جامعة الجزائر2

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا

مدى تأثير استعمال تكنولوجيات 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

إعداد الطالبة:

وهيبة فلاق

إشراف الأستاذ الدكتور:

محمود بوسنة

السنة الدراسية: 2014

جامعة الجزائر2

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا

مدى تأثير استعمال تكنولوجيات 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

إعداد الطالبة:

وهيبة فلاق

إشراف الأستاذ الدكتور:

محمود بوسنة

السنة الدراسية: 2014

شكر و عرفان

الحمد لله الّذي بنعمته تتمّ الصّالحات، فبعون من الله تعالى وتوفيق منه تمّ إنجاز هذا العمل ونسأله تعالى المزيد من التّوفيق والنّجاح.

أتقدّم بجزيل الشّكر والعرفان لأستاذي القدير الدكتور"محمود بوسنة" لقبوله الإشراف على هذه المذكّرة والّذي لم يبخل علي بنصائحه وتوجيهاتالقيّمة الّتي غذّت هذا البحث. وأتقدم بشكر خاص للأستاذ ة القديرة "بن صافية عائشة" الّتي أفادني كثيرًا في إنجاز هذا العمل.كما لا يفوتني أن أشكر كل الأساتذة الذين تتلمذت على أيديهم والأساتذة المناقشين على قبول مناقشة هذه المذكرة والاستفادة من نصائحهم.

الإهـــداء

أهدي ثمرة جهدي إلى من علمتني أن الحياة ألم تخفيه أمل وأمل يحققه عمل وعمل ينسيه

أجل، ثم يجزى عمل كل امرئ بما فعل:

أمي و أبي العزيزين رعاهما الله وأطال في عمرهما.

إلى أخوتي : طارق، أغلاس، وتوأم روحي" أمال" وكتكوتيها "وليد" و"إيمان".

إلى كل الأقارب والأصدقاء.

إلى كل من عاش معنا زمنا ثم فقدناه.

إلى كل من يؤمن بأن الوردة بدون شوك لا يمكن أن تكون إلا صورة.

ملخص الدراسة:

<u>العنوان</u>: واقع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال ودوره في تحسين أداء موظفي الإدارات الجامعية "دراسة استكشافية لأراء موظفي جامعة الجزائر2 وجامعة هواري بومدين".

تناولت هذه الدراسة واقع استعمال تكنولوجيات 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 التكنولوجيات. ولقد توصلت الدراسة إلى أن واقع استعمال تكنولوجيات 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 تكنولوجيات الإعلام والاتصال المتوفرة في أداء المهام والوجبات وتحقيق أهدافهم في العمل. لنختم الدراسة بمجموعة من الاقتراحات والتوصيات في صالح الإدارات الجامعية.

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

فهرس المحتويات

مقدمة :..... 17

مدخل تمهيدي

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 النّظري

الفصل الأوّل: 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

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

الفصل الثاني:

بعض تطبيقات تكنولوجيا الإعلام والاتصال وأثرها على المؤسسة

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

الفصل الثالث:

تداعيات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الأداء

تمهيد

1. تعريف الأداء:..... 90

2.مكونات الأداء:..... 91

3. مفهوم تقييم الأداء..... 92

3. 1. عملية تقييم الأداء:..... 93

3. 2. عناصر ومكونات تقييم الأداء:..... 93

4. أهمية تقييم الأداء:..... 94

5. خطوات عملية التقييم :..... 95

6. القائمين بتقييم الأداء :..... 95

7. معطيات تقييم و قياس الأداء..... 97

8. طرق تقييم الأداء :..... 99

1. الطرق التقليدية:..... 99

2. الطرق الحديثة:..... 101

9. الاعتبارات الواجب مراعاتها في عملية تقييم الأداء:..... 102

10. عيوب تقارير الأداء:..... 103

11. إدارة الأداء:..... 104

12.تنمية وتطوير الأداء:..... 104

13. الأهداف الإستراتيجية للتطور التقني (تكنولوجيا الإعلام والاتصال):..... 107

14. المراقبة الآلية لأداء العاملين:..... 109

15. اعتراضات المراقبة الآلية:..... 109

16. تأثير التكنولوجيا على الأداء الوظيفي للعاملين:..... 110

17.انعكاسات الانترانت على أداء العاملين:..... 112

1. عرض المعلومات العامة:..... 112

2. المشاركة في بيانات العمل:..... 113

3. الاتصال التفاعلي:..... 113

18. أثر تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال على بعض أنماط السلوك التنظيمي:..... 114

1. التفاعل الجماعي:..... 114

3. إدارة الوقت:..... 115

4. ضغوط العمل:..... 116

5. الرضا الوظيفي:..... 116

خلاصة الفصل

الجانب التّطبيقي:

الفصل الرابع: منهجيّة الدّراسة

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

الفصل الخامس:

عرض نتائج الدّراسة الميدانيّة وتحليلها ومناقشتها

1. واقع استخدام التكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة الجامعية:..... 137
1 . 1. مدى تزود الجامعة بوسائل الإعلام والاتصال:..... 137
1. 2. استخدام جهاز الحاسوب في العمل:..... 139
1. 3. استعانة الموظفين بالطرق التقليدية:..... 142
1. 4. استخدام الموظفين لشبكة الانترنت في العمل:..... 144
1. 5. استخدام الموظفين للبريد إلكتروني في العمل :.....148
1. 6. استخدام الموظفين لشبكة الانترانت في العمل:..... 150
1. 7. استخدام الموظفين لشبكة الاتصال الخارجية الاكسترانت Extranet في العمل:..... 153
1. 9. استعمال الموظفين لأدوات ووسائل حماية المعلومات:.....156
1. 10. طرق اكتساب الموظفين خبرة في استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال:..... 157
1. 11. إستراتيجية الجامعة في مواكبة التطورات التكنولوجية:.....158
2. تكنولوجيات الإعلام والاتصال ومختلف جوانب الأداء:..... 160
2. 1. ما يحققه استخدام التكنولوجيات المتوفرة في العمل بالنسبة للموظفين:.....160
2. 2. استخدامات الموظفين لتكنولوجيات الإعلام والاتصال:..... 161
2. 3. مساهمة استخدام التكنولوجيات في تسهيل العمل للموظفين وتحسين أدائهم:..... 162

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 تكنولوجيات الإعلام والاتصال في العمل:..... 167
2. 7. رغبة الموظفين في إدخال تكنولوجيات أخرى من أجل الرفع من مستوى الأداء في الجامعة:..... 171
3. التكنولوجيات الحديثة ومستوى الاتصال ونوعية المعلومات:..... 172
3. 1. أساليب الاتصال الداخلي المعتمدة بالجامعة:..... 172
3. 2. مساهمة التكنولوجيات 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 التكنولوجيات الإعلام والاتصال الاتصال الخارجي:..... 179
3. 6. المستفيدين من تكنولوجيات الإعلان والاتصال:..... 181
3. 7. تكنولوجيات الإعلام والاتصال المقترحة لتحسين الأداء والاتصال من طرف الموظفين:..... 182
4. دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تخفيف ضغوط العمل وتحقيق الأهداف:..... 183
1.4. الصعوبات التي تواجه الموظفين في استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال أثناء أدائهم لعملهم:..... 183
4. 2. تحسين تكنولوجيات الإعلام والاتصال من محيط العمل :..... 186
4. 3. مساهمة التكنولوجيات في القضاء على بعض ضغوطات العمل المترتبة عن النظام الكلاسيكي:..... 188
4. 4. المشاعر التي يخلقها استعمال التكنولوجيات لدى الموظفين أثناء أداء العمل:..... 189
4. 5. تخفيف استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال من الضغط في العمل:..... 191
4. 6. مدى وجود سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل:..... 192
4. 7. مساهمة التكنولوجيات 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 تكنولوجيات 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

قائـمــة الجـــداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	131
02	توزيع أفراد العينة حسب السن	132
03	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	133
04	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الممارسة	133
05	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة المهنية	135
06	مدى تزود الجامعة بوسائل الإعلام والاتصال حسب أراء أفراد العينة	138
07	وسائل الإعلام والاتصال المتوفرة	139
08	استعمال أفراد العينة لجهاز الحاسوب في العمل	140
09	درجة تحكم أفراد العينة في الحاسوب	141
10	استعمالات أفراد العينة لجهاز الحاسوب في العمل	142
11	استعانة أفراد العينة بالطرق التقليدية في العمل	143
12	أسباب استعانة أفراد العينة بالطرق التقليدية في العمل	144
13	استخدام أفراد العينة لشبكة الانترنت في العمل	145
14	حالات استخدام أفراد العينة لشبكة الانترنت في العمل	146
15	أسباب عدم استخدام أفراد العينة لشبكة الانترنت في العمل	147
16	استخدامات الجامعة لموقعها على الانترنت	148
17	امتلاك أفراد العينة لبريد إلكتروني	149
18	استخدام أفراد العينة للبريد الالكتروني في العمل	150
19	امتلاك شبكة اتصال داخلية (Intranet)	151
20	استخدام شبكة اتصال داخلية (Intranet)	152
21	مختلف استعمالات شبكة الاتصال الداخلية (Intranet)	152
22	أسباب عدم استخدام شبكة الاتصال الداخلية (Intranet)	153
23	استخدام شبكة اتصال خارجية الاكسترانت Extranet في العمل	154
24	أسباب عدم استخدام شبكة اتصال خارجية الاكسترانت Extranet	155
25	امتلاك فكرة عن التسيير الإلكتروني للوثائقLa GED	156
26	مدى استعمال أدوات ووسائل حماية المعلومات	157
27	أدوات ووسائل حماية المعلومات المستعملة	157
28	طرق اكتساب الموظفين خبرة في استخدام التكنولوجيات الإعلام والاتصال	158
29	إستراتيجية الجامعة في مواكبة التطورات التكنولوجية:	159
30	مسايرة الجامعة للتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال	160

31	ما سيحققه استخدام التكنولوجيات المتوفرة في العمل	161
32	استخدامات التكنولوجيات المتوفرة في العمل	162
33	اعتقاد أفراد العينة في مساهمة الوسائل الموفرة في تحسين الأداء	163
34	مساهمة الوسائل الموفرة في تحسين الأداء	164
35	تغيير الوسائل التي وفرتها المؤسسة من طريقة عمل أفراد العينة	165
36	مدى إحداث تجديد بإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في شكل عمل أفراد العينة	166
37	نمط التجديد الذي أحدثه إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في شكل العمل أفراد	167
38	ملاحظات الموظفين حول استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في العمل	168
39	رغبة أفراد العينة في إدخال تكنولوجيات أخرى من أجل الرفع من مستوى الأداء	172
40	أساليب الاتصال الداخلي المعتمدة بالجامعة	173
41	مساهمة التكنولوجيات في تحسين وتوسيع الاتصال داخل الجامعة	174
42	مظاهر مساهمة التكنولوجيات في تحسين وتوسيع الاتصال الداخلي	175
43	أسباب عدم تحسين التكنولوجيات من الاتصال الداخلي	176
44	الوسائل المستعملة من طرف الجامعة للاتصال الخارجي	178
45	البيانات التي تجمعها المؤسسة عن بيئتها الخارجية	179
46	زيادة تكنولوجيات الإعلام والاتصال من فعالية الاتصال الخارجي	180
47	ما يتيحه استعمال التكنولوجيا الإعلام والاتصال للجامعة	181
48	المستفيدين من تكنولوجيات الإعلان والاتصال	182
49	التكنولوجيات المقترحة لتحسين الأداء والاتصال من طرف الموظفين	183
50	مواجهة أفراد العينة صعوبات أثناء استخدام التكنولوجيات	184
51	نوع الصعوبات المواجهة من طرف أفراد العينة أثناء استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال	185
52	مدى تحسين تكنولوجيات الإعلام والاتصال من محيط العمل	187
53	مظاهر التحسين تكنولوجيات الإعلام والاتصال من محيط العمل	188
54	مساهمة التكنولوجيات في القضاء على بعض ضغوطات العمل	189
55	المشاعر التي يخلقها استعمال التكنولوجيات في أداء العمل	190
56	تخفيف أو زيادة التكنولوجيات من الضغط في العمل	192
57	مدى وجود سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال	193
58	سلبيات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال	194
59	مساهمة التكنولوجيات توسيع تعاملات الجامعة وتحقيق أهدافها والعامل معا وبسرعة	195
60	الفائدة التي تعود على الموظف من جراء اهتمام المؤسسة بمسايرة التطورات الحاصلة في المجال التكنولوجي	197
61	تقييم أفراد العينة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل	199

قـائمــة الأشكـال البيانيــة:

الرّقم	عنوان الشكل البياني	الصفحة
01	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	131
02	توزيع أفراد العينة حسب السن	132
03	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	133
04	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الممارسة	134
05	توزيع المجموع الإجمالي لأفراد العينة حسب سنوات الخبرة المهنية	135
06	مدى تزود الجامعة بوسائل الإعلام والاتصال حسب أراء أفراد العينة	137
07	وسائل الإعلام والاتصال المتوفرة	139
08	استعمال أفراد العينة لجهاز الحاسوب في العمل	140
09	درجة تحكم أفراد العينة في الحاسوب	140
10	استعمالات أفراد العينة لجهاز الحاسوب في العمل	142
11	استعانة أفراد العينة بالطرق التقليدية في العمل	143
12	أسباب استعانة أفراد العينة بالطرق التقليدية في العمل	144
13	استخدام أفراد العينة لشبكة الانترنت في العمل	145
14	حالات استخدام أفراد العينة لشبكة الانترنت في العمل	146
15	أسباب عدم استخدام أفراد العينة لشبكة الانترنت في العمل	147
16	استخدامات الجامعة لموقعها على الانترنت	148
17	امتلاك أفراد العينة لبريد إلكتروني	149
18	استخدام أفراد العينة للبريد الالكتروني في العمل	149
19	امتلاك شبكة اتصال داخلية (Intranet)	150
20	استخدام شبكة اتصال داخلية (Intranet)	151
21	مختلف استعمالات شبكة الاتصال الداخلية (Intranet)	152
22	أسباب عدم استخدام شبكة الاتصال الداخلية (Intranet)	153
23	استخدام شبكة اتصال خارجية الاكسترانت Extranet في العمل	154
24	أسباب عدم استخدام شبكة اتصال خارجية الاكسترانت Extranet	155
25	امتلاك فكرة عن التسيير الإلكتروني للوثائقLa GED	155
26	مدى استعمال أدوات ووسائل حماية المعلومات	156
27	أدوات ووسائل حماية المعلومات المستعملة	157
28	طرق اكتساب الموظفين خبرة في استخدام التكنولوجيات الإعلام والاتصال	158
29	إستراتيجية الجامعة في مواكبة التطورات التكنولوجية	159
30	مسايرة الجامعة للتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال	160

31	ما سيحققه استخدام التكنولوجيات المتوفرة في العمل	161
32	فيما يتم استخدام التكنولوجيات المتوفرة في العمل	162
33	اعتقاد أفراد العينة في مساهمة الوسائل الموفرة في تحسين الأداء	163
34	مساهمة الوسائل الموفرة في تحسين الأداء	164
35	مدى تغيير الوسائل التي وفرتها المؤسسة من طريقة عمل أفراد العينة	165
36	مدى إحداث تجديد بإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في شكل عمل أفراد العينة	166
37	نمط التجديد الذي أحدثه إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في شكل العمل أفراد	167
38	مساعدة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في اتخاذ قرارات صائبة وفعالة	168
39	ضمان تكنولوجيا الإعلام والاتصال أداء أكثر دقة بجهد قليل ووقت قصير	169
40	مساهمة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في توفير الأموال والتكاليف	169
41	مساهمة استخدام التكنولوجيا في التقليل من نسبة الوقوع في الخطأ	170
42	مساهمة استخدام التكنولوجيات في رؤية أوضح للمشاكل وإيجاد بدائل لها	170
43	مساهمة استخدام التكنولوجيات في تحسين عملية تدفق المعلومات	170
44	مدى امتلاك أفراد العينة المهارات والقدرات اللازمة لاستعمال تكنولوجيا المستخدمة	171
45	رغبة أفراد العينة في إدخال تكنولوجيات أخرى من أجل الرفع من مستوى الأداء	172
46	أساليب الاتصال الداخلي المعتمدة بالجامعة	173
47	مساهمة التكنولوجيات في تحسين وتوسيع الاتصال داخل الجامعة	174
48	مظاهر مساهمة التكنولوجيات في تحسين وتوسيع الاتصال الداخلي	175
49	أسباب عدم تحسين التكنولوجيات من الاتصال الداخلي	176
50	الوسائل المستعملة من طرف الجامعة للاتصال الخارجي	178
51	البيانات التي تجمعها المؤسسة عن بيئتها الخارجية	179
52	زيادة تكنولوجيات الإعلام والاتصال من فعالية الاتصال الخارجي	180
53	ما يتيحه استعمال التكنولوجيا الإعلام والاتصال للجامعة	181
54	المستفيدين من تكنولوجيات الإعلان والاتصال	182
55	التكنولوجيات المقترحة لتحسين الأداء والاتصال من طرف الموظفين	183
56	مواجهة أفراد العينة صعوبات أثناء استخدام التكنولوجيات	184
57	نوع الصعوبات المواجهة أثناء استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال	185
58	مدى تحسين تكنولوجيات الإعلام والاتصال من محيط العمل	186
59	مظاهر التحسين تكنولوجيات الإعلام والاتصال من محيط العمل	188
60	مساهمة التكنولوجيات في القضاء على بعض ضغوطات العمل	189
61	المشاعر التي يخلقها استعمال التكنولوجيات في أداء العمل	190
62	تخفيف أو زيادة التكنولوجيات من الضغط في العمل	192
63	مدى وجود سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال	193

64	سلبيات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال	194
65	مساهمة التكنولوجيات توسيع تعاملات الجامعة وتحقيق أهدافها والعامل معا وبسرعة	195
66	الفائدة التي تعود على الموظف من جراء اهتمام المؤسسة بمسايرة التطورات الحاصلة في المجال التكنولوجي	197
67	تقييم أفراد العينة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل	199

مقدمـــــــــــة

مقدمة :

يشهد العالم في ظل العولمة تطورا عميقا وسريعا على المستوى الاقتصادي والسياسي والاجتماعي والتكنولوجي، ونتيجة لعمق هذا التطور وسرعته في مجال تكنولوجيا المعلومات دخل العالم عصر مجتمع المعلومات، وفي الوقت الراهن وفي ظل التنافس الدولي الحاد أصبحت المعلومات والمعلوماتية المادة الأولية لأي نشاط إنساني، فنجد معظم دول العالم المتقدم تتسابق فيما بينها لوضع استراتيجياتها وخطط لتطوير تكنولوجيا الإعلام والاتصال وهذا ما صاحبه ظهور وانتشار الحواسب الآلية التي أضحت بمثابة ضرورة حتمية تحتاجها جميع المؤسسات لميزتها القوية في معالجة وتخزين كم هائل من المعلومات بطريقة منظمة وسريعة ودقيقة، والمقصود هنا إدخال الآلة في العمل وتحويله من عمل يدوي إلى آلي أي استخدام الكمبيوتر وبرمجياته في مختلف القطاعات الصناعية، التجارية والخدماتية من اجل تامين سير الإجراءات والأعمال بشكل آلي دقيق وسليم وبأقل خطا ممكن وبالتالي تحسين الأداء[1].

تعتبر تكنولوجيا الإعلام والاتصال شريان الحياة وقوامها، فقد احتلت في السنوات الأخيرة مكانة مرموقة في اقتصاديات الأمم المتقدمة، وتعاظم دورها في كافة المجالات الاقتصادية، السياسية، الاجتماعية والعلمية، وأدى الانفجار المعلوماتي والتدفق المعرفي بشكل سريع إلى تدعيمها حيث اختصر المكان والزمان في نفس الوقت، وتفوق العلم على الجغرافيا، وأصبح العالم شبيها بقرية واحدة، ألغيت فيها الحدود بين الأفراد والدول. وأصبحت المعلومات هي الأساس في نمو وتطور أي مجتمع حديث وليس الأرض أو رأس المال كما كانت عليه من قبل في المجتمع الزراعي والصناعي.

ولعل أبرز هذه التحولات التي يعرفها محيطنا اليوم هو زيادة درجة اعتماد المؤسسات على تكنولوجيات الإعلام والاتصال وفي مجالات عديدة من نشاطها، حيث نلاحظ أن الجزء الأكبر من أنظمة معلومات المؤسسات هو اليوم موضوع أتمتة وحوسبة Informatisation متزايدة نظرا لتوفر الظروف التالية:

- توفر حواسيب أكثر فأكثر فعالية، أكثر فأكثر صغرا وأقل فأقل تكلفة،
- توفر لغات برمجة متطورة، سهلة الفهم والتعلم،
- توفر برامج جاهزة، سهلة التركيب، سهلة الاستعمال وقابلة للتكييف،
- ظهور تكنولوجيا الشبكات (الانترنت Internet، انترانت Intranet، اكسترانت Extranet، وشبكات المعلوماتية بشكل عام) التي سهلت تبادل المعلومات أو المعطيات داخل المؤسسة وبين المؤسسة ومحيطها الخارجي.

1 فاطمة محمود رزق زعرب، الأتمتة ودورها في أداء إدارات شؤون موظفي الوزارات الحكومية بقطاع غزة، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، قسم إدارة الأعمال، 2008، ص 10.

- بروز أنواع جديدة من أوعية أو وسائط تخزين المعطيات مما يسمح بالاحتفاظ بأحجام هائلة من المعطيات على شكل رقمي وفي حيز بسيط بعدما كانت تخزن على وسائط ورقية تتطلب وقتا طويلا وجهدا كبيرا للإطلاع عليها وفحصها.

ولذلك فقد حان الوقت لرسم سياسات واستراتيجيات لتبني هذه التكنولوجيا، وإتاحة كل الإمكانيات والوسائل لتوسيع انتشارها وتعميمها على المؤسسات مع مراعاة التوجيه العقلاني لاستخداماتها، خصوصا وأن عزلة المؤسسات عن التطور التكنولوجي الحاصل وتخلفها عن مسايرته سوف يكون بادرة من بوادر تقلصها، اضمحلالها وفنائها، لعدم قدرتها على مواجهة التحديات التي يعرفها العالم اليوم، عالم العولمة والمنافسة والانفجار المعلوماتي.

من هنا تظهر ضرورة اهتمام المؤسسات الجامعية باستعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال نظرا لأهميتها. إذ جاءت في المؤتمر العالمي للتعليم العالي في القرن الحادي والعشرين World conference on higher education in the twenty-first century الذي عقدته منظمة اليونسكو Unesco 1998 مجموعة من التوصيات لإدارات التعليم العالي منها: تعميم استخدام التكنولوجيات الحديثة في كافة أعمال الجامعة مثل الهياكل التنظيمية وطرق التدريس والتخطيط والإدارة والمالية، كذلك توفير إدارة جامعية علمية حديثة ليس لتسيير الأمور فحسب ولكن للتطوير والتوجه نحو المستقبل. كما أن منظمة اليونسكو Unesco كانت قد عقدت مؤتمرات تمهيدية 1996-1997 قبل هذا المؤتمر ومن أهم توصياتها تمتين التعاون والتنسيق بين الجامعات على مستوى العالم (Antonio, 1998).

وقامت تروثا (Trotha, 2000) بدراسة هدفت إلى الكشف عن التصورات المستقبلية للجامعات، وتوصلت إلى أن إدارات التعليم العالي حتى تكون صالحة للمستقبل Fit for the future فإنها تحتاج إلى ما هو أهم من المال، إنها تحتاج إلى إدارة مبدعة Innovative وتكون الإدارة الجامعية كذلك إذا اجتمعت إبداعاتها مع إبداعات العاملين، مع وجود هياكل تنظيمية مبدعة يرأسها فريق مبدع. والاتجاه نحو التجويد Quality-Oriented وتشمل الجودة على جميع جوانب العمل في الجامعة من التشريعات، والبرامج التعليمية والتدريبية والبحثية، والهياكل التنظيمية، والامتحانات، وأساليب تقويم الأداء الفني والإداري والأكاديمي. كما تضيف تروثا Trotha أن الإنجازات العظيمة هي نتاج التحرر من الرتابة في التفكير والعمل، والاستعمال الذكي للتكنولوجيا والانترنت التي ستكون العامل الحاسم في مؤسسات التعليم العالي في المستقبل.

وفي دراستنا هذه سنحاول الإلمام بمختلف جوانب استعمال هذه التكنولوجيات وأثرها على الأداء لدى موظفي إدارات المؤسسات الجامعية. تتمثل أقسامها فيما يلي:

مدخل تمهيدي وهو الإطار المنهجي للدراسة وتطرقنا فيه إلى أسباب اختيار الموضوع، الإشكالية، الفرضيات، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، تحديد المفاهيم، المنهج المتبع في الدراسة، الأدوات المستعملة في الدراسة.

ليأتي الجانب النظري والذي يحتوي على ثلاثة فصول، الفصل الأوّل تحت عنوان مدخل إلى تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسات، الفصل الثاني تضمن بعض تطبيقات تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتأثيرها على المؤسسة، والفصل الثالث تطرقنا فيه إلى الأداء الوظيفي وانعكاسات تكنولوجيا الإعلام والاتصال عليه.

إضافة إلى الجانب التطبيقي الذي يحتوي على فصلين، الفصل الأول يتمثل في منهجيّة الدّراسة والفصل الثّاني في عرض نتائج الدّراسة الميدانيّة وتحليلها ومناقشتها. هذا ولنختم بحثنا بخاتمة واقتراحات لصالح إدارات الجامعات الجزائرية.

مدخل تمهيدي

الإطار المنهجي للدراسة

1. أسباب اختيار الموضوع
2. الإشكالية
3. الفرضيات
4. أهداف الدراسة
5. أهمية الدراسة
6. الدراسات السابقة
7. صعوبات وعراقيل البحث
8. تحديد المفاهيم

1. أسباب اختيار الموضوع:

إن هناك جملة من الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع ، وهي كالأتي:

1. قلة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع لاعتباره موضوعا حديثا فهو يلقي الضوء على استخدامات التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة وخاصة منها تكنولوجيات الإعلام والاتصال والهدف من وراء امتلاك تقنياتها.

2. الرغبة في الاطلاع على أخر المستجدات التي تعرفها الساحة العالمية، في مجال التكنولوجيا عامة وتكنولوجيا الإعلام والاتصال خاصة، وربطها بسياسات المؤسسة الجامعية المتعلقة بتحسين خدماتها وتوسيع تعاملاتها.

3. الإطلاع على واقع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في المؤسسات الجامعية الجزائرية، وموقعها من التغيرات التي تطرأ على كل المؤسسات في العالم، ومدى تفاعلها مع الأحداث والتطورات السريعة في الفكر الإداري.

4. اهتمامنا السابق بالتحولات التي تطرأ على البيئة الإدارية والتكنولوجية والاجتماعية على المستوى العالمي والتي أدت إلى بروز ظواهر جديدة أفرزتها التكنولوجيا الحديثة مثل: عولمة المعلومات، المعلوماتية، الانترنت، أجهزة الحاسوب وبرمجياته، النشر الالكتروني، والتطبيقات الالكترونية المختلفة....

2. الإشكالية:

يعد هذا التطور السريع غير المقاوم لتكنولوجيا المعلومات موضوع معقد، غير ثابت وفي صعوبة متزايدة. الذي يبحث فيه تحليل العمل عن التأثيرات المتبادلة بين الإنسان أو العمل الإنساني والتجهيزات الخاصة بالإعلام الآلي والتيليماتيك ورفع التزاوج بينهما، وبالتالي فان تحليل النشاط في وضعية العمل يبحث عن التحديد الدقيق للميكانيزمات للتحكم فيها وفي اغلب الأوقات يبحث أيضا عن تحويل وضعية العمل.

إذ أن الانتباه توجه في السابق إلى البيئة المادية ،الاجتماعية، التنظيمية والتأسيسية، ثم بعد تطور الإعلام الآلي توجه إلى الاهتمام بالإجراءات المستعملة في التصميمات الجديدة للعمل أين يتدخل الحاسوب بكثافة، هذا الأخير ليس فقط عنصر يضاف إلي الجانب الجمالي للمكاتب وإنما له تأثيرات عديدة حسب كل **لموان وجون لوك برنار(Jean-Luc Bernard, Claude Lemoine, 2007)**، على نسق العمل سواء على: المستوى الجزئي micro (مثلا في العلاقة الفيزيولوجية للفرد بالنسبة للشاشة)،المستوي الجوهري méso(كالعلاقة المستقرأة أو الناتجة في الجماعة عن طريق التكوين عن بعد) إلى المستوى الكلي macro (مثل حالة التسيير التنبؤي لشؤون الموظفين العاملين عن بعد)[1].

1 Jean-Luc Bernard, Claude Lemoine: Traité de psychologie du travail et des organisations, 2eme éd., Dunod, Paris,2007, p352.

ويشير **محمد متماتي (Mohammed Matmati, 2002)** ، في دراسته حول تأثيرات تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تسيير الموارد البشرية، إلى ظهور سلوكيات جديدة عند العمال المستعملين للانترانت تتمثل في: الاستقلالية، إشراك أو إدماج الأهداف في نوعية العمل، تحمل المسؤولية فيما يخص تطوير الكفاءات.

ويقول أن الانترانت إن كانت عامل تحسين السلوك الوظيفي، فهي أيضا أساس تطوير الضغط النفسي، والاغتراب أو العزلة عند الأشخاص العاملين عن بعد، والتخوف فيما يخص بقاء المنصب تبعا لإدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في السيرورات العملية[1].

كما تضيف **ليليا بن راس (Lailia Benraiss, 2005)** أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحسن من فعالية العمال، وذلك بالسماح لهم بالوصول إلى كل المعلومات ، مما يؤثر ايجابيا على استقلاليتهم وفعاليتهم[2].

مما سبق تبرز فكرة أن حركة استعمال تكنولوجيا الإعلان والاتصال أمر ضروري إلا انه يجب أن يرافق بتطوير قوي للعلاقات الإنسانية في هذه البنيات العملية.

وفي ظل هذه التغيرات التي أدخلتها تكنولوجيات الإعلام والاتصال على أساليب العمل، وبالإضافة إلى التطور الفكري الإداري فإن إدارة الموارد البشرية تواجه تغيرا في مفاهيمها وسياساتها وممارساتها واستراتيجياتها، نظرا لارتباطها المباشر بممارسة الوظائف المختلفة للإدارة، فقد أعطيت أهمية قصوى للموارد البشرية باعتبارها الوسيلة الفعالة والمصدر الحقيقي للأداء الفعال في المؤسسة، ولانجاز أي تطوير في أساليب العمل والإنتاج[3].

ولم يعد بوسع المؤسسة الجامعية إلا أن تضع بنية تحتية قوية تستوعب التطورات التي تحدث في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتعيد التأهيل لتكون قادرة على التأقلم مع الوضع الجديد. وذلك لما تتيحه تكنولوجيات الإعلام والاتصال للمؤسسات ككل و الجامعية بالخصوص -والتي هي موضوع دراستنا هنا- من فرص لإعادة النظر في طريقة الإدارة والتسيير من أجل التوصل إلى فكرة الإدارة

1 Mohammed MATMATI, Quels impacts des technologies de l'information et communication sur la gestion des ressources humaines?, Symposium international sur la gestion des ressources humaines: état de l'art international et pratiques algériennes, Boumer des, 2002.

2 Lailia benraiss et autres, TIC et performance des salariés: Quels rôle pour la responsabilité social de l'entreprise, université de droit d'économie des sciences d'Aixmarseille "université Paul Cézanne, 2005, p5.

3 كريمة كتاف، إدارة الموارد البشرية و استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة: دراسة ميدانية للمؤسسة الوطنية لأجهزة القياس والمراقبة بمدينة: العلمة- سطيف، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علم اجتماع التنظيم والعمل، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة الجزائر 2 بوزريعة، 2010، ص.5.

المتكاملة. وستظل هذه التقنيات أداة تشخيص وتطوير، وفي ذات الوقت أداة للحد من التجاوزات والأخطاء البشرية.

ومن هنا نصل إلى طرح التساؤل التالي:

- ما واقع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال وما أثره على الأداء الوظيفي للمواد البشرية في الإدارات الجامعية الجزائرية ؟

ويتفرع من هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات التالية:

1. هل واقع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في إدارات الجامعات الجزائرية متقدم وفي المستوى المطلوب؟
2. هل يؤدي استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال الزيادة في كفاءة أداء الموارد البشرية وتحسين خدمات الإدارات الجامعية ؟
3. هل تساهم تكنولوجيات الإعلام والاتصال في تنمية الموارد البشرية وتوسيع الشبكة الاتصالية للجامعة؟
4. هل ساعدت تكنولوجيا المعلومات في القضاء على بعض ضغوطات العمل المترتبة عن النظام الكلاسيكي ككثرة الأوراق، ضيق أماكن العمل بسبب كثرة الرفوف، الغموض في بعض الأحيان في تأدية المهام نتيجة صعوبة انتقال وتداول المعلومة داخل التنظيم ؟

3. الفرضيات:

3. 1. الفرضية العامة:

- استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال يؤثر ايجابيا على الأداء الوظيفي لموظفي الإدارات الجامعية المستعملين.

3. 2. الفرضيات الجزئية:

- واقع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في إدارات الجامعات الجزائرية متقدم وفي المستوى المطلوب.
- يؤثر استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال ايجابيا على أداء موظفي الإدارات الجامعية وتحسين خدماتهم.
- يساهم استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في بناء شبكات اتصال بين الموارد البشرية.
- يخفف استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال من بعض ضغوطات العمل المترتبة عن النظام الكلاسيكي.

4.أهداف الدراسة:

ومن خلال ما سبق فان هدفنا من هذه الدراسة يتمحور في النقاط التالية:

1. الأهداف العلمية:

- الاقتراب من الواقع ومعاينة الميدان لمعرفة مدى مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحسين أداء المؤسسة والتعرف على تطبيقات واستخدامات جهاز الإعلام الآلي في تطوير البيئة المهنية وواقع استعماله في إدارات المؤسسات الجامعية الجزائرية.
- توعية المؤسسات الجامعية الجزائرية بضرورة مسايرة التغيرات الحاصلة في مجال التكنولوجيا وتقنيات الاتصال، وإعلامها استثمار التكنولوجيات الحديثة في إنتاج المعلومات اللازمة لتتمكن من المنافسة والبقاء.
- ترشيد استخدام قنوات الاتصال في الجامعة مما يؤدي إلي تحقيق الأهداف الإستراتيجية للإدارات الجامعية.
- تحسين صورة الجامعة أمام العملاء والمتعاملين معها، لمسايرتها لعصر التقنية المتطورة والمتنامية من خلال امتلاكها لهذه التقنيات واستثمارها في تحسين خدماتها وتوسيع وتسهيل تعاملاتها.
- الاطلاع على الإنتاج العلمي ومستوى المعرفة في موضوع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في إدارات المؤسسات الجامعية وعلاقة إنسان- آلة أو إنسان- تكنولوجيا في مجال العمل.
- معرفة إدراك المجتمع المهني ومدى تقبله واتجاهاته نحو استعمال الحاسوب بغية تقصي الصعوبات والمشاكل التي تواجهه و بالتالي الخروج بتوصيات واقتراحات تساهم في تطوير المجتمع المهني الجامعي.
- إثراء مكتبة علم النفس بالمواضيع الحديثة التي تناقش على الساحة العالمية حيث تعتبر هذه المواضيع حديث الساعة.

2. هدف عملي:

- التدرب والتعود على القيام بالبحوث الميدانية، وكذا التحكم في الإجراءات المنهجية وتقنيات البحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية.

5. أهمية الدراسة :

تتدرج أهمية هذا البحث في محاولة، تسليط الضوء على استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال التي تمثل احد أهم الموارد الحديثة التي ترتكز عليها المؤسسات الجامعية في تقديم خدماتها وتحسين أداء مواردها البشرية. ومحاولة الكشف عن واقع استخدام المؤسسات الجزائرية وخاصة الجامعية منها لهذه التكنولوجيات الحديثة ومدى استفادتها منها و كذا إبراز أهمية للعمل على استغلالها بشكل عالي من أجل أداء متميز.

6.الدراسات السابقة:

ظهرت عدة دراسات تناولت تأثير التكنولوجيات الحديثة لعلوم الإعلام والاتصال على الأداء الوظيفي و أخرى متعلقة ببيئة العمل، ويتمثل بعضها فيما يلي:

6. 1. الدراسات في البيئة العربية:

1. **دراسة بعنوان "اثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة"** دراسة ميدانية بمديرية الصيانة لسونا طراك بالأغواط DML ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، إعداد الباحث: مراد رايس، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005-2006، وقد صيغت إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي الأتي:

ما هي أهم الآثار التي ترتبت نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات على المورد البشري داخل المؤسسة الجزائرية؟

وتلته التساؤلات الفرعية الآتية:

1. ماذا نقصد بعصر المعلومات وما هي ركائزه و مقوماته؟
2. ما هي أهم الجوانب التنظيمية التي تأثرت بقوة بتطبيقات تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة؟
3. ما هي أهم الجوانب البشرية التي تأثرت باقتحام تكنولوجيا المعلومات عالم الأعمال، وما هي طبيعة هذه الآثار التي أحدثتها على الموارد البشرية داخل المؤسسة ؟
4. كيف هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الجزائرية، وما هي أهم الآثار الملموسة أو الملاحظة التي ألحقتها هذه التكنولوجيا بالموارد البشرية؟

ولقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، التاريخي، المقارن، ومنهج دراسة الحالة. وسعى إلى تحقيق عدة أهداف هي كالأتي :

1. توضيح الرؤية تجاه موضوع تكنولوجيا المعلومات وبعض المصطلحات الشائعة والمتداولة حولها تكنولوجيا الإعلام والاتصال، التقارب التكنولوجي، مجتمع المعلومات وغيرها.
2. الإشارة إلى الوضع الحالي وتقديم تصور حوله وكيف أثرت تكنولوجيا علينا ومن حولنا.

