايد
3,70	01	غير موافق
100	27	المجموع

من خلال الجدول يتضح أن أغلبية عينة الدراسة\_دور التزام العاملين و انتمائهم و تعاونهم في مساعدة نجاح المنظمة وهذا بنسبة 62,96% ومحايدين بنسبة 33,33%، وأقل نسبة 3,70% غير موافق ويرجع سبب ذلك إلى وعى العمال بدورهم المنوط بهم داخل المؤسسة، وكذا نجاح المؤسسة أو إخفاقها يرهن طبيعة استمرارهم فيها، فلو أفلست هذه الأخيرة يصبح العمال مهددين بالطرد وتسريحهم من المؤسسة.

### المطلب الثالث: تفسير وعرض نتائج الدراسة.

- جدول 38: يبين مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال باستعمال النسب المئوية :

درجة الاستخدام	التساؤلات	عالية	منخفضة	معدومة
		الأول	29,6	66,7
الثاني	29,6	63,0	7,4	
الثالث	37,0	59,3	3,7	
الرابع	88,9	7,4	3,7	
الخامس	25,9	22,2	51,9	
السادس	3,7	11,1	85,2	
السابع	51,9	48,1	0	
الثامن	55,6	33,3	11,1	
التاسع	25,9	18,5	55,6	
العاشر	0	11,1	88,9	
المجموع	356,2	340,7	311,2	

تفسير النتائج: يظهر من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه أن نسبة المستعملة للوسائل

تكنولوجيا الاتصال كانت مستخدمة بنسبة عالية مقدرة بـ 35,33% وهي نسبة أكبر من الاستعمال

المنخفضة والمعدومة المقدرتين على التوالي ب 33,79% و 30,86% مما يدل أن هناك استخدام للوسائل الحديث في المؤسسة

- جدول 39: يبين مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة نقوم باستعمال أسلوب إحصائي

#### اختبار الفروق أنوف ANOVA

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	97.713	2	48.856	2.410	.111
Intra-groupes	486.583	24	20.274		
Total	584.296	26			

#### تفسير النتائج:

من خلال نتائج الجداول المبين أعلاه يظهر أن نسبة احتمال تساوي إلي 0,111 أي بنسبة 11,1% وهي نسبة أكبر من مستوي الدلالة 5% مما يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا الاتصال واختلاف في سنوات الخبرة المهنية

الجدول 40: يبين العلاقة بين الوسائل المستخدمة في تكنولوجيا الإتصال و أداء الموارد البشرية مدى نستعمل أسلوب إحصائي لحساب العلاقة (معامل ارتباط بيرسون)

Corrélations			
		الأداء	أستخدام تكنولوجيا الإتصال
الأداء	Corrélacion de Pearson	1	.328
	Sig. (bilatérale)		.095
	N	27	27
أستخدام تكنولوجيا الإتصال	Corrélacion de Pearson	.328	1
	Sig. (bilatérale)	.095	
	N	27	27

**تفسير النتائج:**

من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه يبين أن قيمة  $R = 0,328$  وهي قيمة ضعيفة مما يدل على أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا الاتصال وأداء الموارد البشرية في المؤسسة وذلك عند مستوي الدلالة 0,05 أو 5%.

أدلت النتائج المتحصل عليها من خلال تحليل نتائج الفرضيات الجزئية ، نقول بأن لا أثر لوسائل التكنولوجيا الحديثة على الخبرة المهنية ولذا نقول أن الفرضية العامة غير محققة جزئياً، أما من خلال نتائج الفرضية الثانية نجد هناك أثر لوسائل التكنولوجيا الحديثة على الخبرة المهنية ومنه نقول أن الفرضية العامة محققة جزئياً، ومنه نستنتج أن الفرضية العامة غير محققة بالنسبة للفرضية الجزئية الأولى، ومحققة بالنسبة للفرضية الجزئية الثانية.

**خلاصة :**

نستنتج من خلال ما تطرقنا إليه في الفصل السابق توصلنا في هذا الفصل من خلال عرض وتحليل نتائج الدراسة إلى :

**صحة الفرضية الأولى:**

تتمثل وسائل المستخدمة في تكنولوجيا الاتصال بالنسبة للموارد البشرية في المؤسسة أدوات حديثة

**عدم صحة الفرضية الثانية:**

يختلف استخدام تكنولوجيا الاتصال باختلاف الخبرة المهنية لدى العمال في المؤسسة ومنه نستنتج أن الفرضية العامة محققة بالنسبة للفرضية الجزئية الأولى، و غير محققة بالنسبة للفرضية الجزئية الثانية. ونقول أن الفرضية العامة محققة جزئياً.

