

جامعة الجزائر2

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا

مدى تأثير استعمال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال على

أداء موظفي الإدارات الجامعية

"دراسة استكشافية لأراء موظفي جامعة الجزائر2 وجامعة هواري بومدين"

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علم النفس العمل والموارد البشرية

إشراف الأستاذ الدكتور:

محمود بوسنة

إعداد الطالبة:

وهيبة فلاق

السنة الدراسية: 2014

جامعة الجزائر2

ملخص الدراسة:

العنوان: واقع استعمال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال ودوره في تحسين أداء موظفي الإدارات الجامعية "دراسة استكشافية لأراء موظفي جامعة الجزائر2 وجامعة هواري بومدين".

تناولت هذه الدراسة واقع استعمال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال وأثره على مختلف جوانب أداء موظفي الإدارات الجامعية من حيث تحسينه للأداء والاتصال وكذا الضغوطات والعراقيل المواجهة من طرف الموظفين أثناء أدائهم لمهامهم باستعمال هذه التكنولوجيايات. ولقد توصلت الدراسة إلى أن واقع استعمال تكنولوجيايات الإعلام والاتصال متدني، في حين أنه لو كان استعمالها جيد سيسهم في أداء المهام والواجبات بالإدارات الجامعية بشكل جيد، وبالتالي يرفع مستوى الأداء البشري ويحقق بدرجة كبيرة فعالية الاتصال سواء الخارجي والداخلي إلا أن عدم توفرها بالشكل الكافي كما ونوعا يحول دون الاستفادة منها في الإدارات الجامعية، كما أنه نجد أن موظفي الإدارات الجامعية يواجهون ضغوطات ومعوقات أثناء استخدام تكنولوجيايات الإعلام والاتصال المتوفرة في أداء المهام والواجبات وتحقيق أهدافهم في العمل. لنختم الدراسة بمجموعة من الاقتراحات والتوصيات في صالح الإدارات الجامعية.

الكلمات الدالّة: تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، الأداء، جامعة الجزائر2، جامعة هواري بومدين للعلوم والتكنولوجيا.

فهرس المحتويات

مقدمة : 17

مدخل تمهيدى

الإطار المنهجي للدراسة

1. أسباب اختيار الموضوع: 21
2. الإشكالية: 21
3. الفرضيات: 23
3. 1. الفرضية العامة: 23
3. 2. الفرضيات الجزئية: 23
4. أهداف الدراسة: 24
1. الأهداف العلمية: 24
2. هدف عملي: 24
5. أهمية الدراسة : 25
6. الدراسات السابقة: 25
6. 1. الدراسات في البيئة العربية: 25
6. 2. الدراسات الأجنبية: 30
7. صعوبات وعراقيل البحث: 33
8. تحديد المفاهيم: 33
8. 1. تكنولوجيا الإعلام والاتصال: 33
8. 2. جهاز الإعلام الآلي: 34
8. 3. الأداء الوظيفي: 34
8. 4. الاستعمال / الاستعمالية: 35
8. 5. الإدارة الجامعية: 35

الجانب النظري

الفصل الأول: مدخل إلى تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات

تمهيد

1. المحيط التكنولوجي : 41
2. عناصر التطور التكنولوجي: 41
3. مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال: 43
3. 1. تحديد المصطلحات المرتبطة بمفهوم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال: 44
3. 1. 1. التكنولوجيا والتقنية: 44
3. 1. 2. الفرق بين نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات 47
3. 1. 3. مصطلحي التكنولوجيا والإدارة الحديثة 48
4. تطور تكنولوجيات الإعلام والاتصال 49
5. أهمية تكنولوجيات الإعلام والاتصال: 49
6. الإدارة وتكنولوجيا الإعلام والاتصال: 50

52	7. دوافع إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة:.....
52	8. استعمال TIC في المؤسسة:.....
52	8. 1. الاستعمال الداخلي.....
53	8. 2. الاستعمال الخارجي:.....
53	9. فوائد تكنولوجيا الإعلام والاتصال:.....
54	10. دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تدنئة التكاليف:.....
55	11. دفع عجلة التنمية من خلال تكنولوجيا الإعلام والاتصال:.....
55	12. واقع الجامعات في الوطن العربي والتكنولوجيات:.....