3. تقديم تصور مقترح حول طبيعة الموارد البشرية في عصر المعلومات وما هي المتطلبات التي ينبغي توفيرها في هذا المورد للنجاح في عصر المعلومات .

4. إعطاء صورة عن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الجزائرية، وكيف أنها أثرت على الأفراد العاملين داخلها.

وتمحورت الفرضيات في ثلاث نقاط هي:

1. إن الاستعمال المكثف لتكنولوجيا المعلومات في عالم الأعمال، سوف يؤدي إلى تغيير في تركيبة الكفاءات البشرية المطلوبة وبالتالي هذا سيؤدي إلى تغير في أنماط وأساليب الإشراف على الموارد البشرية داخل المؤسسة[1].

2. إن الأتمتة المتزايدة للأنشطة داخل المؤسسة والتي مست حتى الأنشطة غير الروتينية، خاصة مع غزو الذكاء الاصطناعي، قد يؤدي هذا إلى إثراء الوظائف وبالتالي الرفع من الكفاءات البشرية المطلوبة لشغلها وليس حتما لإلغائها.

3. إنه كما أوجدت تكنولوجيا الزراعة والمستعملة في العصر الزراعي مهارات معينة وتكنولوجيا الصناعة كذلك المهارات الخاصة بها، فإن تكنولوجيا المعلومات بدورها أوجدت مهارات معينة ينبغي على الأفراد العاملين التحلي بها.

العينة: تمحورت الدراسة حول فئتين من العمال هما الإطارات وعمال التحكم، تم اختيارهم بصفة عشوائية منتظمة وأخذت منهم عينة تتكون من 40 عامل. مجال الدراسة: أجريت الدراسة بمديرية الصيانة لسوناطراك بالاغواط DML (2004-2005). وقد توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج لخصت كالآتي:

1. هناك جهود تبذل من طرف المسؤولين قصد استقطاب هذه التكنولوجيا واستغلالها، لكن هذه الجهود في أغلب الأحيان غير منهجية تنقصها إستراتيجية واضحة المعالم يشترك فيها كل من العامل والإدارة على حد سواء لإنجاح هذه المشاريع المعلوماتية.

2. إن هذه الجهود تبقى دون المستوى وهذا لسبب رئيسي هو عدم كفاءة الموارد البشرية، لهذا ينبغي وضع برامج تكوينية مدروسة قصد إعادة تأهيل العامل الجزائري.

3. إن الجانب المادي أو التقني لهذه التكنولوجيا على مستوى المديرية متوفر، ولكن الحاجز أو العائق الكبير في وجه هذه المشاريع المعلوماتية الواعدة هو عدم توفر الموارد البشرية المؤهلة.

أما ما نستنتجه فيما يخص أهم الآثار التي ألحقتها تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية فهو كالآتي :

1. إن تكنولوجيا المعلومات ساعدت على رفع الأداء البشري وذلك ب:

---

1 كريمة كتاف، إدارة الموارد البشرية و استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة: دراسة ميدانية للمؤسسة الوطنية - القياس والمراقبة بمدينة العلمة-سطيف-، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر2، 2009-2010، ص17.

- السرعة: فالأعمال التي كانت تأخذ فترة طويلة في تنفيذها أصبحت اليوم تؤدى في وقت قصير جدا.
- الدقة في الأداء: فبفضل تكنولوجيا المعلومات أصبحت اليوم نسبة الخطأ في تأدية الأعمال قليلة جدا.
- تقليص التكاليف: وهذا نتيجة للعاملين السابقين، فالسرعة تسمح بتوفير المعلومات في الوقت المناسب، وهذا يسمح باتخاذ القرارات والإجراءات الإستعجالية السليمة قبل فوات الأوان، أما الدقة فتسمح بتفادي التكاليف المترتبة عن كثرة الأخطاء.

2. ساعدت تكنولوجيا المعلومات في القضاء على بعض ضغوطات العمل المترتبة عن النظام الكلاسيكي ككثرة الأوراق والإجراءات البيروقراطية، ضيق أماكن العمل بسبب كثرة الرفوف، الغموض في بعض الأحيان في تأدية[1] المهام نتيجة صعوبة انتقال وتداول المعلومة داخل التنظيم، أما اليوم وبفضل التسهيلات والمزايا التي أتاحتها تكنولوجيا المعلومات أمكن تفادي كل هذه الصعوبات والمشاكل.

3. أدى العمل عبر الشبكات المعلوماتية إلى تقليل حركة الأفراد داخل التنظيم وهذا يساعد أكثر على تكريس الجهد البشري في العمل، عوض التنقل من مكتب لآخر لأجل الحصول على معلومة أو موافقة من طرف المسؤول، أما اليوم وبفضل العمل على الشبكة أمكن القيام بمعظم الأنشطة عبر الحاسوب الشخصي في المكتب وفي وقت أقصر وأسرع دون الحاجة إلى التنقل.

4. لقد منحت تكنولوجيا المعلومات للعمل شفافية أكثر بحيث لم يعد تداول المعلومات داخل النظام يخضع للإجراءات البيروقراطية، كما ساعدت كذلك على إعطاء مصداقية أكبر لعملية التقييم بين الأفراد من طرف المسؤولين تجاه الأفراد الذين هم تحت إشرافه.

5.إن الحديث عن المزايا الجليلة التي منحتها لنا تكنولوجيا المعلومات في تأديتنا لأعمالنا هذا لا يعني أنها لا تنطوي على بعض السلبيات، لكن هذه السلبيات لا تعود إلى تكنولوجيا المعلومات في حداتها بقدر ما تعود لقصور في معارف الأفراد واستخداماتها أو لقصور في تصميم بعض البرامج المعلوماتية والتي تكون في الغالب لعدم استشارة العمال في خصوصيات العمل.

حاول الباحث في هذه الدراسة التطرق إلى أهم الآثار التي خلفتها تكنولوجيا المعلومات على المورد البشري في المؤسسة حيث ساعدت على رفع الأداء البشري وذلك من حيث: السرعة، الدقة في الأداء وتقليص التكاليف، كما ساعدت في القضاء على بعض ضغوطات العمل، وأصبح العمل أكثر شفافية، فتداول المعلومات داخل التنظيم لم يعد يخضع للإجراءات البيروقراطية، وأعطت مصداقية أكبر لعملية تقييم الأفراد من طرف المسؤولين.

كما تحدث الباحث عن إدارة الموارد البشرية: مفهومها، عناصرها، أهميتها، أهدافها وأهم التحديات التي تواجهها، ووضح الباحث ما المقصود بعصر المعلومات ومقوماته، وتناول أهم الجوانب

1 نفس المرجع السابق، ص18.

التنظيمية والبشرية التي تأثرت بتطبيقات تكنولوجيا المعلومات، كما تناول واقع التكنولوجيا في المؤسسة الجزائرية[1].

وقد وظفنا هذه الدراسة في الجانب النظري في بعض المفاهيم، كما وظفناها في الجانب الميداني في بناء بعض أسئلة الاستبيان.

2. **أجريت دراسة عام (1994) من قبل الباحث وهيب عبد الفتاح صوفي،** هدفت تشخيص تجربة جامعة الملك عبد العزيز في مجال ميكنة المكاتب واستخدام الحاسب الآلي وإبراز الجوانب الايجابية والسلبية والمشكلات التي واجهت تلك التجربة، حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. لقد قامت جامعة الملك عبد العزيز في وقت مبكر بإدخال تكنولوجيا المكاتب، وعملت على ميكنة العمل المكتبي وتوسعت في استخدام الحاسب الآلي في العديد من مجالات العمل وفي مختلف الإدارات.

2. لقد أسهم استخدام الحاسب بجامعة الملك عبد العزيز في تحقيق العديد من المزايا مثل تخفيض الاعتماد على العنصر البشري وتوفير الوقت واستخدام النظم المتطورة في تعريب البيانات.

3. ساهم مركز الحاسب الآلي بجامعة الملك عبد العزيز في بناء العديد من النظم المالية والإدارية وإنجاز بعض المشروعات التطبيقية مثل نظام شؤون الموظفين ونظام المرتبات والأجور وغيرها مع إمكانية التوسع في تطبيقات جديدة مستقبلا.

4. لقد ساهمت ميكنة المكاتب واستخدام الحاسب الآلي في تبسيط إجراءات العمل المالي والإداري ولكن النتائج التي تحققت في هذا المجال لم تكن على مستوى الاستثمار والجهود المبذولة في هذا المجال.

5. مازالت الجامعة تواجه بعض الصعوبات والمعوقات التي تواجه عملية تبسيط إجراءات العمل اعتمادا على ما هو متاح من تكنولوجيا العمل المكتبي والإمكانات المتاحة في مجال الحاسبات الآلية.

6. رغم وجود مقومات لنظام معلومات متكامل إلا أن المقومات لم تصل إلى حد قيامها بتوفير أساس لدعم القرارات على مستوى الجامعة.

حيث تمثل مجتمع الدراسة في مجموعة المكاتب والإدارات التي تشمل عليها الأمانة العامة بجامعة الملك عبد العزيز، وقد جرى جمع البيانات من عينة مجتمع الدراسة وهم مديري الإدارات ورؤساء الأقسام عن طريق الاستبيان والذي وزع على كافة إدارات و كليات الجامعة بجدة[2].

تفيد هذه الدراسة في التعرف على تجربة جامعة الملك عبد العزيز في مجال حوسبة العمل الإداري من خلال إدخال تكنولوجيا الحاسب الإداري، ومقومات نجاح الحاسب الآلي في مجال العمل الإداري.

---

1 نفس المرجع السابق، ص19.

2 الزيود محمد محمود، دور أنظمة المعلومات في تحسين فاعلية عملية اتخاذ القرارات -حالة أمانة عمان الكبرى الأردن- أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، ص13.

3. دراسة تمت في الجامعة الإسلامية غزة، لنيل درجة ماجستير في إدارة الأعمال. تحت عنوان الأتمتة دورها في تحسين أداء إدارات الموظفين في الوزارات الحكومية، من إعداد فاطمة محمود رزق رعزب، 2008، شملت الدراسة 110 منهم رؤساء أقسام، مدراء ونواب، ولقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. درجة تطبيق واستخدام عناصر الأتمتة مقبولة بشكل عام في الوزارات الحكومية.

2. أن الأتمتة تساهم في التخطيط والاختيار والتقييم وتحديد الاحتياجات التدريبية للموارد البشرية في الوزارات الحكومية بشكل جيد.

3.أن عناصر تطبيق الأتمتة في إدارات شؤون الموظفين المقترحة في هذه الدراسة ستؤدي لزيادة فعالية إدارات شؤون الموظفين كما أن هناك مجموعة من التحديات والصعوبات التي تواجه تطبيق الأتمتة في إدارة شؤون الموظفين.

4. دراسة أخرى تمت بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية تحت عنوان الأتمتة ودورها في تحسين أداء إدارات الموارد البشرية في الأجهزة الأمنية المركزية لمدينة الرياض، لنيل شهادة دكتوراه الفلسفة في العلوم الأمنية، من إعداد ناصر بن منيف بن رازن العتيبي، بالمملكة العربية السعودية، 2007، توصلت الدراسة إلى أن:

1. استخدام الأتمتة في إدارات الموارد البشرية كان ضعيف، وأن الأتمتة يمكن أن تسهم في تحسين أداء هذه الأخيرة بدرجة كبيرة.

2. ولقد أثبتت الدراسة أن هناك تحد من تطبيق الأتمتة بإدارات الموارد البشرية بدرجة كبيرة، وأن المتطلبات المقترحة في هذه الدراسة لتفعيل الأتمتة ستؤدي إلى زيادة فعالية إدارة الموارد البشرية بشكل كبير، أظهرت الدراسة أن 70 بالمائة من أفراد الدراسة التحقوا بدورات تدريبية في مجال نظم المعلومات والاتصالات، وقدمت الدراسة نموذج دراسي لتفعيل الأتمتة في الإدارات المذكورة.

5. دراسة سعد النويصر بعنوان "أثر تقنية المعلومات في رفع كفاءة أداء الأجهزة الأمنية" سنة 1997، هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين استخدام تقنية المعلومات في رفع كفاءة الأداء ومدى اعتماد الأجهزة الأمنية على وسائل تقنية المعلومات واستخدامها في أداء مهامها والوقوف على أثر استخدام وسائل تقنية المعلومات من قبل الأجهزة الأمنية على مستويين هما: درجة كفاءة أدائها، ومستوى إجراءات أداء الخدمات المقدمة للجمهور، والتأكيد على أهمية التوسع في استخدام وسائل تقنية المعلومات من قبل الأجهزة الأمنية في حالة التوصل إلى نتائج تؤكد وجود أثر إيجابي على عملها. ولقد اتبع الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي من خلال تطبيق استبيانين على أفراد عينة الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

1. يرى أغلب العاملين على وسائل تقنية المعلومات في الأجهزة الأمنية أن مستوى كفاءة أدائهم يرتفع بدرجة عالية جدا عند الاعتماد عليها.

2. أكد أغلب العاملين في الأجهزة الأمنية على ضرورة تكثيف استخدام تلك الوسائل في أداء مهام عملهم.

3. أوضح معظم العاملين على تلك الوسائل أنهم يعانون من صعوبات تتمثل في الأعطال الفنية الناجمة عن الاستخدام الخاطئ، وأكدوا على ضرورة توفير مراكز للصيانة والتدريب على تلك التقنيات.

4. يرى معظم الجمهور المتعامل مع الأجهزة الأمنية أن استخدام وسائل تقنية المعلومات يؤدي إلى تسهيل إجراءات الخدمات التي يرغبون في الحصول عليها بدرجة كبيرة جدا هذا إلى جانب توفير السرية والسرعة في الإنجاز واختصار الإجراءات[1].

منه توجد علاقة طردية قوية بين استخدام وسائل تقنية المعلومات وبين مستوى كفاءة أداء عمل الأجهزة الأمنية.

6. **دراسة حمو بوظريفة وآخرون بعنوان "اتجاهات العاملين على الحاسوب نحو استعمال النظارات الطبية" سنة 2008**، وتتمثل عينة البحث في 124 موظف في كل من مركز البحث في الاعلام العلمي والتقني (CERIST) ببن عكنون ومركز الإعلام الآلي لشركة الخطوط الجوية الجزائرية بالقبة. ومن بين العناصر التي تعرض إليها، العمل على جهاز الإعلام الآلي ومدى تسببه في الضغط المهني، وتوصلت الدراسة إلى:

1. مستعملو جهاز الإعلام الآلي يعانون من أعراض الضغط النفسي، وتتمثل الأعراض في المعطيات العصبية مثل الرغبة في البكاء، الانطواء والإحباط.

2. العمل على جهاز الحاسوب روتيني وممل ويزيد من عبء العمل المحسوس.

3. سعي مستعملو الحاسوب إلى إتباع إستراتيجيات لمقاومة الضغط الناتج عن استعمال جهاز الحاسوب والتي تكمن في: استراتيجيات حل المشكل، استراتيجيات مركزة على الانفعال، واستراتيجيات التجنب[2].

6. 2. الدراسات الأجنبية:

1. **فقد قام ثيرسا هنتر(Theresa Heirtze) ستورات بريتشندر(Bretsechneider)، سنة 2000**، بدراسة هدفت إلى التعرف على **آثار تطبيق تكنولوجيا المعلومات على الهياكل التنظيمية لمؤسسات القطاع العام**، كما هدفت أيضا إلى استكشاف أثر إعادة الهيكلة وتبني تكنولوجيا المعلومات على الأداء التنظيمي لتلك المؤسسات، كما تحاول الدراسة الإجابة على الأسئلة التالية:

1. هل التغييرات الهيكلية تحدث كنتيجة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات العامة؟

---

1 محمد بن على المانع، تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء: دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن العام، مذكرة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية، الرياض، 2006، ص 90.

2 حمو بوظريفة وآخرون، اتجاهات العاملين على الحاسوب نحو استعمال النظارات الطبية- دراسة ميدانية، مخبر الوقاية والأرغونوميا، جامعة الجزائر2،، دارالملكية، الجزائر، 2008، ص 139.

2. هل التغييرات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات في الهيكل التنظيمي إضافة إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات نفسها تؤثر على نظم اتخاذ القرارات والاتصالات في المنظمات العامة؟

حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. هناك أثر قليل لتطبيق تكنولوجيا المعلومات على عدد المستويات الإدارية وعدد متخذي القرارات.

2. إن تطبيق تكنولوجيا المعلومات يسمح للعديد من أعضاء المنظمة بالمشاركة في عمليات اتخاذ القرارات.

3. كلما كانت الرقابة الخارجية أقل على أنظمة المعلومات أي أنها أكثر مركزية ضمن المنظمة وأقل عرضة للمؤثرات السياسية، فإن هذا يتضمن عدد أقل من المستويات الإدارية.

4. يوجد أثر هام للرقابة الخارجية على تكنولوجيا المعلومات على عدد متخذي القرارات، فكلما كانت الرقابة خارجية أكثر سوف يكون عدد أكبر من متخذي القرارات.

5. لقد أدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات إلى تقوية اتجاهات المدراء نحو تكنولوجيا المعلومات، فكلما ازداد أداء المنظمة فإن اتجاهات المدراء نحو تكنولوجيا المعلومات تكون أقوى.

6. أدى تطبيق العديد من تكنولوجيا المعلومات إلى تحسين الاتصالات داخل المؤسسة.

7. إعادة هيكلة قليلة تحدث في مؤسسات الحكومة كنتيجة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات، حيث أن إعادة الهيكلة لها أثر قليل جدا على أداء المؤسسة.

حيث تم جمع البيانات من خلال 1991 مسح بريدي وزعت على مدراء البرامج الحكومية على مستوى الأقاليم، وقد أشرفت كلية دراسات المعلومات ومركز التكنولوجيا وسياسات المعلومات في جامعة سايكوز على تلك المسوحات البريدية. وقدمت المسوحات بالبريد إلى مدراء البرامج في أكبر 450 مقاطعة وإقليم من المجموع الكلي البالغ 1278 مسح بريد. وقد تم استرجاع 570 مسح بريد بمعدل إجابة بنسبة 44.6 حيث كان المستجدون ممثلين للعينة بدلالة حجم الإقليم أو المقاطعة، معدل النمو والتوزيع الجغرافي، وقد وجد أن العديد من المسوحات غير كاملة وعلى أية حال وبعد استبعاد المسوحات غير كاملة تم اعتماد 454 للتحليل. تفيد هذه الدراسة في التعرف على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وإعادة الهيكلة في المنظمات العامة من خلال تأثيرها على الهياكل التنظيمية، الاتصالات، واتخاذ القرارات وعلى الأداء التنظيمي[1].

2. دراسة ستيفن Steven1981 بعنوان توطين التقنية وأتمتة إدارة العاملين بالقطاع العام:

دراسة تطبيقية، في الولايات المتحدة الأمريكية ، ومن أهم نتائج الدراسة :

1. سرعة انجاز العاملين عن طريق استخدام النظم الحاسوبية.

2. إيجاد حلول منطقية باستخدام الطرق التحليلية لحل المشكلات التي تواجه إدارة الموارد العاملين بفضل ما طورته التقنية المعلوماتية.

1 الزيود محمد محمود، دور أنظمة المعلومات في تحسين فاعلية عملية اتخاذ القرارات -حالة أمانة عمان الكبرى الأردن- أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، ص21.

3. سهولة تقييم العمل واختبار وقياس إنتاجية الإدارة.
4.كشف وتحليل أنظمة الإدارة القائمة ووجود اختلاف وتباين بين الموظفين المدنيين والعسكريين والمشكلات التقنية التي يمكن التغلب عليها.

3. **دراسة تيتر teeter 2000 حول الحكومة الالكترونية لصالح مجلس التميز في الحكومة الأمريكية**، وتتمثل نتائج الدراسة فيما يلي:
1. الدعم الواضح لإدخال مفاهيم وأساليب عمل الحكومة الالكترونية لأنها تمثل نقلة نوعية في الإدارة العامة والارتفاع بمستوي المشاركة للمواطنين وتعزيز الرقابة والمسؤولية في أجهزة الدولة.
2. قلق المبحوثين حول مشكلة الأمان في شبكة الانترنت.
3. وضع خطة إستراتيجية للتحول إلى الحكومة الالكترونية وفقا للمبادئ المحددة.

4. **هذا، ونذكر دراسة محمد متماتي Mohammed MATMATI**، تحت عنوان **بعض تأثيرات تكنولوجيا الإعلام والاتصال على تسيير الموارد البشرية**، من جامعة Grenoble ،2002، ولقد توصل إلى ظهور سلوكيات جديدة عند العمال المستعملين للانترانت تتمثل في:
1. الاستقلالية.
2. إشراك أو إدماج الأهداف في نوعية العمل.
3. تحمل المسؤولية فيما يخص تطوير الكفاءات.

ويقول أن الانترانت إن كانت عامل تحسين السلوك الوظيفي، فهي أيضا أساس تطوير الضغط النفسي، والاغتراب أو العزلة عند الأشخاص العاملين عن بعد، والتخوف فيما يخص بقاء المنصب تبعا لإدماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال في السيرورات العملية[1].

مما سبق تبرز فكرة أن حركة استعمال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال أمر ضروري إلا انه يجب أن يرافق بتطوير قوي للعلاقات الإنسانية في هذه البنيات العملية.

كما تضيف **ليليا بن رايس Lailia Benraiss** أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحسن من فعالية العمال، وذلك بالسماح لهم بالوصول إلى كل المعلومات، مما يؤثر ايجابيا على استقلاليتهم وفعاليتهم[2].

وفي ظل هذه التغيرات التي أدخلتها تكنولوجيات الإعلام والاتصال على أساليب العمل، وبالإضافة إلى التطور الفكري الإداري فإن إدارة الموارد البشرية تواجه تغيرا في مفاهيمها وسياساتها وممارساتها واستراتيجياتها، نظرا لارتباطها المباشر بممارسة الوظائف المختلفة للإدارة، فقد أعطيت أهمية قصوى للموارد البشرية باعتبارها الوسيلة الفعالة والمصدر الحقيقي للأداء الفعال في المؤسسة، ولانجاز أي تطوير في أساليب العمل والإنتاج[3].

1 Mohammed MATMATI ,Op.cit.

2 Lailia benraiss et autres, Op.cit., p5.

3 كريمة كتاف، مرجع سبق ذكره، ص.5.

ولم يعد بوسع المؤسسة إلا أن تضع بنية تحتية قوية تستوعب التطورات التي تحدث في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتعيد تأهيل لتكون قادرة على التأقلم مع الوضع الجديد.

7. صعوبات وعراقيل البحث:

كما هو معروف، لا توجد دراسة علمية خالية من الصعوبات والعراقيل. و دراستنا هذه لا تستثنى من هذه القاعدة، وموضوع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال موضوع مهم ومتشعب، لهذا حاولنا من خلال هذه الدراسة التطرق إليه من جانب منه فقط، ألا وهو علاقته بأداء الموارد البشرية في الإدارات الجامعية، إلاّ أن هذا الموضوع يبقى متشعب ويطرح تساؤلات عديدة والتي وللأسف لم يسمح لنا الوقت ولا الإمكانيات بالتطرّق إليها جميعا، لكن نأمل أن تكون محلّ دراسات مستقبلية.

وما زاد من صعوبة الدراسة هو قلة وجود دراسات سابقة -على حدّ علمنا - تطرقت إلى موضوع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في المؤسسات ذات الطابع الإداري والخدماتي.

إضافة إلى صعوبة تشعب الموضوع وقلة الدراسات واجهتنا صعوبة ترجمة بعض المصادر التي كانت باللغة الأجنبية مما تتطلب منّا وقتا وجهدا إضافيا.

رغم كلّ هذه العراقيل والصعوبات التي واجهتنا إلاّ أنّها لم تثنينا ولم تمنعنا من معالجة هذا الموضوع وحلّ إشكاليته وإنّما العكس، فقد زاد ذلك من إصرارنا ورغبتنا في الغوص في أعماق هذا الموضوع.

8. تحديد المفاهيم:

8. 1. تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

يعرفها طه عبد العاطي نجم بأنها:" مجموعة التقنيات والأدوات والوسائل والنظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله خلال عملية الاتصال، والتي يتم خلالها جمع المعلومات والبيانات بمختلف أشكالها وأنواعها ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات واسترجاعها في الوقت المناسب ونقلها من مكان لأخر وتبادلها"[1]. وتعرف أيضا بأنها تطبيق المعارف العلمية والتقنية المحصل عليها، واستعمال التقنيات، المعدات والأساليب اللازمة في تصميم، تطوير، تصنيع المنتجات والخدمات وفي عمليات التسيير واتخاذ القرارات المناسبة[2].

أما التعريف الإجرائي فنقصد بها في دراستنا هذه مجموعة الهياكل التكنولوجية الحديثة والمتعلقة بتبادل المعلومات، والتي تساهم في تحسين الأداء والاتصال بين الموظفين في الإدارات الجامعية، وتتمثل

1 طه عبد العاطي نجم، الاتصال الجماهيري، دار المعرفة، الإسكندرية، 1998، ص.292

2 وسيلة حمداوي ، إدارة الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة ،2004 ، ص.164.

أساسا في جهاز الحاسوب ومنظومة الشبكات: الانترنتInternet، الانترانت Intranet والاكسترانت Extranet. بالإضافة إلى الهاتف والفاكس.

8. 2. جهاز الإعلام الآلي:

جهاز إلكتروني لديه القدرة على استقبال البيانات وتخزينها داخليا ومعالجتها أوتوماتيكيا بواسطة برنامج من التعليمات للحصول على النتائج المطلوبة[1]. وذلك بكفاءة عالية في الأداء من خلال تحقيقه لمزايا السرعة والدقة والسعة والثقة والصلاحية[2].

ويتكون الحاسوب أو الكمبيوتر(Computer) من تجهيزات فكرية برمجية (Software)، لا يمكن مشاهدتها ولكن يمكن رؤية تأثيراتها: برامج تشغيل (دوص، ويندوز...)، برامج تطبيق، خدمات... وأخرى مادية صلبة (العتاد/ Hardware)، يمكن مشاهدتها: وحدة مركزية بمكوناتها الالكترونية وأدوات إدخال وإخراج (لوحة مفاتيح، فأرة، شاشة عرض، طابعة...)[3]

8. 3. الأداء الوظيفي:

هو مجموعة من السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله، وتتضمن جودة الأداء، حسن تنفيذ، والخبرة الفنية في الوظيفة، فضلا عن الاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة والالتزام باللوائح الإدارية والتعليمات التي تنظم عمله والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص ودقة[4] .

أما إجرائيا فيمكن تعريفه على انه العمل والسلوك ذو القيمة أو التأثير الذي يتطلب جهدا مبذولا لإحداث التغيير على شيء ما، أو هو القدرة على تحويل المدخلات الخاصة بتنظيم المواد الأولية، مواد نصف مصنعة إلى مخرجات أي عدد محدد من المنتجات والخدمات بوصفات محددة وبأقل تكلفة. أي أن الأداء يتكون من عنصرين هما العنصر السلوكي للأداء الذي هو كل تصرفات الموظف التي يسلكها أثناء أدائه لعمله كالسرعة والدقة في الانجاز، وصفاته الشخصية كالإمكانيات الذهنية وخصائصه العقلية والعملية والتقنية وخبراته العلمية وتكوينه الجسدي.

---

1 حلمي يحيى مصطفى، خشبة محمد السعيد، الكمبيوتر و نظم المعلومات، مكتبة عين الشمس، 1990، ص11.

2 فضيل دليو، تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة: بعض تطبيقاته التقنية، دار هومة، الجزائر، 2014، ص 120.

3 نفس المرجع السابق، ص 119.

4 عبد القادر سعيد بنات، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال/ موارد بشرية، الجامعة الإسلامية - غزة ،2009 ،ص32.

8. 4. الاستعمال /الاستعمالية: l'utilisabilité

هي "الطريقة التي يستعمل بها منتج ما والتي تحقق بها الفعالية، النجاعة والرضا في إطار استعمال خاص" (ISO 9241-11-1998)[1].

وهنا نقصد استعمال الهاتف والفاكس وجهاز الإعلام الآلي ولواحقه أو أجهزته الأخرى المبنية على المعالجات والمتحكمات والبرمجيات ومختلف الشبكات المبنية عليه في الإدارات الجامعية من اجل تأمين سير الإجراءات والأعمال بشكل آلي دقيق وسليم و بأقل خطا ممكن.

8. 5. الإدارة الجامعية:

يمكن النظر إلى الإدارة الجامعية من عدة زوايا[2]:

1. باعتبارها نشاطا ومجموعة من العمليات المتشابكة التي تترابط فيما بينها داخل المؤسسة الجامعية لتحقيق الأهداف المنشودة للجامعة.
2. باعتبارها حقلا من حقول الدراسة، وتعني هنا مجموعة من النظريات والمبادئ والمفاهيم والمهارات التي تساعد الباحثين أو الإداريين على فهم وتحليل وتفسير الظواهر والأنشطة الإدارية وتعينه على التنبؤ بها وتوجيهها.
3. باعتبارها نظاما له مدخلات وعمليات ومخرجات.

- أما مدخلات هذا النظام فهي الهيكل التنظيمي، القوى البشرية، التكنولوجيات، الأنظمة والقوانين والتشريعات، الأهداف والفلسفة، والمناهج والبرامج والخطط التعليمية.(درة، 1989)
- أما العمليات فهي عمليات تحويل المدخلات إلى مخرجات وتشتمل: القيادة والرقابة والمتابعة والتقييم والتوظيف والتخطيط.
- أما المخرجات فتتضمن تحقيق الأهداف المرسومة للجامعة (إنتاج المعرفة، إعداد القوى البشرية، إنتاج البحوث، التعليم...)

1 Dubois Michel, Bobilier Chaumon, L'acceptabilité des technologie: bilan et nouvelles perspectives, le travail humain , 2009/4 vol. 72, p 305.

2 محمود الخطيب أحمد ، عادل سالم معايعة ، الإدارة الإبداعية للجامعات: نماذج حديثة، جدارا للكتاب العالمي، عمان، 2006، ص42.

الـجـانـب الـنـظري

الفصل الأول

مدخل إلى تكنولوجيات الإعلام والاتصال في المؤسسات

تمهيد

1. المحيط التكنولوجي

2. عناصر التطور التكنولوجي

2. 1. التكنولوجيا

2. 2. التقنية

2. 3. تطور المعارف

2. 4. تطور الكفاءات

3. مفهوم تكنولوجيات الإعلام والاتصال

3. 1. تحديد بعض المصطلحات المرتبطة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال

3. 1 .1.التكنولوجيا والتقنية

3. 1. 2. الفرق بين نظم المعلومات وتكنولوجيا الإعلام والاتصال

3. 1. 3. مصطلحي التكنولوجيا والإدارة الحديثة

4. تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال

5. أهمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال

7. دوافع إدخال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال إلى المؤسسة

8. استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة

8. 1. استعمال داخلي

8. 2. استعمال خارجي

9. فوائد تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة

10. دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تدنئة التكاليف

11. دفع عجلة التنمية من خلال تكنولوجيات الإعلام والاتصال

خلاصة الفصل

من الواضح للعيان في راهننا اليومي أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال Information and communication technologies (ICTs) قد غيرت من حياة الإنسان وغيرت نظرته إلى العالم وما يحيط به من أشياء بصفة عميقة ومثيرة للانتباه وللاستشكال الفلسفي أيضا، فقد أصبح إبداع المعلومة وتسييرها واستعمالها ونشرها مسألة حيوية كونية ومصيرية في كثير من المجالات[1] سواء الاجتماعية أو السياسية أو الأمنية أو التربوية أو الاقتصادية. إن الحواسيب هي أقصى ما أبدعته عبقرية العقل البشري في القرن العشرين. وهي تمثل على حد قول الباحثان الأمريكيان "فورستر وموريسون "« نواة التكنولوجيا في زماننا. إنها براديغم جديد و"حس مشترك" جديد»، ففي فترة زمنية قصيرة وقياسية إن جاز التعبير لا تتجاوز الأربعين سنة احتلت الحواسيب مكانة هامة وضرورية ليس في المجتمعات المصنعة والمتقدمة فحسب بل في كل أنحاء المعمورة حتى أصبحت محور الحركة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية أيضا ذلك أنه «من دون الحواسيب وشبكات عمل الحاسوب فإن الكثير من الصناعة التحويلية، التجارة، النقل، التوزيع، الحكومة، الجيش، مصالح الصحة، التربية والبحث سوف تتوقف ببساطة عن العمل ».

بعد هذه الثورات الثلاث[2] عاشت البشرية وما تزال تحولا هاما ذو دلالة عميقة على أكثر من صعيد يسميه فلوريدي ثورة علمية رابعة قائمة على براديغم المعلومة التي استدعت إعادة النظر في الطبيعة الأساسية للبشر ودورها في الكون. ولقد حدث ذلك بفعل ما اسماه بالمنعطف المعلوماتي The information turn فهو يرى أن التقدم في مجال المعلوماتية قد زود الإنسان بقوة ابستيمية وتقنية جديدة

1 جميلة حنيفي، أخلاقيات الحاسوب: رهان و تحدي فلسفي لتكنولوجيا المعلومات، مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلة علمية محكمة تصدر سداسيا، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية - جامعة الجزائر 2- ، عدد20، ديسمبر 2012، ص: 92.

2 إن التحول إلى مجتمع المعلومات قد تم في نظر لوتشيانو فلوريدي Luciano Floridi على أربع مراحل انتقالية سعت فيها المعرفة البشرية نحو الفهم و الاكتمال. وهي في نظره أربع ثورات فقد ذكر في مقاله الموسوم: « الأتيقا بعد الثورة المعلوماتية Ethics after information revolution» أن الثورة الأولى صنعها كوبرنيكوس بإثبات مركزية الشمس للكون Heliocentric cosmology وهي النظرية التي أزاحت في نظر فلوريدي الأرض و الإنسان من مركزية الكون. أما الثورة الثانية فقد صنعها العلم البيولوجي الفيلسوف شارل داروين، الذي بين أن كل أشكال الحياة قد تطورت عبر الزمن من أصول مشتركة وفق قانون الانتخاب الطبيعي Natural selection وهذه نظرية أزاحت هي الأخرى الإنسان من مركزيته في المملكة البيولوجية. أما الثورة الثالثة فقد أبدعها عالم النفس سيجموند فرويد عندما توصل في أبحاثه أن الوعي لا يعبر سوى عن جزء من ماهية الإنسان ذلك لأن هناك جزءا لا شعوريا تتحكم فيه الغرائز المكبوتة و التي تخضع للقمع الدائم. وهذه النظرية أيضا أزاحت الإنسان من مركزية المعقولية الخالصة، وهو وضع احتله من زمن ديكارت بامتياز. إذ لقد غيرت الثورات الثلاثة نظرة الإنسان إلى الكون من حوله وإلى نفسه أيضا. وكشفت كما خلص فلوريدي إلى « أننا لسنا كائنات ساكنة في مركز الكون (الثورة الكوبرنيكية) ولسنا بصورة غير طبيعية بعيدين و متميزين عن باقي المملكة الحيوانية (الثورة الدروينية). كما أننا بعيدون جدا عن إن نكون عقولا ديكارتية شفافة تماما لذاتها (الثورة الفرويدية أو العصبية العلمية» .

تسمح له بالتحكم في الأشياء وفي الحقائق الطبيعية والاصطناعية معا، وأكثر من ذلك[1] فقد غير فهم الإنسان لذاته ولعلاقاته بالعالم الخارجي. لقد أصبح البشر كائنات معلوماتية متطورة Informational orgamisms (Inforgs) ومحيطها الخارجي لم يعد فيزيائيا فقط بل افتراضي أيضا يتم ولوجه ب>>واسطة أدوات هي بمثابة بوابات على حد تعبير فلوريدي تتمثل في الانترنت Internet أو الشبكة الدولية للمعلومات، الحواسيب النقالة أو المحمولة Lap top and Notebook، الأقراص المرئي Dvd، الأقراص المدمجة Cd-rom، البريد الالكتروني Mail، المدونة الالكترونية Blog، المواقع، صفحة الويب Web site، المستخدم User، كلمة السر Password، الفأرة، على الخط Online، خارج الخط Offline، دردشة Chat، المنتدى Forum، الفيس بوك Face book، التويتر Twitter، اليوتيوب You tube، الحاسوب أللوحي Tablet computer، الحاسوب المكتبي وغيرها[2].

يقول بينوم إن فيبر قد فهم الكون فهما معلوماتيا ودعا إلى وجوب اتخاذ مسؤولياتنا إزاء التحديات التي يفرضها هذا التقدم الهائل في مجال المعلوماتية، والإمكانات اللامحدودة التي أصبحت متاحة للإنسان وهذا ما يتبين لنا من خلال النظر في كتابه الموسوم: الاستعمال الإنساني للموجودات الإنسانية. لقد أكد في ثنايا هذا المؤلف التأسيسي دور المعلومة في حياة الإنسان العصرية، حيث يقول إن فهم المجتمع مرتبط ب « دراسة الرسائل و تسهيلات الاتصال المتعلقة بها سواء كانت رسائل بين الإنسان والآلات، أو بين الآلات والإنسان أو بين الآلة والآلة فإن مصيرها أن تلعب دور ذو أهمية عظمى في تطورها المستقبلي»[3].