من حاز على المعلومة فقد حاز على القوة هي العبارة التي أصبحت مشهورة والتي تعني بان المعلومة بحوزة المؤسسة بمثابة أهمية المعلومة لدى الجيش في فترة الحرب، ليست بالضرورة هي التي تريح المعارك لكنها تسمح في غالب الأحيان بالفوز ونحن اليوم في عصر التكنولوجيا الجديدة (تكنولوجيا الاتصالات ) و أصبحت المؤسسات تواجه شكل جديدا من المنافسة لم تعرف من قبل، حتى أن البعض اصطلح على تسمية هذا الوضع بالثورة الجديدة التي غيرت مجرى الحياة في جميع النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، حيث ساعدت على انتشار وتوسع ما يعرف بالعملة المالية و الاقتصادية، فيمكن القول أن التكنولوجيا الهدف المسير الذي يرى فيها السلاح لمواجهة صعوبات الاتصال بمختلف أشكالها داخل وخارج حدود المؤسسة.

### مشكلة الدراسة

تمثل الموارد البشرية في المؤسسة موردا مهما من أهم مواردها وأصلا من أهم الأصول التي تمتلكها حيث لا يمكن تحقيق أهداف المؤسسة دون الموارد البشرية التي يجب على المؤسسة أن تسعى جاهدة للاهتمام بها والاستثمار في تنمية مهاراتها وكفاءتها لتكون قادرة على تحقيق أهداف المؤسسة بفعالية وتساعدتها في مواجهة التغيرات والتحديات لذلك أتت هذه الدراسة لتجيب عن إشكالية الدراسة التي تمثل في السؤال الآتي:

**هل هناك علاقة بين الوسائل المستخدمة بين تكنولوجيا الاتصال وأداء الموارد البشرية للمؤسسة؟**

وهذا التساؤل يقودنا إلي طرح التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما هي الوسائل المستخدمة في تكنولوجيا الاتصال بالنسبة للموارد البشرية؟

2. هل يختلف استخدام تكنولوجيا الاتصال باختلاف الخبرة المهنية ؟



## الفرضيات:

للإجابة علي هذه التساؤلات والإحاطة بالجوانب المختلفة للموضوع من جهة وتوجيهها لمسار البحث من جهة أخرى تطرقنا إلي وضع فرضيات التالية:

1. تتمثل الوسائل المستخدمة في تكنولوجيا الاتصال بالنسبة للموارد البشرية في المؤسسة أدوات

## حديثه

2. يختلف استخدام تكنولوجيا الاتصال باختلاف الخبرة المهنية لدى العمال في المؤسسة

**أسباب اختيار الموضوع:** تعود أسباب اختيارنا لهذا الموضوع إلى أسباب شخصية وموضوعية و علمية أما الأسباب الشخصية فهو الميل للبحث في مجال إدارة الموارد البشرية وجميع ما يحيط بها من عوامل ومن بينها ما هو معروف اليوم في استعمال تكنولوجيا الاتصال من حاسوب ونقال وغيرها من سيمات هذه التكنولوجيا الجديدة، أما عن الأسباب المنهجية الموضوعية فتتمثل في التوفر المراجع في هذا المجال وبالتالي إمكانية كتابة هذا البحث كما يمكن إفادة المكتبة، بالإضافة إلى كون هذا الموضوع من متطلبات هذا العصر لما للتكنولوجيا من دور في تطور المجتمعات الحديثة وبخصوص الأسباب العلمية فهو إذن ميدان بحث واسع نأمل بعون الله وإرادته أن تكون مساهمتنا فيه قيمة .

## أهداف الدراسة :

إن الأهداف التي نرغب الوصول إليها من خلال هذا البحث هي كالتالي:

- التعريف بالمفاهيم الأساسية لتكنولوجيا الاتصال وإبراز قيمة هذه التكنولوجيا في تحسين العملية الإدارية و ترشيد القرارات المتعلقة بهما.
- محاولة إثراء مكتبة الكلية بمواضيع جيدة وهي المواضيع التي تخص تكنولوجيا الاتصال.
- توضيح الرؤى و الغموض تجاه موضوع تكنولوجيا الاتصال.
- الإشارة إلى الوضع الحالي وتقديم تصور حوله وكيف أثرت تكنولوجيا الاتصال من حولنا وعلينا.

**أهمية الدراسة:**

تندرج أهمية هذا البحث في محاولة توضيح أدق الأمور الخاصة بتكنولوجيا الاتصالات ، بالإضافة إلى معرفة الآفاق الجديدة وظهور ما يعرف باقتصاد في المؤسسة في ظل التطور التكنولوجي الجديد و هذا من خلال دراسة تأثير تكنولوجيا الاتصال على أداء الموارد البشرية .

**الإجراءات المنهجية للدراسة:**

لقد اعتمدنا في دراستنا على تحديد مجال الدراسة وكذا العينة كما سيتم توضيح المنهج المتبع ومختلف الأدوات المستخدمة فيها.