خلاصة الفصل

الفصل الثاني:

بعض تطبيقات تكنولوجيا الإعلام والاتصال وأثرها على المؤسسة

تمهيد

59	1. خصائص تكنولوجيا الاتصال:.....
60	2. مزايا تكنولوجيا الاتصال :.....
60	3. تكنولوجيا الإعلام والاتصال وعلاقتها بوسائل الاتصال :.....
61	4. بعض تطبيقات تكنولوجيا الاتصال الحديثة:.....
61	4. 1. جهاز الحاسوب:.....
64	4. 2. الانترنت : Internet.....
71	4. 3. الانترنت : Intranet.....
72	4. 4. اكسترنات : Extranet.....
73	4. 5. البريد الالكتروني e-mail:.....
74	4. 6. التسيير الالكتروني للوثائق.....
75	4. 7. الهاتف النقال:.....
76	4. 8. الفاكس Fax :.....
77	5. المكتب الإلكتروني: The electronic office.....
77	5. 1. نموذجين من الجامعات في الدول المتقدمة.....
78	6. علاقة بين الإنسان والآلة:.....
80	7. أدوات التحكم بالحاسوب: Computer controls.....
81	8. تقسيم العمل بين الحاسب والإنسان:.....
82	9. جوانب قوة كل من الإنسان والآلة أثناء تفاعلها:.....
83	10. المشاكل المتعلقة بحوسبة مكان العمل Computerization :.....
83	11. استخدام تكنولوجيا الاتصال في إدارة الموارد البشرية :.....
83	11. 1. الانترنت وإدارة الموارد البشرية :.....
84	11. 2. شبكة الانترنت Intranet :.....
85	11. 3. نظام معلومات الموارد البشرية:.....
85	12. أثر تكنولوجيا الاتصال على الموارد البشرية:.....
86	13. دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الحد من ضغوط العمل:.....

خلاصة الفصل

الفصل الثالث:

تداعيات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الأداء

تمهيد

- 90 1. تعريف الأداء:
 - 91 2. مكونات الأداء:
 - 92 3. مفهوم تقييم الأداء:
 - 93 3. 1. عملية تقييم الأداء:
 - 93 3. 2. عناصر ومكونات تقييم الأداء:
 - 94 4. أهمية تقييم الأداء:
 - 95 5. خطوات عملية التقييم:
 - 95 6. القائمين بتقييم الأداء:
 - 97 7. معطيات تقييم و قياس الأداء:
 - 99 8. طرق تقييم الأداء:
 - 99 1. الطرق التقليدية:
 - 101 2. الطرق الحديثة:
 - 102 9. الاعتبارات الواجب مراعاتها في عملية تقييم الأداء:
 - 103 10. عيوب تقارير الأداء:
 - 104 11. إدارة الأداء:
 - 104 12. تنمية وتطوير الأداء:
 - 107 13. الأهداف الإستراتيجية للتطور التقني (تكنولوجيا الإعلام والاتصال):
 - 109 14. المراقبة الآلية لأداء العاملين:
 - 109 15. اعتراضات المراقبة الآلية:
 - 110 16. تأثير التكنولوجيا على الأداء الوظيفي للعاملين:
 - 112 17. انعكاسات الانترنت على أداء العاملين:
 - 112 1. عرض المعلومات العامة:
 - 113 2. المشاركة في بيانات العمل:
 - 113 3. الاتصال التفاعلي:
 - 114 18. أثر تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال على بعض أنماط السلوك التنظيمي:
 - 114 1. التفاعل الجماعي:
 - 115 3. إدارة الوقت:
 - 116 4. ضغوط العمل:
 - 116 5. الرضا الوظيفي:
- خلاصة الفصل

الجانب التّطبيقي:

الفصل الرابع: منهجية الدّراسة

- 120 1. المجال المكاني للدراسة: 1.
- 120 1.1. تقديم جامعة هواري بومدين: 1.1.
- 124 1.2. تقديم جامعة الجزائر-2- بوزريعة: 1.2.
- 127 2. المجال البشري: 2.
- 127 1.2. مجتمع البحث: 1.2.
- 127 2.2. عينة الحث: 2.2.
- 127 3. المجال الزمني: 3.
- 127 4. المنهج المتبع في الدراسة: 4.
- 128 5. الدراسة الاستطلاعية: 5.
- 128 6. أدوات جمع البيانات: 6.
- 130 7. أساليب المعالجة الإحصائية: 7.
- 130 8. الخصائص السيكومترية للاستبيان: 8.
- 130 9. تطبيق الدراسة: 9.
- 131 10. الخصائص التنظيمية والشخصية لأفراد العينة: 10.