والمعلومة كما يعرفها هي "اسم لمحتوى متبادل مع العالم الخارجي، وإن تلقي المعلومة واستعمالها عبارة عن عملية ضبط الحالات الطارئة للمحيط الخارجي ولمعيشتنا بصورة فعلية ضمن هذا المحيط" العصري والمعقد معا، المشكل من الآلات الاصطناعية ذات الجودة العالية من الأداء والتعقيد. بمعنى أن الإنسان ليس مجرد عضوية بيولوجية بل هو أيضا كائن معلوماتي يتلقى المعلومات من خلال أعضائه[4] الحسية وبالتالي فلا فرق في نظره بين إصدار أمر للآلة أو إصدار أمر للإنسان، فالإنسان عضوية اتصالية Communicative organism والآلة يمكن أن تكون كذلك أيضا. أي لديها الخصائص الاتصالية نفسها، وكل واحد يؤثر في الآخر بصورة متبادلة. إلا أن الإنسان يستطيع بفضل استعمال فكره ووعيه بذاته أن يتمرد على نفسه، وهو عكس الآلة يملك القدرة على تقبل ما هو غير منطقي كما يملك القدرة على التعامل مع ما هو غير عقلاني[5].

---

1 نفس المرجع السابق، ص: 93.

2 نفس المرجع السابق، ص: 94.

3 نفس المرجع السابق، ص: 96.

4 نفس المرجع السابق، ص: 96.

5 نفس المرجع السابق، ص: 97.

هذا ولقد اتبعت الثورة التكنولوجية كما يرى مور مسار التطور نفسه الذي اتبعته الثورة الصناعية والذي تم على مرحلتين. في الأولى وهي الابتكار التكنولوجي التي حدثت في الأربعين سنة الأخيرة تم إبداع الحواسيب الإلكترونية وصقلها، وهو ما حدث في الثورة الصناعية أيضا فخلال النصف الأخير من القرن الثامن عشر[1] أبدع الإنسان اختراعات وأساليب عمل و تصنيع جديدة خاصة في مجالي الفلاحة والنسيج. أما في الثانية وهي مرحلة الانتشار أو التغلغل التكنولوجي فكانت متدرجة حيث أصبحت تكنولوجيا الحاسوب شيئا فشيئا جزءا لا يتجزأ من المؤسسات الاجتماعية، وهو أيضا ما حدث في المرحلة الثانية من الثورة الصناعية وذلك خلال القرن التاسع عشر حيث ازداد عدد عمال المصانع وتدفق الناس إلى المدن نازحين من الأرياف[2].

وأكيد أن النشاطات الإنسانية والمؤسسات الاجتماعية سوف تشهد في العشريات اللاحقة تحولا وتطورا هامين بتأثير استعمال تكنولوجيا الحاسوب، ويوضح مور القصد من استعماله كلمة تحول Transformation قائلا أقصد ب "تتحول" أن الطبيعة الأساسية أو الهدف من النشاط أو المؤسسة قد تغير، وهذا بين من نوعية[3] الأسئلة المطروحة خلال المرحلة الأولى حيث كانت الحواسيب تفهم على أنها أدوات للقيام بأعمال معينة حيث السؤال النوعي المطروح آنذاك هو هل يؤدي الحاسوب وظيفته بطريقة جيدة؟. لاحقا في المرحلة الثانية أصبحت الحواسيب جزءا لا يتجزأ من النشاط وتحول السؤال إلى ما هي طبيعة وقيمة هذا النشاط أو ذاك؟"

ويرى مور أن ثورة تكنولوجيا الحاسوب قد اندمجت في كل الأنشطة الإنسانية والمؤسسات الاجتماعية وغيرت دلالة ثلاث مفاهيم أساسية في حياة الفرد والمجتمع على حد سواء أولها مفهوم العمل. فالمفهوم التقليدي يقتضي أن يتم العمل في وقت محدد ومكان معين، أما المفهوم المعاصر فيكفي الضغط على زر لإصدار تعليمات للحاسوب حتى ينجز العمل ما يفقد الاحتكاك بالزملاء والتفاعل معهم، كما يفقد الفخر الذي كان الإنسان يشعر به عند أداء عمل معين. وبالتالي من الضروري في نظره إعادة فحص القيم المرتبطة بالمفهوم التقليدي للعمل. المفهوم الثاني هو المال فقد أصبح نقل الأموال وجمعها إجراء حاسوبيا إلى حد كبير، والمؤسسات المالية أصبحت تتعامل مع حسابات وأرصدة إلكترونية ما يطرح سؤال هل اختفت النقود لحساب صفقات الحاسوب؟ وما هي القيم والفرص المفقودة أو المكتسبة عندما يصبح المال غير ملموس؟. أما المفهوم الثالث فهي التربية فقد أصبحت الحواسيب تقوم بالعملية التربوية، ما يجعلنا نتساءل ما هي التربية إذا كانت الحواسيب تقوم بالتعليم؟ وهل يجب أن نبدل القيم المرتبطة بالطريقة التقليدية في التربية؟ إلى أي حد السلوك البشري مهم في عملية التربية ومرغوب فيه؟[4].

1 نفس المرجع السابق، ص 101.
2 نفس المرجع السابق، ص 101.
3 نفس المرجع السابق، ص 101.
4 نفس المرجع السابق، ص 102.

1. المحيط التكنولوجي :

يتكون المحيط التكنولوجي من مجموع المعلومات والمعارف الآتية من مختلف العلوم والتقنيات المكتشفة، في كافة الميادين.

وقد شاهد هذا المحيط أهم التطورات في السنوات الأخيرة فدخول الإعلام الآلي إلى ميادين عديدة، استعمال نظم المعلومات الالكترونية والبرمجيات المتطورة، احدث تقلبات عميقة في الميدان الاقتصادي والفكري مما ساهم في "عولمة الأفكار"، انتقال المعارف ومعالجتها بسرعة، إلغاء المسافات وتقريب المنتج من المستهلك النهائي.

ويعتمد الإبداع التكنولوجي، الذي يعتبر أصل التطور التكنولوجي، على مجموع المعارف العلمية النظرية والتطبيقية، أنظمة انتقال المعلومات وعلى المجهودات البشرية والتقنية التي تؤدي إلى خلق أفكار جديدة في إطار منظم وملائم[1] .

2. عناصر التطور التكنولوجي:

2. 1. التكنولوجيا:

ويعرفها موران(J. Morin) على أنها فن تنفيذ، في إطار داخلي ومن اجل هدف معين، كل العلوم والتقنيات والقواعد الأساسية التي تدخل في صميم المنتج، وتصنيعه وفي طرق التسيير وأنظمة المعلومات.

2. 2. التقنية:

وهي مجموع الآلات والمعدات، والإجراءات، والطرق والعمليات، التي تمكن المنظمة من تحويل الموارد المختلفة(المدخلات) إلى منتجات (مخرجات).

ويتطلب استغلال المعارف المختلفة بطريقة فعالة، من طرف المنظمة تنظيمها، هيكلتها وتسييرها. كما أن إدخال التقنيات الحديثة يمكنها من الحصول على المعلومات بسرعة ومن معالجتها بعمق في مختلف مراحل وضع الإستراتيجية ابتداء من مرحلة التصميم إلى غاية تنفيذ هذه الاستراتيجيات.

ويتم تطبيق التكنولوجية وتسييرها في إطار منظم بواسطة العلاقات الاجتماعية لتحقيق هدف محدد للمؤسسة الاقتصادية. وتعتبر النظريات الاجتماعية-التقنية من أهم الاتجاهات التي تطرقت لدراسة العوامل التقنية والاجتماعية في إطار التطور التكنولوجي وقد اهتمت هذه النظريات بتعظيم هذه العلاقة. وتتكون المنظمة حسب جاك ميلاز (J. Melese) من ثلاثة أنظمة فرعية مترابطة:[2]

- **النظام التكنولوجي**: وهو مسؤول على تحويل ومعالجة الموارد الإستراتيجية.

---

1 وسيلة حمداوي، إدارة الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة،2004، ص.161.

2 نفس الرجع السابق، ص164.

- **نظام المعلومات:** الذي يجمع الموارد المادية والبشرية للحصول على المعلومات، معالجتها، الحفاظ عليها واستعمالها في عمليات التحويل والتسيير.
- **نظام اتخاذ القرارات:** الذي يعتمد على نظام المعلومات لتوجيه عمل النظام التكنولوجي.

ويشمل النظام التكنولوجي مجموع المعارف النظرية والتطبيقية، الخبرات والمهارات المحصل عليها في مختلف الميادين. وهو يعمل كنظام لجعل هذه المعارف متجانسة حيث ينظمها فيما بينها ويستعمل في ذلك عدة عمليات من بينها نظم الإعلام، الأنظمة الاجتماعية والتقنية (الأشخاص والآلات)، ونظم القرارات. ويتوقف نجاح المنظمة أكثر فأكثر على طريقتها في استغلال موارد النظام التكنولوجي وعلى وجه الخصوص الموارد البشرية. ويمكن استعمال موارد النظام التكنولوجي في عدة ميادين مختلفة أهمها: إنتاج وتحويل المعلومات إلى معارف وتسيير المعارف والكفاءات.

2. 3. تطور المعارف:

يتمثل الدور الأساسي للمنظومة التعليمية والتكوينية في توفير المعارف لأفراد المجتمع. وحتى تكون هذه المعارف فعالة لابد أن تجدد باستمرار وأن تكون متماشية مع المعارف العلمية والتقنية المتوفرة في العالم الخارجي والآتية من المصادر المختلفة ومن بنوك المعلومات العالمية التي تقوم بجمع وتحليل المعلومات في مختلف الميادين.

وتوفر المعارف للأشخاص المحصلين عليها الكفاءات اللازمة للقيام بالعمليات الإنتاجية في إطار وظائفهم كما توجه تصرفاتهم ايجابيا عبر البرامج التكوينية المختلفة. وتعتمد على الشخص الذي يستقبل المعلومات أكثر من اعتمادها على مصدر تلك المعلومات فالمعلوماتية بمفردها لا تكفي لوصول المعرفة إلى الشخص...[1]

ويتم توصيل المعارف النظرية خاصة عن طريق المدارس التعليمية ذات المستويات المختلفة والتي تهدف أساسا إلى توسيع دائرة المعرفة النظرية كما تهتم الجمعيات المهنية المتنوعة بتوفير المعرفة النظرية والتطبيقية معا. أما الخبرة فهي ديناميكية وتتطور باستمرار من خلال تكرار العمليات التحويلية، حيث ينمو ذكاء الشخص وبراعته وتتطور مواقفه وتتراكم أفكاره مع الوقت.

ويكمن التحدي الجديد بالنسبة للمؤسسة الاقتصادية في تعظيم تراكم الخبرة عن طريق نقل وتعظيم الجدارات بتحويل المعارف الصريحة المتبادلة عن طريق المعلوماتية إلى معارف جديدة بالتفاعل بين المعلوماتية المرسلة وبين المعارف الذاتية الشخصية والإدراك للمستقبل، ثم نقل تلك المعارف للآخرين.... ويتم نقل المعارف المختلفة باستعمال طرق وأساليب تكوين متنوعة تهدف كل منها إلى تطوير قدرات معينة للأفراد والمجموعات ذات مستويات مختلفة.

1 نفس المرجع السابق، ص165.

2. 4. تطور الكفاءات:

تتطلب التكنولوجيا الحديثة استثمارات جديدة نظرا لاختلاف أساليب العمل، تطور الوظائف والتطورات التنظيمية المختلفة. ويفرض التطور التكنولوجي نوعا جديدا من الموارد البشرية، فاستعمال التقنيات الحديثة يتطلب استعمال كفاءات، خبرات ومهارات جديدة.

ويتطلب هذا الأمر من المؤسسات الاقتصادية الاستثمار في التكوين من ناحية وفي التعليم والبحث العلمي لتطوير المعارف والإبداع من ناحية أخرى.

ويعتبر مايكل بورتر(M. Porter) التطور التكنولوجي وتطور الموارد البشرية من بين العناصر الأساسية في إعطاء الميزة التنافسية للمؤسسات[1].

وإدخال التكنولوجيات الحديثة يجب أن يكون مرفقا بتطوير الإمكانيات البشرية: الكفاءات، المهارات والخبرات بواسطة المنظمات التعليمية والتكوينية المختلفة.

وتعتبر القرارات الخاصة بالتعليم والتكوين إستراتيجية لأنها تؤثر على قيمة وقدرة المنظمة في مواجهة محيطها الخارجي. ويعتبر"محمد عوض"القرارات إستراتيجية عندما تستهدف تنظيم استغلال نقاط قوة المنظمة بقصد زيادة قدرتها على استغلال الفرص الخارجية ومقاومة التأثيرات التي تفرضها البيئة"[2].

3. مفهوم تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

لقد ظهرت في السنوات الأخيرة عدة مصطلحات متجانسة ومتقاربة في المعنى تدور حول موضوع تكنولوجيا المعلومات أو تقنية المعلومات (Technologie de l'information)، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو تكنولوجيا الإعلام والاتصال (Technologie de l'information et de la communication)، التكنولوجيات الجديدة للإعلام الاتصال (Nouvelles technologies de l'information et de la communication)، وعليه فان تحديد مفهوم واضح لمصطلح التكنولوجيات الحديثة يكتسي أهمية بالغة تساعد على ضبط المصطلح واختيار المفهوم الملائم، وذلك نظرا لتعدد المصطلحات المتداولة في الموضوع، والتي تستخدم من طرف الباحثين والمتخصصين في أدبياتهم، حيث يتشكل مفهوم تكنولوجيا المعلومات بالمعنى الشامل من المصطلحات الأساسية الثلاثة التالية: التكنولوجيا (أو التقنية)، الإعلام (أو المعلومات)، الاتصال (أو الاتصالات)

1 نفس المرجع السابق ، ص166.

2 نفس المرجع السابق ، ص166.

3 .1. تحديد المصطلحات المرتبطة بمفهوم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال:

3. 1. 1. التكنولوجيا والتقنية:

تفرق كثير من الأدبيات بين المصطلحين رغم التقارب النسبي بينهما [1] ويؤكد ديبرسون (Deberson) أن" رؤساء المؤسسات ورجال الصحافة والمتخصصون في العلوم الإنسانية يستعملون مصطلح التكنولوجيا" دون أن يحددوا بدقة ما يقصدونه من المصطلح، فأصبحت تكنولوجيا كلمة رنانة مواكبة للعصر ومستعملة بطريقة مميعة، من اجل إخفاء الأسئلة الحقيقية عادة... كما أننا عادة ما نفضل مصطلح تكنولوجيا على التقنية لما يحمله هذا المصطلح من الهالة والصخب"[2] وحسب "فرانسوا دي كاستل" (François du Castel) فان هذا الخلط في استعمال المصطلحات يرجع إلى عدم التفرقة بين التقنية (technique) والتكنولوجيا (Technologie) بالانجليزية التي تجمع المصطلحين في مصطلح واحد هو(Technology) [3]، وهذا ما ألقى بظلاله على تعدد المصطلح باللغة العربية في دول المشرق العربي خاصة حيث نجد استعمال مصطلحين اثنين لمفهوم واحد هما: تقنية المعلومات وتكنولوجيا المعلومات.

بالنسبة لمصطلح التقنية (La technique) فيمكننا أن نميز ثلاث مستويات لمعنى الكلمة. على المستوى الأول فإن المعنى العام عند بعض المؤلفين هو الذي يشير إلى مجموعة مواد (مطرقة/ سيارة/ آلة غسيل/ حاسوب...) دون النظر إلى استعمالاتها اجتماعيا، غير أن الكثير من المؤلفين لا يقتصرون على هذه النظرة المحدودة، فهم يرون أن المطرقة مثلا، لا تكون مادة تقنية (وليس أي شيء مادي) إلا إذا استعملها الإنسان في نشاطه، وخارج مجال الاستعمال الإنساني فإنها لا يمكن أن تكون مادة تقنية (objet technique) بل شيئا جامدا (Une chose inerte) وإذا كنا ننظر إليها كأداة أو وسيلة فلأن مخيلتنا هي التي تستمر في ترسيخ صفة الاستعمال الكامن فيها من خلال إعطاءها مميزات وقدرات تأثيرها في حقيقة الأمر من استعمال الإنسان لها. أما على المستوى الثاني فإن التقنية تتضمن الاستعمال النموذجي للمادة (Objet)، فهي تتضمن النشاطات الإنسانية أكثر مما تتضمن الوسائل والمعدات، فالتقنية حسب ماكس فيبر(Max Weber) تحيل بالضرورة إلى مجموعة أفعال وتفاعلات إنسانية، حيث أن برنامجا ما (Logiciel) مثلا لا يكون مجبرا أو مكرها (Contraignant) إلا لأن استعماله يكون مكرها ولذالك فإن علماء الاجتماع يؤكدون على أن الإكراه التقني (Contrainte technique) هو إكراه اجتماعي (Contrainte sociale) (أي أن سلطة الآلة تختفي دائما وراء

[1] Alain Eraly, Le développement humain et le développement technologique: une vision socio psychologique. Changement technologique et gestion des ressources humaine: fondement et pratique. Montréal: gaetan morin ed., 1995, p.37.

[2] C. Deberson, Comprendre le chagement technique, Montréal: presse d'université d'Ottawa, 1993, p.25.

[3] Mohamed Meziane, La communication et les nouvelles technique de l'information, [Alger]: Ed. El ayam, 1999, p.23.

سلطة الرجال)، أما المستوى الثالث فهو أكثر عمقا في التحليل، حيث لا تشير كلمة التقنية إلى ما يفعله الناس وما يستعملونه من مواد المعرفة المجسدة في الحياة العلمية، لأن المواد التقنية لا يمكن تصورها إلا إذا كانت متصلة مع بعض المعارف التطبيقية المتعلقة بتصور هذه المواد وصناعتها واستعمالها وإصلاحها، وهذه المعارف تكون في بعض الأحيان واضحة (Explicites) ومتمثلة أو مشكلة وفي غالب الأحيان تكون مضمورة (Tacite) غير ممثلة حيث يمكن أن تفلت من تقييدها وهيكلتها[1].

أما صفة تقني أو التقني (technique) فيرى جميل صليبيا، أنها تطلق على الجوانب التالية:

- **المجال العلمي(الفني)**: وهي صفة للمهارة الحاصلة بمزاولة العمل (كقيادة السيارات/خياطة الألبسة/ الكتابة على الآلة/ ..أو تقنيات السباحة أو تقنيات الرقص..).
- **المجال العلمي**: صفة للبحث النظري المجرد، ويطلق مصطلح التقنيات العلمية لمختلف الطرق المستنبطة من المعرفة العلمية وتسمى تطبيقات العلوم، وهي تختلف عن الأولى (المجال العلمي) في كونها مسبوقة بالوعي والعلم. (تقنيات علم النفس، تقنيات الاتصال، التقنيات الإدارية والمالية، التقنيات التربوية...).
- **المجال الصناعي**: صفة للأعمال المادية التي يقوم بها أرباب الحرف في المصانع.

أما مصطلح "التكنولوجيا"(Technologie) فإن قاموس لاروس(Larousse) يقدم التعريفات التالية:[2]

- دراسة الوسائل والآلات والتقنيات المستعملة في الصناعة.
- مجموعة وتطبيقات مبنية على مبادئ علمية في مجال تقني.
- نظرية عامة للتقنيات.

وتشير مصطلحات التكنولوجيا الجديدة، التكنولوجيا المتقدمة، التكنولوجيا العالية، التكنولوجيا الدقيقة (Technologie de point) إلى مجموعة الوسائل المادية والتنظيمات البنيوية التي تجسد الاكتشافات والتطبيقات العلمية الحديثة.

كما تعرف في المعجم الفلسفي بأنها علم التقنيات، أي العلم الذي يدرس الطرق التقنية والمبادئ العامة لها وتناسبها مع تطور الحضارة [3]، ويعرفها ديون (Dion) بأنها مجموعة من الطرق والإجراءات والمعدات المستعملة في الصناعة[4]، ويعرف أحمد شوقي التكنولوجيا بكونها « احد المحددات الثقافية التي لا يقل أثرها أهمية في تشكيل حياة البشر عن الفلسفات والمعتقدات والنظم الاجتماعية والاقتصادية. أما

1 Alain Eraly. opcit,.p.37-38
2 Larousse.opcit.(p.1039)

3 جميل صليبيا، المعجم الفلسفي، مرجع سابق، ج2، كلمة تكنولوجيا

4 Gilles Guerin, "Le changement technologique et la gestion stratégique des ressources humaines: un cadre de référence". Changement technologique et gestion des ressources humaines: fondement et pratique. Montréal: gaetan ed., 1995, p.158.

مفهومها الشائع حاليا، فيقتصر لدى الغالبية العظمى على التمكن من طرائق التصنيع والانتفاع بها، مع التطبيق المنتظم للمنجزات العلمية في الأغراض التطبيقية »[1]

ويضيف "نوفمبر" (Novembre) وصفا أكثر دقة للمفهوم، عندما يؤكد أن التكنولوجيا يجب أن تتضمن المجالات التالية:

- التطبيقات العلمية للمعارف العلمية،
- الكفاءات التقنية،
- مجموعة إجراءات و أساليب الإنتاج،
- المهارة الصناعية (Savoir faire industriel)،
- التجديد التكنولوجي.

ويؤكد"موران" (Morin) أن التدقيق في استخدام مصطلح التكنولوجيا في الأدبيات يسمح بملاحظة وجود ثلاثة أبعاد تحدد المفهوم:[2]

- بعد علمي، والمتمثل في المعارف العلمية في مجال الإنتاج.
- بعد تقني، ومتمثل في المزج بين أساليب الإنتاج بما فيها المعدات و المهارات .(Savoir faire)
- بعد اجتماعي، والمتمثل في التفاعل مع البنية الاقتصادية والاجتماعية من خلال تبني المؤسسة للاستثمارات في التكنولوجيا، وتقبل أفراد المجتمع للتغير التكنولوجي.

وقد تمثلت ظهور تكنولوجيا الإعلام والاتصال (TIC) في اختراع التلغراف والهاتف النقال والمذياع ثم التلفزيون، والتي سمحت بالتدريج لتمهيد مجتمع المعلومات أما الانترنت والاتصالات عن بعد وتقنية الهاتف النقال والأقمار الصناعية فيمكن إدراجها ضمن التكنولوجيات الجديدة للإعلان الاتصال (NTIC)[3].

تعريف شوقي سالم[4]: يعرفها بأنها « كافة أنواع الأجهزة والبرامج المستخدمة في تجهيز وخزن واسترجاع المعلومات، مثل: وسائل الاتصال، أجهزة الحاسب...الخ».

1 أحمد شوقي، العلم ثقافة.. المستقبل، ط2، دمشق: دار الفكر،2000، ص. 228.

2 Gilles Guerin, op.cit., p.86.

3 Encyclopédie wikipedia. [en ligne]. Disponible sur: http://fr.wikipedia.org/wiki/Nouvelles_Technologies_de _l'information_et_de_la_Communication.htm. consulté le: 28/04/2013.

4 شوقي سالم، صناعة المعلومات: دراسة لمظاهر تكنولوجيا المعلومات المتطورة وأثرها على المنطقة العربية، الكويت، شركة المكتبات، الكويت، 1990.ص.8.

تعريف سالم محمد سالم[1]: يعرف تقنية المعلومات بأنها « تطبيقات المعرفة العلمية والتقنية في معالجة المعلومات من حيث الإنتاج والصيانة والتخزين والاسترجاع بالطرق الآلية».

بالنسبة لعماد عبد الوهاب الصباغ [2] فإن هذا المصطلح يشير إلى:«مدى واسع من المواد والقدرات التي تستخدم لخلق، وخزن، وبث المعلومات. ومكوناتها الأساسية الثلاثة هي: الحواسيب، وشبكات الاتصال، والمعرفة الفنية (أي المهارة أو Le savoir faireأو know-how».

3. 1. 2. الفرق بين نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات :

يرى البعض أن مصطلح تكنولوجيا المعلومات للدلالة على نظم المعلومات، ومن ثم يحدث استبدال وخلط للمفاهيم والذي بدوره يؤدي إلى عدم الفهم في تحديد المعاني للمدلولات الأساسية ومنها مدلولات ومضامين (نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات)

- **تكنولوجيا المعلومات**:

هي التي تتضمن كل أنواع التوليفة المستخدمة على نطاق واسع في أنشطة معالجة وتخزين البيانات واسترجاع وعرض المعلومات بأشكالها المختلفة (نص، رقم، صور، ...) ومجالات تطبيقها متنوعة.

كما يحوي كل أدوات الحاسوب التي تتعامل مع الأمور المعقدة من المعرفة أو مع القدرات الذهنية في مجال التعليم .

كما تعرف أيضاً: بأنها مجموعة المعلومات التي تساعدنا في استقبال المعلومة ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وصناعتها ونقلها بشكل إلكتروني، سواء كانت على شكل نص أو صورة أو فيديو وذلك باستخدام الحاسوب والطابعة والأقراص والإنترنت وتطبيقات متعددة الوسائط وغيرها . ويمكن تعريفها بأنها" تقنية القرن العشرين وما بعده وهي أنظمة بالغة الدقة من مجموعة أدوات تُسْتَخدم لتخزين وتحليل ومعالجة وبث ونقل المعلومات بجميع أشكاله[3].

وجاء في تعريف منظمة اليونسكو بأنها" تطبيق التكنولوجيات الإلكترونية ومنها الكمبيوتر والأقمار الصناعية وغيرها من التكنولوجيات المتقدمة لإنتاج المعلومات التناظرية والرقمية وتخزينها، واسترجاعها، وتوزيعها، ونقلها من مكان إلى آخر[4] "

---

1 سالم محمد السالم، التقنية المعاصرة ووسائل نقلها إلى الدول النامية: مع التركيز على تقنية المعلومات، الرياض، مكتبة فهد الوطنية، 1992، ص.20

2 عماد عبد الوهاب الصباغ، علم المعلوماتInformation scientifique ، ط.1.، عمان : مكتبة دار الثقافة، 2001، ص.174.

3 فؤاد الشرابي، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان،2008 ،ص9.

4 نفس المرجع والصفحة.

- **أما نظم المعلومات:**

هو النظام الذي يتكون من نظام آلي لغرض جمع وتنظيم وإيصال وعرض المعلومات لاستعمالها من قبل الأفراد في مجالات التخطيط والرقابة في المنظمة[1]" .

"وهي عبارة عن مجموعة من العناصر البشرية والآلية المكلفة بجمع البيانات وتشغيلها وفق قواعد وإجراءات محددة بغية تهيئة المعلومات اللازمة لاحتياجات الإدارة لتمهد لهم القيام بواجباتهم بشكل جيد بالإضافة إلى إمكانية اتخاذ القرار الصائب[(2)]"

3. 1. 3. مصطلحي التكنولوجيا والإدارة الحديثة[(3)]:

شاع تعبير (التكنولوجيا) وكثر استعمالاته بين الناس في العالم فقلما تخلو جريدة يومية من ذكر للتكنولوجيا أو نقلها أو دعوة للحصول عليها أو استيعابها أو تطويرها.

تعني كلمة تكنولوجيا والتي يعربها البعض مستعملا كلمة (التقنية) كمصطلح مرادف لها، ومصدر الاصطلاح هو يوناني وهي كلمة مركبة من مقطعين (تكنو) وتعني الحرفة أو المهنة أو الفن وكلمة (لوغوس) أو (لوجيا) وتعني المعرفة أو العلم لذا فإن الكلمة أُسْتُعْمِلَت أساسا لتعني (علم المهنة).

ومع مرور الوقت تطور استعمال اللفظ وأصبح استعماله ينطوي على معان كثيرة منها: طريقة صنع الأشياء والقيام بعمل معين، علم الصناعة، وعلم الماكينات والآلات والمهمات العملية.

وتعرف بأنها المعرفة والخبرات والمهارات الواجب توافرها لصناعة منتج معين"[(4)].

كما عرفتها سمية القلوبي بأنها" التطبيق العملي للأبحاث العلمية وهي وسيلة للوصول لأفضل التطبيقات لهذه البحوث ".

أما الإدارة الحديثة فتعرف بأنها" مجموعة من الأنشطة المتميزة الموجهة نحو الاستخدام الكفء والاستخدام الفعال للموارد، وذلك لغرض تحقيق هدف ما أو مجموعة من الأهداف[(5)]".

---

1 علاء السالمي وآخرون، أساسيات نظم المعلومات الإدارية ،دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان، 2009، ص62.

2 نفس المرجع السابق، ص 62.

3 محمد عبد العظيم، تكنولوجيا الإدارة الحديثة، مقال معدل في السبت 04 /2010 31:11، ص3-4.

4 عصمت عبد الله الشيخ ، دور نظم تكنولوجيا المعلومات في تيسير وفاعلية العمل الإداري، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، 1998،ص57.

5 علي شريف ، الإدارة المعاصرة ، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، الإسكندرية،1997، ص17.

4. تطور تكنولوجيات الإعلام والاتصال:

إن تكنولوجيا المعلومات التي بدأت بظهور وسائل الإعلام والاتصال بدءا بظهور الصحف في بداية القرن العشرين قد مرت بمرحلتين كبيرتين هما[1] :

1.عصر الصحافة المكتوبة: والتي تتمثل في ظهور الصحف وتنوعها وبروز وكالات الأنباء.

2. عصر وسائل الإعلام والاتصال الإلكترونية: وتمثلت في ظهور:

- وسائل الإعلام والاتصال المسموعة
- وسائل الإعلام والاتصال السمعية البصرية
- الأقمار الصناعية
- الحاسبات الإلكترونية

غير أن التطورات التكنولوجية التي أعقبت ظهور هذه الوسائل المختلفة من خلال ثورة تكنولوجيا المعلومات، سمحت بإنتاج أدوات متطورة جدا في جمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها واسترجاعها وبثها، وعليه يمكن أن نضيف إلى المرحلتين السابقتين المرحلة الثالثة وهي مرحلة التكنولوجيا الرقمية التي شهدت أهم مخترعات عصر ثروة المعلومات وأهمها[2]:

- الألياف البصرية الضوئية
- الهاتف بمختلف أشكاله
- الأقمار الصناعية و الهوائيات المقعرة.
- الكمبيوتر الشخصي.
- الأقراص المضغوطة.
- بنوك المعطيات والشبكات الإلكترونية.
- الانترنت

5. أهمية تكنولوجيات الإعلام والاتصال:

تتجلى في زيادة اعتمادنا عليها في نشاطاتنا كأفراد أو منظمات، تجعنا نهتم دائما بالفرد وبأهمية العامل الإنساني في المنظمات. ويمكن حصر أهميتها أو أهم فوائدها لمستعمليها في الحياة اليومية أو العملية فيما يلي[3]:

- **السرعة:** والتي تسمح بأداء عمل خلال فترة زمنية قصيرة وربح الوقت.

---

1 محمد لعقاب، مجتمع الإعلام و المعلومات: ماهية و خصائصه، الجزائر، دار هومة ، 2003، ص26-58.

2 حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط.2. القاهرة ، الدار المصرية اللبنانية، 1997، ص.131.

3 عماد عبد الوهاب الصباغ، علم المعلومات، مرجع سابق، ص.177-178.

- **الثبات:** حيث يجد الإنسان صعوبة في تكرار أداء نفس العمل وبنفس الصورة أو الكيفية، غير أن الأجهزة التكنولوجية وخاصة الحواسيب تمتاز بقدرتها على تكرار العمل بصورة ثابتة.
- **الدقة:** والتي تسمح بتأشير أو الإشارة لأدق الاختلافات التي يعجز الإنسان عادة عن تحديدها خاصة عند كثرتها و تكرارها.
- **الموثوقية**(Fiabilité/Reliability): وتتمثل في إتباع الأجهزة التكنولوجية لنفس الإجراءات وبثبات حيث يمكننا توقع نتائج موثوقة، واستخدام أكيد وبالشكل المطلوب عندما نحتاج إليها بغض النظر عن ظروف وطبيعة الاستخدام.

منه فإن تكنولوجيات الإعلام والاتصال ذات أهمية حيوية لمؤسسات التعليم العالي لأنها[1]:

- تقوم على تبسيط المهام الإدارية وتنظيمها وتقليصها، وتجعل إدارة نظم التعليم العالي ومؤسساته أكثر فعالية وكفاءة.
- توسع الوصول إلى المعلومات والبيانات بين الجامعات المختلفة أو عبر العالم. (The World Bank, 2002).
- إن تقنيات المعلومات يمكن أن يساعد في تحسين نظم التعليم وللإستعانة بها في إتخاذ القرارات في كل المستويات وبالأحرى فيما يتعلق بجوانب التعليم وخصوصا عن طريق بناء قواعد بيانات المعرفة ولضمان واقعية البيانات.(ماتسورو، 2003)

6.الإدارة وتكنولوجيا الإعلام والاتصال:

الإدارة هي ذلك العلم الديناميكي الذي يحرك العالم الذي يعيش كل يوم تطورات تقنية جديدة، فتطور الشعوب أصبح مقترن بتطور أساليب الإدارة ونجاحها في استخدام الموارد المالية والبشرية بفاعلية. ويمكن تلخيص الجوانب الأساسية لاستثمار تكنولوجيا المعلومات في تطور وقوة الإدارة في الآتي:

1. السرعة والفاعلية والمرونة في اتخاذ القرار بفعل تقنيات المعالجة السريعة والنقل السريع.
2. القوة الهائلة لتقنيات المعلومات في إعداد التقارير ومعالجة كم هائل في زمن قياسي مما يساعد في اتخاذ القرار.
3. بناء بنك للمعلومات الإدارية يعطي حياة وديناميكية لاستثمار هذه المعلومات في تطوير بنية الإدارة.
4. خروج الإدارة من واقع التشتت وبطء الحركة وعشوائية الكادر البشري الواسع إلى الديناميكية والمعرفة.
5. تقنيات المعلومات هي التي تسهل علينا قراءة مؤشرات ومؤثرات السوق العالمي اللحظية.

1 الخطيب أحمد محمود، معايعة عادل سالم، الإدارة الإبداعية للجامعات: نماذج حديثة، جدارا للكتاب العالمي، عمان، 2006، ص 67.

- **أسس إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات**[1] :

إن إستراتيجية أسس المعلومات تكمن في أن اتخاذ القرارات وإعداد الأنظمة يجب أن يكون مبني على معايير صحيحة حتى تكون النتائج مرضية وفعالة في جميع المجالات التي من أجلها تم إعداد البرامج المتخصصة لمعالجتها، وهذه الأسس هي:

1. أسس التركيب للبنية التحتية للبيانات.
2. وضع قاعدة بيانات.
3. التحليل والمعالجة المعتمدة على قاعدة البيانات من جميع الجوانب.

- **كيفية الحصول على معلومات ذات فاعلية كبيرة**[2]:

-إن تجهيز البيانات ليس من السهل الوصول إليه أو تحليله إلا بوجود مبرمج تكنولوجيا المعلومات، ووجود مستخدم فعال وقادر على اتخاذ القرار المناسب لتطوير وتنمية الأعمال.

-عليه فإن تقنية المعلومات تكون المفتاح الرئيسي الذي يعتمد على مخزون البيانات واستخدام طرق ووسائل تكنولوجيا المعلومات، فمنفذوا التكنولوجيا أصبح لديهم الإمكانات للمضي قدماً في المشاركة في تنفيذ استراتيجيات تطوير الأعمال ونموها.

والإدارة الحديثة إدارة متجددة ومتطورة مع كل ما يحدث حولها وصنف خبراء الإدارة القوى والتوجهات العالمية الجديدة التي تعمل على هدم البناء الإداري التقليدي إلى خمس قوى تفترض التخلي عن قيم الإدارة التقليدية والتحول إلى الإدارة العلمية الحديثة بأساليب تتسم بالمرونة وإعادة الهيكلية والتكامل والتفعيل المعتمدة على قوة وفعالية العنصر البشري وهذه القوى هي:

1. قوى التوجه نحو العالمية.
2. قوة انتشار الحاسبات.
3. حركة الجودة الشاملة.
4. حركة الموارد البشرية.
5. قوى تكنولوجيا المعلومات[3].

1 محمد عبد العظيم، تكنولوجيا الإدارة الحديثة، مقال معدل في السبت 04 /2010 31:11، ص3.

2 نفس المرجع والصفحة.

3 نفس المرجع السابق، ص3.

7. دوافع إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في المؤسسة:

توجد عدة عوامل تدفع المؤسسة إلى إدخال TIC نذكر منها:

1. رغبة المسيرين ومدراء الأعمال الدائمة في التعريف بأعمالهم ومنتجاتهم، والخدمات التي يقدمونها إلى العديد من الزبائن والشركاء المساهمين، وكيفية الاتصال بهم في حالة الحاجة إليهم بأكثر سرعة وأقل تكلفة ممكنة.
2. نشر كل المعلومات التي تخص المؤسسة والتي يريد الزبون معرفتها من منتجات وخدمات، و كل ميزاتها الايجابية التي تكون متاحة لهم دون الذهاب إلى المؤسسة.
3. تقديم خدمات للزبون بأحسن طريقة من حيث السرعة و السهولة.
4. جلب فئة جديدة من العملاء الذين هم على اتصال بالانترنت[1].
5. نشر المعلومة في الوقت المناسب، لأنه يوجد بعض المعلومات يتطلب نشرها في وقت محدد و أي تأخير في أجال نشرها تفقد المعلومة أهميتها.
5. انفتاح المؤسسة على السوق المحلي، الإقليمي والعالمي[2].