**1-مجالات الدراسة :** تنصب الدراسة الميدانية على تحليل واقع الميدان الذي يجري فيه البحث، وأن أي

دراسة ميدانية تتطلب تحديد كلا المجالين المكاني والزمني، وهي في دراستنا كالاتي:

**1-1-المجال المكاني:**

تم إجراء الدراسة بمقر الشركة الجزائرية للمياه الكائن مقرها بمنطقة لاسيليس (ورقلة)، ويتمثل نشاطها الرئيسي في نقل وتوزيع المياه في المنطقة وتضم هذه المؤسسة العديد من المصالح والأقسام، كما تتولى تسيير العديد من المقاطعات الموجودة على مستوى الولاية ،وقد اختيرت هذه المؤسسة بالذات كمجال للدراسة لأنها مؤسسة اقتصادية وتجارية و تتوفر على تكنولوجيا الاتصال الحديثة المدروسة جهاز الحاسوب شبكة الإنترنت.....وبالتالي تتوفر على شروط الدراسة وأيضا معرفتنا للمكان ومن تم سهولة الوصول إليه وبالتالي إلغاء عاملي الزمن وبعد المسافة ولو نسبيا.

**1-2-المجال الزمني:** أجريت هذه الدراسة في الموسم الجامعي: 2012/2013 حيث تمت الموافقة

على الموضوع في شهر ديسمبر 2012، وانطلقت الدراسة النظرية وذلك بعد ضبط وتحديد موضوع

الدراسة بدقة، أما الدراسة الميدانية فبدأت في أوائل شهر مارس، ووزعت الاستمارة في 21 أبريل 2013 إلى غاية 25 أبريل 2013، بعدما عرضت علي المحكمين وهم:

مجموعة من الأساتذة حيث أخذت ملاحظتهم بعين الاعتبار والتي كانت كالتالي:

- حذف بعض الأسئلة المتكررة.
- إضافة بعض الأسئلة المفتوحة.
- إعادة ترتيب الأسئلة.

### منهج الدراسة:

أساليب وأدوات جمع البيانات والمعلومات: اعتمدنا في هذه الدراسة على استخدام المنهج التجريبي الذي يعتمد على الدراسة الميدانية بهدف الإلمام بالظاهرة، أما مصادر البيانات والمعلومات فهي:

**المسح المكتبي** : جمع ما تيسر من المؤلفات والبحوث في مجال متغيرات الدراسة، فضلا عن المقابلات الشخصية كونها أسلوب فاعل في جمع البيانات والمعلومات.

**الاستبيان** : يعد المصدر الرئيس للبيانات والمعلومات.

### مجتمع وعينة الدراسة:

تهدف دراستنا إلى معرفة الاستخدام الفعلي للتكنولوجيا الاتصال وكذا أثر هذا الاستخدام على مستوى أداء الموارد البشرية وبحثنا يتكون كل من الموظفين المزودين بتكنولوجيا الاتصالات الحديثة المدروسة، فقد اخترنا عينات مختلفة المناصب وكان عددها (30).

**أداة الدراسة** : بغية الحصول على البيانات والمعلومات من أفراد مجتمع الدراسة تطلب الأمر تصميم استبيان خصيصا لهذا الغرض وذلك بناء على فرضيات الدراسة ومتغيراتها التابعة (الأداء الوظيفي) والمستقلة (

استخدام تكنولوجيا الاتصال) ويتكون هذه الاستبيان من جزأين على النحو التالي:

**الجزء الأول:** الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد العينة وتشمل (الجنس، المستوى التعليمي، الأقدمية المهنية )

**الجزء الثاني:** يتضمن فقرة مقسمة على النحو التالي

1. استخدام تكنولوجيا الاتصال (متغير مستقل)

2. الأداء الوظيفي (متغيرا لتابع)

**أساليب تحليل البيانات :**

تم تحليل البيانات ومعالجتها بواسطة البرنامج ( SPSS )

**-حدود الدراسة:** اقتصرت على دراسة العلاقة بين المتغير التابع والمستقل وجود علاقة بين استخدام

تكنولوجيا الاتصال والأداء الوظيفي

**تحديد المفاهيم:**

التكنولوجيا، الاتصال، تكنولوجيا الاتصال، الموارد البشرية، الأداء الوظيفي وتقييم الأداء، فهي المفاهيم

الأساسية في هذا البحث والتي نفصل فيها كما يلي:

**تكنولوجيا وسائل الاتصال**

**1. مفهوم التكنولوجيا**

يعتبر مفهوم (التكنولوجيا) من المفاهيم التي ناقشها من الباحثين والمفكرين ، واختلف نظرتهم لها بسبب

اختلاف تخصصهم وتطور خصائصها ومن هذا كله نجد ما يلي:

من حيث اللغة: كان أول ظهور لمصطلح (التكنولوجيا) في ألمانيا عام 1770م وهي مركبة من قسمين أو مقطعين وتعني في اللغة اليونانية (techno): التشغيل الصناعي و(logos): العلم أو المنهج ومنه فالكلمة تعني: "علم التشغيل الصناعي" أو (صناعة المعرفة النظامية في فنون الصناعة أو العلم التطبيقي)<sup>1</sup> من حيث المضمون: التكنولوجيا هي قديمة بقدم المخترعات البشرية نفسها، حيث كانت تعتبر وسيلة من الوسائل التي أكتشفها الإنسان ثم تطور استعمالها وعم إلى درجة أصبحت مهمة جدا في حياته العامة والخاصة، مما جعل البعض من المفكرين يعتقدون بأنها المسؤولة عن معظم التغيرات التي تحدث داخل المجتمع المعاصر