الفصل الخامس:

عرض نتائج الدّراسة الميدانية وتحليلها ومناقشتها

- 137 1. واقع استخدام التكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة الجامعية: 1.
- 137 1.1. مدى تزود الجامعة بوسائل الإعلام والاتصال: 1.1.
- 139 1.2. استخدام جهاز الحاسوب في العمل: 1.2.
- 142 1.3. استعانة الموظفين بالطرق التقليدية: 1.3.
- 144 1.4. استخدام الموظفين لشبكة الانترنت في العمل: 1.4.
- 148 1.5. استخدام الموظفين للبريد إلكتروني في العمل: 1.5.
- 150 1.6. استخدام الموظفين لشبكة الانترنت في العمل: 1.6.
- 153 1.7. استخدام الموظفين لشبكة الاتصال الخارجية الاكسترانت Extranet في العمل: 1.7.
- 156 1.9. استعمال الموظفين لأدوات ووسائل حماية المعلومات: 1.9.
- 157 1.10. طرق اكتساب الموظفين خبرة في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال: 1.10.
- 158 1.11. إستراتيجية الجامعة في مواكبة التطورات التكنولوجية: 1.11.
- 160 2. تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومختلف جوانب الأداء: 2.
- 160 1.2. ما يحققه استخدام التكنولوجيا المتوفرة في العمل بالنسبة للموظفين: 1.2.
- 161 2.2. استخدامات الموظفين لتكنولوجيا الإعلام والاتصال: 2.2.
- 162 2.3. مساهمة استخدام التكنولوجيا في تسهيل العمل للموظفين وتحسين أدائهم: 2.3.

2. 4. تغيير الوسائل التي وفرتها الجامعة من طريقة عمل الموظفين: 164
2. 5. مدى إحداث تجديد بإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في شكل العمل في الجامعة: 165
2. 6. ملاحظات الموظفين حول استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل: 167
2. 7. رغبة الموظفين في إدخال تكنولوجيا أخرى من أجل الرفع من مستوى الأداء في الجامعة: 171
3. التكنولوجيا الحديثة ومستوى الاتصال ونوعية المعلومات: 172
3. 1. أساليب الاتصال الداخلي المعتمدة بالجامعة: 172
3. 2. مساهمة التكنولوجيا في تحسين وتوسيع الاتصال داخل الجامعة: 173
3. 3. الوسائل المستعملة من طرف الجامعة للاتصال الخارجي: 177
3. 4. البيانات التي تجمعها المؤسسة عن بيئتها الخارجية: 178
3. 5. تفعيل استخدام التكنولوجيا الإعلام والاتصال للاتصال الخارجي: 179
3. 6. المستفيدين من تكنولوجيا الإعلان والاتصال: 181
3. 7. تكنولوجيا الإعلام والاتصال المقترحة لتحسين الأداء والاتصال من طرف الموظفين: 182
4. دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تخفيف ضغوط العمل وتحقيق الأهداف: 183
4. 1. الصعوبات التي تواجه الموظفين في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال أثناء أدائهم لعملهم: 183
4. 2. تحسين تكنولوجيا الإعلام والاتصال من محيط العمل: 186
4. 3. مساهمة التكنولوجيا في القضاء على بعض ضغوطات العمل المترتبة عن النظام الكلاسيكي: 188
4. 4. المشاعر التي يخلقها استعمال التكنولوجيا لدى الموظفين أثناء أداء العمل: 189
4. 5. تخفيف استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال من الضغط في العمل: 191
4. 6. مدى وجود سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل: 192
4. 7. مساهمة التكنولوجيا توسيع تعاملات الجامعة وتحقيق أهدافها و العامل معا وبسرعة: 194
4. 8. الفائدة التي تعود على الموظف من جراء اهتمام الجامعة بمسايرة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال: 196
4. 9. تقييم الموظفين لاستخدام التكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل/ الجامعة: 197
4. 10. اقتراحات الموظفين من أجل تحسين الأداء في الجامعة: 199
5. نتائج الدراسة: 200
6. الاستنتاج عام: 214
7. اقتراحات الدراسة: 220
8. تطلعات الدراسة: 221
- الخاتمة: 223
- قائمة المراجع: 226
- ملحق رقم (1): الاستبيان باللغة العربية. 232
- ملحق رقم (2): الاستبيان باللغة الفرنسية. 238