8. استعمال TIC في المؤسسة:

تستعمل المؤسسة TIC بغرض الاستفادة منها في انجاز مهامها، فهي الوسيلة التي تقدم للفرد سواء كان داخلها أو خارجها صورة المؤسسة، وخدمة العملاء والمبيعات وكذا الاتصال الدائم بين الموظفين، لأنه ليس من الضروري تواجد الموظفين في نفس المبنى.

8. 1. الاستعمال الداخلي[3]:

1. يستعمل TIC كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها : التعريف بالمؤسسة، نشاطها، هيكلها التنظيمي، أهدافها، معلومات عن الخدمة أو المنتج...الخ.
2. وضع دليل العاملين الذي يساعد فيما يخصهم من معلومات شخصية، الوظيفة، الترقيات، العقوبات...الخ.
3. يربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى و إن كانت في أكثر من مبنى، ومهما تباعدت جغرافيا، إذ تسمح لكل جزء فيها بمعرفة ما يجري في الأجزاء الأخرى.
4. الاستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام (التسجيل اليومي لحضور العاملين) لتسهيل معالجة البيانات و الاستفادة منها وسرعة الوصول إليها.

---

[1] ابراهيم بختي، مقياس تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، 2004-2005،ص 47.:
Http//www.qbc.clic.net/~mephsto/raisons/raisons.html

2 نفس المرجع السابق، ص48 .

3 فاروق سيد حسن، 1997، ص ص 38-44.

5. تتيح للموظفين الوصول إلى الوثائق المعيارية للفحص و المعالجة (طلب عطلة).
6. يستعمل TIC لتوصيف الوظائف و تحديد مهامها ومسؤولياتها.
7. وضع معلومات عن المنتوج ومواصفاته لتجنب تكرار الشرح عدة مرات.
8. الحصول على معلومات عن المنتجات المنافسة ومميزاتها حتى تبقى المؤسسة في وضعية تنافسية جيدة.
9. الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة.
10. النقل السريع والاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية والوقت المستهلك[1].

8. 2. الاستعمال الخارجي:

1. نشر إعلانات وإشهار لمنتجات وخدمات المؤسسة حتى تجلب أكبر عدد من العملاء.
2. تسمح للعملاء بالشراء عبر الانترنت (التجارة الالكترونية).
3.سرعة الاتصال مع أشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الإلكتروني فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة، وميزة الخطاب بإعطاء تعبير أحسن.
4. تزويد المؤسسة بمعلومات عن موارد شرائها، خاصة الموارد ذات التمويل الكبير.
5. إمكانية استفادة الأفراد الخارجين عن المؤسسة من مواضيع البحوث التي يقدمها موظفيها.
6. الحصول على معرفة خارجية من خبراء كأساتذة جامعيين محترفين في مجال عملها، لحل بعض مشاكلها دون دفع ثمن الاستشارة.
7. الإطلاع الدائم على سوق العمالة من أجل اختبار ثم اختيار متطلباتها من الموظفين عند الحاجة .
8. اختبار سوق منتجاتها و مدى رضا المستهلكين عنها مما يفيدها في وضع مخططات مستقبلية .
9. إمكانية اختيار المورد المناسب من خلال العروض المقدمة من طرفهم (آجال التسليم، ميزات المنتوج، السعر...الخ)
10. متابعة تطور قطاع المؤسسة، و ذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على معلومات لزيارة مواقع مؤسسات أخرى من نفس قطاع نشاط المؤسسة[2].

9. فوائد تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

من بين ما تقدمه TIC من فوائد للمؤسسة نذكر ما يلي:

1. تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين...الخ.
2. تحسين التوظيف الداخلي للمؤسسة.
3. التخفيض من الأعمال الإدارية والتركيز على المهام الأساسية.
4. وسيلة لتخفيض المصاريف وتحسين الإنتاجية والكفاءة وتطوير الخدمات والمنتجات.

---

1 ابراهيم بختي، مرجع سبق ذكره، ص48 .

2 نفس المرجع السابق، ص49 .

5. العمل مع فرق خارجية.
6. الجواب على تنوع المتطلبات بأحسن سرعة واقل ثمنا.
7. التفاعل مع تحركات المتنافسين بعدم التأخر.
8. الابتكار والتجديد بدون انقطاع للبقاء في الخدمة.
9. هدايا الخدمة " بيع الخدمة" لأنها هي التي تسح لنا ببيع المنتج.
10. التواجد في كل مكان وعرض ملائم مع متطلبات العملاء.
11. العمل مع فرق خارجية.
12. ركيزة الإبداع و التنمية وخلق منتجات جديدة، خدمات جديدة، ميزة تنافسية...الخ.
13. تسمح بتقديم خدمة للزبون[1].
14. إنشاء علاقات مثالية مع الموردين وانفتاح كبير على المحيط[2].
15. تساهم في تجميع المؤسسات بتسهيل تعريف وتسويق المنتجات العالمية والتعاملات.
16. الوسيلة المفضلة بالنسبة للمؤسسات الكبيرة ذات الفروع.
17. وسيلة هجوم ومنافسة بالنسبة للمؤسسة، إذ تسمح بالخروج من الأسواق المحلية إلى الأسواق العالمية.

10. دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تدنئة التكاليف:

تلعب TIC دورا كبيرا في التقليل من مصاريف المؤسسة ونلاحظ ذلك في:

1. بدلا من دفع تكاليف مكالمة تلفونية ذات منافسة بعيدة، يمكن إرسال بريد الكتروني، وندفع تكاليف المكالمة التلفونية المحلية فقط لمزود خدمة الانترنت.
2. تقليل التكاليف البريدية بالنقل إلى البريد الالكتروني.
3. استبدال التكاليف الباهظة لإنتاج وإرسال قوائم البيع بالبريد، النشرات الفنية، الإصدارات الصحفية، التقارير الحكومية والتقارير الفنية بتقديم نفس الموارد على الانترنت.
4. تقليل مساحات المكاتب وتكاليف الخدمة بتقديم الفرصة للموظفين للتعديل عن بعد باستعمال TIC[3].
5. تقليل استخدام الأوراق والمواد المصاحبة باستعمال البريد الالكتروني ويجعل المستندات متاحة باستعمال التسيير الإلكتروني للوثائق.
6. عقد الاجتماعات بنظام اللقاءات عن بعد، والحد من مصاريف التنقل بفضل إمكانية تنظيم اجتماع صوري عن بعد[4].

1 نفس المرجع السابق، ص49 .
2 نفس المرجع السابق، ص50 .
3 نفس المرجع والصفحة سابقا.
4 نفس المرجع والصفحة سابقا.

11. دفع عجلة التنمية من خلال تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

تعتبر تكنولوجيا الإعلام والاتصال من الأدوات القوية للمشاركة في السوق العالمية وتشجيع المسؤولية السياسية، وتحسين توفير الخدمات الأساسية، وتعزيز فرص التنمية المحلية، ولكن بدون سياسات متجددة لهذه التكنولوجيا، فان العديد من الدول النامية سوف تتخلف عن الركب، فبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي PNUD يقوم مساعدة الدول في إيجاد رؤية للحصول على الخبرات لتطوير استراتيجيات تزيد من وجود هذه التكنولوجيا واستخدامها في عمليات التنمية المستدامة في الدول بغرض اندماجها في الاقتصاد العالمي، هذه الرؤيا تتضمن زيادة فرص العمل في قطاع تكنولوجيا الإعلام والاتصال وبناء[1] مجتمع معلوماتي قادر على تقديم حلول فعالة لمحاربة الفقر وتعزيز التنمية البشرية المستدامة، فبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي يهدف إلى:

1. مساعدة الدول على تطوير تصور وفهم مشتركين لمجتمع المعلومات.
2. توفير الدعم للدول في صياغة سياسات واستراتيجيات تطوير تكنولوجيا الأعلام والاتصال وتطبيقها.
3. تعزيز أنشطة تطوير البرمجيات محليا وإقليميا.
4. متابعة وتطوير المجالات المحاذية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال.
5. تزويد دول الأعضاء بالمعونة الفنية في القضايا المرتبطة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال.
6. إمكانية استغلال تكنولوجيا الاتصال لتحسين الأداء ورفع القدرة التنافسية في القطاع الصناعي وبصفة خاصة الصناعات الصغيرة والمتوسطة.

12. واقع الجامعات في الوطن العربي والتكنولوجيات:

تشير الدراسات التي أجريت حول الواقع الإداري في المؤسسات العربية - بما فيها الجامعات- أن هذا الواقع يعاني من العديد من السلبيات لعل أبرزها:

- المركزية الزائدة (إدارة الرجل الواحد)
- تعقيد وبطئ الإجراءات الإدارية (البيروقراطية)
- ضعف الشفافية والمساءلة.
- تضارب التشريعات والقوانين وغموضها.
- الترهل الإداري والتضخم التنظيمي.
- تدني مستوى تأهيل الموارد البشرية.
- ضعف الانتماء وانتشار ظاهرة اللامبالاة.
- ضعف الإدارة الموارد المتاحة.
- ضعف العمل المؤسساتي.
- ضعف التنسيق بين المؤسسات المختلفة.

1 نفس المرجع والصفحة سابقا.

- مقاومة التغيير والتجديد.
- ضعف الإنتاجية والابتكار والإبداع.

وهناك قناعة في الأوساط الاجتماعية والأكاديمية في الوطن العربي مؤداها أن إدارة الجامعات تفتقر إلى الفعالية، وأن غالبية الجامعات العربية تعاني من انعدام الاستقلال الذاتي، وضخامة الأنظمة والتعليمات وغموضها وتناقضها، وتعدد المستويات والحلقات الإدارية الهرمية في كتابة التقارير والضبط. والقرارات يتم اتخاذها على أعلى[1] مستوى في قمة الهرم الإداري وإهمال دور القيادات الوسطى والتنفيذية، الأمر الذي يترتب عليه عجز في الإداريين المقتدرين، وسيادة نمط إداري معروف باسم إدارة الطوارئ والأزمات. يضاف إلى ذلك، أن معظم طاقات الجامعات تصرف في الأمور الروتينية، ولا توجد أي سيطرة إدارية على أداء العاملين من أكاديميين وإداريين، وبالتالي عدم معرفة مستوى هذا الأداء. وغالبا ما تستخدم أساليب المراوغة والتأخير لمقاومة الإصلاح والتغيير والتجديد والإبداع. وإن تحسين أداء المنظمات أو المؤسسات الحديثة - بما فيها الجامعات- إنما يشكل اهتماما عالميا في جميع دول العالم، يضاف إلى ذلك، فإن قدرة أي مجتمع على إدارة مؤسساته وبرامجه الحيوية، ليس فقط بفعالية وكفاءة، وإنما بعدالة وابتكار، تعتبر من أهم الخصائص التي تميز أي مجتمع عن غيره من المجتمعات. وإن أبرز مميزات المجتمعات المتقدمة ومؤسساتها، ليس ثقافتها أو مواردها الطبيعية، أو ما يتوافر لديها من رأس المال، أو ما تعتمد من سياسات عامة رشيدة، وإنما ما يتوافر في مؤسساتها من قدرات أو طاقات، وما يمتلكه الأفراد من مهارات، وبخاصة المهارات الإدارية الإبداعية[2].

إن مؤسسات التعليم الجامعي في الدول النامية بوجه عام والدول العربية على وجه الخصوص، لم تكتشف إلا في وقت متأخر، كيف أن تعثر مسيرة التعليم الجامعي فيه وتراجع البرامج والمشاريع الجامعية، إنما يعزي إلى تخلف النظم الإدارية المعتمدة في تسيير وإدارة وتوجيه مؤسسات التعليم الجامعي. وما لم يتم الاعتراف بالإدارة الجامعية كعلم متخصص ، وأن المشتغلين بهذا العلم يجب أن يتوافر لديهم التخصص والخبرة والكفاية الإدارية كشروط أساسية لاختيارهم في المواقع القيادية، فإن نزيف الموارد المالية سيتزايد والإهدار في الموارد البشرية والتقنية سوف يتعاظم. فالعمليات الإدارية أو القيادية، بما تتضمنه من قدرات وكفايات في صناعة القرارات، هي التي تشكل العامل الحاسم في زيادة الكفاءة والفاعلية لمؤسسات التعليم الجامعي وتطويرها وتحديثها، بالإضافة إلى أنها المسؤولة عن الاستثمار الأمثل للموارد المادية والبشرية والتقنية وتعزيز الكفاءة الداخلية والكفاءة الخارجية لتلك المؤسسات. ويبقى السؤال: كيف يمكن الانتقال في الجامعات العربية من إدارة التسيير إلى إدارة التغيير؟[3]

وعندما نقيم واقع مؤسسات التعليم العالي من زوايا الإنجازات التقنية والمعلوماتية ، يلاحظ بأن بعض البلاد العربية تملك نصيبا لا يستهان به من المباني والأجهزة والتقنيات المتقدمة في جامعاتها،

1 محمود الخطيب أحمد، عادل سالم معايعة، نفس المرجع السابق، ص 4.

2 محمود الخطيب أحمد، عادل سالم معايعة، نفس المرجع السابق، ص 5.

3 نفس المرجع السابق، ص 167.

بينما هناك بلاد أخرى لا يتوفر بها الحد الأدنى من التجهيزات والتقنية. ويتطلب الأمر أن تغير من فلسفاتها ومناهجها ومؤسساتها إذا أرادت أن تواجه تحديات القرن الحادي والعشرين.(الحوات، 1999)[1]

كما أن إستراتيجية استيراد التكنولوجيا والسلع الجاهزة ذات التكلفة المالية العالية تسبب بنزيف حاد للأموال العربية دون أن ينجح العرب في توطينها والإبداع فيها هذا من جانب، ومن جانب أخر لم يكن استيراد العرب للتكنولوجيات المتطورة يهدف أساسا إلى توطينها والإبداع فيها. فقد اقتصر دورها على خدمة فئة قليلة العدد في حين استمر الجهل بالتكنولوجيا سائدا، وبنسب متفاوتة بين دول وأخرى وقطاع وآخر(الظاهر، 2002)[2].

في ظل الاقتصاد القائم على المعرفة وآثار توظيف التكنولوجيا في قطاعات الإنتاج والخدمة، ومع انضمام غالبية الدول إلى اتفاقيات التجارة الدولية ومن ضمنها اتفاقية تحرير التجارة في الخدمات، وكأثر لشيوع تكنولوجيا الإعلام ودخول العالم العصر الرقمي، تحققت ثورة حقيقية في ميدان الإعلام والاتصال ابرز ملامحها إعادة التنظيم التشريعي لقوانين وأنظمة الإعلام والاتصال، التي تتضمن القواعد المنظمة لعمليات نقل أو بث أو استقبال أو إرسال الرموز والأصوات والصور والبيانات بالوسائل السلكية واللاسلكية أو أية وسائل إلكترونية أخرى وتنظم تقديم خدمات الاتصالات والمسؤوليات والرخص المتصلة بإدارة وإنشاء شبكات الاتصالات[3].

ومع الاتجاه إلى خصخصة قطاع الاتصالات في كثير من الدول، فإن تشريعات الاتصالات يتعين أن تضع الإطار العام لجهات الإشراف والتنظيم في هذا القطاع وتنظم منح الرخص وتوزيع الترددات وقواعد حماية المرخصين لتقديم خدمات اتصالية معينة. وبسبب الترابط ما بين الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات فإن الدول العربية أخذت تتجه إلى إعادة هيكلة الوزارات والجهات المشرفة على تنظيم هذا القطاع بحيث يشمل تنظيم ميداني الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ومثال ذلك إنشاء وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن ومصر، وتحويل وزارة البريد والمواصلات الجزائرية إلى وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

1 نفس المرجع السابق، ص 64.

2 نفس المرجع السابق، ص66

3 نفس المرجع السابق، ص51 .

الفصل الثاني

بعض تطبيقات تكنولوجيا الإعلام والاتصال وأثرها على المؤسسة

تمهيد

1. خصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال
2. مزايا تكنولوجيا الإعلام والاتصال
3. تكنولوجيا الاتصال وعلاقتها بوسائل الاتصال
4. تطبيقات تكنولوجيا الإعلام والاتصال

4. 1. جهاز الحاسوب

4. 2. الانترنت

4. 3.الانترانت

4. 4. الاكسترانت

4. 5. البريد الإلكتروني

4. 6. التسيير الكتروني للوثائق

4. 7. الهاتف النقال

4. 8. الفاكس

5.المكتب الإلكتروني

6. علاقة بين الإنسان والآلة.

7.أدوات التحكم في الحاسوب.

8. تقسيم العمل بين الحاسوب والإنسان.

9. جوانب قوة كل من الإنسان والآلة أثناء تفاعلهما

10.المشاكل المتعلقة بحوسبة مكان العمل.

11. استخدام تكنولوجيا الاتصال في إدارة الموارد البشرية

12. أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على موارد البشرية

13. دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الحد من ضغوط العمل.

خلاصة الفصل

يشهد العالم في ظل العولمة تطورا عميقا وسريعا على المستوى الاقتصادي والسياسي والاجتماعي والتكنولوجي، ونتيجة لعمق هذا التطور وسرعته في مجال تكنولوجيا المعلومات دخل العالم عصر مجتمع المعلومات، وفي الوقت الراهن وفي ظل التنافس الدولي الحاد أصبحت المعلومات والمعلوماتية المادة الأولية لأي نشاط إنساني، فنجد معظم دول العالم المتقدم تتسابق فيما بينها لوضع استراتيجياتها وخطط لتطوير تكنولوجيا المعلومات وهذا ما صاحبه ظهور وانتشار الحواسب الآلية التي أضحت بمثابة ضرورة حتمية تحتاجها جميع المؤسسات لميزتها القوية في معالجة وتخزين كم هائل من المعلومات بطريقة منظمة وسريعة ودقيقة بالإضافة إلى تطور أجهزة الاتصال والأقمار الصناعية، فأصبح في مقدرة الباحث مهما بعد عن مصدر المعلومات من الوصول إليها وإعادة تشكيلها ليستثمرها في أبحاثه، وكان لأهمية المعلومات وتقنياتها أكبر الأثر في بروز لفظ " المعلوماتية " وغيرها من المصطلحات الأخرى" كعلم المعلومات "و" تكنولوجيا المعلومات " التي تدرس كل وظائف وتقنيات المعلومات وإسهاماتها في البحث والإدارة والاقتصاد والعلم بصفة عامة .

1. خصائص تكنولوجيا الاتصال:

إن لكل شيء خاصية وسمة تميزه عن غيره ويعرف بها، ولتكنولوجيا الاتصال خصائص وسمات تعرف بها وأبرزها[1] :

1. التفاعلية: إن المرسل يستقبل ويرسل في الوقت نفسه وكذالك المستقبل وهذا ما يسمي بالتفاعلية، فهناك وسائل يوجد فيها تفاعل بين المرسل والمستقبل مثل، البريد الإلكتروني ،الهاتف ،....

2. اللاتزامنية: يعني إمكانية إرسال الرسائل و استقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلا في نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من المرسل إلي المستقبل في أي وقت دونما حاجة لتواجد المستقبل للرسالة.

3. قابلية التحرك أو الحركية: إن هناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدمها الإفادة منها في الاتصال من أي مكان في أثناء حركته مثل: الهاتف النقال، هاتف السيارة أو الطائرة أو الهاتف المدمج في ساعة اليد، جهاز فيديو يوضع في الجيب، حاسب آلي نقال، .....

4. قابلية التحويل: وهي قدرة وسائل الاتصال علي نقل المعلومات من وسيط إلي أخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلي رسالة مطبوعة والعكس.

1 عبد الباسط محمد عبد الوهاب، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، دراسة تطبيقية وميدانية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2005، ص:(260-264).

5. قابلية التوصيل: وتعني إمكانية توصيل الأجهزة الاتصالية بغض النظر عن الشركة الصانعة لها، أو البلد الذي تم فيه الصنع .

6. الشيوع أو الانتشار: ويعني به الانتشار المنهجي لنظام الاتصال حول العالم وفي داخل كل طبقة من طبقات المجتمع لا ليكون حكرا علي الأثرياء فقط، وإنما ليشمل كل فئات وطبقات المجتمع، يأتي ذلك بدعم الأثرياء لتلك النظم الجديدة لكي تشمل القادرين علي استخدامها وغير القادرين، لأن عصر الانعزال قد ولي وانقضي .

7. الكونية: إن البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة .

2. مزايا تكنولوجيا الاتصال :

إن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة مزايا كثيرة أهمها [1]:

1. تعمل على محو الأمية ورفع المستوى التعليمي لدي المتلقين .
2. تعمل على جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين لها لما توفره لهم من وقت وجهد ومال.
3. جمعت بين مجال الاتصال عن بعد والكمبيوتر.
4. قدمت لمستخدميها بعدين هما :

- البعد الزمني: حيث أتاحت أقصي درجات السرعة في نقل المعلومات وخاصة في البث المباشر عبر الأقمار الصناعية .
- البعد المكاني: حيث وفرت كما هائلا من المساحة المطلوبة لتخزين المعلومات أو نقلها.

5. الحد من استهلاك الورق حيث أن العصر الإلكتروني الحالي سوف يؤدي علي المدى البعيد إلى وفر في كم استهلاك الورق، ومثال ذلك لظهور الصحفية اللاورقية "الصحيفة الإلكترونية" والتي يتم استقبال مادتها وصورها على شاشة الكمبيوتر .
6. السرعة الفائقة في نقل واستقبال المعلومات والبيانات.
7. زيادة المعرفة والتعليم فبواسطة التكنولوجيا الحديثة يستطيع القائم بالاتصال توصيل خدمات التعليم للمناطق النائية والإسهام في علاج أوجه قصور التعليم الرسمي.

3. تكنولوجيات الإعلام والاتصال وعلاقتها بوسائل الاتصال :

لقد مرت تكنولوجيا الاتصال بمراحل وتجارب كثيرة وصلت بها إلي ما هي عليه اليوم، فقد بدأت من حيث انتهت التقنيات التقليدية، فتكنولوجيا الاتصال الحديثة لم تبلغ وسائل الاتصال التقليدية وإنما طورتها وغيرتها بشكل كبير.

1 نفس المرجع، ص:(265-267)

فكل تكنولوجيا اتصالية حديثة جاءت لتطور تكنولوجيات سابقة، كانت تعد أساسا امتداد للحواس الإنسانية (السمع ، البصر) وذلك على كل مستويات الاتصال.

- **فعلى مستوى الاتصال الذاتي** : كانت الوسائل التقليدية للاتصال هي: تدوين الملاحظات، المذاكرات الشخصية،الأجندة، الصور الفوتوغرافية، الآلات الحاسبة،....

أما المستحدثات التكنولوجية الحديثة فهي: الأشرطة المسموعة أو المرئية، برامج الحاسبات الإلكترونية واستخدامها في حل المشكلات وعلى مستوى الاتصال الشخصي كانت الوسائل التقليدية هي: المقابلة، البريد، الهاتف، التلغراف، آلات النسخ،....أما المستحدثات التكنولوجية الحديثة فهي: عقد المؤتمرات عن بعد تلفونيا وإلكترونيا وعن طريق الفيديو، البريد الالكتروني، الهاتف النقال، الهاتف المرئي،....

- **وعلى مستوى الاتصال الجمعي**: كانت الوسائل التقليدية متمثلة في الندوات، المؤتمرات، حلقات النقاش، والخطب،....أما المستحدثات التكنولوجية الحديثة فهي: عقد المؤتمرات عن بعد، البريد الالكتروني، نظم المعلومات، الإدارة بالحاسبات الإلكترونية المعالجة الآلية للمعلومات،....

وعلى مستوى اتصال الجماعات الكبيرة: كانت الوسائل التقليدية هي: الميكروفونات، أجهزة عرض الشرائح أو أجهزة العرض الخلفي، الصور المتحركة،....أما المستحدثات التكنولوجية الحديثة فهي: عروض الفيديو، أنظمة الحاسبات الإلكترونية متعددة الوسائط،.... ومن خلال ما سبق يمكن القول أن التكنولوجيا الاتصالية الحديثة بوسائلها الاتصالية المختلفة لم تقض على التكنولوجيات القديمة بوسائلها المختلفة، بل إنها شكلت امتدادا طبيعيا، وتطويرا لهذه الوسائل القديمة[1].

4. بعض تطبيقات تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

وفيما يلي نستعرض بعض وسائل الاتصال الحديثة كل منها على حدة كالآتي:

4. 1. جهاز الحاسوب:

نعيش اليوم عصر ثورة المعلومات، وتعتبر الحاسبات الالكترونية المختلفة هي بالأساس جزء من هذا العصر المتطور، حيث يعد هذا الاختراع من أهم الانجازات التكنولوجية الحديثة التي أثرت على جميع المستويات في فترة وجيزة، ذلك انه وفر الجهد الفكري والعضلي وحسن من الطريقة التي تؤدى بها الأعمال، وأصبح في أعلى أولويات المشتريات بالنسبة للأفراد، المؤسسات والشركات.

يعرف الحاسوب بأنه: " وسيلة لتجهيز البيانات بمعنى أنه يستلم بيانات كمدخلات ويجهزها في صورة معلومات كمخرجات أي انه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلة وتخزينها، ثم

1 محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2005، ص : 174-177

انجاز العمليات الحسابية عليها وإجراء المقارنات المنطقية المتعلقة بها، وأخيرا الإمداد بالمعلومات المطلوبة وذلك كله بمعدل سرعة كبيرة" ويعرف أيضا على أنه:" الآلة التي تجمع بين عدة مهام: تخزين، استرجاع وإرسال واستقبال في آن واحد بالصوت والصورة إذا أريد ذلك" ويتكون الحاسوب من وحدة تشغيل أو المركزية"Unité centrale " ويحتوي على وحدة التخزين الداخلية" Unité intérieure de stockage" ثم الوحدة الحسابية"Unité de calcule"، ثم وحدات لرصد النتائج المستخرجة من الحاسوب ويطلق عليها"Unité d'out put"، وحدة التغذية بالمعلومات وهي "Unité d'input"، يضاف إلى ذلك وحدات التخزين الخارجية"Unité de stockage extérieure" وهي إما تكون في شكل أسطوانات أو أشرطة ممغنطة، و الأسطوانة هي شريحة دائرية الشكل لتخزين البيانات المعطاة غالبا بمادة مغناطيسية وتعرف في هذه الحالة بالقرص المغناطيسي أو الصلب"Disque dur"[1].

ويرجع تاريخ صناعة الحاسوب إلى نهاية الحرب العلمية الثانية في الولايات المتحدة الأمريكية"USA"، مع أول حاسوب إلكتروني "ENIAC" تميز هذا الأخير بكبر حجمه وتعقد مكوناته وصمم بشكل خاص لأغراض عسكرية، وأما أول حاسوب تجاري فقد سمي"UNIVAC" عرض للبيع سنة 1951 ووجه أساسا للأعمال الإدارية فقط ليشمل فيما بعد قطاعات أخرى.

4. 1. 1. تصنيف الحاسبات:

تصنف الحاسبات المعتمدة في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية إلى أنواع مختلفة هي[2]:

- الحاسبات الكبيرة Main frames وهي أكبر أنواع الحاسبات مع ذاكرة كبيرة و قوة معالجة سريعة.
- الحاسبات المتوسطة Midrange أقل قوة، أقل تكلفة وأصغر من النوع الأول.
- الخادم Server يوفر البرمجيات والموارد الأخرى للحاسبات عبر شبكات الاتصالات.
- الحاسبات المصغرة Mini computers التي تستخدم في الجامعات والمصانع أو مختبرات البحوث.
- Server farm مجموعة كبيرة من الخوادم المملوكة من قبل المجهز التجاري Commercial vendor والمتاحة للتجارة الإلكترونية والأنشطة الأخرى.
- الحاسبات الشخصية Personal computer (PC) حاسبات مكتبية صغيرة.
- محطات التشغيل Work stations حاسبات مكتبية مع قابليات كبيرة للأشكال المعالجة الرياضية.
- الحاسبة السوبر Super computer حاسبات معقدة ذات قدرات عالية تنجز مهام معقدة.

4. 1. 2. دوافع استعمال الكمبيوتر:

1حورية بولعويدات، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية: دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق، مذكرة ماجستير، غير منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007-2008، ص 91.

2 الطائي محمد عبد حسين آل فرج، المدخل الى نظم المعلومات الإدارية: إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، ط 2، 2009، ص 192.

إن انتشار الحاسوب في الوقت الحالي بهذه الطريقة الهائلة راجع إلى تمتعه بمجموعة من الخصائص كالسرعة الفائقة في الأداء، الدقة والكفاءة العاليتين أثناء تنفيذ العمليات وإدارة البيانات، كما يمكنه تنفيذ مهام معقدة ومختلفة كإدارة المشروعات، ومن مميزاته الأخرى التي تشجع المؤسسات على استخدامه ما يلي:

1. مرونة الحاسوب من حيث تحمل عبئ أكبر في حالة النمو السريع دون الحاجة إلى زيادة العناصر البشرية.
2. قلة الأخطاء أو انعدامها إذا أحكمت الرقابة على المدخلات.
3. عنصر التكلفة حيث أثبتت الممارسات أن تكلفة الحصول على المعلومات باستخدام الحاسوب تقل بكثير عن تكلفة الحصول عليها يدويا.
4. العائد الاستثماري حيث تشير التقديرات إلى جاذبية الاستثمار في الحاسوب من خلال متوسط عائد يتراوح من 35% إلى 45% الاستثمارات الكلية كل عام، وذلك بالنسبة للمؤسسة متوسطة الحجم وتمثل هذه النسبة معدلا استثماريا مغريا بالمقارنة مع البدائل الأخرى[1].

4. 1. 3. دور الكمبيوتر في مجال إدارة الموارد البشرية:

يؤثر استعمال الكمبيوتر على الملامح التالية لإدارة الموارد البشرية [2]:

1. تقليل العمالة الروتينية.
2. السرعة في الأداء.
3. الدقة في الأداء.
4. قدرة أعلى على التخطيط.
5. قدرة أعلى على التنظيم.
6. قدرة أعلى على الرقابة.

وللكمبيوتر دور كبير في مجالات إدارة الموارد البشرية التالية:

1. الاحتفاظ بسجل معلومات عن الموارد البشرية يشمل كافة المعلومات عن العاملين، مثل: معلومات شخصية، معلومات وظيفية، معلومات صحية....
2. إعداد تقارير عن الموارد البشرية تشمل بيانات حيوية عن تطور هذه الموارد بالمنظمة كمعدلات الغياب والتأخير وميزانية الأجور.

---

1 حورية بولعويدات، مرجع سبق ذكره، ص 91.

2 فريد كورتل، استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في ظل العولمة مع الإشارة لحالة البلدان العربية، المؤتمر العلمي الدولي عولمة الإدارة في عصر المعرفة،جامعة الجنان- طرابلس، 15-17 ديسمبر 2012، ص 23.

3. الاستقطاب والاختيار ويشمل على سبيل المثال إجراء مقابلات شخصية عبر الانترنت وكذلك الاختبارات الوظيفية والنفسية...الخ.
4. تخطيط القوى العاملة ويشمل حساب معدلات ترك العمل وكذلك حسابات إعداد العاملين في كل وظيفة وفي كل حركة تدفقهم بين الأقسام المختلفة...الخ.
5. تخطيط ورقابة الأجور والرواتب ويشمل حسابات ميزانية الحوافز والرواتب واستحقاق العاملين...الخ.
6.التدريب ويشمل تقديم ويشمل تقديم برامج تدريبية عبر الانترنت والاحتفاظ بسجلات لهيئات التدريب المختلفة...الخ.

ويستخدم الحاسوب في المؤسسات لإعداد وانجاز العديد من المهام الإدارية في وقت قصير، بعد أن كانت تتطلب وقت وجهد كبيرين كإعداد التقارير، المذكرات، ومختلف الإحصائيات وكذا تخزين الوثائق التي تم انجازها فيما يخص أعمال المؤسسة وأخيرا تسهيل عملية الاتصال بقواعد البيانات، وذلك عن طريق شبكات المعلومات.

2.4. الانترنت: Internet

هي شبكة اتصالات عالمية تربط عدة آلات من الشبكات وملايين أجهزة الكمبيوتر المختلفة الأنواع والأحجام في العالم بعضها ببعض[1]، هذه الأجهزة (أجهزة الكمبيوتر) مرتبطة ببعضها لاسلكيا عبر جهاز إلكتروني يسمى "المودم" والمودم مرتبط بالحاسب الآلي (الكمبيوتر)، ومن خلاله يرتبط كل جهاز حاسب آلي بآخر باستخدام الخدمات الهاتفية العادية.

وحاليا تستخدم الانترنيت على مدار 24 ساعة من طرف الملايين من البشر، في معظم أنحاء العالم، وخاصة في الجامعات، مراكز البحث العلمي، الشركات الكبرى، البنوك والمؤسسات الحكومية، وذلك للتواصل وتبادل المعلومات.

وقد بدأ العمل بهذه الشبكة في السبعينات (1975) كمشروع لوزارة الدفاع الأمريكية، و لكنه سرعان ما تحول إلى مشروع أكاديمي ثم اقتصادي يهدف إلى الخدمة العامة، مكونا الأساس لطريق معلومات دولي سريع[2].

تقوم الانترنيت بخدمة أكثر من 200 مليون مستخدم، وتنمو بشكل سريع للغاية يصل إلى نسبة 100 % سنويا[3].

وتسمى الشبكة أيضا (net)، ولكي تتمكن أجهزة الكمبيوتر من تبادل المعلومات والاتصال فيما بينها، لا بد لها من التوافق مع مجموعة المعايير، هي معايير الاتصال والتي تدعى"بروتوكول" (Protocol)، وتعتمد جميع أجهزة الكمبيوتر المتصلة بالانترنيت بروتوكولا يسمى بروتوكول الانترنيت

1 http ://Forum.Sh3bwah.maktoob.com/T100°.html

2 محمود علم الدين، مرجع سابق، ص: 167.

3 http: //edu.arabsgate.com/Showthread.PHP?t=129878

(internet Protocol-IP) وهو يقوم بتجزيء الرسائل إلى بيانات تدعى الحزم، كما أنه يتحكم بتوجيه البيانات (data) من المرسل إلى المستقبل.

وينطوي بروتوكول الانترنيت (IP) تحت مجموعة بروتوكولات (التحكم بالإرسال/ بروتوكول الانترنيت) (TCP/IP) وهي مجموعة بروتوكولات طورتها وزارة الدفاع الأمريكية لإتاحة الاتصالات عبر الشبكات المختلفة الأنواع. وإذا أردت الاتصال بالانترنيت فلا بد من اشتراك بخدمة الانترنيت، ويأتي ذلك بإحدى الطريقتين:

- الاتصال الشبكي الهاتفي (dial-up)مع موفر خدمة الانترنيت(internet service provider ISP) وهذه هي الطريقة المعتادة لدى مستخدمي أجهزة الكمبيوتر في المنزل.
- الخط المخصص (delicated line) المتصل بشبكة محلية (local area Network Lan) وهذه هي الطريقة المعتادة لدى المؤسسات والشركات الكبيرة التي قد يكون لها عقدة (Node) خاصة بها على الانترنيت أو قد تكون متصلة بموفر خدمة الانترنيت (ISP) .

ويتكون العمود الفقري للانترنيت من خطوط اتصالات تنقل البيانات بسرعة عالية، وتربط العقد وأجهزة الكمبيوتر المضيفة الرئيسية (host computers) وعبر هذه الخطوط تسري حركة البيانات بكميات كبيرة، وجدير بالذكر أن موفري خدمة الانترنيت الرئيسيين هم الذين يمتلكون أكبر الشركات التي تشكل عند اتصالها معا خطوطا سريعة لنقل البيانات عبر العالم، وهذه الخطوط السريعة هي العمود الفقري للانترنيت[1].

إن للانترنيت عناصر رئيسية هي كالآتي [2]:

1- الشبكة العنكبوتية www

2- نقل الملفات FTP

3- البريد الالكتروني e-mail

4- مجموعة الأخبار Usnet

5- الانترانت intranet : هي عبارة عن شبكة داخلية مخصصة للاستخدام داخل المؤسسات وتسمح بتبادل المعلومات ضمن كل أقسام المؤسسة[3] .

4. 2. 1. نشأة الشبكة العالمية (الانترنت) :

التطور السريع للحاسب بدأ التفكير في زيادة قدراته بربطه مع حواسيب أخرى لتكون شبكة تمكن من تبادل الملفات، التقارير، البرامج، التطبيقات، البيانات والمعلومات التي ساعدت وسائل الاتصال على

1 http ://Forum.Sh3bwah.maktoob.com/T100°.html
2 http: //edu.arabsgate.com/Showthread.PHP?t=129878

3 فاطمة مروة، الاتصالات المهنية وفقا للمنهاج الرسمي الجديد، السنة الثانية، دار النهضة العربية، دون سنة نشر، ص: 24.

زيادة رقعة الشبكة الصغيرة بين مجموعة الأجهزة ليصبح الاتصال بين عدة شبكات في شبكة واسعة تمثلت في شبكة الانترنت، التي لم تكن وليدة الصدفة بل جاءت نتيجة انعكاسات لاتجاهات تكنولوجية.