من التعاريف التقليدية: عرفها (محمد عاطف غيث) بأنها المعرفة المنظمة التي تتصل بالمبادئ العلمية والاكتشافات فضلا عن العمليات الصناعية ومصادر القوة وطرق النقل والاتصال الملائمة لإنتاج السلع والخدمات.<sup>2</sup>

كما يعرف (غبرن): التكنولوجيا هي الوسائل الفنية التي تشمل كل موضوعات الثقافة المادية، وهي بذلك تتضمن كل ما يقدمه العلم من أمور مادية.<sup>3</sup>

ومن خلال هذه التعريفات يمكننا استخراج أو إستنتاج تعريف عام وشامل للتكنولوجيا فنقول:- التكنولوجيا هي ذلك العلم الواسع والكبير والذي يهتم بتطبيق شتى العلوم والمعارف تطبيقا علميا وفي جميع المجالات، كما أنها تشمل كل الطرق والوسائل والأدوات التي يستخدمها الإنسان لاختراع واكتشاف أغراض معينة تلبية لحاجاتهم ورغباتهم.

### تعريف الاتصال:

1\* تعرف جمعية الإدارة الأمريكية الاتصال "بأنه إي سلوك يؤدي إلي تبادل المعني "

<sup>1</sup> - محمد الصيرفي إدارة تكنولوجيا المعلومات دار الفكر الجامعي الطبعة الأولى 2009 ص 13

<sup>2</sup> - فضيل دليو التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال دار الثقافة للنشر و التوزيع. الطبعة الأولى 2010م ص ص 19- 20

<sup>3</sup> - عدلي أبو طاحون التغيير الاجتماعي المكتب الجامعي الحديث الطبعة الأولى 2008 ص 21

2\* يعرف هانك hannak "الاتصال بأنه العملية التي يتفاعل بواسطتها الأفراد بهدف التكامل بينهم

والتكامل بين الفرد نفسه" <sup>1</sup>

### 3. تكنولوجيا الاتصال:

ويقصد بها القنوات الجديدة التي يمكن من خلالها نقل وبتث الثورة المعلوماتية من مكان فهي عبارة عن

دمج لكل من تكنولوجيا التخزين و الاسترجاع مع وسائل الإتصالات التي تتم عملية البث بوسائنها. <sup>2</sup>

4.الموارد البشرية: " إن الموارد البشرية هي المحور الأساسي الذي تدور حوله التنمية في كل المستويات

و الوسيلة المحركة التي تحقق أهدافها ".<sup>3</sup>

تعتبر الموارد البشرية موردا و استثمارا بالنسبة إلى المنظمة، و لكي تستطيع استخدام و استغلال و تنمية

هذا الاستثمار فعليها تسييره، بمعنى أنه يتطلب تخطيط و تنظيم و توجيه و تقييم مثلما يتطلب ذلك

استخدام العوامل المادية للإنتاج.<sup>3</sup>

5. أداء الوظيفي:الأداء في اللغة:أدي تأدية،أوصلة وقضاه وتأديب له من حقه.<sup>4</sup>

6.تعريف تقييم الأداء: performance appraisal أو تقييم الكفاءات أو تقييم أداء العاملين،كلها

مسميات مترادفة غايتها تحليل أداء الفرد بكل ما يتعلق به من صفات نفسية أو بدنية أو مهارات فنية أو

سلوكية أو فكرية،ودالك بهدف تحديد نقاط القوة والضعف ،والعمل علي تعزيز الأولي ومعالجة الثانية

كضمانه أساسية لتطوير أداء الموظفين ولتحقيق فاعلية المنظمة وتتميز عملية تقييم الأداء بخمسة<sup>5</sup>

<sup>1</sup> - محمد رسلان الجبوسي وجميلة جاد الله الإدارة علم وتطبيق دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة عمان .الطبعة الأولى 2000ص 163

<sup>2</sup> - حسام الدين محمد مازن تكنولوجيا المعلومات ووسائنها الإلكترونية دار العلم والإيمان للنشر و التوزيع الطبعة الأولى 2010 ص ص (21-22)

<sup>3</sup> - محمد سعيد سلطان، إدارة الموارد البشرية، دار الجامعية، لبنان بيروت،الطبعة الأولى 1999، ص 36

<sup>4</sup> - محمد رسلان الجبوسي وجميلة جاد الله مرجع سابق ص170

<sup>5</sup> - حسام الدين محمد مازن ( مرجع سابق) ص (30)

## فهرس الجداول

رقم الصفحة	الجدول
47	الجدول01: صدق مقارنة الطرفية
47	الجدول02: البعد الأول للثبات
47	الجدول03: البعد الثاني للثبات
48	الجدول 04: البعد الثالث للثبات
48	الجدول 05: يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس
49	الجدول 06: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية
50	الجدول 07: توزيع أفراد العينة حسب الشهادات المتحصل عليه
51	الجدول 08: توزيع أفراد العينة حسب مميزات تقييم تكنولوجيا الإتصال محل الدراسة
52	جدول رقم 09: توزيع أفراد العينة حسب استخدام المؤسسة للوحة الإعلانات
52	السؤال رقم 10: توزيع أفراد العينة حسب استخدام المؤسسة للتقرير
53	الجدول رقم11: توزيع أفراد العينة حسب استخدام المؤسسة للاجتماعات
53	لجدول رقم12: توزيع أفراد العينة حسب استخدام المؤسسة الهاتف
54	الجدول رقم 13: توزيع أفراد العينة حسب استخدام المؤسسة التلكس
54	الجدول رقم 14: توزيع أفراد العينة حسب استخدام المؤسسة لبثوك الإتصال المتلفزة
55	الجدول رقم 15: توزيع أفراد العينة حسب استخدام المؤسسة لجهاز الحاسوب
55	الجدول رقم 16: توزيع أفراد العينة حسب استخدام المؤسسة لشبكة الأنترنت
56	الجدول رقم 17: توزيع أفراد العينة حسب استخدام المؤسسة شبكة الإنترنت
56	الجدول رقم 18 : توزيع أفراد العينة حسب استخدام المؤسسة الإكسترنات
57	جدول رقم19: يبين اعتماد الإدارة على استخدام الوسائل الحديث في الإتصال
57	جدول رقم 20: يبين مدى صعوبة استخدام تكنولوجيا الإتصال.
58	جدول رقم21: يبين عملية الإتصال في المؤسسة داخليا
59	جدول رقم22: يبين عملية الإتصال في المؤسسة خارجيا
59	جدول رقم23: يبين عملية الإتصال في المؤسسة داخليا و خارجيا
60	جدول رقم24: يبين انجاز الاتصالات بين المرؤوسين
61	جدول رقم25: يبين تنوع طرق الإتصال في الإدارة
61	جدول رقم26: يبين الاتجاهات التي تسير فيها الاتصالات
62	جدول رقم27: يبين قدرة المؤسسة على تأمين الموارد المتاحة و استخدامها بكفاءة لتحقيق أهداف محددة
63	جدول رقم28: يبين مدى قدرة المبحوثين على تقييم أعمالهم وفق المعايير المقدمة:
63	جدول رقم29: يبين فعالية المؤسسة
64	جدول رقم30: يبين توفر المؤسسة على الوسائل و مسيطرات العمل بجد
64	جدول رقم31: يبين تحسين إنتاجية العمل في وجود تكنولوجيا الإتصال
65	جدول رقم32: يبين تأثير وسائل الإتصال على نتائج العمل
66	جدول رقم33: يبين إرتباط كفاءة المنظمة بمدى تحقيقها المسطر و إستخدام الإنتاجية كمقياس للكفاءة
66	جدول رقم34: يبين مدى فهم عينة الدراسة للكفاءة و إرتباطها بين الموارد و النتائج المحققة في المؤسسة
67	جدول رقم35 : يبين مدى قدرة الكفاءة على تحقيق أعلى منفعة مقابل التكاليف
68	جدول رقم36: يبين شعور عينة الدراسة بتأدية عملهم بكفاءة وفعالية مطلوبة باستخدامها لتكنولوجيا الإتصال
68	جدول رقم37: يبين يؤخذ بعين الاعتبار مدى اهتمام المدير المنظمة بالناس العاملين
69	جدول رقم38: يبين دور التزام العاملين و انتمائهم و تعاونهم في مساعدة نجاح المنظمة:
70	جدول رقم39: يبين مدى استخدام تكنولوجيا الإتصال باستعمال النسب المئوية
71	جدول رقم40: يبين مدى استخدام تكنولوجيا الإتصال في المؤسسة تقوم باستعمال أسلوب إحصائي اختبار الفروق أنوف ANOVA
71	الجدول رقم41: يبين العلاقة بين الوسائل المستخدمة في تكنولوجيا الإتصال و أداء الموارد البشرية مدى نستعمل أسلوب إحصائي لحساب العلاقة(معامل ارتباط بيرسون)





## فهرس الأشكال

- الشكل رقم 01 : هيكل تنظيمي يصف قنوات الإتصال الهابطة و الصاعدة و الجانبية في المنظمة.....19
- الشكل رقم 02 : شكل العجلة.....20
- الشكل رقم 03: شكل الدائرة.....20
- الشكل رقم 04 :شكل السلسلة.....20
- الشكل رقم 05:شكل الكامل المتشابك.....20
- الشكل رقم 06: الشبكة النجمية.....30
- الشكل رقم 07:الشبكة الخطية.....30
- الشكل رقم 08:الشبكة الحلقية.....31
- الشكل رقم 09:الشبكة الهرمية.....31
- الشكل رقم 10: توزيع أفراد العينة حسب الجنس.....47
- الشكل رقم 11 :توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية.....48
- الشكل رقم 12 : توزيع أفراد العينة حسب الشهادات المتحصل عليها.....49
- الشكل رقم 13: توزيع أفراد العينة حسب مميزات تقييم تكنولوجيا الإتصال محل الدراسة.....50