بدأت نشأة الانترنت عندما شرع مركز البحث القومي الأمريكي التابع لوزارة الدفاع الأمريكية لإنشاء شبكة كمبيوتر كبيرة للاتصال ترتكز على نظام لا مركزي بداية سنة 1969، والتي عرفت باسم ARPANET، واستفادت منها الحكومة الأمريكية في تبادل المعلومات العسكرية في حالة حدوث حرب، هدفها ربط مختلف مراكز البحث العسكري، وبعدها تسمح لباحثين استخدامها، ثم التحقت بعض الهيئات الجامعية الأمريكية للاستفادة منها في الشؤون المدنية؛ وبعد سنة 1972 اتسعت لتشمل جميع المجالات الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية والثقافية، ومنه فإن شبكة الانترنت وليدة الشبكة الأمريكية ARPANET[1] .

4. 2. 2. خصائص شبكة الانترنيت:

يمكن أن نلخص خصائصها في العناصر الآتية[2]:

1- **سرعة انتشار المعلومات:** فلكي يرسل الإنسان خطابا إلى أي مكان فإن ذلك يستغرق أياما وقد يفقد في البريد وعند استخدام الفاكس يستغرق ذلك دقائق، ومن الممكن أن تصل المعلومة مشوهة أو غير مقروءة، وإذا افترضنا أن المعلومة سوف تبلغ إلى مليون شخص في أماكن مختلفة فإن ذلك سوف يستدعي إرسال مليون خطاب أو مليون فاكس مع عدم ضمان وصول المعلومات إلى المبلغين.

وإذا افترضنا أيضا أن هؤلاء المليون شخص يعلمون أن المعلومات تكون موجودة في جهاز كمبيوتر معين وتتجدد كل ساعة بأحدث المعلومات فإنهم جميعا سوف يتصلون بهذا الكمبيوتر ويقرؤون المعلومات أولا بأول بدون جهد أو تعب، وكل ما على المرسل أو مبلغ المعلومة أن يكتبها ويخزنها في المكان المتفق عليه كما يكتب أي مستند آخر على جهاز الكمبيوتر.

وهذا ما يحدث بالفعل الآن فجميع وكالات ومصادر الأنباء في العالم مثل:CNN وNASA تضع جميع المعلومات، الأحداث، النشرات الجوية والتنبؤات على أجهزة الكمبيوتر ويستطيع ملايين الناس الاتصال بها ومعرفة الأخبار فورا وبدون انتظار مواعيد نشرات الإذاعة والتلفزيون، وكذلك تفعل الآن شركات الطيران والمصانع الكبرى والمحلات العالمية .

2- **سرية تبادل المعلومات:** إن كل جهاز كمبيوتر في شبكة الانترنيت له رقم خاص adresse وبالتالي يمكن أن يرسل أي فرد رسالة إلى هذا الرقم ويضمن أن تخزن داخل هذا الجهاز ولا يستطيع أي فرد آخر

1 إبراهيم بختي، مرجع سبق ذكره، ص54 .

2 محمود علم الدين، مرجع سابق، ص : 241-243.

معرفة محتويات الرسالة إلا صاحب الجهاز المرسل إليه، وكذلك يستطيع المرسل معرفة ما إذا تم استقبال وقراءة الرسالة أم لا وتاريخ ذلك، وأيضا يستطيع المرسل إليه الرد الفوري على الرسالة .

3- **تبادل المستندات**: إن أي مستند يتم تخزينه على الكمبيوتر سواء به الخطاب أو مذكرة أو كتاب أو صورة أو فيديو أو رسم هندسي،....الخ يمكن إرساله واستقباله على أي جهاز آخر في الشبكة .

4- **الحديث والمشاورة وعقد المؤتمرات**: حيث يمكن من خلال شبكة الانترنيت الحديث الفوري مع الآخرين سواء شخصا واحدا أو اثنين أو أكثر، وذلك بأن يقوم كل شخص بكتابة ما يريد ويرسله فورا إلى الآخرين، ويرد عليه فورا بنفس الطريقة، ويمكن استعمال برامج الاتصال الحديثة لنقل الصوت والصورة عبر الشبكة ليسمع الآخرين ويراهم وهم يتحدثون معه في الوقت نفسه من جميع بلدان العالم.

5- **سهولة الاستعمال**: لا يحتاج استعمال شبكة الانترنيت إلى شراء أجهزة كمبيوتر خاصة أو أجهزة اتصال معقدة فأي جهاز كمبيوتر مهما كان نوعه أو حجمه أو أسرته يمكن أن يستعمل في شبكة الانترنت طالما أمكن ربطه بخط هاتف، يتساوى في ذلك جميع الأجهزة المعروفة القديمة والحديثة بجميع أنواعها بما في ذلك أجهزة آلميني كمبيوتر وأجهزة الكمبيوتر الضخمة الشديدة التعقيد، كما لا يحتاج كذلك استعمال شبكة انترنيت إلى مستوى علمي أو فني للتشغيل.

4. 2. 3. الخدمات التي تقدمها شبكة الانترنيت:

تقدم شبكة الانترنيت عدة خدمات ونلخصها كالآتي[1]:

1. **خدمة البريد الالكتروني**e-mail: ويعتبر إحدى وسائل تبادل الرسائل بين الأفراد مثل: البريد العادي، ولكن بسرعة وكفاءة وفعالية باستغلال الشبكة المختلفة، هذا بالإضافة إلى إتاحة أنماط أخرى لإرسال الرسائل مثل: إرسال نفس الرسالة لعدد كبير من المشتركين بصورة سهلة وسريعة.

2. **خدمة نقل الملفات** FTP: وهي خدمة لنقل الملفات بين الحاسبات المختلفة عن طريق بروتوكول خاص بذلك يسمى FTP أو File Transfer Protocol وقد تحتوي الملفات التي يمكن نقلها على النصوص أو الصور أو الفيديو أو البرامج التي يمكن تنفيذها على الحاسبات المختلفة والتي يوزع معظمها مجانا على الشبكة، وهناك العديد من قواعد البيانات في جميع أنحاء العالم تحتوي على ملفات يمكن نقلها وتتناول تطبيقات كثيرة في جميع الأنشطة الإنسانية.

3. **خدمة الاتصال عن بعد** Telnet: وتتيح هذه الخدمة لأي مشترك في الشبكة الاتصال بالحاسبات المختلفة على مستوى الشبكة وتنفيذ برامجه عليها إذا حصل على التصريح الخاص بذلك، كذلك يمكنه الوصول مباشرة إلى قواعد البيانات المتاحة على هذه الحاسبات والتفاعل معها، كما لو كان في مكان

1 نفس المرجع السابق، ص :243-246

الحاسب نفسه، وهذا الأمر يتطلب معرفة المشترك لنظام التشغيل على الحاسب الذي يتصل به، وهناك العديد من الحاسبات على مستوى العالم تتيح هذه الخدمة.

4. **خدمة المنتديات العالمية**: وتتيح الشبكات بوجه عام الفرصة لمشتركيها في تبادل الآراء حول الموضوعات المختلفة، وشبكة الانترنيت وبعض الشبكات الأخرى المتصلة بها مثل: Bitnet و Usenet التي تتيح استخدام البريد الالكتروني لإنشاء مجموعات الأخبار التي تعتبر نوعا من لوحات الإعلان الإلكترونية ويمكن لأي مشترك في الشبكة أن يشترك في مناقشات أكثر من مجموعة حسب اهتمامه، وهذه الخدمة تتيح للمشترك أن يراجع المجموعة من وقت لآخر لمعرفة الأخبار الجديدة التي أضيفت وقراءاتها، كما يمكنه أيضا إضافة خبر أو مذكرة أو رد على أحد الأخبار المنشورة، ويستخدم هذا النظام طريقة لتسمية المجموعات تشتمل على مجموعة من الحقول الحقل الأول يوضح نوع أو تخصص المجموعة العام، والحقول الأخرى تعطي تفصيلات أخرى عن الموضوع فمثلا مجموعة الطبيعة عنوانها Sci.Physics ومجموعة تكنولوجيا الفضاء Sci.Space.Tech وتوجد برمجيات خاصة لقراءة الأخبار المتاحة في هذه المجموعات، ويمكن الحصول على نسخ مجانية من هذه البرامج من شبكة الانترنيت، وعلى الرغم من أن عددا كبيرا من هذه المجموعات تتيح لأي شخص إضافة أخبار للمجموعة، إلا أن بعضها يتم تنظيمه عن طريق "رئيس التحرير" يستقبل أولا الأخبار المطلوب نشرها وبعد ذلك يحدد إمكانية النشر.

وتتيح خدمة المنتديات العالمية أيضا القوائم التي تشمل على مجموعات كبيرة في شتي الفروع وذلك لعرض الأخبار أو طرح الأسئلة أو نشر المذكرات المختلفة، وبعض هذه القوائم تتم إدارته بصورة آلية، والأخرى تتم إدارتها عن طريق شخص معين يتلقي الرسائل البريدية الالكترونية المختلفة للراغبين في الاشتراك في المجموعات المختلفة، ويختلف العنوان الخاص بهذه المجموعات عن العنوان الخاص بمجموعات الأخبار، فالعنوان في هذه الحالة يعتبر عنوانا لشبكة انترنيت.

4. 2. 4. الموارد الرئيسية للانترنيت:

تعتمد الانترنيت في أدائها على عدة موارد أو برامج تمكن مستخدمي الانترنيت من الحصول على خدمات متعددة عبر الشبكة وأهم هذه الموارد ما يلي[1]:

1- **الويب** Web: وهي من أهم التطورات التي حدثت في الشبكة، وتعرف بالويب أو www اختصار لـworld wide web وتم استخدام برامج عارضات الويب كمرجع لملايين الأرقام من المعلومات على الشبكة، وتستخدم الويب أسلوب النص الفائق القدرة أو المترابط لنشر النصوص ويتيح هذا الأسلوب البحث في وثائق معقدة داخل الشبكة، وتساعد روابط النص الفائق الويب في تتبع الأفكار والموضوعات من صفحة الويب إلى صفحة أخرى بغض النظر عن ما إذا كانت هذه الصفحة مخزنة في الحاسب نفسه

[1] نفس المرجع ، ص :246-251.

والمسمى خادم ويب أو موزعة على خادمات أخرى منتشرة في أنحاء العالم، ولهذا فهي تسمح للمستخدمين بالقفز بسرعة من مصدر للمعلومات إلى آخر بمجرد الضغط على الفأرة، بصرف النظر عن أماكن تخزين هذه النصوص فهي غالبا ما تكون موزعة في العديد من أجهزة الحاسبات المربوطة بشبكة انترنيت المنتشرة في جميع أنحاء العالم.

2- **الاتصال عن بعد**TEIENET: حيث يستطيع المستخدم من خلال الاتصال الدخول إلى حاسب بعيد ربما في أبعد نقطة عنا في العالم وبمجرد تحقيق الاتصال يمكن استرجاع أي معلومات منه والتعامل معها، وهناك خدمات عامة تقدمها نظم الانترنت بصورة مجانية دون اشتراك إلى جانب الأخرى التي تعتمد على الاشتراكات.

3- **نقل الملفات** FTP: ومعناها خدمة نقل الملفات وتسمح من وإلى الحاسبات المرتبطة بالانترنيت، وهناك نظام يسمى FTP الخفي"Anonymous FTP" وهو نظام يجعل ملفات محددة متاحة بالنسبة لجميع مستخدمي الانترنيت.

4- **خدمة التقصي** Finder: وهي خدمة مجانية تقدمها معظم حاسبات الانترنيت وتسمح بالسؤال عن معلومات عن مستخدم معين، وتعتمد هذه الخدمة على أن لكل مشترك في الانترنيت رقما شخصيا User id ومن خلال هذا الرقم الشخصي يمكن الاتصال بالحاسب الخاص به ومعرفة معلومات عن هذا المستخدم تتضمن اسمه، عنوانه وهاتفه.

5- **خدمة مجموعات المناقشة** Usenet: وهي مشهورة باسم مجموعات المناقشة Discussion group ويستطيع مستخدم الانترنيت من خلالها تقديم أي استفسار وطلب أي معلومات وفي الوقت نفسه تقديم أي معلومات يرى المستخدم أنها مفيدة لمجموعة المناقشة حتى تستفيد منها باقي المجموعة وتحتوي الانترنيت على الآلاف من مجموعات المناقشة مصنفة على الموضوعات المختلفة التي تغطي تقريبا معظم مجالات الحياة.

6- **خدمة الأرشيف**: وتساعد هذه الخدمة في الوصول إلي الملفات التي تريدها والتي تعرضها آلاف الخدمات التي تقدم خدمة نقل الملفات حول العالم ويستطيع المستخدم من خلال استخدام خادم الأرشيف تحديد المواقع التي تحتوي على هذا الملف وعند الوصول إلى هذه المواقع يمكن استخدام الخدمة FTP في تحميل هذه الملفات في جهاز المستخدم Download.

7- **خدمة جوفر** Gopher: وهي خدمة شائعة للبحث عن المعلومات من خلال الانترنيت، وهي تعتمد على عرض قوائم أوامر نصية يمكن من خلالها معالجة أي معلومات واستخدام أي موارد داخل الانترنيت.

8- **البريد الالكتروني** e-mail: تعتبر خدمة البريد الالكتروني إحدى وسائل تبادل الرسائل بين الأفراد بسرعة وكفاءة وفاعلية باستغلال إمكانيات الشبكة المختلفة، بالإضافة إلى إتاحة أنماط أخرى لإرسال الرسائل كإرسال نفس الرسالة على عدد كبير من المشتركين.

9- **المحادثة** Talk: وتسمح هذه الخدمة بفتح خط اتصال بين حاسب مستخدم وحاسب مستخدم آخر للانترنيت، ومن خلال هذا الخط يمكن كتابة رسائل له واستقبال رسائل منه، ويتم التحدث في الوقت نفسه دون تداخل بين الرسائل المرسلة والمستقبلة من المستخدم الآخر، وذلك مهما كان بعد المستخدمين عن بعضهما، ويستمر الاتصال حتى يقوم أحدهما بإغلاق الخط.

10- **الدردشة الجماعية** Chat: وهي إحدى خدمات المحادثة ولكنها أكثر مرونة لأنها تتيح للمستخدم التحدث بطريقة مباشرة on line مع مجموعة من الأشخاص في الوقت نفسه، حيث يمكن للمستخدم من خلال هذه الخدمة المشاركة في محادثة عامة تتعلق بموضوع معين بين مجموعة كبيرة من الأشخاص.

11- **الوايس** waise **وهي اختصار**(Wide Area information service) وهي من أدوات البحث خلال كميات ضخمة من المعلومات بطريقة سريعة ودقيقة للوصول إلى معلومات معينة، وتعمل هذه الخدمة على تنظيم المعلومات على هيئة قواعد بيانات ضخمة للوصول إلى معلومات معينة، كما تسمح للمستخدم بتحديد قاعدة البيانات المحتوية على المعلومات التي يريدها كإدخال مجموعة من الكلمات المفتاحية التي تساعد على الوصول إلى المعلومات المطلوبة.

12- **القوائم البريدية**: وتشتمل على مجموعات كبيرة في شتى الفروع وذلك لعرض الأخبار أو طرح الأسئلة أو نشر المذكرات المختلفة وبعض القوائم تتم إدارته بصورة آلية، والأخرى تتم إدارتها عن طريق شخص معين يتلقى الرسائل البريدية الالكترونية المختلفة للراغبين في الاشتراك في المجموعات المختلفة، ويختلف العنوان الخاص بهذه المجموعات عن العنوان الخاص بمجموعات الأخبار.

13- **الألعاب**: هناك مصادر عديدة للألعاب التي يمكن الاشتراك فيها من خلال الشبكة، وتتميز هذه الألعاب بالتنوع الشديد الذي يتيح للمستخدم ممارسة أي لعبة مهما كان ميوله ويمكن تحويل أي لعبة في جهاز المستخدم، وهناك ألعاب أخرى تستفيد من خصائص الانترنيت.

14- **المجلات الالكترونية**: وتضم الانترنيت مجموعة من المجلات الالكترونية بعضها متخصص في مجالات عديدة و البعض الآخر ذات طابع شعبي أو عام، وهناك طريقتان يتم توزيع هذه المجلات، الأولى عن طريق القوائم البريدية حيث يتم إرسالها كرسالة بريدية والثانية عن طريق إرسالها إلى مواقع FTP الخفية حيث يستطيع المستخدم تحميلها في جهازه .

15- **لوحة النشر الالكترونية:** وتمثل هذه اللوحة مستودعا للملفات والرسائل وتكون غالبا مرتبطة بموضوع معين ويمكن استخدام هذا النظام عن طريق الاتصال بلوحة النشر الخاصة بالموضوع الذي تم اختيار المطلوب من بين القوائم التي تظهر على الشاشة.

16- **فهارس الصفحات البيضاء:** وهي تقدم للمستخدم خدمة السماح بإدخال اسم مستخدم معين للبحث عن هذا الاسم وإعطاء عنوان بريده الالكتروني الذي يمكن استخدامه للوصول إلى الحاسب الخاص به واسترجاع المعلومة المطلوبة، وبمجرد الحصول على عنوان أحد المستخدمين يمكن إرسال رسالة إلكترونية إليه واستقبال رسالة منه كما يمكن الحديث إليه والحصول على معلومات أكثر عنه مثل: اسمه، محل إقامته، هاتفه ومعلومات أخرى.

إذن فالانترنت هي شبكة الشبكات، موصلة على السلم العالمي بأنظمة الإعلام الآلي عن طريق بروتوكولات اتصال مشتركة. الانترنت عرفت تطور عظيم في توحيد وتسهيل تبادل المعلومات الإلكترونية وكذا الوصول إليها. وفيما يلي النتائج التنظيمية لاستعمال الانترنت[1]:

1. تبادل المعلومات عن طريق الرسائل الالكترونية.
2. تفترض على المؤسسة الاتصال الشبكي.
3. التواجد على الواب، وذلك ليس لغاية الاتصال فقط بل لأنه أصبح أمر ضروري للمؤسسة.
4. خلق مهن أخرى، إنتاج وصيانة مواقع الواب في تطور. إضافة إلى الكم الهائل من المعلومات المتبادلة في المراسلات أو المبحوث عنها على الواب من بين الملايين من الملفات المتوفرة مما يرفع من صعوبة التأكد من صحة مصدر المعلومة وطبيعتها، ويؤدي إلى التساؤل عن ما هي المعلومة الأنسب وكيف يمكن إيجادها؟

4. 3. **الانترانت**: Intranet

تعتمد على شبكة المؤسسة باستعمال بروتوكولات عالم الانترنت. لتسهيل الفهم الانترانت هي جزء من انترنت المؤسسة. وبالتالي خصائص الانترنت مكيفة ومطبقة على الانترانت. الانترانت تولد توحيد كبير للمعايير، وبالتالي تضمن التواصل بين داخل وخارج المؤسسة إذ هي شبكة داخلية للمؤسسة تسير على النموذج التكنولوجي للانترنت. وفيما يلي النتائج التنظيمية لاستعمال الانترانت[2]:

1. يتيح الاتصال الداخلي.

1 Virginie GOVAERE, l'évolution du travail avec les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC): définitions et mode d'emploi, institut national de recherche et de sécurité, paris, 2002, p.8.

2 Virginie GOVAERE, Ibid, p. 9.

2. هي أيضا هندسة مكيفة لعدة وظائف ال Groupware الذي هو مجموعة من تطبيقات الإعلام الآلي التي تهتم بالعمل الجماعي المنصب على نفس المشروع في بيئة شبكية.
3. كما أنه الآن يمكن تثبيت Le Workflow على الانترانت، والذي يهدف إلى تألية السيرورة العمل، آخذة بعين الاعتبار عدة عوامل، ملفات ومهام. الوثائق، الملفات، المعلومات والمهام تخضع لقواعد ومسارات محددة مسبقا.فالبرمجيات المتخصصة تنظم بصفة عامة تسيير العمليات أو الإجراءات في رسومات بيانية Fluxgrammes، والتي تمثل بيانيا تدفق وسير العمليات والإجراءات. ومجال تطبيقه يكمن في العمل الإداري مثلا تسيير رسائل الطلبات....
4. متاح للجميع كما أنه يمنح إمكانية الإتاحة الاختيارية. فلاانترانت عامل أو مؤشر شامل، لأنه من جهة يتجاوز الوصول أو إتاحة المعلومات أو البرمجيات المتعلقة بوظائف عاملي، مقرري قطاعات المؤسسة. ومن جهة أخرى عن طريق استعمالها بالمفهوم الهندسي يؤدي إلى مراقبة سيرورة النشاط وكذا التعرف على العامل المسؤول على النشاط.
5. تساهم أيضا في تقديم شامل للهيكل التنظيمي.
6. تسمح بالوصول المباشر إلى المعلومة مما يقلل من عدد الوسطاء وأيضا تنظيم الجوانب السلمية أو الهرمية الخاصة بالمؤسسة.

4. 4. اكسترانت: Extranet

تستخدم نفس بروتوكولات الانترنت، لكن بهدف بناء أو تأسيس خاصة لكي تتمكن المؤسسة من تبادل ومشاركة المعلومات بطريقة أمنية مع المتعاملين الذين تختارهم. وبالتالي يمكن اعتبار الاكسترانت كتمديد لانترانت المؤسسة إلى المتعاملين معها. وفيما يلي النتائج التنظيمية لاستعمال الاكسترانت[1]:

1. هي مكان تجمع فيه L'EDI(Echange de données informatisées) للمساهمة والتعاون المؤمن بين المؤسسات وتبادل المعلومات بين المتعاملين معا. وEDI هو تحويل بيانات مهيكلة عن طريق وسائل إلكترونية بين حواسيب المتعاملين معا في هذا التبادل، على قاعدة مراسلات مقننة ومحددة من طرف المتعاملين معا. البيانات معرفة بشكل، ترميز، وتعريف محدد و دقيق. هذه البيانات يمكن أن تنسق حسب قاعدة معينة لكي تمدنا ببيانات مركبة أو الأجزاء نفسها من المراسلات.
2. ففي حالة تبادل الوثائق المشتركة المقننة يكون هناك تخفيض من عدد مهام التسجيل للبيانات.
3. في الواقع تبقى الاكسترانت محدودة في بعض الخدمات والمعلومات التي تتعلق بالتجارة والعلاقات التجارية، المحاسبة واليقظة التكنولوجية.
4. النشاطات المحققة من طرف المتعاملين غالبا ما تكون ثانوية أو حول مجالات مختلفة.
5. الاكسترانت أكثر اتساعا من الانترانت ولكن ذات محتوى أضيق منها.

1Virginie GOVAERE; Ibid, p. 11.

4. 5. البريد الالكتروني e-mail:

هو نظام يستخدم الكمبيوتر لتلقي وتخزين وتوجيه والتحكم في الرسائل الالكترونية لتصل إلى الأشخاص أو الجماعات المراد التخاطب معها، ويعتبر من أسرع وسائل الاتصال الحديثة وأكثرها استخداما على مستوى العالم، وظهرت هذه الخدمة بعد ولادة شبكات الانترنيت وشيوعها، حيث أصبح في إمكان أي شخص أو شركة أو هيئة أو مؤسسة في أي مكان أن يكون لها صندوق آلي واسع يستقبل فيه من أي مكان في العالم رسائل مكتوبة أو مصورة أو صوتية أو رسوم ... متحدية بذلك الحواجز الزمنية والمكانية وفي ثوان محدودة[1] .

ويعد البريد الالكتروني وسيلة اتصال أفضل من الهاتف لكونه لا يحتاج إلى وجود شخص للرد الفوري على الرسائل ولا يقاطع المرسل إليه أثناء انشغاله بعمل ما مثل ما يفعل جرس الهاتف[2]. وتكلفة إرسال رسالة لا تزيد عن تكلفة الاتصال بمزود الخدمة ولا تحتاج لطوابع بريدية ولا أوراق.

5-2-3-1 تركيبة البريد الالكتروني : ونلخصها كالآتي[3] :

إنه من السهل التعرف على عناوين البريد الالكتروني المرسلة عبر الانترنيت لأنها تحتوي دائما على الرمز @ مثال : Barari@gmail.com.

- القسم الواقع على يسار الرمز@: هو اسم المستخدم، وليس من الضروري أن يكون هو الاسم الحقيقي لصاحب العنوان بل قد يكون مجرد رمز لصاحب العنوان أو الأحرف الأولى من اسمه.
- القسم الواقع على يمين الرمز @: يشير إلى مقصد البريد وله دلالات مختلفة، فبعض العناوين تتضمن اسم المضيف Host والحقل Domain، والمضيف هو الكمبيوتر الذي يستضيف أو يحتوي حساب الانترنيت والحقل هو الشبكة التي يكون المضيف متصلا بها، وبعض العناوين تحتوي على اسم الحقل ولا تحتوي على اسم المضيف .
- الجزء الواقع بعد اسم الحقل هو الحقل ذو مستوى الأعلى، ويمثل نشاط الحقل كما في الجدول:

نوع النشاط	الرمز	نوع النشاط	الرمز
الهيئات والشركات التجارية	Com	شركة توصيل خدمات الشبكات	Net
المعاهد والجامعات والمؤسسات التعليمية	Edu	المنظمات والهيئات الخاصة والمجانية	Org
الدوائر والمؤسسات الحكومية	Gouv	المؤسسات الدولية كالناتو	Int
الهيئات والمؤسسات العسكرية	Imil		

آخر جزء قد تجده في البريد الالكتروني هو رمز البلد مثل : الجزائر dz

1 عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص: 185-186

2 حسن عماد مكاوي، مرجع سبق ذكره، ص 229.

3 http://www.Thomala.com/vb/Showthread.PHP?t=7479

*** ملاحظات هامة حول تركيبة البريد الالكتروني**[1] :

- ليس هناك مسافات بين أجزاء البريد الالكتروني .
- أجزاء العنوان الالكتروني مفصولة عن بعض بنقطة(.) .
- لا توجد فواصل(،) بين أجزاء البريد الالكتروني .

4. 6. **التسيير الالكتروني للوثائق**: La GED ou GEIDE (Gestion électronique de documents)

تعرفه الجمعية المختصة فيه L'APROGED (Association des professionnels de la GEIDE) أنه مجموعة من الوسائل والتقنيات التي تسمح برقمنة أو القضاء على الوعاء الورقي لتبني الالكتروني (Dématérialiser)، تصنيف، تسيير وحفظ الوثائق عن طريق تطبيقات الإعلام الآلي في الإطار العادي لنشاطات المؤسسة. هذا التسيير يتميز بثلاثة عناصر[2]:

1. رقمنة الوثائق عن طريق جهاز مرقمن (هو السكانير Le scanner).
2. استعمال برمجية أو برنامج آلي(Un logiciel) قادر على التعامل مع الوثائق المحوسبة.
3. أرشفة أو تصنيف الملفات على أوعية ضوئية(قرص ضوئي رقمي Disque optique numérique).

هذا التسيير يتم بتحويل الوثائق الورقية إلى وثائق إلكترونية، ومنذ 1994 أضيفت إليه جزء مهم من الوثائق والمعلومات التي أنشئت في شكل آلي والتي هي أوجدت في أصل إلكتروني. والاختصار GED (Gestion électronique de documents) **تحول إلى** GEIDE (**التسيير الالكتروني للمعلومات والوثائق الموجودة** Gestion électronique d'informations et de documents existant) من أجل دمج هذا البعد. وهناك عدة أنواع ل GEIDE والذي يهمنا هنا GEIDE الإداري Administrative والذي يهتم بتسيير الملفات الالكترونية وهذا النوع ملائم لتصنيف الوثائق الإدارية المختلفة والمتنوعة. نجد من بين هذه: وثائق الطلبات، فاتورات الموردين، البريد والمراسلات، الفاكسات...كلها تمثل جزء للتجسيد أو التطبيق الشامل للتسيير ويسمح للمستعمل الوصول بسرعة إلى صور الوثائق التي هو في حاجة إليها. وفيما يلي النتائج التنظيمية لاستعمال GEIDE[3]:

1. ربح المكان.
1. 2.المشاركة في المعلومة.
2. البحث بمختلف جوانب الموضوع.
3. إيجاد المعلومة بسرعة.

1 نفس الموقع.

2 Virginie GOVAERE Ibid, p.14.

3 Virginie GOVAERE Ibid, p.15.

الوثائق على شكل صور، ولم يكن ممكن إجراء البحث على جسم النص إلا مؤخرا. وبالتالي كان من الضروري التعريف بمحتوى الصفحات عن طريق واصفات (كلمات مفتاحية) مما يستدعي اعتماد لغة مشتركة، متفق عليها، ومعروفة من طرف المستعمل لتمكين هذا الأخير من القيام ببحوث المناسبة له. حاليا توجد تقنية التعرف الضوئي على الحروف (OCR Optical character recognition) والتي تسمح باستخراج كلمات أو عبارات من الوثائق المصورة.

4. 7. الهاتف النقال:

أو الهاتف الخلوي أو الهاتف المحمول أو الهاتف الجوال هو أحد أشكال أدوات الاتصال والذي يعتمد على الاتصال اللاسلكي من أبراج البث الموزعة ضمن مساحة معينة.

ومع تطور أجهزة الهاتف النقال أصبحت الأجهزة أكثر من مجرد وسيلة اتصال صوتي، بحيث أصبحت تستخدم كأجهزة كمبيوتر كفي للمواعيد واستقبال البريد الصوتي وتصفح الانترنيت، والأجهزة الجديدة يمكنها التصوير بنفس نقاء ووضوح الكاميرات الرقمية، كما أصبحت أحد وسائل الإعلان، وبسبب التنافس الشديد بين مشغلي أجهزة الهاتف النقال أصبحت تكلفة المكالمات وتبادل المعطيات في متناول جميع فئات المجتمع، لذا فإن عدد مستخدمي هذه الأجهزة في العالم يتزايد بشكل يومي ليحل محل أجهزة الاتصال الثابتة[1].

إن نظام الاتصال الخلوي يتكون من ثلاثة أجزاء رئيسية :

- الهاتف الخلوي .
- الشبكة الهوائية للراديو.
- مكتب التحويل المركزي.

4. 7. 1. طريقة عمله :

حين يصدر نداء من هاتف خلوي تحمل موجات الراديو الرسالة إلى جهاز إرسال هوائي، ويقع الهوائي مركزيا في منطقة جغرافية تعرف باسم الخلية، وتختلف الخلايا في الحجم والعدد وفقا لمساحة الشبكة، ويبعث جهاز الإرسال إلى مكتب تحويل مركزي محوسب يقوم ببث الرسالة إلى شركة هاتف محلية أو بعيدة المدى، حيث يتم بث الرسالة إلى غايتها، وعندما يتحرك المنادي عبر مساحة خدمة اتصال يتم نقل النداء من جهاز إرسال إلى آخر أوتوماتيكيا دون انقطاع[2].

والهاتف الخلوي عبارة عن دائرة استقبال وإرسال عن طريق إشارات ذبذبية عبر محطات إرسال أرضية ومنها فضائية تماما مثل إشارات الراديو، ولكن الهاتف النقال وشبكاته الأرضية يختلف عنهم، وإشاراته الذبذبية مثل رسم القلب تصاعدي وتنازلي وهي قوية جدا تصل إلى 20 ميغاهرتز(Mhz) إرسالا واستقبالا في الثانية الواحدة، أما عن طريق الإرسال فتكون عن طريق دائرة متكاملة تكمن في

1 http://ar.Wikipedia.org/wiki
2 http://monsou3a.educdz.com/o/033185 1.htm

المحمول الشخصي والسويتش الرئيسي الخاص بالشركة والخط والسيم كارت (simcard) عبارة عن بطاقة صغيرة بها وحدة تخزين صغيرة جدا ودقيقة ووحدة معالجة تخزن بها بيانات المستخدم.

أما عن خواص المحمول فيتكون من دائرة استقبال وإرسال ووحدة معالجة مركزية وفرعية ورامة Ram وفلاش Flach لتخزين المعلومات ويمكن كتابة الرسائل القصيرة والاستمتاع بخواص المحمول والتي هي:

- الاتصال بالآخرين ورؤيتهم عن طريق الجيل الجديد من الأجهزة dc T4 المزودة بكاميرات دقيقة.
- يمكن إرسال الرسائل القصيرة لأي مكان في العالم .
- التسلية بالألعاب وكذلك ألعاب الجافا الحديثة .
- الاستماع إلى ملفات صوتية بامتدادات مختلفة مثل: mp3،ogg،wav وكذلك الاستماع إلى الراديو ومسجل الصوتيات وغيرها من الألعاب المشتركة بين الأجهزة وعبر خطوط الانترنت .

علما بأنه قد صدرت عدة دراسات تؤكد بأن التعرض بشكل كبير لذبذبات البث أو وضع الهاتف نفسه بجانب قلب الإنسان مثلا: قد يضر بصحته، وأحيانا يؤدي لحدوث أعطال بأجهزة تنظيم ضربات القلب[1].

4. 8. الفاكس Fax :

وهو أحد وسائل الاتصال الحديثة السهلة والسريعة الاستعمال، وهو عبارة عن ناسخة مزودة بجهاز هاتف يسمح بإرسال نسخ طبق الأصل عن الوثائق المراد إرسالها (المستندات الخطية) إلى الطرف الآخر عن بعد بواسطة شبكة هاتف وشبكة أرقام، ومن الضروري توفر أجهزة طرفية لدى المتصل والمتصل به عن إجراء الاتصال[2] .

وهو يعمل عن طريق تكنولوجيا الاتصالات ويستخدم لبث واستقبال الصور ولهذا فإن آلات الفاكس تشبه آلات النسخ (التصوير) الصغيرة، غير أنها إما أن تكون مزودة بهاتف أو متصلة به.

4. 8. 1. طريقة عمله:

لإرسال وثيقة معينة ما على المرسل إلا أن يضعها في الآلة ويدير رقم هاتف جهاز الفاكس الخاص بالمرسل إليه وبمجرد أن يتم الاتصال تتحرك الأداة الفاحصة الإلكترونية في جهاز الإرسال فوق الصفحة وتحول الصورة إلى مجموعة من الإشارات الكهربائية وتنتقل هذه الإشارات عبر خط الهاتف إلى الهاتف إلى جهاز فاكس المتلقي، وتعيد تلك الآلة الإشارات الكهربائية مرة أخرى إلى صورة من الوثيقة الأصلية ثم تطبع نسخة منها[3].

1 http://ar.Wikipedia.org/wiki

2 فاطمة مروة، مرجع سابق، ص : 23.

3 http : //ar.Wikipedia.org/wiki% D9% 81% D8% A7% D9%83%D8%B3

5. المكتب الإلكتروني: The electronic office

تعنى المكاتب بتسجيل ومعالجة المعلومات لذا ليس من المستغرب انتشار استخدام تقنية أو تكنولوجيات الإعلام والاتصال فيها، وتتيح الملامح المشتركة لنشاطات وإجراءات المكاتب سوقا لأي تقنية صممت للاستخدام في هذه المكاتب. ويمكن تلخيص النشاطات المختلفة التي تقوم بها المكاتب فيما يلي: إعداد ملفات، توزيعها، استرجاعها، العرض المرئي Visual presentation للمعلومات، وإيصال المعلومات الشفوية، فالمكتب إذن مكان يقرا الناس فيه ويفكرون ويتصلون ببعضهم[1].

وعندما اخترع كثير من الأجهزة لأول مرة قصد بكل واحد منها أن يحل محل وسيلة أو جهاز قديم أو يجعل العمل بالطريقة التقليدية أكثر يسرا. فقد عد معالج الكلمات Word processor مثلا بديل للطابعة، وسهل التخزين الآلي للمعلومات عملية ترتيب السجلات. وبصفة عامة فان ما ظهر مبكرا من التقنية الحالية كان أكثر بطئا من الأجهزة الالكترونية الحديثة، حيث كان أكثرها يعمل بذاته دونما اتصال بغيره من الأجهزة أو الأنظمة ويركز على مجال واحد فقط. وكان لاستخدام التقنية الحديثة اثرين هما:

- أنها حلت جزئيا محل بعض التقنيات القديمة.
- أن التحسيب أدى في بعض المجالات إلى دمج بعض المهمات، والى تحوير في طبيعة الأنشطة.

ولازال التركيز حتى الوقت الحاضر على دعم الأجهزة والمعدات الموجودة وتقديم مسالك بديلة عوضا عن إعادة النظر بشكل شامل في ممارسات وفلسفات الأعمال، مع أن هذه قد تكون المرحلة التي نحن على وشك دخولها[2].

تؤثر التقنية الحديثة حتما في تنظيم وتحديد طبيعة العمل. ومن ضمن ما يتاثر بها في هذا المجال: أساليب الإدارة، سياسات التوظيف، هرمية الإشراف والإدارة، معايير الأداء والعلاقات الإنسانية بين العاملين. وقد أزاحت التقنية الحديثة من على كاهل المكتب أعباء التركيز على انسياب الأوراق بين الناس ومكنت من الاهتمام بمحتويات الوثائق وبعملية اتخاذ القرارات وانجاز مهمات أخرى عديدة. ومن المتوقع أن يؤدي هذا إلى تحسين سبل صنع القرار وتفادي العمل المتكرر الزائد عن الحاجة واستخدام أفضل للقوى البشرية في المهمات التي تتطلب روح المبادرة وسرعة البت[3].

5. 1. نموذجين للإدارات الجامعية في الدول المتقدمة:

فيما يلي نموذجين من نماذج الإدارات الجامعية التي بدأت بالتوسع والانتشار في الدول المتقدمة والنامية ومنها : الجامعة الاستثمارية (المنتجة) والجامعة الافتراضية (الالكترونية)

---

1 جنيفر رولي، ترجمة وتعليق عبد الرحمن بن حمد العكرش، أسس تقنية المعومات، الرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية، 1993، ص 39.