\Desktop\NGOUSSA1\DONNEES.sav

### Statistiques

		س10	س9	س8	س7	س6	س5	س4
N	Valide	27	27	27	27	27	27	27
	Manquante	0	0	0	0	0	0	0

### Statistiques

		س3	س2	س1
N	Valide	27	27	27
	Manquante	0	0	0

## Tableau de fréquences

### س10

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معدومة	24	88.9	88.9	88.9
	منخفضة	3	11.1	11.1	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

### س9

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معدومة	15	55.6	55.6	55.6
	منخفضة	5	18.5	18.5	74.1
	عالية	7	25.9	25.9	100.0
	Total	27	100.0	100.0	

### س8

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3	11.1	11.1	11.1
منخفضة	9	33.3	33.3	44.4
عالية	15	55.6	55.6	100.0
Total	27	100.0	100.0	

س7

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	13	48.1	48.1	48.1
منخفضة	14	51.9	51.9	100.0
عالية				
Total	27	100.0	100.0	

س6

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	23	85.2	85.2	85.2
منخفضة	3	11.1	11.1	96.3
عالية	1	3.7	3.7	100.0
Total	27	100.0	100.0	

س5

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	14	51.9	51.9	51.9
منخفضة	6	22.2	22.2	74.1
عالية	7	25.9	25.9	100.0
Total	27	100.0	100.0	

س 4

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé	
Valide	معدومة	1	3.7	3.7	3.7
	منخفضة	2	7.4	7.4	11.1
	عالية	24	88.9	88.9	100.0
Total		27	100.0	100.0	

س 3

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé	
Valide	معدومة	1	3.7	3.7	3.7
	منخفضة	16	59.3	59.3	63.0
	عالية	10	37.0	37.0	100.0
Total		27	100.0	100.0	

س 2

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé	
Valide	معدومة	2	7.4	7.4	7.4
	منخفضة	17	63.0	63.0	70.4
	عالية	8	29.6	29.6	100.0
Total		27	100.0	100.0	

س 1

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé	
Valide	معدومة	1	3.7	3.7	3.7
	منخفضة	18	66.7	66.7	70.4
	عالية	8	29.6	29.6	100.0
Total		27	100.0	100.0	



## ANOVA

أستخدام تكنولوجيا الإتصال

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	97.713	2	48.856	2.410	.111
Intra-groupes	486.583	24	20.274		
Total	584.296	26			