2 نفس المرجع، ص40.

3 نفس المرجع السابق، ص 41.

5. 1. 1. الجامعة الاستثمارية (المنتجة):

إن طموح الجامعات في أي مجتمع لا حدود له، لذلك كان لابد من ايجاد مصادر إضافية يمكن أن تضاف إلى الدعم الحكومي لمساعدة الجامعات ومؤسسات التعليم العالي الأخرى لبلوغ أهدافها وتنفيذ مشاريعها. ومن أبرز البدائل المتاحة أمام كثير من مؤسسات التعليم العالي ما يطلق عليه " الجامعة المنتجة"، وهو الأسلوب المتبع في عدد من جامعات الدول المتقدمة تقنيا، وفي الولايات المتحدة بشكل أكبر. وهذا المفهوم يعني باختصار أن تعمل الجامعة على زيادة مواردها من الخدمات التي تقدمها للآخرين، مع حفاظها على التزاماتها العلمية والثقافية تجاه المجتمع في الوقت نفسه. وهو لا يعني أن تعمل الجامعة كشركة تجارية، إن للجامعات أهداف تختلف عن تلك التي تسعى لتحقيقها الشركات التجارية فالمهمة الأساسية للجامعة هي التعليم والبحث وخدمة المجتمع، أما العمل التجاري في حالة "الجامعة المنتجة " فهو مدعم للمهام الرئيسية للجامعة ويساعدها على تأدية رسالتها بالشكل المطلوب. ويرى توري (Torri, 2000) أن أشكال التعاون بين الجامعات والمؤسسات الإنتاجية يمكن أن تكون عن طريق:

- مشاريع مشتركة ماديا وبشريا.
- عقود يقدمها طرف لآخر.
- تحالفات إستراتيجية، بحيث يتقاسم الطرفان المكاسب الناتجة عن التعاون.
- دعم مادي تقدمه المؤسسات الإنتاجية مقابل الخدمات الاستشارية التي تقدمها الجامعة.
- تبادل الخبراء[1].

5. 1. 2. الجامعات الإلكترونية أو الافتراضية:

تعني أن الجامعة بما فيها من محتوى وصفوف ومكتبات وأساتذة وموظفين وطلبة وتجمعات ومرشدين، جميعهم يشكلون قيمة حقيقية موجودة فعلا لكن تواصلهم يكون من خلال شبكة الانترنت. حيث يمطن أن يتألف الصف الافتراضي من طلبة موزعين ما بين أستراليا واليابان والهند والولايات المتحدة وكندا يحضرون محاضرة لأستاذ من بريطانيا ويتفاعلون معه افتراضيا إما مباشرة أو من خلال الخادم التقني الخاص بالجامعة متحررين من حاجزي المكان والزمان. والجامعة الافتراضية هي مؤسسة أكاديمية تهدف إلى تأمين أعلى مستويات التعليم العالي للطلبة في أماكن إقامتهم بواسطة الشبكة العالمية للانترنت، وذلك من خلال إنشاء بيئة تعليمية متكاملة تعتمد على شبكة متطورة. (دون، 2001)[2]

6.علاقة بين الإنسان والآلة:

يعتبر موضوع تصميم علاقة الإنسان بالآلة وتحسينه من الموضوعات الأساسية لاختصاصي العوامل الإنسانية. ويمكن هذه العلاقة أن تكون بسيطة للغاية كأن يستخدم أحد العاملين مطرقة لإدخال

1 محمود الخطيب أحمد، عادل سالم معايعة، نفس المرجع السابق، ص 168.

2 محمود الخطيب أحمد، عادل سالم معايعة، نفس المرجع السابق، ص210.

مسمار في لوح خشب، وقد تكون معقدة جدا مثل توجيه سفينة فضائية، على أية حال، مع التقدم التقني المستمر، فإن مزيدا من العاملين يضطرون إلى القيام بواجباتهم المهنية يوميا عن طريق استخدام آلات أكثر تعقيدا، مثل: السيارات، والحواسيب، والهواتف، وخطوط التجميع الآلية، ومعالجات الكلمات[1] وينظر أخصائي العوامل الإنسانية إلى هذه العلاقة على أنها تفاعل ثنائي الاتجاه، وإذا كان العامل يستخدم حاسوبا، فإن هذه الصورة أو الفكرة تصبح مناسبة ومقبولة تماما؛ فالعامل يستقبل معلومات من آلة العمل المعقدة عن طريق أدوات أو لوحات عرض المعلومات، وإثر ذلك يحاول العامل استيعاب هذه المعلومات وفهمها، ليتمن بعد ذلك من اتخاذ القرارات المتصلة بما يفترض على الآلة أن تفعله، ثم يقوم بتوصيل قراراته إلى الآلة مستخدما أدوات التحكم بوظائف الآلة، وهي المفاتيح، والأزرار، والعتلات، فتستجيب الآلة بدورها لأدوات التحكم، وتقوم بأداء الوظائف المطلوبة منها. وتعمل الآلة على توصيل ما يتوافر لديها من معلومات عن حالتها الجديدة من خلال أدوات أو لوحات عرض المعلومات، فمثلا: إذا لاحظ شخص يقوم بتشغيل حاسوب، أن شاشة هذا الحاسوب مظلمة؛ فسيدرك أن مصدر الطاقة الكهربائية مغلق، فيقرر الضغط على مفتاح الكهرباء الذي يقوم بتشغيل النظام، لتوصيل التيار إلى الحاسوب، ليصبح الحاسوب مستعدا للعمل، وفورا يقوم الحاسوب بتوصيل أخبار الحالة الجديدة إلى من يقوم بتشغيله بواسطة عرض رسالة معينة على الشاشة؛ يدرك المشغل من خلالها أن الحاسوب أصبح مستعدا للعملية التالية أو للأمر التالي، وقد لا تستغرق كل هذه الخطوات التي أوضحناها أكثر من جزء من الثانية. والأهم من ذلك، أن هذه العملية تتكرر مئات أو آلاف المرات في يوم العمل العادي، وكلما بدأ التفاعل بين الإنسان والآلة[2].

ويأخذ الاختصاصيون في اعتبارهم عند اتخاذ هذه القرارات جوانب القوة لكل من الإنسان والآلة، فمثلا تستطيع الآلة أداء عدد كبير من الواجبات التكرارية دون الشعور بالتعب، بينما يستطيع الناس الحكم على جودة شيء ما، وحل مشكلات معينة من خلال التعليل الاستنباطي Inductive Reasoning، وهو أمر بعيد عن قدرات أكثر الحواسيب تعقيدا[3].

1 نفس المرجع السابق، ص: 538.

2 نفس المرجع السابق، ص: 539.

3 ريجيو رونالد. ي.،ترجمة فارس حلمي، المدخل إلى علم النفس الصناعي و التنظيمي، ط.1.، عمان، دار الشروق للنشر و التوزيع، 1999، ص.540 .

7.أدوات التحكم بالحاسوب: Computer controls

يستخدم الكثير من العاملين أثناء عملهم في أيامنا هذه الحاسوب أو آلات يساعد الحاسوب في تشغيلها. ومن أهداف اختصاصي العوامل الإنسانية مساعدة أو تمكين المبتدئين (غير الاختصاصيين) من تشغيل الحواسيب والتحكم فيها. وتوصف الأنظمة سهلة التشغيل بأنها " صديقة المستخدم"[1].

ومن المحاولات الأولى لتبسيط عملية استخدام الحاسوب وتسهيلها، محاولة تشغيل بعض وظائف الحاسوب عن طريق الضغط على مفتاح واحد فقط بدل من كتابة أو طباعة الأمر كلها. فمثلا تسمح بعض مفاتيح كتابة النصوص بإجراء تغييرات مثل نقل أو إبدال حرف واحد، كلمة واحدة أو جملة بأكملها. وهناك مفاتيح أخرى تتحكم في حركة[2] المؤشر تنقله من مكان إلى آخر على شاشة الحاسوب. وشهدنا تطوير آخر تمثل في التحكم في الحاسوب عن طريق لمس "الشاشة" لتشغيل وظائف معينة يقوم بها الحاسوب، فمثلا هناك مربعات مكتوب عليها أوامر محددة تظهر على شاشة الحاسوب، وبمجرد الضغط على واحد منها يتم تنفيذ ذلك الأمر بكامله. ومن أدوات التحكم أيضا "عصاه التحكم" وهي ليست سوى عتلة مثبتة في صندوق صغير، وتتحرك في جميع الاتجاهات من أجل وضع المؤشر في أي مكان على شاشة الحاسوب. ومن هذا القبيل أيضا "الفأرة"، وهي أداة يمكن حملها باليد، وتتحرك على دواليب، وفي أسفلها كرة وتوضع على سطح المكتب. وتتحرك الفأرة في أي اتجاه، وبه يستطيع مستخدم الحاسوب وضع المؤشر في أي مكان على الشاشة. ويساعد استخدام أدوات التحكم المختلفة على أداء واجبات شتى من تحرير النصوص إلى الرسوم الهندسية[3].

وقد وجدت إحدى الدراسات التي قامت بإجراء مقارنة بين أربعة أساليب مختلفة للتحكم في الحاسوب، وهي الفأرة والعصا، ومفاتيح النصوص، ومفاتيح الأسهم(أسفل، وأعلى، ويسار، ويمين) أن الفأرة هي الأسرع بين الأساليب الأربعة، وأن الأخطاء الناجمة عن استخدامها كانت الأقل(كارد، وانجلش، وبير، Card, English, Burr 1978) وبطبيعة الحال، هناك عوامل عديدة تؤثر في سرعة وكفاءة التعامل مع الحاسوب باستخدام أدوات التحكم المختلة، فهناك فروق فردية بين الأفراد من ناحية تفضيلهم لهذا الأسلوب أو ذاك، وكذلك تؤثر ألفتهم بالأساليب وخبرتهم بها على سرعة وجودة أو دقة استخدامهم للأدوات عند تنفيذ الواجبات[4].

1 نفس المرجع السابق، ص 554.

2 نفس المرجع والصفحة سابقا.

3 ريجيو رونالد. ي ، نفس المرجع السابق، ص 555.

4 نفس المرجع والصفحة سابقا.

8. تقسيم العمل بين الحاسب والإنسان:

لقد أدى اعتماد الحاسب في تطبيقات نظام المعلومات الإدارية إلى إيجاد أشكال جديدة من صيغ تقسيم العمل، إذ أصبح جزء من العمل ينجز من قبل[1] الحاسب والجزء الآخر من قبل الأفراد. من هنا ونظرا لاهتمام إدارة المنظمة فيما إذا كان العمل يقسم بشكل سليم فقد برز العديد من التساؤلات بهذا الخصوص وهي:

- هل يمكن أن يكون الحاسب بديلا عن الإنسان في إنجاز العمل؟
- ما هي الأعمال التي يمكن للحاسب أن ينجزه؟
- ما هي الأعمال التي سينجز من قبل الأفراد؟
- متى ينجز الفرد العمل بشكل أفضل من الآلة والعكس بالعكس؟

للإجابة على هذه التساؤلات يمكن القول بأن تقسيم العمل بين الإنسان والآلات يعد الامتداد المباشر لفكرة تقسيم العمل، ومن الناحية النظرية فإن سلسلة القيمة للمنظمة وذلك الأنشطة المساندة يتم بناؤها على النحو الذي ينجز فيه هذه الأنشطة من قبل من هو الأنسب بأدائها من خلال معرفة نقاط القوة ونقاط الضعف لدى الإنسان ولدى الآلة والتي ينظر إليها كخصائص مطلوبة في العمل مثل الدقة، السرعة، الإبداع، المرونة، التناسق، الثبات، الحدس، الحكم. وبصفة عامة فان الآلات أفضل بكثير من الإنسان في خصائص الدقة والسرعة والثبات والتناسق بينما يعد الإنسان أفضل في خصائص المرونة والإبداع والحكم والحدس. من هنا يمكن تحديد أهم الأعمال التي يفضل انجازه من قبل الحاسب على النحو الآتي:

- تغذية البيانات وتهيئتها للمعالجة وذلك من خلال استخدام وسائل الإدخال المتاحة.
- تصفية مفردات البيانات بهدف استبعاد مفردات البيانات غير الضرورية والإبقاء على ما هو ضروري فقط.
- فهرسة مفردات البيانات من خلال تصنيفها معياريا أو هرميا و ترتيبها باستخدام طرق الترميز وأنواعها.
- تجهيز التقارير المختلفة حسب الحاجات المختلفة للمستفيدين.
- إجراء العمليات الحسابية والمنطقية المختلفة على مفردات البيانات لتحويلها من صيغة إلى أخرى[2].
- تخزين المعلومات في الملفات والاحتفاظ بها استعدادا لتلبية حاجات المستفيدين لاحقا.
- تحديث المعلومات من خلال الإضافة والحذف والتعديل لمنع تحول المعلومات المخزونة في الملفات إلى بيانات مجددا.
- استرجاع المعلومات وعرضها على المستفيدين في حالة طلبها.

---

1 نفس المرجع، ص 192.

2 نفس المرجع، ص 193.

أما المهام التي يتولى الإنسان انجازها في إطار نظام المعلومات فيمكن تحديدها بالآتي:

- **الحصول على البيانات** تتضمن مجموعة العمليات الخاصة بتحديد أنواع البيانات المطلوب تجميعها والهدف من تجميعها والهدف من تجميعا والمصادر التي يمكن الحصول على هذه البيانات والفترة الدورية المناسبة للحصول عليها ووسائل الحصول عليها.
- **الاتصالات**: تحديد طبيعة و نوع الاتصالات ووسائلها وأدواتها واتجاهاتها وشبكاتها ونوع وحجم البيانات والمعلومات المتدفقة عبرها والجهات المرسلة والمستقبلة لها.
- **التفكير والإبداع**: و يتمثل في جميع أنواع العمليات الذهنية التي تنطوي على الإبداع والابتكار والتي يعجز الحاسب القيام بمثلها.
- **صنع القرارات**: باستثناء بعض أنواع القرارات التي يمكن اتخاذها من قبل الحاسب وهي القرارات المبرمجة فان الإنسان يسهم في عملية صنع أغلب القرارات في المنظمة وحتى بالنسبة لهذه القرارات المبرمجة فان الإنسان يسهم في انجاز مرحلتي الإدراك والتصميم في إطار المراحل الثلاثة التي حددها (سايمون) بينما يتولى الحاسب انجاز المرحلة الأخيرة وهي الاختيار.
- **الأعمال البدنية**: يتولى الإنسان انجاز الحركات البدنية والانفعالات النفسية التي تتدرج في إطار كالسلوك البشري وانعكاسات ذلك على سير العمليات داخل المنظمة وأيضا تأثيرها على فاعلية نظام المعلومات الإدارية[1].

9. جوانب قوة كل من الإنسان والآلة أثناء تفاعلهما:

فيما يلي جوانب قوة كل من الانسان والآلة[2]:

خصائص الإنسان	خصائص الآلة
التكيف/المرونة/ويتعامل مع كل ما هو جديد و غير متوقع يفكر، ويقدر على الابتكار ينسق ويؤلف بين معلومات من مصادر شتى يمكنه أن يصلح وحده أخطاء نفسه يستطيع أن يفهم الأشياء الغامضة تكاليف العمل في البداية قليلة، لكنها على المدى الطويل عالية جدا	لا تتعب ترتكب أخطاء قليلة أثناء التنفيذ تستطيع الاحتفاظ بكمية هائلة من المعلومات بكفاية عالية تستطيع العمل في ظروف خطرة و غير مواتية (مثل: الحرارة العالية أو البرودة الشديدة أو حيث توجد إشاعات) تكاليف العمل في البداية مرتفعة، لكنها على المدى الطويل تصبح قليلة

1 الطائي محمد عبد حسين آل فرج، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية: إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن عمان، ط 2، 2009.نفس المرجع، ص 194.

2 نفس المرجع السابق، ص.541.

10.المشاكل المتعلقة بحوسبة مكان العمل Computerization :

إن الذكاء الاصطناعي وحوسبة مكان العمل يمكن أن تكون لهما آثار إيجابية إذ يمكن أن يحسنا من قيمة الحياة العملية، ويعززا الإحساس بالرضا عن الوظيفة المؤداة، ويزيد الإحساس بالمسؤولية كما يمكن أن يعملا على ترقية القوى العاملة وإعادة إكسابها المهارات. لكن بالمقابل يمكن أن تكون لهما آثار سيئة إذ يمكن التخلص من بعض العمال، وجعل البعض الآخر غير ماهرين، مجرد حراس آلة لا قيمة لهم، يضغطون على الأزرار في محيط مسلوب الشخصية والروح[1].

لقد ظهرت الآلة خلال الثورة الصناعية لتكون بديلا عن عضلات الإنسان، والآن في ظل الثورة المعلوماتية ظهر الحاسوب بديلا عن دماغ الإنسان. ومن هذه الآلات أيضا ما يكون سببا في ظهور حالات البطالة الضخمة وتفاقمها بسبب لجوء ملاك المصانع إلى تعويض العمال بالآلات أو ما أسماه فينر" العبيد الميكانيكيين" Mechanical slaves [2].

11. استخدام تكنولوجيا الاتصال في إدارة الموارد البشرية :

لقد أحدث تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تغييرات أساسية في الإدارة وساعد بشكل خاص في اتخاذ القرار المناسب، السريع، المبني على الحقائق والمعلومات، كما أحدث تحولا تدريجيا من الإدارة المكتبية التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية إلى المكتب الافتراضي[3] .

كما أفر التطور في تكنولوجيا الإعلام والاتصال تأثيرا كبيرا على جميع مهام وممارسات إدارة الموارد البشرية، وسنستعرض بعض استخدامات شبكة الانترنت والانترانت ونظم المعلومات في ممارسة المهام المختلفة لإدارة الموارد البشرية كالآتي[4] :

11. 1.الانترنيت وإدارة الموارد البشرية :

تعتبر الانترنيت مصدرا ممتازا للبحث عن مختلف المعلومات المرتبطة بإدارة الموارد البشرية وللإلمام بجميع التطورات في هذا الحقل، ويعتمد كثيرون من مديري الموارد البشرية في المنظمات المختلفة على الانترنت للقيام بمهام أساسية مثل: استقطاب القوى العاملة، إجراء البحوث، إرسال البريد الالكتروني، تنفيذ الدورات التدريبية، الاتصال والتشبيك مع الزملاء .

---

1 جميلة حنيفي، نفس المرجع السابق، ص 96.

2 نفس المرجع السابق، ص97.

3 إبراهيم بختي، صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، 2005، ص 312.

4 سمير محمد عبد الوهاب، ليلى مصطفى البرادعي، إدارة الموارد البشرية المفاهيم و المجالات والاتجاهات الجديدة، جامعة القاهرة، 2006، ص235-237.

ولقد كان الاستقطاب من أوائل المهام التي تم تنفيذها إلكترونيا من خلال شبكة الانترنيت فكثير من المنظمات تستخدم الشبكة لنشر الإعلانات عن الوظائف الشاغرة وللبحث عن مرشحين مؤهلين للتوظف، وبإمكان المرشح للوظيفة أن يتقدم للعمل مباشرة من خلال الحاسب الآلي الشخصي واتصاله بالشبكة.

وتوفر شبكة الانترنيت أيضا إمكانية الاشتراك في حلقات، مجموعات نقاشية، مجموعات أخبار، ندوات وملتقيات مهنية متخصصة تمثل فائدة كبيرة لموظفي الموارد البشرية، فهي تمكنهم من تبادل المعلومات حول جميع الموضوعات التي تهمهم في مجالات مثل: الرتب، نظم الأجور، المزايا المتطلبات القانونية وغيرها.

11. 2. شبكة الانترانت Intranet :

تعتبر الانترانت شبكة إلكترونية خاصة يتم تركيبها وتشغيلها بداخل المنظمة الواحدة لتمكين العاملين من الاتصال بعضهم البعض ولتوزيع ونشر المعلومات والمعارف بداخل المنظمة ككل.
وعادة ما تقوم المنظمات بتركيب الانترانت لاستخدام العاملين ولكن في بعض الأحيان قد يتاح الاستخدام أيضا لبعض المنظمات الشريكة في مجال العمال أو للعلماء، مع وضع بعض الضمانات لتحقيق سرية وأمان الاستخدام.

وتوفر الانترانت أساليب جديدة لإنجاز المهام في مجال إدارة الموارد البشرية ومن ضمن الاستخدامات الشائعة لها نذكر الآتي:

- إنشاء دليل إلكتروني للعاملين، يحدث بسهولة ويسر بدلا من الدليل الورقي.
- الإعلان عن الوظائف الشاغرة إلكترونيا وتيسير البحث عن المؤهلات والمهارات المطلوبة للقيام بالعمل خلال البرامج الخاصة بذلك.
- توفير المعلومات محدثة عن عدد أيام الإجازات والعطل المتاحة للعاملين دون الحاجة إلى الذهاب شخصيا إلى مصلحة الموارد البشرية للاستعلام.
- إجراء تقييم للأداء من خلال استطلاع رأي الزملاء إلكترونيا.
- توفير وسائل أكثر جاذبية للاتصال بالعاملين تستخدم الفيديو والصوت والرسومات لجذب الانتباه.
- تمكين العاملين من تحديث بياناتهم الشخصية إلكترونيا وكذلك إدخال تغييرات على اختياراتهم من جمل المزايا التي توفرها المنظمة بناءا على النماذج والتنبؤات المتوفرة على الشبكة.
- تخطيط الإحلال الوظيفي وتيسير عملية البحث عن العاملين ذوي المهارات المطلوبة لملئ الوظائف الشاغرة.

11. 3. نظام معلومات الموارد البشرية:

يقصد بنظام معلومات الموارد البشرية قاعدة بيانات تحتوي على كل المعلومات المتعلقة بالمورد البشري وتوفر إمكانية الدخول إلى هذه البيانات والحفاظ عليها.

والهدف الأساسي من وجود نظام المعلومات للموارد البشرية هو مساعدة مديري الموارد البشرية والمديرين الآخرين على اتخاذ القرارات الرشيدة، ومن أهم استخدامات نظام معلومات الموارد البشرية نذكر الآتي:

- الإنجاز الالكتروني لبعض المهام الإدارية الروتينية وتوفير الوقت والجهد.
- حفظ المعلومات عن مؤهلات المرشحين للتوظف وبالتالي إتمام عمليات البحث بيسر وسرعة أكبر.
- إدارة التدريب من خلال مقارنة الخبرات التدريبية الفعلية لشاغلي الوظائف مع المتطلبات التدريبية الخاصة بالوظيفة.
- التخطيط المالي من خلال تقدير واقع التغييرات في الأجور واقتراح أفضل أساليب التنفيذ.
- إدارة برامج المزايا المرنة.
- توثيق الحضور، الغياب، الإجازات المرضية، العطل، أوقات التأخير، الإجازات الاعتيادية والمتابعة السريعة لهذه المعلومات.
- تخطيط الاحتياجات من الوارد البشرية من خلال الاعتماد على البيانات العمالة الحالية لإعداد تنبؤات عن الاحتياجات المستقبلية.
- تحليل معدل دوران العمالة من خلال تحديد سمات العمالة التي تترك العمل، واستخدام هذه المعلومات في استنباط الأسباب المحتملة التي تؤدي إلى ترك العمل.
- تيسير الالتزام بالقوانين واللوائح المنظمة للعمل من خلال الفحص الدقيق لمؤهلات وسمات المرشحين للتوظيف وتحديد مدى توافقها مع النظم والقوانين ورفع تقارير دورية إلى الإدارة العليا بشأنها.

12. أثر تكنولوجيا الاتصال على الموارد البشرية:

تتيح تكنولوجيا الاتصال الحديثة للأفراد والمجتمعات فرصا جديدة وتمنحهم إمكانيات لرفع قدراتهم وطاقاتهم بما يتناسب مع وظائفهم وأهدافهم، وهذا الأمر يتطلب دراسة ما ستحدثه التكنولوجيا الحديثة من أثار على مستوى الأفراد والمجتمعات وبالخصوص على مستوى إدارة الموارد البشرية.

إن التقدم السريع في تكنولوجيا الاتصال لا يفرض على الدول التزود بالتقنيات والمعدات التكنولوجية الملائمة، وإنما يفرض عليها ضرورة تدريب وتنمية العاملين على كيفية التعامل والتأقلم مع هذه التقنيات، وبذلك تصبح الموارد البشرية قادرة على التعامل مع التكنولوجيا الحديثة ومسايرتها[1]، لأن

1 مي عبد الله سنو، الاتصال في عصر العولمة الدور و التحديات الجديدة بحث نظري و ميداني، الطبعة الثانية، دار النهضة العربية، بيروت لبنان، 2001، ص23.

اقتناء نتاج الدول المتقدمة صناعيا شيء وتطويع هذه التقنية شيء آخر، فالتقنية لا تنقل كما هي ولكن لابد أن تمر بمجموعة من المراحل تعتمد أساسا على تجميع المعلومات ثم تحليلها وتنتهي بالوقوف على مدى نجاح أو فشل تطبيق هذه التقنيات ومدى تأقلم مواردنا البشرية معها.

إن لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وتقنياتها أثر بالغ على تنمية وإدارة الموارد البشرية، حيث تستفيد الموارد البشرية من التقنيات التكنولوجية بدرجة كبيرة، فهي ترفع من مستوى ذكائهم، تنمي قدراتهم، تثري معارفهم حول تخصصاتهم، تسهل عليهم أعمالهم، تزيد من حبهم لوظائفهم وتجعلهم متصلين على الدوام بواقعهم مما يمكنهم من التفاعل والانسجام مع الأحداث، وهذا كله يرفع من كفاءتهم في العمل ويزيد من فعاليتهم لذا فإن تسهيل تكيف العاملين مع المعدات والتقنيات الحديثة يكون من خلال إقحامهم في التكوين الدوري عن طريق إجراء دورات تدريبية[1].

إن أهم المستفيدين من خدمات تكنولوجيا الإعلام والاتصال المختلفة هم كالتالي: العاملون في مجال التخطيط، متخذو القرارات وخاصة في الإدارة العليا، المتخصصون والعاملون في الميادين المختلفة.

والمؤسسة التي تحرم مواردها البشرية من الاستفادة من تقنيات التكنولوجيا الحديثة وخدماتها تضرب على عمالها حصارا وتحكم على مستقبلهم المهني بالضياع، الجمود والتخلف، لأننا نعيش في بيئة عالمية متسارعة تحت تأثير العولمة والتكنولوجيا، تتجه فيها الموارد البشرية المؤهلة والمدعمة بأحدث التكنولوجيات نحو تطوير وتوسيع قاعدتها المعلوماتية والاتصالية لتتناسب مع متطلبات العصر، وبالتالي لا يلبث العمال في المؤسسة التي عزلت نفسها عن مسايرة تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وعجزت عن التكيف معها إلا إن يتقوقعوا وينعزلوا عن العالم الخارجي، فتنحصر بذلك معارفهم ويصبح أداءهم روتينيا يؤدونه بملل شديد، لأنهم غير متصلين بالواقع الذي طرحته التكنولوجيا الحديثة وغير مسايرين للتطورات التي أحدثتها والسهولة والمرونة التي أدخلتها التكنولوجيا الحديثة على أداء أعمالهم.

13. دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الحد من ضغوط العمل:

تقوم بعض المؤسسات والإدارات بإدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في معاملاتها اليومية وذلك لتحد من ضغوط العمل على عمالها، لذا أدخلت جهاز الكمبيوتر الذي سهل عليها ممارسة مختلف النشاطات، ثم لم يمض إلا وقت قليل حتى تعدته إلى أجهزة الهاتف وآلات التصوير التي أصبح تأثيرها واضحا على أسلوب عمل الموظفين والمؤسسات لربح الوقت، حفظ السجلات، إحلال شبكات كمبيوتر ولوحات النشرات الإلكترونية بدلا من الاتصال الشخصي.

1 حمام محمد زهير، من هنا يبدأ التسيير الفعال دراسات في العولمة والاتصال والمناجمنت الحديث، دار الخلدونية، الجزائر، 2006، ص : 99.

إن استخدام أجهزة الإرسال الفوري والحاسب سوف يساعد الموظفين على أداء أعمالهم بسهولة، كما سوف يؤدي إلى انخفاض حاد للإنفاق تستفيد منه المؤسسة، مما يؤدي إلى التنويع في الإستراتيجية العامة وتحقيق الأهداف، وهذا يساعد المديرين على إقامة سياسة تقضي بأداء النشاط من خلال المعطيات المتوفرة ويساعدهم كذلك على تحسين المعلومات المتوفرة لاتخاذ القرارات المختلفة.

وإلى جانب تخفيض الإنفاق سوف يؤدي استخدام هذه الأجهزة إلى إدارة البيانات وإدارة الوقت وحل المشكلات ومراقبة تأدية الخدمات بطريقة أسهل وأفضل مما كانت عليه في السابق، فاستعمال هذه الأجهزة مكن من الحصول على الجودة التي خلصت العاملين من بعض القيود السلبية التي يفرضها السلم الوظيفي، كما خلصتهم من الضغوط التي كانت عليهم في السابق حيث أصبح بإمكانهم تجاوزها علميا وإلكترونيا، فقد تجاوز الموظف المؤسسة البيروقراطية بوصوله إلى تحقيق الأهداف عن طريق فرض قيود على الموارد أو ما يسمى بالإدارة المقلصة للنفقات، أي أن يتم تقليص النشاطات حسب الموارد المتاحة في ظل ترتيب عقلاني لاستعمالات الميزانية. كما أن استعمال وسائل الاتصال الحديثة سوف يمكن الموظفين من جمع، إدارة، تسيير المعلومات واستخدامها بسرعة مما يسمح بإقامة علاقات قوية مع العملاء في المؤسسات، وينعكس ذلك على الاستجابة بصورة ايجابية لكل المطالب التي يطرحها مستعملي الخدمة العامة، فلا يصبح العامل يضجر من تردد المواطن عليه في الإدارة أو المؤسسة المرفقية لأنه سيتمكن من إجابته وفق ما يتوفر لديه من معلومات[1].

إن ضغوط العمل في الإدارة كثيرة ولا يمكن حصرها مرة واحدة، مهما كانت تلك الضغوطات كثيرة داخل المؤسسة وخارجها فإنها قد تذوب أمام الاستعمال الجيد لتكنولوجيات الاتصال في الخدمة، ويمكن القضاء على هذه الضغوطات من خلال[2]:

1. **إرساء سياسة استخدام شبكة الانترنت:** ويتم ذلك بتزويد العاملين بوسيلة الدخول إلى الشبكة وتشجيعهم على ذلك.

2. **إرساء سياسة البريد الإلكتروني:** إن تمتين قاعدة استعمال البريد الإلكتروني يتم بتدريب الموظفين على كيفية استخدامه، وتوفير ثقافة استعماله.

3. **تثقيف العاملين ومراقبتهم:** إن أكبر محفز يجعل الموظف عنصرا ناضجا هو تشجيعه على مسايرة التغيرات السريعة وخاصة التكنولوجية التي لها تأثير على نوعية العمل، وذلك باستخدامها لشبكة الاتصال الحاسوبي، مع العلم أن الموظفين هم محل مراقبة لأن التكنولوجيا الاتصالية هي التي تجعل المراقبة أمرا ممكنا.

---

1 نفس المرجع، ص 112-114.

2 نفس المرجع، ص 116

هذا بالإضافة إلى عامل التعب، فمثلا تستطيع الآلة أداء عدد كبير من الواجبات التكرارية دون الشعور بالتعب، بينما يستطيع الناس الحكم على جودة شيء ما، وحل مشكلات معينة من خلال التعليل الاستنباطي Inductive Reasoning، وهو أمر بعيد عن قدرات أكثر الحواسيب تعقيدا[1].

تعتبر المعلومات أحد الموارد الإستراتيجية في أي جهاز إداري حيث لا يمكن أداء العديد من العمليات الأساسية أو اتخاذ أي قرار بدون الاعتماد على المعلومات، كما تعد المعلومات في الأجهزة الإدارية استثماراً يمكن استغلاله استراتيجياً للحصول على ميزة تنافسية.

ولا شك أنه من الضروري إدراك التأثير الهائل للتطورات المتلاحقة في تكنولوجيا ونظم المعلومات على الأجهزة الإدارية وانعكاس ذلك على الأنشطة الحضارية، فسوف تتغير الكثير من أساليب تأدية تلك الأجهزة لأعمالها، والوسائل والطرق المستخدمة في تحقيق تلك الأجهزة لأهدافها.

لقد أصبح لزاماً في ظل تكنولوجيا ونظم المعلومات أن تعيد الأجهزة الإدارية اكتشاف نفسها، وتراجع تقييم خدماتها، والتركيز على طالب الخدمة والهيكلية التنظيمية، واستخدام التكنولوجيا، وسوف يتوقف نجاح تلك الأجهزة على نحو أكثر من ذي قبل على فهم طبيعة التغيير واستباق التكنولوجيا واستخدامها على نحو يوظف مزاياها.

1 ريجيو رونالد. ي.، مرجع سبق ذكره، ص.540 .

الفصــل الثالـث

تداعيات استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال على الأداء

تمهيد

1.تعريف الأداء

2. مكونات الأداء

3. مفهوم تقييم الأداء و مكوناته

4.أهمية تقييم الأداء

5.خطوات عملية التقييم

6.القائمين بتقييم الأداء

7.معطيات تقييم وقياس الأداء

8.طرق تقييم وقياس الأداء

9.الاعتبارات الواجب مراعاتها في عملية تقييم الأداء

10.عيوب تقارير الأداء

11.إدارة الأداء في ظل تكنولوجيات الإعلام والاتصال

12.تنمية وتطوير الأداء

13.الأهداف الإستراتيجية للتطور التقني

14.المراقبة الآلية لأداء العاملين

15.اعتراضات المراقبة الآلية

16.تأثير تكنولوجيا على الأداء الوظيفي

17.انعكاسات الانترانت على الأداء الوظيفي

18.أثار تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أنماط السلوك التنظيمي.

خلاصة الفصل

تعد التصرفات والسلوكيات التي يبديها الفرد في المنظمة الوحدة الأولية لها، فهو يمثل مصدر حركة التواصل، وهو مؤشر للنشاط، إذ إن التصرفات والأنشطة المختلفة التي يبديها في العمل كالمجيء للعمل والانتظام فيه واتصاله برئيسه ودرجة استجابته لتوجيهاته وقيامه ببذل الجهد في أدائه لمهام عمله وتفاعله مع زملائه في العمل واستخدامه للأدوات والآلات والإمكانيات المادية التي تنتجها المنظمة له وكذا انفعالاته ورضاه أو استيائه، كل هذه التصرفات والأنشطة مما يبديه الفرد تكون الأساس في ما تؤديه المنظمة من أنشطة وما تحققه من إنتاج وخدمات، فأداء الفرد في المنظمة يلعب دورا بارزا في التأثير على المنظمة وعلى العامل ككل. ونظرا لأهمية هذا الموضوع أداء الموارد البشرية و تقييمه سنحاول تسليط الضوء عليه ومحاولة الإلمام ببعض جوانبه والتعرف على واقعه في بعض إدارات الجامعات الجزائرية وتداعيات تكنولوجيات الإعلام والاتصال عليه.

1. تعريف الأداء:

يعد الأداء على انه ناتج مخرجات أو محصلة نشاط أو سلوك يمارسه الفرد لتغيير المحيط بعد قيامه بنشاط معين، إذ نجد عدة تعار يف للأداء نذكر منها ما يلي :

يعرف على انه قيام الفرد بالأنشطة والمهام التي ممكن أن يتكون منها عمله وهذا يعني أن الفرد ملزم بمتطلبات العمل وما يحتويه من الأنشطة لانجاز الأعمال المطلوبة منه لتحقيق الهدف المسطر له[1].

يعرف أيضا على أنه حجم ومستوى ما تم انجازه بالمقارنة بالمستهدف كما وكيفا ونوعا ونقصد به إمكانية مقارنة الإنتاج الفعلي بالإنتاج الرسمي من حيث الكم كعدد الوحدات التي يتم تجهيزها في فترة زمنية معينة. أما النوع فيتمثل في مستوى الدقة وجودة الإنتاج أو الخدمة، أما الكيف فهي الطريقة التي يتم إتباعها للوصول إلى الأهداف المنتظرة (محمد يسرى،1986) [2].

ويعرف أيضا على انه المستوى الذي يحققه الفرد عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المقدم من طرفه، وهو المجهود الذي يبذله كل من يعمل بالمؤسسة[3].

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الأداء يتكون من عنصرين هما العنصر السلوكي للأداء أي كل تصرفات وأداء العامل التي يسلكها أثناء أدائه لعمله كالسرعة والدقة في الانجاز، أما العنصر الثاني فيتمثل في صفات الفرد الشخصية كالإمكانيات الذهنية وخصائصه العقلية والعملية والتقنية وخبراته العلمية وتكوينه الجسدي.

وتشترك هذه التعاريف للأداء تقريبا في عناصر هي:

- الموظف: وما يمتلكه من معرفة وقدرات ومهارات وقيم واتجاهات ودوافع.

1 أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العامة، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، مصر، 1983.

2 محمد يسرى دعيبس، الاتصال والسلوك الإنساني، البيطاش سنتر، الإسكندرية، 1999.

3 وسيلة حمداوي، إدارة الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، 2004، ص. 123.

- الوظيفة: وما تتصف به من متطلبات وتحديات وواجبات ومسئوليات وما تقدمه من فرص للتطوير والترقيات والحوافز.
- الموقف: وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية والتي تتضمن مناخ العمل والإشراف والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي.

2.مكونات الأداء:

تتمثل مكونات الأداء في الأنشطة والمهام التي يحتويها العمل والارتباطات بين هذه الأنشطة والمهام يمكن تحديد هذه المكونات وفق المعايير الآتية :

1. الأهداف التفصيلية أو ألجزئية للعمل .
2. المراحل المختلفة التي يتكون منها الأداء.
3. درجة التجانس المطلوب للعمل أو الأشياء التي ينصب عليها الأداء.

2. 1. الأنشطة والمهام التي يتكون منها الأداء:

يرى LEPLAT ET GUNY أن المهمة تتمثل في النشاط الفكري أو العضلي الذي يقوم به العامل في ظروف معينة وتنفيذ عمليات رسمية وذلك قصد الوصول إلى غرض معين أو هدف ما، ولتأدية هذه الأخيرة لابد من القيام بنشاط يتمثل في مجموع العمليات التي يقوم بها العامل لتحقيق الهدف، فتحليل النشاط يساعد على معرفة عمله [1].

ويرى BELLON في هذا الصدد أنه لمعرفة الأنشطة والمهام التي يتكون منها الأداء نقوم بتقسيم العمل الذي يمكننا من وصف دقيق لنشاطات العامل التي نجزئها إلى عناصر وبالتالي فان تحليل العمليات يبين لنا مجموعة من حركات التي يقوم بها العامل في مدة زمنية محددة، كما لا نكتفي فقط بمعرفة التي تتغير بتغير الزمن أو بتغيير الأفراد (العمال) أو بتغيير الظروف التي تحيط بالأداء[2].

فالأنشطة الخاصة بإنتاج العامل في المصنع نتيجة لتغير في جداول الإنتاج وأعمال التفتيش على الجودة "الإنتاج"على مدار سنة، **أما الأنشطة التي تتغير بتفاوت العمال** فهي نتيجة لخبراتهم الخاصة والخصائص المتميزة في كل عامل، **أما الأنشطة التي تتغيير مع الظروف** فهي نتيجة للبيئة أو طبيعة الحركات التي يؤدي فيها العامل عمله كالتوقف المفاجئ للآلة وقد يجعل العامل يتوقف عن أداء أنشطة الإنتاج والقيام بأنشطة الإصلاح[3].

1 Le plat et Gruny, Introduction à la psychologie du travail, édition PVF, Paris, 1977, 125.

2 Bellon Louis, Amélioration des conditions de l'homme au travail, édition d'organisation, 1977, p. 75.

3 أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العامة، دار النهضة العربية للطباعة و النشر ، مصر 1983، ص.33.

2.2. العلاقة بين الأنشطة ومهام العمل:

إن تجميع الأنشطة إلى مهام والمهام إلى أعمال يقوم على تحديد علاقات التكامل بين هذه الأنشطة بحيث تساعد هذه العلاقة في إعادة تصميم التنظيم ككل، كما أن هذه العلاقات لا تقتصر فقط على الأنشطة والمهام وإنما يتعداها إلى العلاقات بين مختلف الأعمال ومعرفة العلاقات الداخلية والخارجية بين الأنشطة، وهذا ما يترتب عليها إعادة تصميم العمل ككل[1].

3. مفهوم تقييم الأداء:

يعتبر الأداء الوظيفي Job performance واحد من أهم متغيرات العمل إذ تهتم المؤسسات بمتابعته، ومراقبته، وقياسه أكثر من أي متغير آخر، وهذه مسألة منطقية، لأن نجاح أو فشل أية مؤسسة يعتمد بالدرجة الأولى على أداء موظفيها، وهناك عدة أساليب أو طرف لقياس الأداء يطلق عليها المشغلون بعلم النفس الصناعي والتنظيمي"معايير الأداء" Measure of job performance as criterion ، بعبارة أخرى، معايير الأداء ليست سوى طرق لتحديد الأداء الناجح وتمييزه عن الأداء الفاشل[2].

مثل: وظيفة الرسامArtist graphic أو وظيفة النائب التنفيذي للرئيس. وربما يكون من الأفضل ويصعب في بعض الأحيان إن لم يكن ذلك مستحيلا تطوير معايير كمية لقياس الأداء في وظائف معينة تقييم الأداء لوظائف من هذا النوع بواسطة التقديرات[3].

ومن غير المحتمل أن نجد معيارا للأداء خاليا تماما من أية شوائب وأوجه النقص. لذلك يصبح من أهم واجبات القائم على عملية التقييم اختيار المعيار الأفضل، أي الذي يوجد فيه أقل ما يمكن من العجز Deficiency criterion [4].

ويكون العيار مفيدا Criterion usefulness بمقدار ما يمكن استخدامه لتقييم الأداء في مهنة معينة في المؤسسة، وكي يكون مفيدا أيضا، لا بدمن أن نأخذ في الاعتبار عوامل أخرى مثل سهولة التطبيق، والتكلفة المناسبة. والمعيار المفيد هو الذي يراه كذلك كل من القائم على عملية التطبيق، والمؤسسة ذاتها، والفرد الذي نقوم بتقدير أو قياس أدائه المهني[5].

1 المرجع السابق، ص.134.

2 ريجيو رونالد. ي.، مرجع سبق ذكره ، ص: 115.

3 المرجع السابق ، ص 116.

4 المرجع السابق، ص118.

5 نفس الرجع والصفحة سابقا.

3. 1. عملية تقييم الأداء:

هي الطريقة أو العملية التي يستخدمها صاحب التقييم لمعرفة أي من الأفراد المقيمين أنجز العمل كما ينبغي أن يؤدى، وكذا السلوك في العمل وهذا ما يؤكد عليه كيرك باتريك حيث يعرفه أنه "عملية هادفة لقياس فاعلية وكفاءة تنفيذ العمل، ومقدار تحقيقه للأهداف المقررة وإبراز نواحي القوة والضعف فيه[1].

وبالتالي تقييم الأداء هو العملية التي تصمم لتقدير ما أنجزه الفرد، وبالرغم من أن العوامل المختارة للوصول إلى هذا التقييم تختلف من منشاة إلى أخرى، إلا انه هناك ما ينطوي إلى عوامل مثل: كمية العمل المنجز، نوعية العمل ومدى الاعتماد على هذا الفرد وحكمه وتقديره الشخصي ولاشك أن تقييم أداء الأفراد يخدم العديد من الأغراض فهو يقدم المعلومات المتعلقة بالقدرة غير العادية للفرد، ويبين الفرد الذي يستحق الترقية، ويبرز منح العلاوات، ويوضح من الذي يجب تدريبه ومن الذي ينبغي تحويله إلى وظيفة أخرى، وتشير إلى مدى تقدم الفرد ويقترح كيفية زيادة فاعلية الإشراف، كما انه يساعد على الإجابة على السؤال "ماذا تم عمله؟" ثم مقارنة هذا "بم كنا نتوقعه" مع بيان الإجراءات التصحيحية الواجب اتخاذها.

ويتطلب الاستخدام الناجح لعملية تقييم الأداء اهتماما خاصا بالعوامل المختارة والإجراءات التي تتبع، مع التأكد من أن الفرد يعلم تماما كل ما يتعلم بالبرنامج وأغراضه وفوائده، و من الأفضل أن تتم عملية تقييم أداء الأفراد دوريا وذلك بواسطة أشخاص تلقوا تدريبا خاصا في أساليب التقييم[2].

3. 2. عناصر ومكونات تقييم الأداء:

إن العناصر المكونة التي يعتمد عليها في تقييم أداء العامل قد تختلف أهميتها وتتفاوت حسب طبيعة نشاط المؤسسة إنتاجية كانت أو إدارية، وكذلك حسب أهمية تلك العناصر في مساهمتها في تحقق أهداف أي مؤسسة أو منظمة، ويعني ذلك قد نجد بعض مكونات تقييم الأداء أساسية بالنسبة لمؤسسة ما في حين لا يكون لها نفس الأهمية بالنسبة لأخرى، وقد أكد موضوع المؤتمر العربي السادس للعلوم الإدارية بالقاهرة في(2-7 ديسمبر1972) بدراسة الطرق المختلفة لقياس كفاءة الموظفين والمستخدمين والعاملين في الأجهزة الإدارية للدول العربية "استنادا لنظام الكفاءة على العناصر الجوهرية والمكونات الرئيسية للأداء إذ من العناصر أو المعايير التي يمكن للجهة الإدارية أن تختارها لقياس كفاءة شاغليها وتقييم أداءهم ما يلي[3]:

3. 2. 1. أداء الواجبات:

- تحقيق العمال لأهداف المؤسسة.
- الدقة والتنسيق في أداء العمل.
- كمية العمل المنجز وجودته.
- الحرص على أدوات العمل.

3. 2. 2. القدرات والاستعدادات:

---

1 محمد عبد الوهاب، إدارة الأفراد، 1975، ص 63.

2 جميل أحمد توفيق، إدارة الأعمال: مدخل وظيفي، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1986، ص552-553.

3 مجلة موضوع المؤتمر العربي السادس للعلوم الإدارية ، القاهرة ، 7/2 ديسمبر 1972 .

- مدى تقبل العامل للنقد. - الابتكار.
- القدرة على تحمل المسؤولية. - سمات الشخصية.

3. 2. 3. العلاقات:

- العلاقة مع الرؤساء. - العلاقة مع الجمهور.

3. 2. 4. المواظبة في العمل:

- احترام مواعيد العمل الرسمية.

وما نستنتجه من هذا العنصر أن فعالية عملية التقييم تتوقف أساسا في اختيار العناصر ومكونات الأداء التي لها صلة بنشاط المؤسسة وبأهمية تلك العناصر في تحقيق المؤسسة لأهدافها، وكذا اعتمادها على العناصر التي تقيم حقيقة أداء العمل.

4. أهمية تقييم الأداء:

تعتبر عملية تقييم الأداء لتحديد مدى كفاءة الفرد إحدى سياسيات إدارة الأفراد والتي لا غنى عنها، نظرا للفوائد التي تعود من تطبيقها، على أسس سليمة فيها الموضوعية قدر الإمكان وفيما يلي عرض لأهم الفوائد التي يمكن للإدارة الحصول عليها:

4. 1. رفع روح المسؤولية للعاملين: لابد أن يشعر العاملون بأن جهدهم وطاقتهم في تأدية الوظائف هي موضع تقدير واهتمام الإدارة، وهدف الإدارة في ذلك هو معالجة نقاط الضعف والقوة في أداء الفرد، وبناءا على تقييم موضوعي عادل لأداء العاملين سيخلف عنه الثقة الجيدة لمرؤوسيهم وبذلك يدفع المرء أن يقدم على العمل راضيا وباستعداد وجداني، إذ تزداد الروح المعنوية للعاملين ومن ثم يزداد الإنتاج وتتحسن نوعيته وجودته.

4. 2. إشعار العاملين بمسؤولياتهم: عندما يشعر العامل أو الفرد أن نشاطه وأداءه في العمل موضع تقييم من قبل مرؤوسيه وأن نتائج هذا التقييم يترتب عنها اتخاذ قرارات هامة تأثر على مستقبله في العمل وبذلك يبذل جل جهده لتأدية عمله على أحسن وجه لكسب رضا مرؤوسيه.

4. 3. وسيلة لضمان عدالة المعاملة: حيث ينال الفرد ما يستحقه من ترقية أو علاوة أو مكافئة على أساس جهده وكفاءته في العمل، كما تضمن الإدارة معادلة متساوية لكفاءة الميادين الإدارية.

4. 4. الرقابة على الرؤساء: إن تقييم الأداء يجعل من الإدارة العليا في التنظيم قادرة على تقييم وتنظيم جهود الرؤساء وقدراتهم الإشرافية والتوجيهية من خلال نتائج تقارير الكفاءة المرفوعة من قبلهم لتسجيلها ومراجعتها.

4. 5. **استمرار الرقابة والإشراف**: إذ أن الوصول إلى نتائج موضوعية من خلال تقييم أداء العاملين يتطلب وجود سجل خاص للتقييم، وهذا يتطلب من الرؤساء ملاحظة ومراقبة مرؤوسيهم باستمرار ليكون الحكم موضوعيا وسليما.

4. 6. **تقييم سياسات الاختبار**: تعد عملية تقييم الأداء بمثابة الحكم على مدى سلامة ونجاح الطرق المستخدمة في اختبار وتدريب العاملين بما يشير إليه مستوي تقييم البرامج التدريبية، ومعرفة مدى استفادة العاملين منها، وهذا لتحديد الثغرات والعمل على تلافيها[1].

5. خطوات عملية التقييم :

هناك ست خطوات مهمة في هذه العملية هي كالآتي[2]:

1. تحديد متطلبات التقييم أي تحديد ما تتوقعه المنظمة من أعمالها وموظفيها أثناء قيامهم بواجباتهم أي بعبارة أخرى تحديد المعايير أو المقاييس والمتطلبات الأخرى التي تتطلبهما عملية التقييم والتي لها مساس مباشر بمصالح الأفراد والمنظمة .
2. مناقشة متطلبات التقويم مع الأفراد في المنظمة وتغيير المتطلبات عند الحاجة لإرضاء كلا الطرفين.
3. مراقبة وملاحظة (عن طريق المشاهدة) كيفية أداء الموظف أو العامل واجبه المناط به.
4. تقويم أداء العامل أو الموظف طبقا للمتطلبات التي تم الاتفاق عليها في النقطتين الأولى والثانية.
5. مناقشة التقويم مع العامل أو الموظف .
6. اتخاذ القرار بهذا الشأن .

6. القائمين بتقييم الأداء :

يوجد عدد من المصادر المخول لها القيام بمسؤولية تقييم أداء الموارد البشرية، والتي من أهمها[3]:

6. 1. **الرئيس المباشر المشرف على نشاط وأداء العمال**: وهو أكثر المصادر استخداما لسببين: معرفته بعمل المرؤوس باتجاه قسمه ووحدته ومسؤوليته المباشرة عن مكافئته أو عدم مكافئته، إذ نجد أن بعض الباحثين ديفرى وآخرون Devries et al يرى بان أكثر من 90% من عمليات تقييم الأداء يقوم بها الرؤساء المشرفون. ومن مميزات هذا المصدر قدرته أكثر من غيره من المصادر على تزويد المرؤوس بالاسترجاع الكفيل بتحسين أدائه، ولا يخفى علينا أن هذا المصدر عرضة للفشل في حالة عدم تمكنه من

1 مهدي حسن زويلف، إدارة الأفراد، ط 3 ، دار مجدلاوي، عمان-الأردن، 1998، ص.241.

2 سنان الموسوي، إدارة الموارد البشرية و تأثيرات العولمة عليها، دار المجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان -الأردن، 2004، ص167-166.

3 حسن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور إستراتيجي، دار النهضة العربية، بيروت-لبنان، 2002، ص391-392.

الاحتكاك الشبه الدائم مع المرؤوسين أو في حالة عدم تمكنه من التزود بالمعلومات الكاشفة عن أداء المرؤوس.

6. 2. **التقييم الذاتي أو الأفراد أنفسهم:** إذ أن مشاركة الأفراد في هذا النوع من التقييم تساعد الرؤساء على التزود بمعلومات ومعطيات وظيفية/سلوكية هامة، تتعلق بكيفية ممارسة الأفراد لوظائفهم وكيفية تحسين مستوى الاتصالات بين الأفراد ورؤسائهم. ويرى Campbell et Lee أن التقييم الذاتي هام لتطوير الأفراد، كونه يشجع على الحوار والنقاش بين الأفراد ورؤسائهم ويقرب وجهة نظر الطرفين خلال كشفه عن نقاط القوة والضعف في أداء الأفراد، إضافة إلى انه يوقد روح المسؤولية لديهم. إلا أن رقة وتساهل الأفراد في تقييم أدائهم يعتبر من أبرز مساوئ هذا المصدر. فالتفاوت في التقييم مرتبط باختلاف الثقافات، بحيث وجد Yu et Marphy أن الموظفين الأمريكيين يعطون أنفسهم علامات تقييم أعلى من تلك التي يحصلون عليها من رؤسائهم، بينما الموظفون الصينيون و التايلنديون يفعلون العكس.

6. 3. **رفاق العمل:** والذي أثبتت فعاليته في مجموعات وفرق العمل في المنظمة، إذ أن أعضاء الفريق أجدر بتقييم زملائهم من الرؤساء، كونهم على احتكاك دائم بهم، وكون العمل يفرض عليهم التعاون والتشارك ولانتظام في الأداء. إلا أن من أبرز مساوئ هذا المصدر هو تدخل ذاتية الرفاق وعدم موضوعيتهم، فمثلا قد يتردد زملاء العمل في تقييم أداء رفاقهم لاعتبارات شخصية كالصداقة والمقارنة، كأن لا يرغب زميل العمل كمقيم إعطاء رفيقه تقييم إيجابي خوفا من أن يحصل هو على تقييم أدنى منه، أو عدم رغبة زميل كمقيم أن يعطي رفيقة تقييم غير ايجابي خوفا من تدهور الصداقة التي تربط بينهما.

6. 4. **تقييم المرؤوسين:** يستخدم هذا المصدر في تقييم أداء المدراء، كون المرؤوسين على صلة تامة مع المشرفين ويعرفون جيدا أداء الرؤساء، وخاصة فيما يعود لإدارتهم للعملية الإدارية (التخطيط ،التنظيم ،القيادة) والتي تقع في صلب صلاحياتهم ومسؤولياتهم، كما أن المرؤوسين قادرون على اكتشاف بعض مشاكل الإدارة التي تواجه الرؤساء، وبإمكانهم بالتالي تقييم هؤلاء المدراء في حالة وفرت لهم المؤسسات الاستقلالية والثقة، مما يساعد على كبح جناح العقوبة التي يلوح بها الرؤساء بعدم مرحلة التقييم. ويستحسن استخدام هذا المصدر كأداة تطويرية وليس أداة تقييمية.

7. معطيات تقييم و قياس الأداء:

لقد بينت البحوث والدراسات بأن هناك عدة مقاييس يعتمد عليها في قياس أداء العاملين في عملهم تتمثل في استخدام عدة معطيات : معطيات الإنتاج، المعطيات الشخصية، معطيات الحكم (Tefein J. 1958)[1].

7. 1. **معطيات الإنتاج:** انه من الطبيعي أن نتوقع أن هذه المعطيات هي الأكثر استعمالا لكن الحقيقة تختلف عن هذا، أن هذا المؤشر هو الذي يحدد في النهاية الحالة الصحية لأية منظمة وهناك طريقتان لجمع مؤشرات الإنتاج على شكل أرقام مطلقة :

- **كمية الإنتاج:** يمكن الحصول على مقياس موضعي إذا أمكن تحديد ناتج الأداء وتحديد وحدة قياسه وأمثلة من هذا النوع من المقاييس: عدد الوحدات التي تم انجازها في كل وحدة زمنية، وعيب كمية الإنتاج كمقياس للأداء هو أنها تتطلب وقت للتسجيل، وغير ملائمة لبعض الأعمال مثل الفكرية، الخدماتية فهي تتأثر بعوامل خارجية لا تخضع لتحكم الفرد.

- **نوعية الإنتاج:** قد يهم معرفة جودة ناتج الأداء الذي يؤديه الفرد بصرف النظر عن كمية الإنتاج وأمثلة هذا النوع من المقاييس: وزن الوحدات التالفة أو المرفوضة، هذا المقياس يثير صعوبات كثير منها:
- صعوبة إيجاد مقياس موضوعي ودقيق للجودة .
- دقة الآلة وأداء الفرد في مراحل العمل السابقة .

7. 2. **المعطيات الشخصية:** رغم انه من السهل أن تتحصل على معلومات حول سلوك الفرد في العمل التي لا تخص الإنتاج منها:

- **الغياب:** يبدو أن أحد الشروط الأزمة أو المسبقة للأداء الجيد هو الحضور للعمل كل يوم ونعتبر معظم مقاييس الغياب التي يستخدمها علماء النفس من النوع الفردي وليس من النوع التنظيمي .
أن قياس الغيابات الشائعة هي تكرار الغابات (عدد مرات وفترات الغياب) وطول فترة الغياب أو شدته واستخدمت مقاييس أخرى كالاتجاهات، الوقت الضائع.
- **الحوادث:** يتم جمع الحوادث أي بيانات الحوادث بأشكال عديدة مختلفة يتم تسجيل الحادث في سجل العامل الوظيفي إذا نجم عنها ضياع يوم عمل أو نوبة عمل، غالبا يتم تسجيل بيانات الحوادث على أنها إصابات وهي تتباين بالنسبة لعدد الحوادث والإصابات أو لشدة الإصابة، تقاس لعدة الساعات أو النوبات الضائعة نتيجة الغموض المتعلق بكون الحوادث من خواص الوظائف أو الأعمال.

- **الشكاوي** : يعتبر مقياس فعالية المشرف أو المرؤوس، إذا اعتبر مؤشر لأداء المشرف فانه يمكن النظر إليها على أنها تمثل قدرة المشرف على المحافظة على علاقات ودية مع المرؤوسين أو قدرته على مواجهة

1 Tifein J.et J.Mc Cormik, Industrial psychology, Reprinted by permission of prentice Hall, Inc, Engle Wood Chiffs , New Jersy , 1958.

التطلعات على مستوى غير رسمي هناك العديد من المشاكل التي تتعلق باستخدام مؤشرات الشكاوي كمقياس للأداء، أكثر هذه المشاكل خطورة هي الموظفين الذين يتقدمون بالشكاوي عادة هم من فئة العاملين في المستويات الدنيا، وهذا يعني أنه لا تتوفر مؤشرات شكاوي عن فئات الموظفين الأخرى كالمشرفين، والمدربين وكذلك الموظفين الفنيين والمهنيين، ذلك أن بيانات الشكاوي تقتصر على الحالات التي ترفع فيها مذكرات تظلم وتذمر وتتعلق بأساليب الإدارة والإشراف أو بإجراءات شؤون الموظفين كالنقل والمكافآت والتأنيب وغيرها.

7. 3. **معطيات الحكم** : تقيم وتقيس بالاستناد إلى أحكام ذاتية صادرة عن المقيمين والبارز حول هذه الطرق شيوع استخدامها وإشراك الرؤساء المباشرين للأفراد بالإشراف عليها وتنفيذها. كما أن هذه الطرق ترتكز على الملاحظات الشخصية الصادرة عن المقيمين، سواء كانوا رؤساء الأفراد المباشرين أم رفاق عملهم أو حتى الأفراد أنفسهم، وأن التقييم يشمل تصرفات وسلوكيات الأفراد، وليس معطيات كمية ناتجة عن حسن أو سوء الأفراد[1].

معطيات الحكم هي الأكثر استعمالا بالرغم من أن هذه الطريقة تشكو من عدة عيوب وأخطاء وتحيزات منها:

- **خطأ التسامح**: أو التساهل ويعني قيام المقيم بإعطاء درجات عالية لكل الأفراد دون اعتبار للتفاوت الحقيقي بينهم.

- **خطأ الهالة** halo: السمة لا تظهر بوضوح أو لا يمكن ملاحظتها بسهولة غير مألوفة، غير معرفة بدقة وهي تتطلب ردود الفعل بين الأشخاص ،المزاج.

- **الخطأ المنطقي**: في بعض الأحيان القيم يتوقع علاقة منطقية بين سمتين فيعطى درجة مرتفعة للسمتين أو منخفضة لاثنان معا.

- **خطأ التشابه والانعكاس**: ويرتكب هذا الخطأ عندما يقيم المقيم الأفراد بناءا على صفات موجودة بنفسه، فمثلا إذا كان المقيم جريئا فيركز تقييمه على عنصر الجرأة عند الشخص المقيم، ويهمل الصفات الأخرى ويزول الخطأ هنا أيضا إذا قام نفس الشخص بتقييم جميع الأفراد في المؤسسة[2].

- **خطأ النزعة المركزية**: وهذا يعني إعطاء درجات متوسطة لكل الأفراد بحيث تتركز جميعها حول المتوسطة دون الأخذ بالاعتبار الفروق في الأداء .

- **خطأ القرب**: يرتكب هذا الخطأ عندما يقوم المقيم بتقييم جميع الصفات عند الفرد بناءا على معرفته الشخصية بصفة واحدة فقط، فإذا كان تعاون الفرد جيد مع زملائه فقد يقيم على صفات الذكاء والجدية والإنتاجية بدرجة جيدة أيضا، بالرغم من أنه قد يكون ضعيفا بالإنتاج أو الذكاء مثلا. وهذا الخطأ شائع في

1 حسن إبراهيم بلوط ، مرجع سبق ذكره، ص371.

2 كامل بربر، إدارة الموارد البشرية، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت -لبنان،1997، ص.126.

تقييم الطلبة لأساتذتهم، حيث تؤثر صفة معينة في الأساتذة على جميع الصفات الأخرى، وعلاج هذا الخطأ هو في تغيير تدرج المعيار بالنسبة لكل صفة لكي تجبر المقيم على التفكير في الإجابة على كل صفة[1].

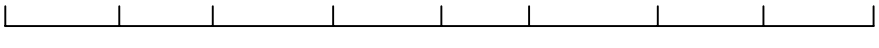
8. طرق تقييم الأداء :

حدد أخصائيون في علم النفس الصناعي مختلف الطرق لوضع إجراءات قياس الأداء في العمل، وفيما يلي سوف نذكر بعض الطرق:

1. الطرق التقليدية:

1. 1. سلم التقييم العددي أو طريقة التدريج البياني:

هو الأكثر شعبية، ومهمة القيم فيه إعطاء درجة من 1إلى9، المهمة يقوم بها عدة حكام، ونبحث عن المتوسط[2]. مثال : هل يمكن أن نعتمد على هذا العامل في المنصب ؟



1	2	3	4	5	6	7	8	9
أبد		أحيانا		منتصف الوقت		عادة		دائما

1. 2. السلم المعياري أو طريقة التوزيع الإجباري:

يتطلب استعمال مجموعة من المعايير أو الأمثلة قصد المقارنة، مثال : هل يمكن أن نعتمد على العامل؟

الأضعف	ضعيف		متوسط	عالي	أعلى

بموجب هذه الطريقة يكون كل رئيس مجبرا على توزيع مرؤوسيه على درجات قياس الكفاءة حسب التوزيع الطبيعي (مثلا: 10% امتياز، 20% جيد جدا، 40%جيد، 20% مقبول، 10%ضعيف)، وهو توزيع يرى أن غالبية الناس يأخذون درجة وسيطة من المقياس، وتأخذ نسبة الناس في الانخفاض كلما بعدنا عن هذه الدرجة المتوسطة، سواء بالارتفاع أو بالانخفاض. وبالرغم من أن هذه الطريقة تضع أساسا محددا لعملية تقويم الأداء، وتمنع المقوم من التساهل أو التشدد في قياس الأداء، إلا أنه قد لا يتوافر عدد يكفي

1 نفس المرجع والصفحة.

2 Tifein J.et J. Mc Cormik, Industrial psychology, Reprinted by permission of prentice Hall, Inc, Engle Wood Chiffs , New Jersey , 1958, p. 202-203-205.

لعمل هذه التقسيمات، أو لا تتوفر نفس نسب التوزيع بين ممتاز وضعيف في مجاميع الأفراد، كما أنه قد يظلم بعض الأفراد بوضعهم في تقدير أقل[1] .

1. 3. سلم النقاط المجمعة:

تتطلب من المقيم توضيح أو تسجيل ما هو عدد العبارات أو الصفات، و المواقف التي يتصف بها الشخص ، على سبيل المثال : ما هي المميزات التي يتصف بها العامل؟

- سعيد - متعاون - عدواني - مثابر

1. 4. السلالم الترتيبية أو طريقة الترتيب:

وتقضي هذه الطريقة بأن يقوم المشرف بترتيب مرؤوسين ترتيبيا يتدرج من الأحسن إلى الأسوأ طبقا للمستوى العام لأدائهم، وقيمة هذا المستوى أو مساهمته في بلوغ أهداف القسم أو المنظمة، وقد يبدأ المشرف أولا باختيار أحسن مرؤوسيه، وأسواهم في القسم كله، ثم اختيار الأحسن والأسوأ.

وهكذا حتى يترتب أعضاء المجموعة كلها، وتتميز هذه الطريقة بالترتيب (من المرتبة الأولى إلى المرتبة الرابعة) كما أن لهذه الطريقة مشاكل متمثلة في:

- لا تعنى بالخصائص أو العوامل لأداء الفرد وإنما تقييمه ككل.
- الأخطاء الإنسانية من تحيز أو تأثر بمركز الوظيفة من خلالها .
- لا تسمح بمقارنة العمال في مجموعات مختلفة، أي انه ليس هناك أساس واضح في معرفة في ما إذا كانت أحسن عامل أو موظفي المجموعة (س) مساويا لأحسن عامل أو موظف في المجموعة (ص)[2].

1. 5. سلم المقارنة الزوجية أو المقارنة الثنائية بين العاملين :

تعتمد هذه الطريقة على مقارنة أزواج من العاملين، وهي شبيهة بالطريقة السابقة حيث يقارن كل عامل في قسم أو مجموعة معينة مع بقية العامل في مجموعة مما يسهل عملية المقارنة أو يجعلها أكثر دقة. ويتم ترتيب العامل حسب عدد المرات التي يمتاز بها أو لا يمتاز بها عن الأفراد في المجموعة مع حساب عدد الأحكام التي يصدرها المشرف على مرؤوسيه طبقا لعدد المقارنات بين الأزواج باستعمال المعادلة التالية:

$$\frac{ن(ن-1)}{2}$$

1 عبد الكريم بن رزوق، الأداء الوظيفي، 2014/03/01، http://www.oujdacity.net/national-article-61706-ar/

2 محمد سعيد سلطان، إدارة الموارد البشرية ،بيروت-لبنان دار الجامعة للطباعة والنشر ، بدون سنة، ص31.

حيث ن هي الأفراد بحيث إذا كان لدينا خمسة أفراد هم :أ- ب -ج - د - هـ، فانه يصير تكوين 10 مجموعات على الشكل التالي[1]:

- أب،أ ج، أ د، أ هـ. - ب ج، ب د، ب هـ. - ج د، ج هـ- د هـ.

وتكون مهمة المشرف هي مقارنة كل عن ثنائية مثال (أب) ويقرر من الأفضل في المجموعة ؟ وذلك لكل المجموعات ثم يتم تلخيص الموقف بالنسبة لكل فرد.

في ذلك يتضح أنه إذا قام أكثر من شخص يتلخص بعملية المقارنة بالنسبة لكل فرد ففي الغالب سوف يصلون إلى نفس النتيجة، إلا أن العيب الأساسي في استخدام هذه الطريقة هو محدودية فعاليتها التي تقترن بعدد الأفراد الذين سيخضعون للتقييم، إذ لو كان العدد(25) على المشرف أن يقوم ب (300) مقارنة، ومن ناحية أخرى فان هذه الطريقة لا تصلح لأغراض الترقية مثلا لغموض السبب الذي يجعل التقييم عالي أو منخفض وتظهر فعالية هذه الطريقة في اختيار مدى نجاح سياسة الاختيار أو التعيين للأفراد.

2. الطرق الحديثة:

2. 1. سلم الأحداث الحرجة: هي طريقة FLANAGAN(1954)

هذه الطريقة لها ثلاث خطوات :

1 - جمع الأحداث الحرجة . 2 - وضعها في سلم. 3 - تكوين القائمة .

والحدث الحرج هو سلوك في العمل الصادر من العامل في المنظمة والذي يعد مؤشر على حسن أو سوء أداءه أو قصوره، أو دليلا على ارتفاع كفاءته أو انخفاضها، كما تبين لنا هذه الطريقة أن المشرف لا يركز على الحدث وإنما يركز على سلوك الفرد الذي يعد كرد فعل يصدر عن الموظف اتجاه المؤثر الخارجي في محيط العمل مثل: اشتداد ضغط العامل، ازدياد العبء المحسوس لدى العامل[2].

تقدم من المشرف لمجموعة من الأخصائيين لتحديد مدى الرغبة في تكوين السلم بالاحتفاظ بالأحداث التي تميز العامل الجيد من العامل الضعيف.

2. 2. طريقة الإدارة بالأهداف:

تتجلى الفكرة الأساسية في تطبيق هذا الأسلوب في تقدير الرقابة الذاتية لدى العامل عن طريق تحديد الهدف بشكل جماعي، وضع خطة عملية للتنفيذ ثم قيام العامل نفسه بمراجعة أدائه وعرض ذلك على رئيسه. ومن أهم مميزاتها: مساعدة الأفراد على تحديد أهداف أكثر واقعية، وشعور الفرد بالإنجاز والنمو والتقدم، ومن عيوبها زيادة الخلافات بين الرئيس والمرؤوس، وخلق صعوبة في وضع أهداف دقيقة للأعمال

1 المرجع السابق، ص.3.

2 محمد سعيد سلطان، إدارة الموارد البشرية، بيروت-لبنان دار الجامعة للطباعة والنشر ، بدون سنة، ص.318.

التنفيذية، وتحتاج إلى وقت وجهد كبيرين، ومن عيوبها أيضا عدم تحمس الكثير من المدراء لتطبيقها لأنها تعطي الفرد فرصة المشاركة والمناقشة [1].

كذلك فإن الإدارة بالأهداف يمكن النظر إليها باعتبارها مدخلا أو عملية تتكون من عدة خطوات وهي[2]:

1. تحديد مجالات الأداء والمعايير بالاشتراك بين الرؤساء و المرؤوسين.
2. تحديد الأهداف والمعايير بالاشتراك بين الرؤساء و المرؤوسين.
3. وضع خطط العمل وتنفيذها من قبل المرؤوسين.
4. وضع عناصر المراقبة بالاشتراك بين الرؤساء و المرؤوسين.
5. استعراض مدى التقدم في تحقيق الأهداف بالاشتراك بين الرؤساء و المرؤوسين.

2. 3. الاتجاه السلوكي في قياس الأداء:

تكمل هذه الطريقة طريقة الإدارة بالأهداف، وتحاول أن تقوم كيف يتم الأداء[3]. ومن أهم ملامح هذه الطريقة أنها[4]:

1. تبرز أهمية الأهداف التطويرية.
2. تركز على الوظائف الفردية.
3. تحدد السلوك الذي يقيم بشكل محدد ويمكن ملاحظته وقياسه.
4. تفرق بين السلوك، والأداء والفعالية (النتائج)

9. الاعتبارات الواجب مراعاتها في عملية تقييم الأداء:

هناك عدة اعتبارات أو إرشادات يمكن أن تساعد في زيادة ملائمة الكيفية التي يتم بها تقييم الأداء وهي[5]:

- التأكد من أن تقييم الأداء حول الانجاز الذي يحققه الفرد في الوظيفة التي يستعملها ومقدار النجاح الذي يقدمه لأهداف المنظمة.

- يجب أن يركز تقييم الأداء على الفرد في الوظيفة - أثناء تأدية المهمة- وهذا لتحليل الهدف بدلا من تقييم العادات والسلوكيات.

- يجب أن يكون التقييم مقبولا سواء من المقيم أو الفرد الخاضع للتقييم ويكون مفيدا للمنظمة .

1عبد الكريم بن رزوق، الأداء الوظيفي، مرجع سبق ذكره.

2 شاويش محمد نجيد، إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 100.

3عبد الكريم بن رزوق، الأداء الوظيفي، نفس المرجع السابق.

4 شاويش محمد نجيد، نفس المرجع السابق، ص 100.

5 نظمي شحادة محمد الباشات، محمد الجيوسي، رياض الجلبين، إدارة الموارد البشرية، ط 1، دار صفاء للنشر والتوزيع،عمان - الأردن ،2000، ص.77.

- تقييم الأداء يجب أن يستهدف تحسين إنتاجية الأفراد في المنظمة ويجعلهم مؤهلين بشكل أفضل في أعمالهم.

10. عيوب تقارير الأداء:

ترجع العيوب المصاحبة لإتباع سياسة تقارير الأداء عادة إلى الأشخاص القائمين بوضع التقديرات عن الأفراد ويتم تلخيصها فيما يلي:

10. 1. **البعد الاجتماعي بين المقيم والشخص الذي يوضع عنه التقرير**: ومن الواضح أن المقيم يجب أن يعرف الشخص الذي يضع له التقرير، وإلا لا يصح أن يقوم بتلك العملية، ولكن إذا كانت الصلة وثيقة بينهما فان ذلك قد يؤثر على موضوعية التقديرات المعطاة في هذه الحالة، وعلى ذلك فمن الضروري أن يعرف المقيم الأشخاص اللذين يضع لهم التقديرات، ولكن يجب أن لا تكون هذه المعرفة وثيقة بالدرجة التي قد تؤثر على حكمه الشخصي عند وضع التقديرات عن أدائهم .

10. 2. **اتجاه كثير من المقومون إلى إعطاء تقديرات متوسطة لمعظم الأشخاص**، إذ يترددون في إعطاء تقديرات عالية أو أقل من المتوسط، وبذلك لا يضرون الشخص الذي يوضع له التقرير -خاصة إذا لم يكن معروف لهم جيدا - أو كوسيلة لتغطية عجزهم عن تقييم هؤلاء الأشخاص بدرجة دقيقة .