## خاتمة:

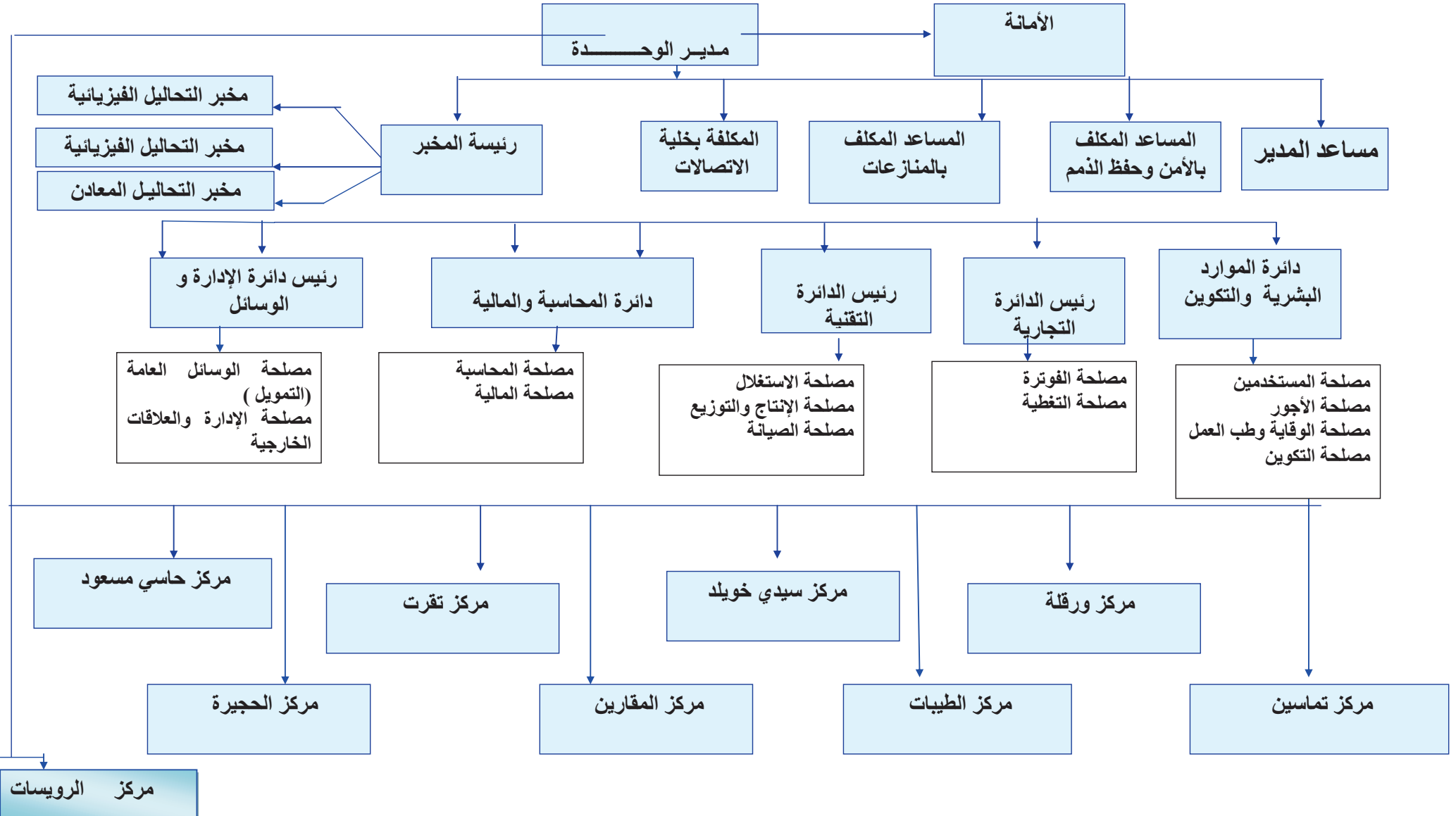
لقد قمنا في هذه الدراسة بمحاولة معرفة أثر تكنولوجيا الاتصال بالأداء الموارد البشرية، و بذلك من خلال تصميم استبيان يقيس أثر تكنولوجيا الاتصال وأداء المورد البشري ، و كان يتضمن الاستبيان وسائل الاتصال المستخدمة في المؤسسة وأداء المورد البشري، وبعد إتباع كل الخطوات البحثية و حين تفرغ البيانات و استقرائها تم التوصل إلى النتائج التالية:

من أكثر الوسائل استخداما في المؤسسة بشكل عالي المتمثل في الهاتف ،جهاز الحاسوب،أنترنت.

وبعد القيام بعرض وتحليل النتائج تبين انه لا توجد علاقة بين تكنولوجيا الاتصال والأداء ومن خلال النتائج يمكن أن نستنتج أن الفرضية العامة محقق بالنسبة للفرضية الجزئية الأولى ،و غير محقق بالنسبة الفرضية الجزئية

الثانية

# الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الجزائرية للمياه بورقلة





أولا البيانات الشخصية:

1. الجنس : ذكر  أنثى
2. الخبرة المهنية: أقل من سنتين  من سنتين إلى 05 سنوات
3. الشهادة المتحصل عليها: .....  من 05 سنوات فأكثر
4. تكمن مميزات تقييم تكنولوجيا الاتصال محل الدراسة في:

- زيادة الدقة في الأداء  الرفع من كفاءة الأداء
- السرعة في الأداء  سهولة الوصول إلى الزبون

ضع العلامة (X) أمام الإجابة الملائمة لكل عبارة من العبارات التالية:

درجة الإستخدام			وسائل الإتصال المستخدمة
معدومة	منخفضة	عالية	
			لوحة الإعلانات
			التقرير
			الإجتماعات
			الهاتف
			التلكس
			بنوك الإتصال المتلفزة
			جهاز الحاسوب
			شبكة الانترنت
			شبكة الإنترنت
			شبكة الإكسترانت

ضع العلامة (X) أمام الإجابة الملائمة لكل عبارة من العبارات التالية:

الفقرة	نعم	لا	أحيانا
تعتمد الإدارة على استخدام الوسائل الحديثة في الإتصالات			
هل تواجه صعوبات أثناء استخدامك لتكنولوجيا الإتصال			
هل تتم عملية الإتصال في المؤسسة خارجيا			

			هل تتم عملية الإتصال في المؤسسة داخليا
			هل تتم عملية الإتصال في المؤسسة خارجيا و داخليا
			يتم إنجاز الإتصالات بين الرؤساء و المرؤوسين بسرعة كبيرة
			تعتمد الإدارة على مجموعة متنوعة من طرق الإتصالات
			الإتصالات داخل المؤسسة تسيير في كل الاتجاهات (عموديا .عموديا)

ضع العلامة (×) أمام الإجابة الملائمة لكل عبارة من العبارات التالية

غير موافق	محايد	موافق	الفقرة
			قدرة المؤسسة على تأمين الموارد المتاحة و استخدامها بكفاءة لتحقيق أهداف محددة
			أغلب نتائج عملي استطيع تقييمها بجد و أقوم بالمهام المكلفة لي وفق المعايير المقدمة
			تكون المؤسسة فعالة إذا تدفقت المعلومات ببسر و سهولة و سادت روح الإلتزام و الرضا بين العاملين
			توفر المؤسسة كل وسائل و مسيطرات العمل بجد
			تعتمد أن تكنولوجيا الإتصال استطاعت تحسين انتاجية العمل
			جودة وسائل الإتصال في العمل أعطت نتائج جيدة
			تشعر أنك تقوم بتأدية عملك بكفاءة و فعالية مطلوبة باستخدامك تكنولوجيا الإتصال
			تكون المؤسسة كفؤ يعني أن تحصل على أعلى ما يمكن من الهدف الذي تسعى إليه و تستخدم الإنتاجية لقياس الكفاءة
			تشير الكفاءة إلى العلاقة بين الموارد و النتائج المحققة في المؤسسة
			الكفاءة تحقق أعلى منفعة مقابل التكاليف
			يؤخذ بعين الاعتبار مدى اهتمام مدير المؤسسة بالناس العاملين
			يعزز التزام العاملين و انتمائهم و تعاونهم بما يساعد على نجاح المؤسسة

# المراجع

1. ابراهيم بن عبد العزيز الدعيلج الاتصال ووسائل التقنيات التعليمية دار صفاء للنشر و التوزيع عمان الطبعة الأولى 2010م -1431هـ
2. حسام الدين محمد مازن تكنولوجيا المعلومات ووسائطها الإلكترونية دار العلم والإيمان للنشر و التوزيع الطبعة الأولى 2010
3. حسين حريم مبادئ الإدارة الحديثة (نظريات العمليات الإدارية وظائف المنظمة). دار حامد للنشر و التوزيع عمان. الطبعة الثانية 2010م
4. حسين محمد الحراشنة إدارة الجودة الشاملة و أداء الوظيفي دار جليس الزمان للنشر و التوزيع الأردن. عمان الطبعة الأولى 2012
5. حميد الطائي. بشير العلاق أساسيات الإتصال نماذج ومهارات دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع الطبعة الأولى 2009
6. خضر مصباح إدارة تكنولوجيا المعلومات دار حامد للنشر و التوزيع الأردن. عمان الطبعة الأولى 2012
7. ربحي مصطفى عليان. عدنان محمود الطوباسي. الاتصال و العلاقات العامة. دار الصفاء للنشر و التوزيع عمان الطبعة الأولى 2005م-1425
8. سهيلة محمد عباس إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي دار وائل للنشر و التوزيع الأردن. الطبعة الثانية 2006
9. عامر إبراهيم القنديلجي. إيمان فاضل السامرائي شبكات المعلومات و الاتصالات جامعة قطر دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة الطبعة الأولى 2009-1429
10. عبد البارئ إبراهيم درة. زهير نعيم الصباغ إدارة الموارد البشرية في القرن الواحد والعشرين منحي نظمي دار وائل للنشر و التوزيع و التوزيع الأردن عمان الطبعة الثانية 2010
11. عدلي أبو طاحون التغير الإجتماعي المكتب الجامعي الحديث الطبعة الأولى 2008
12. فضيل دليو التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الإتصال دار الثقافة للنشر و التوزيع. الطبعة الأولى 2010م
13. محسن علي عطية تكنولوجيا الإتصال في التعليم الفعال دار المناهج للنشر و التوزيع الطبعة الأولى 2008م 1428هـ
14. محمد الصرفي إدارة تكنولوجيا المعلومات دار الفكر الجامعي الطبعة الأولى 2009
15. محمد رسلان الجبوشي. جميلة جاد الله الإدارة علم و تطبيق دار النسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة الطبعة الأولى 2000م-1420هـ
16. محمد سعيد سلطان، إدارة الموارد البشرية، دار الجامعية، لبنان بيروت، الطبعة الأولى 1999

17. محمد عبد الفتاح ياغي مبادئ الإدارة العامة كلية الأعمال الجامعة الأردنية. دار وائل للنشر و التوزيع. الطبعة الثانية 2011
18. محمود القدوة الحكومة الإلكترونية و الإدارة المعاصرة دار أسامة للنشر و التوزيع الأردن. عمان الطبعة الأولى 2010
19. مصطفى محمد أبو زيد مقدمة في تكنولوجيا المعلومات المكتب الجامعي الحديث الطبعة الأولى

## المذكرات

1. بن عطية سعاد تطبيق تسيير الموارد البشرية على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة مذكرة مقدمة لإستكمال لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2010
2. حورية بولعويبات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الإتصال و العلاقات العامة جامعة منتوري -قسنطينة 2008
3. قرميذة صليحة.مقدم مليكة أثر تخطيط الموارد البشرية على أداء المؤسسة الاقتصادية مذكرة مقدمة لإستكمال لنيل شهادة اليسانس في علوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2010
- الموقع الإلكتروني

- [www.abahe.co.uk/b](http://www.abahe.co.uk/b)