10. 3. **أحيانا قد يتأثر المقيم بصفة معينة غالبة بحيث تؤثر على تقديره للصفات الأخرى** لذا قد تكون نتيجة التقدير العام تمثل انطباع عن الشخص في ضوء تلك الصفة الغالبة، ومثال ذلك تأثر المقيم بالمظهر العام للشخص بحيث ينعكس أثر ذلك على منح تقديرات عالية مثلا بالنسبة لصفات أخرى لا صلة لها بالمظهر كالتعاون أو إمكانية الاعتماد عليه في العمل .

10. 4. **ومن عيوب هذه السياسة أيضا أن بعض المقيمين قد يعطي تقديرات عالية باستمرار في حين أن مقيما أخر قد يعطي تقديرات ضعيفة أو متوسطة باستمرار**، وتأثير ذلك يكون واضحا بدرجة كبيرة في التقديرات التي توضع للأشخاص حيث يظهر التباين نتيجة اختلاف المقيمين من حيث التشدد أو التساهل في إعطاء التقديرات.

10. 5. **قد يتردد الرئيس المباشر في إعطاء تقييمات منخفضة** حتى لا يتسبب في عداء مرؤوسيه وما قد يترتب عن ذلك من عدم تعاونهم معه.

10. 6. **قد يخشى الرئيس المباشر الأثر المترتب عن إعطاء تقييمات ضعيفة من ناحية نظر الإدارة إليه،** إذ ليس من بعيد أن تؤدي التقديرات الضعيفة إلى تعليق الرئيس الأعلى عن السبب في عدم قيام الرئيس المباشر بالقيام بعمل معين لتحسين أداء الأفراد الذين يحصلون على تقديرات ضعيفة.

10. 7. **قد يعند بعض الرؤساء إلى إعطاء تقديرات منخفضة للأشخاص الجدد في بداية الأمر ثم يحسن في تقديراته فيما بعد**، وبذلك يشعر الأفراد باغتباط وفي الوقت نفسه فان ذلك يعكس مقدرته أمام الإدارة على امتيازه في تدريب العاملين الجدد ومساعدتهم على التقدم في العمل.

10. 8. **أن الغرض من تقييم الأداء هو تقييم أداء الفرد في وظيفته**، ولكن هناك اتجاه من الناحية العلمية نحو تقدير أداء الفرد الذي يشغل وظيفة سامية ذات أجر مرتفع تقديرا أعلى، لا لشيء إلا أنه يشغل تلك الوظيفة الكبيرة[1].

11. إدارة الأداء:

هي وسيلة لتحسين ورفع أداء المنظمة من خلال الفرد العامل بها، وهي عملية تواصل وتعاون مستمرة بين الموظفين والمسؤولين في التنظيم، وتهدف إلى تحقيق الآتي:

1. حديد مساهمة الموظفين في تحقيق أهداف المؤسسة.
2. تحديد الهمام التي يتوقع من الموظفين تأديتها.
3. المحافظة على الأداء الحالي للموظفين وتحسينه.
4. تحديد معوقات الأداء، والحلول الكفيلة بتحييدها.
5. تحديد أساليب تقييم الأداء.

وعندما يزيد الأداء عن المعدل النمطي للأداء سواء كان ذلك في الكمية، أو الجودة وفر في وقت العمل، أو في التكاليف، أو وفر في أي مود آخر، يسمى بالأداء المتميز.

تشمل تكنولوجيا الإعلام والاتصال (TIC) جميع الاستعمالات من حواسيب وشبكات الاتصال وأجهزة تداول المعلومات سلكية ولاسلكية، وتتمثل هذه التكنولوجيا عادة في الاتصال من هاتف وفاكس وانترنت، وهي تستخدم بغرض أداء المهام التقليدية في مجال الإعمال[2].

إن ترقية واستخدام تقنيات الإعلان والاتصال في الجزائر لا يعني التوسع في البنى التحتية فقط، بل يجب أن يكون توسع فعال ضمن إستراتيجية مدروسة هدفها الرئيسي إحداث تغيير في الإجراءات التي تؤدي على فعالية الأداء بالإدارات والمنشآت الاقتصادية، وهذا يتطلب من أصحاب القرار في البلاد تسطير برامج تشجع الاستخدام الفعال لتقنيا الإعلان والاتصال فبالإنتاج والإدارة كمرحلة أولى وفي مرحلة لاحقة نشر هذه التقنيات في وسط المستهلكين الأفراد.

12.تنمية وتطوير الأداء:

التطوير هو تغيير إستراتيجي دو طابع علمي وعملي يهدف إلى تحسين الأداء؛ والتطوير ضرورة تبدأ عند ظهور مشكلة معينة داخل التنظيم مثل: انخفاض الأرباح، وجود انفصال بين العاملين والإدارة، زيادة معدلات الشكاوي، أسباب بيئية خارجية[3].

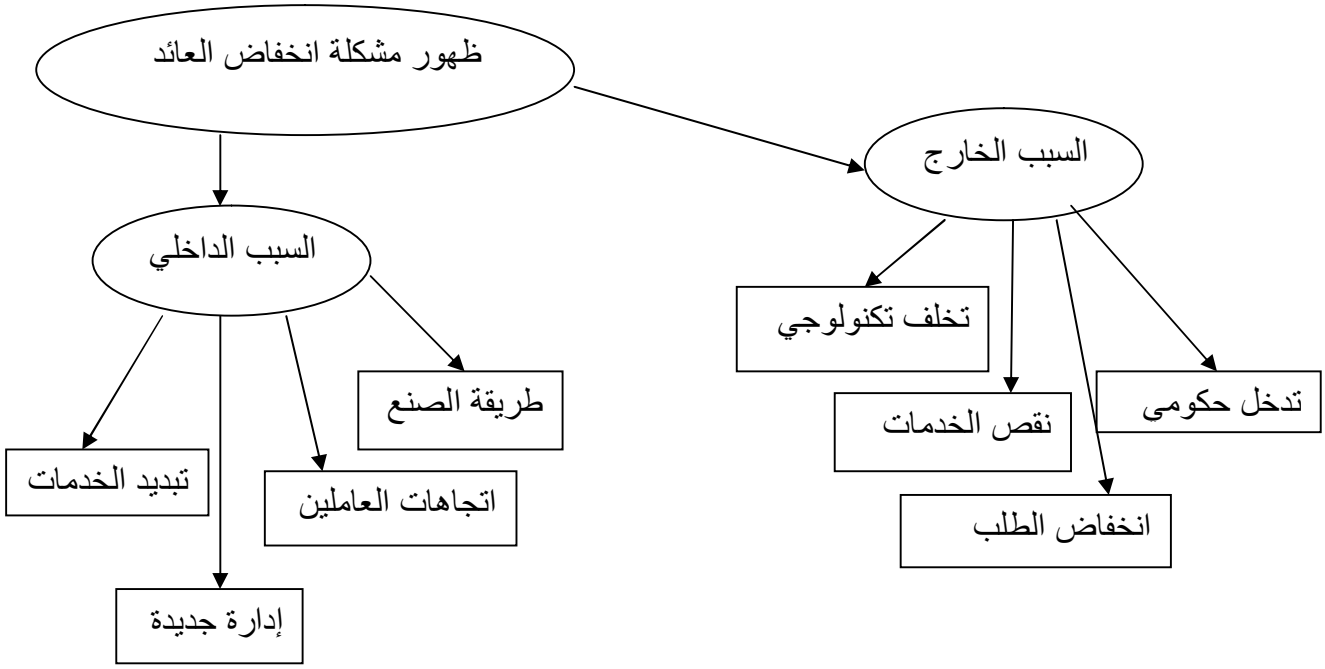
---

1 كامل بربر، إدارة الموارد البشرية، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت-لبنان ،1997، ص141.

2 إبراهيم بختي، مرجع سبق ذكره، ص 312.

3 المرجع السابق، ص 317.

التطوير لا ينبع من وجود مشكلة فعلا والإحساس بها، فقد تكون المشكلة موجودة ولكنها غير محسوسة، وقد تكون غير موجودة حاليا لكن من المتوقع أن تظهر قريبا، وهذا ما يحتم دراسة وتحليل التنظيم كل فترة من 5-3 سنوات، والشكل التالي يوضح العوامل التي تؤدي إلى التطوير:



مخطط يبين مبررات تطوير الأداء

عملية التطوير المستمر أو الدائم لتحسين الأداء تعرف عند اليابانيين بالمصطلح "كايزن Kaizen " أي مبدأ التحسين المستمر لكل شيء بالتنظيم اعتمادا على استخدام الأساليب المنطقية في الإدارة وتفعيل استخدام الموارد الحالية دون الدفع باستثمارات وموارد جديدة، وهي المنهجية التي صنعت المعجزة اليابانية والتي يمكن استخدامها في ظروف محدودية الموارد، ومن أجل تحقيق التطور الدائم يجب أن تعمل المؤسسة على خلق بيئة يمكن يشارك جميع العاملين فيها في تطوير مستوى الأداء وتحقيق الفعالية الشاملة لأنفسهم والتي تعتبر جزءا مكملا لعملهم[1].

إذا نظرنا إلى الإدارات التي يكون كل ما يعنيها التطوير الدائم، فهي تهتم بشرح كل الأفكار والمفاهيم الجديدة وخلق بيئة جديدة يتم فيها تشجيع الفكر الجديد. ترى ويطبق هذا على المؤسسة - الذي يعتبر بمثابة قيمة جوهرية- ليس عن طريق النصح بل عن طريق الخطوات العلمية لتحقيق التطوير[2].

وفي هذه الحالة تكون مهمة المشرف هي تولي مسؤولية حل المشكلات والأنشطة المختلفة للتطوير الدائم. ومع تطور الخبرة يتولى الآخرون من أعضاء الفرق مسؤولية تطوير مستوى الأداء للجماعات. ومن المتفق عليه ألا تكون أفضل الوسائل لأداء المهمة أو إدخال التحسينات حكرا على المديرين والمنفذين. ويقوم

1 نفس المرجع السابق، ص 318.

2 نفس المرجع السابق، ص 319.

هذا المفهوم من منطلق أن الشخص الذي يؤدي عمله بصفة فعلية ربما تتوفر له الخبرة عن طبيعة المشكلة التي لا تتوفر لدى المديرين والمشرفين.

وإذا ما تم استخدام هذه الأساليب وتم التأكيد على أهميتها على كل المستويات يمكن أن تصبح إستراتيجية التطوير الدائم أسلوبا للحياة في المؤسسة، ويمكن، بل يجب أن يكون التطوير الدائم واحدا من القيم الأساسية للمؤسسة وأن ينعكس على الأسلوب الذي يتصرف به كل فرد من العاملين وأن يتم تدعيمه عن طريق إدارة الأداء والمكافآت، حيث تكون القدرة على التنشيط وتحقيق التطوير معيار مهم لتقييم و مكافأة الأداء.

تنفيذ التطوير الدائم للأداء يتم عبر الخطوات التالية:

1. صياغة إستراتيجية العمل ونقلها للآخرين.
2. تعيين عضوا من أعضاء فريق العمل بالإدارة العليا ليتولى الأمر.
3. تنمية برامج التطوير الدائم مع الإشارة إلى عملية التطوير والجودة ورفع معدلات التطوير.
4. توفير الإمكانيات لتحديد ومراجعة وتطوير المفاهيم التي يتطلبها التطوير الدائم[1].
5. توفير إمكانيات التدريب لتحقيق التطوير وتنفيذ المقترحات.
6. تطوير معايير الأداء التي يمكن عن طريقها مراقبة التقدم.
7. توضيح أهداف التطوير الدائم للعاملين بالتنظيم والمساهمات المتوقعة منهم.

يمكن أيضا تنمية ثقافة العاملين عن التطوير الدائم للتنظيم إذا تم تشجيع المؤسسة على أن تقوم بدور المؤسسة التعليمية التي تقوم بتنفيذ سياسات التطوير الدائم، فالمؤسسة التعليمية تعرف بأنها مؤسسة تقوم بتوفير التعليم لجميع أعضائها وتقوم بتطوير نفسها بصفة مستمرة، وتسمح بالخصوص كما يرى " ألان مامفورد " ب :

1. تشجيع المديرين والعاملين عل تحديد احتياجاتهم التعليمية.
2. توفر برنامجا للمراجعة الدائم للأداء وتعليم العاملين.
3. تشجيع العاملين على تحديد أهداف تعليمية رفيعة المستوى لأنفسهم.
4. توفر نظام التغذية المرتدة لمستوى أدائهم ومستوى التعليم الذي توصلوا إليه في نفس الوقت.
5. تساعد العاملين عل اكتشاف فرص التعليم في مواقع العمل.
6. تسعى لتقديم الخبرات الجديدة ليستفيد منها العاملون في تعليمهم[2].
7. توفير الإمكانيات لتدريب العاملين في مواقع العمل.
8. تشجيع المديرين على مراجعة و إقرار و تخطيط الأنشطة التعليمية.

1 نفس المرجع السابق، ص 319.

2 نفس المرجع السابق، ص : 319.

9. تشجيع العاملين على تحدي الأساليب التقليدية للعمل[1].

فمع غزو تقنية المعلومات كل مرفق من مرافق الحياة أصبح لزاما على كل مجتمع وبما يحويه من مرافق ومؤسسات أن ينشئ أجياله على تعلم الحاسوب وتقنياته ومختلف التكنولوجيات لمجابهة التغيرات المتسارعة في هذا العصر، وهذا بوضع خطط واستراتيجيات تعليمية [2].

وقد أوضح "تشارلز هاندي" أن المؤسسة التعليمية تحتاج إلى البحث عن النظريات لاختبارها والتفكير في تطبيقها، كما يجب تشجيع أعضاء المؤسسة للمساهمة في اقتراح برامج التطوير، كذلك فإن على المؤسسة أن تبحث عن ردود للمسائل المتعلقة بقدراتها وإمكانياتها ونقاط ضعفها وأي نوع من المؤسسات تريد أن تكون عليه، وعليها أيضا أن تستثمر إمكانياتها وقدرتها على التعليم لتحد من أخطائها.

لتعليم المؤسسات الاستفادة من تجاربها يتم اتخاذ خطوات محددة، فتقوم بإقامة المنتديات المختلفة لمراكز التطوير واجتماعات مجموعة العمل وورش العمل لمساعدة العاملين عل التفكير فيما تعلموه وما يحتاجون لتعلمه. وتعتبر هذه الأفكار الأساس الذي تعتمد عليه صياغة خطط المؤسسات وخطط تطوير أداء الأفرا[3].

كما تعني المؤسسة التعليمية بتنمية المهارات والكفاءات بجميع مستوياتها والتأكيد على أهمية التعلم بشتى الوسائل في مواقع العمل بمساعدة المديرين وزملاء العمل وتوجيه منهم أيضا، وتتحدد أهمية العمل بما أسماه "ألان مامفورد" ب "التعلم الحدثي" أي التعلم الذي يؤسس على الأحداث اليومية التي تحدث في الحياة العملية اليومية للفرد، وإدارة الأداء عملية يمكن عن طريقها تنظيم "التعلم ألحدثي" الذي يساعد على مراجعة الإنجازات على الأهداف المتفق عليها وتحليل السلوكيات التي أسهمت في تحقيق هذه الإنجازات أو عدم تحقيقها.

13. الأهداف الإستراتيجية للتطور التقني (تكنولوجيا الإعلام والاتصال):

مستوى الأداء، زيادة دقة البيانات، تقليص الإجراءات الإدارية والاستخدام الأمثل للطاقات البشرية مما يسمح بتوجيه الطاقات البشرية للعمل على مهام وأعمال أكثر إنتاجية، وعلى هذا الأساس من أهدافها:

1. خفض تكاليف تعقيد الإنتاج وإزالة أثر الميزة التنافسية الناجمة عن اقتصاديات الحجم.
2. جعل الاتصال أسرع وأكثر كفاءة وأداء وأقل تكلفة[4].
3. توفير المعلومات الدقيق والحديثة لدعم اتخاذ القرار.

---

1 نفس المرجع السابق، ص : 320.

2 عائشة بن صافية، أثر إدماج تكنولوجيات الإعلام الآلي في البرامج التعليمية للمرحلة الثانوية، مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلة علمية محكمة تصدر سداسيا، كلية العلوم الإنسانية و لاجتماعية - جامعة الجزائر 2- ، عدد20، ديسمبر 2012، ص 138.

3 إبراهيم بختي، نفس المرجع السابق، ص : 320.

4 نفس المرجع السابق، ص 320.

4. توفير عمليات منظمة وإجراءات مبسطة لإدارة الموارد وبالتالي فعالية أكبر وأفضل.
5. تعزيز المساءلة والشفافية مما يؤدي إلى تقليل وقوع الأخطاء والتزوير.
6. تقديم خدمات أفضل للموظفين والمراجعين مما ينعكس إيجابا على التنظيم.
7. القضاء على هدر الوقت والجهد والموارد.
8. زيادة كفاءة استغلال المخزون[1].

يحدث تطبيق تكنولوجيا المعلومات تغييرات أساسية في الإدارة و يساعد بشكل خاص في اتخاذ القرار المناسب والسريع المبني على الحقائق والمعلومات، كما يحدث تحولا تدريجيا في الإدارة المكتبية التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية إلى المكتب الافتراضي، فتطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مجال التعلم عن بعد والتعلم الإلكتروني يؤثر على العملية التدريبية بحيث يزيد من كفاءتها وفعاليتها وتجاوز حاجزي الزمان والمكان، حيث أن المتدرب لن ينقطع على أداء العمل.

أصبحت تكنولوجيا الإعلام والاتصال منذ سنوات رهانا أساسيا للمؤسسات، خصوصا منها تلك الممتدة جغرافيا والمعتمدة في أداء مهامها على المد ألمعلوماتي كمكاتب الطيران الجوي والهيئات المالية، وغيرها...، ففي وكالات الملاحة الجوية يدير الحاسوب مخزون هائل من المنتج، الممثل في الأماكن المتوفرة في جميع الرحلات، هذا المخزون متجدد دوريا باستمرار ويتميز بأنه ليس مكدسا في مكان واحد، فغياب نظام معلوماتي آلي يجعل تصريف هذا المنتج جد معقد وعسير وقد يكون مستحيلا، فاستخدام التقنية ضرورة حتمية للازدهار والربحية، وكأداة تسيير وإنتاج وتسويق، وهو بمثابة محفز للمردودية وحسن الأداء.

يقول بيل جيتس Bill Gates "إن الثورة في مجال الاتصالات قد بدأت لتوها وسوف تستغرق تطوراتها عدة عقود قادمة، وستدفعها إلى الأمام التطبيقات الجديدة التي ستلبي غالبا حاجات غير متنبأ بها حاليا، وخلال السنوات القليلة القادمة، هناك قرارات كبرى سيتعين على الحكومات والشركات والأفراد اتخاذها".

من ضمن ما جاء في وثيقة إعلان المبادئ في القمة العالمية لمجتمع المعلومات المنعقدة بجنيف من 10 إلى 12 ديسمبر 2003، " إن التعليم والمعرفة والمعلومات والاتصالات هي بؤرة تقدم البشرية ورفاهيتها، ...، وينبغي تعزيز استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع مراحل التعليم والتدريب وتنمية الموارد"[2].

تتيح تكنولوجيا الإعلام والاتصال الفرصة للمؤسسة بأن تعيد النظر في طريقة الإدارة والتسيير من أجل الوصول إلى فكرة الإدارة المتكاملة وستظل هذه التقنيات أداة تشخيص وتطوير، وفي ذات الوقت أداة للحد من التجاوزات والأخطاء البشرية.

1 نفس المرجع السابق، ص 320.

2 نفس المرجع السابق، ص 321.

14. المراقبة الآلية لأداء العاملين:

يتطلب الحصول على بيانات موضوعية خاصة بأداء العاملين - في الغالب - وقتا طويلا، ومراقبة مباشرة، ومقارنة لسلوك العاملين مع بعضهم البعض[1]، باختصار يمكننا القول أنها مهمة صعبة، ولكن الآونة الأخيرة شهدت تزايد عدد العاملين الذين يؤدون أعمالهم بواسطة الحواسيب وبالتالي أصبحت مهمة المؤسسات في الحصول على بيانات مهمة أسهل فأسهل. ويصدق هذا الوصف أكثر ما يصدق على حالات ربط عدة حواسيب فردية بحاسوب مركزي.

وتسمح برامج الحواسيب الحديثة لصاحب العمل بمراقبة مباشرة للنشاط الذي يؤديه الحاسوب طيلة اليوم نوع وكمية عمل كل موظف على حدة. والأمثلة على هذا النوع من النشاطات معالجة المعلومات وأعمال الخدمات، إذ يتم الاحتفاظ بكل الخدمات التي تقدم للعملاء على ملفات خاصة في ذاكرة الحاسوب، فمثلا: يحتفظ موظفو أقسام التحصيل في شركات بطاقات الائتمان بتسجيلات لكل المكالمات التلفونية والمراسلات وأية خدمات أخرى خاصة بالعميل. ويستطيع المشرف بواسطة نظام المراقبة الإلكتروني المركزي هذا أن يعرف عدد المكالمات، وطول كل منها، والمبالغ التي تم تحصيلها لكل عميل. ويتلقى كل مشرف تقريرا أسبوعيا عن عمل الموظف على الحاسوب، وبذلك يتمكن من معرفة كيفية استخدام كل كموظف لوقت العمل. وتحصل المؤسسة بهذه الطريقة على مقياس كمي لأداء الموظف من خلال معرفة حجم المبالغ التي تم تحصيلها لكل عميل.

لكننا لا نستطيع اعتبار هذا النظام على أنه نظام جديد تماما؛ فقد مارسته بعض الشركات منذ فترة ليست بالقصيرة. ففي محال البيع الكبيرة كانت الشركات تراقب عمل الباعة من خلال سجلات آلات المحاسبة القديمة (كاش ريجستر). أما الجديد؛ فهو قدرة جهاز الحاسوب على تسجيل عدد متزايد من واجبات عدد كبير من العاملين في الوقت نفسه ومن ثمة تقديم المعلومات للمشرف بسرعة خاطفة، هذا بالإضافة إلى قدرة الحاسوب على عرضها على شكل ملخصات وبعدة طرق بيانية. وهكذا يتمكن المشرف من الحكم على أداء كل عامل على حدة ومقارنة أداء العاملين مع بعضهم البعض.

15. اعتراضات المراقبة الآلية:

وعلى الرغم من أن المراقبة عن طريق الحاسوب يمكن أن تؤدي إلى تقدير أكثر موضوعية لأداء العاملين، إلا أن عددا من الاعتراضات قد برزت[2]، أهمها:

1. أن الحاسوب يسجل الجوانب الكمية، مثل طول الوقت والمبالغ التي تم تحصيلها ويتجاهل جوانب الكيف في السلوك.

---

1 نفس المرجع والصفحة سابقا.

2 المرجع السابق،، ص11 .

2. أن الحاسوب يقضي على كل حقوق العاملين في الخصوصية، فاستمرار المراقبة دون توقف قد يحول دون أداء الموظف لواجباته بالطريقة التي يراها أكثر ملائمة.
3. أن المراقبة المستمرة التي يحس بها العاملون قد تؤدي إلى خنق روح الإبداع لديهم في مجالات أساليب العمل.

على كل حال، مهما قيل من اعتراضات على أساليب المراقبة الحديثة باستخدام الحواسيب فإنها هنا لتبقى[1].

16. تأثير التكنولوجيا على الأداء الوظيفي للعاملين:

أصبح استخدام التكنولوجيا في العمل من المقومات الأساسية لنجاح التنظيمات الإدارية، فالتحولات العالمية في أداء الأعمال تدفع التنظيمات إلى البحث عن أساليب عمل تواكب هذه التحديات وتحافظ على بقائها واستمرارها.لقد تناول الكثير من الكتاب ولمفكرين هذا الدور، فأشار بعضهم إلى تأثيرها السلبي والبعض الآخر إلى تأثيرها الايجابي، وذلك كما يلي[2]:

لقد تطرق ماركس إلى التأثير السلبي للتكنولوجيا عندما انتقد النظام الرأسمالي مشيرا إلى سيطرت الآلة على الأفراد وانعزالهم وضعف علاقاتهم الاجتماعية وبالتالي تأثير ذلك على دور الفرد داخل المنظمة.

يرى البعض الآخر أن التكنولوجيا تلعب دورا ايجابيا، وقد تباينت هذه الآراء حول دورها في أداء الأعمال، ولكن مع ذلك لا يمطن إنكار تأثيرها الايجابي على أداء المنظمات، فهي تساعد على السرعة في الأداء وتقليل التكاليف والأخطاء والمحافظة على جودة عالية في السلع والخدمات المقدمة.

إن التطورات التكنولوجية الحديثة تعتبر من أكثر العوامل توفيرا لنناخ تنظيمي يتلاءم مع الأفراد والمنظمة، إلا أنه يثير لدى العديد من العاملين خاصة والمجتمع عامة بعض المخاوف[3] كزيادة نسبة البطالة وخفض الروح المعنوية للعاملين، إلا أن هذا التوجه في النظر للتكنولوجيا يعتبر من الأمراض التي ينبغي أن يصار إلى اجتثاثها واعتبار التطورات التكنولوجية ذات تأثير ايجابي على الفرد والمنظمة إذا ما تم اعتمادها بالشكل الصحيح فإنها تساهم في تحقيق ما يلي:

1. تساهم في توزيع المهام والواجبات والعمل بشكل سليم بين الإفراد والجماعات.
2. تساهم في إيجاد وتحديد شبكات اتصال بطريقة يحقق معها التلاحم التنظيمي بأقصى كفاءة وفاعلية.
3. تحدد المستويات والعلاقات التنظيمية طبقا للاحتياجات الحقيقية في شبكات تدفق العمل.
4. تسهم في تحسين الظروف المادية للعمل من حيث الضوء والحرارة والصوت... وغيرها بنا يتلاءم مع تحقيق أعلى كفاءة ممكنة في الأداء.

---

1 المرجع السابق، ص120 .

2صليحة شامي، المناخ التنظيمي و تأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين : دراسة حالة جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، مذكرة ماجستير، تخصص تسيير المنظمات، 2010/2009، ص 107-108.

3 المرجع السابق، ص 108.

5. تسهم في رفع كفاءة أداء الأفراد في المنظمة من حيث السرعة وتقليص الهدر والضياع في الجهود البشرية و المادية والمالية والمعلوماتية...الخ.

كذلك يحقق استخدام تكنولوجيا العمل في منظمات الأعمال الكثير من الفوائد التي تعود على التنظيم وعلى الأفراد، فهي تؤدي إلى تغيير في حياة الأفراد وكذلك حياة التنظيمات الإدارية من حيث البقاء والاستمرارية ومواكبة المستجدات في البيئات المحيطة، ولكن حتى يتمكن من الاستفادة من التكنولوجيا، فإن استخدامها يتطلب توافر عناصر كثيرة منها:

1. ضرورة وجود إطارات ماهرة و قادرة على التعامل معها ومعرفة خصائصها.
2. ضرورة العمل على تطوير الأنظمة الإدارية وأنظمة الاتصالات المعمول بها لكي تتمكن المنظمة من الاستجابة للتغيرات والاستفادة منها.
3. العمل على تدريب قوة العمل و زيادة مهاراتها وقدراتها.
4. العمل على توفير بيئة عمل جيدة ومناخ تنظيمي فعال قادر على تهيئة الأجواء المناسبة لاستخدام التكنولوجيا.

يتضح من كل ما سبق بأن استخدام التكنولوجيا المتطورة في المنظمة من شأنه أن يخلق المناخ التنظيمي الملائم للانجاز الفعال والقادر على قتل روتينية الأداء الوظيفي للعاملين ورفع كفاءته وإطلاق الإبداعات الذاتية للفرد. وهناك من يرى أن العلاقة بين استخدام تكنولوجيا لإعلام والاتصال والأداء الوظيفي على النحو التالي[1]:

1. تؤدي إلى حد كبير في تحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال تخطي القيام بالكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب عليه، من إنجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة قليلة.
2. تؤدي إلى تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء، مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمنظمة، مما أسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة.
3. تؤدي إلى التأثير على الجانب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولائهم وانتمائهم للمنظمة من خلال ما توفره من فرص الإطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.
3. إن اهتمام المنظمات بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال، مما يبرز زيادة الاهتمام بالبحث والتطوير والتدريب، الذي يسهم في بناء وتنمية القدرات الفردية.
5. إن الثقافة التنظيمية والتوجيهات الإدارية في المستويات العليا في أي منظمة مهما كانت مخرجات عملياتها الإدارية لها دور هام في التوجه صوب استخدام هذه التكنولوجيات مما ينعكس على شكل البيئة التنظيمية للعمل وتبني وتفعل وتطور العملية الإدارية برمتها.

1 العربي عطية، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في أجهزة الحكومية المحلية: دراسة ميدانية في جامعة ورقلة-الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مجلة الباحث، ع1، 2012، ص 325.

6. تؤدي إلى زيادة فعالية المنظمة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرار وذلك من خلال تحسين عمليات التعلم ونقل المعرفة، واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية، وتحسين فعالية اتخاذ القرارات وزيادة جودتها وتحسين محتواها وزيادة فعالية الاتصالات الإدارية داخل المنظمة وخارجها وتحسين عملية التنسيق والتفاعل والتحالف بين مختلف المستويات والوحدات الإدارية لإنجاز أهداف المنظمة.

7. تؤدي إلى زيادة كفاءة المنظمة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة وذلك من خلال أتمتة عملياتها وأنشطتها اعتمادا على تطبيقات الحاسوب مما يسهم في تحسين نوعية المنتجات وتقليل التباين والتفاوت في مستوى أداء هذه السلع أو الخدمات.

8. تؤدي إلى زيادة كفاءة المنظمة في الأسواق الداخلية والخارجية وتفعيل عملية توليد وتطبيق الأفكار الجديدة اللازمة لتطوير السلع والخدمات[1].

17.انعكاسات الانترانت على أداء العاملين:

تصرف المؤسسات الكثير من الأموال على إنشاء الانترانت وتشغيلها، وذلك بهدف تحسين أدائها، وتسهيل طرق العمل وتطويرها. وفيما يلي نذكر أهم فوائدها أو انعكاساتها على أداء الوظيفي للعمال:

17. 1. **عرض المعلومات العامة:** لا توجد مؤسسة في العالم مهما صغرت أو كبرت، وإلا لديها معلومات ترغب في عرضها على العموم، سواء من الموظفين أو المتعاملين معها. فبعض المؤسسات تعرض إحصاءات عملها خلال العام، وما هي التطورات التي حققتها، وأخرى تهتم بنشر معلومات عن القوانين الناظمة في المؤسسة...الخ.

فالانترانت تفيد كثيرا في أمور الاتصالات، وهو ما يحتاجه العاملون بكثرة أثناء العمل. ففي كثير من الأحيان يجب على العاملين في السكرتارية الاتصال بمدراء الأقسام لتحديد مواعيد الاجتماعات أو لتعديل مواعيد سابقة، كما يضطر العامل أحيانا إلى معرفة بعض المعلومات عن وضعه في المؤسسة. إن استخدام الانترانت في المؤسسة، يسمح بالقيام بعمليات اتصال سهلة ومريحة، وسريعة أيضا، وهو ما يحل مشكلة ازدحام خطوط المؤسسة الدائم.

ففيما عدا الاتصالات، يحتاج العاملون إلى مجموعة كبيرة من الوثائق، فهم بحاجة إلى كتيبات تشرح طريقة عمل البرمجيات التي يستخدمونها (دليل الاستخدام)، وإلى وثائق تشرح قانون الشركة وأهدافها، وإلى دليل هواتف ضمن المؤسسة وهواتف المتعاملين معها. إن طباعة هذه المعلومات تكلف المؤسسة مبالغ كبيرة كل عام، وتجب إعادة طباعتها كلما طرأ عليها جديد. تقدم الانترانت الحل الأفضل لمشكلة الوثائق اللازمة، يمكن وضع نسخة إلكترونية وحيدة على الانترانت، والسماح لجميع العاملين بالوصول إليها. من ناحية أخرى يمكن وضع معلومات كثيرة عن المؤسسة على الانترانت، وإتاحتها للجميع، مثل معلومات عن الضمان

1 المرجع السابق، ص 325.

الاجتماعي للعاملين، وسياسة المؤسسة الحالية والمستقبلية، والنظام الداخلي، ومقالات ومواضيع متعلقة بالمؤسسة، كما يمكنها العمل على تشكيل نوع من التفاهم المشترك مع العاملين من خلال نشر مواضيع معينة توضح أفكارهم وتصرفاتهم[1].

إن استخدام الانترانت يوفر وقت العاملين في المؤسسة، ففي مصلحة الموظفين ينفق العاملون قسما لا بأس به من وقتهم في الإجابة عن أسئلة العاملين المتعلقة بوضعهم الوظيفي وإجازاتهم وغيرها من الأسئلة التي تتكرر من قبل معظم العمال. بوجود الانترانت، يمكن وضع نسخة إلكترونية عن مجموعة الأسئلة المكررة مع أجوبتها، مما يوفر وقت العاملين ويمكنهم من الانصراف لأمور العمل. كذلك هو الحال بالنسبة للأقسام التي تقدم المعلومات للمستخدمين، مثل قسم أو مصلحة التكوين و التأهيل، والذي يتصل به العاملون من أجل توجيه أسئلة تقنية لحل المشاكل التي تصادفهم[2].

17. 2. **المشاركة في بيانات العمل**: بيانات العمل المشتركة هي بيانات التي تحتاجها أكثر من جهة في الشركة، وتملك تراخيص مختلفة للتعديل عليها والقراءة منها. إذن عند استخدام بيانات عمل مشتركة، يجب إيجاد وسائل لضمان عدم تعارض هذه الجهات بعضها مع بعض أثناء استخدام هذه المعلومات، مثل استخدام نظام تسيير قواعد البيانات (SGBD: système de gestion des bases de données) لإدارة هذه البيانات.

يمكن تجميع الخبرات في إدارة وتنفيذ المشاريع المتراكمة في قسم أو مصلحة ما، وتوفير هذه الخبرات لجميع العاملين الذين يحتاجونها، مما يساهم في دفع عمل المؤسسة إلى الأمام.

تتيح قاعدة البيانات المشتركة على الانترانت إمكانية تجاوز الإشكاليات الإدارية الناتجة عن تأخر وصول القرارات والأوامر الجديدة إلى العاملين في المؤسسة[3].

يمكن الحديث عن الكثير من الفوائد التي تجنيها المؤسسة من استخدام بيانات مشتركة ضمن الانترانت الخاصة بها، مثل تنظيم جداول العمل والخطط الزمنية والمشاريع والتكوين، وكل ما يخص الموارد البشرية، ...الخ.

1 حسام الملحم، عمار خربك، شبكات الانترانت: بنيتها الأساسية وانعكاساتها على المؤسسات، ط1، دار الرضا، دمشق، 2000، ص 278.

2 المرجع السابق، ص 279.

3 نفس المرجع السابق، ص 282.

17. 3. **الاتصال التفاعلي**: هو الاتصال الذي يسمح لمستخدميه بالتخاطب فيما بينهم سواء بتوجيه الأسئلة أو بالرد عليها ردا حيا ومباشرا، والعمل معا ضمن هذا الوسط تسمح الانترانت بمجموعة كبيرة من أدوات الاتصال التفاعلي، مثل المؤتمرات الفيديوية والمؤتمرات الصوتية، وغيرها من الأدوات. وهذا المستوى الأعلى لاستخدام الانترانت، والأكثر تطورا، ويسمح بكثير من الأعمال ولنشاطات[1].

18. أثر تطبيق تكنولوجيات الإعلام والاتصال على بعض أنماط السلوك التنظيمي:

يؤثر نقل وتطبيق تكنولوجيات الإعلام والاتصال على سلوك وتصرفات الأفراد داخل المنظمات في صور متعددة منها[2]: التفاعل الاجتماعي، الاتصالات الشخصية، إدارة الوقت، ضغوط العمل، والرضا الوظيفي....

18. 1. **التفاعل الجماعي**: Group dynamic يشير التفاعل الجماعي إلى شعور أعضاء الجماعة بانتمائهم إلى الجماعة والولاء لها وتمسكهم بعضويتها، و معايير اشتراك أعضاء الجماعة معا في تحقيق الأهداف المشتركة للجماعة والدفاع عن هذه الأهداف من أجل تحقيقها.

فمع بداية الثمانينات، حيث لم تكن تكنولوجيا إا على نفس درجة التقدم الملحوظة الآن، أحدثت الحاسبات الآلية الكثير من التغيرات التنظيمية وأثرت على العلاقات الاجتماعية بالمكاتب، فالتقسيم الزائد في العمل ووضع معايير للوظائف وغيرها من التغييرات التي أحدثها إدخال الحاسبات الآلية أدت إلى جعل العلاقات بين الأفراد تتسم بالتجريد والفتور، ويرجع ذلك إلى حد كبير إلى استمرار استخدام نفس الهياكل التنظيمية للجماعة وعدم تعديلها بما يتلاءم مع متطلبات تكنولوجيات الإعلام والاتصال، أصبح من الملائم تعديل الهياكل الهرمية لأنها أصبحت غير ملائمة ولكن أصبحت الهياكل التي تميل إلى الاتساع والامتداد الأفقي هي الأكثر ملاءمة.

وأصبح من الملائم في ظل تكنولوجيات الإعلام والاتصال تشكيل فريق عمل من وقت لآخر لانجاز م هام محددة لتحديد صلاحيات ومسؤوليات وإمكانيات وأعضاء معايير اختيار الفريق ومنسق أو قائد الفريق وأيضا المدة الزمنية لعمل الفريق وغير ذلك من الأسس الواجب مراعاتها للبناء السليم لفريق العمل، ولذلك تخصص الكثير من المنظمات جهودها ومواردها لبناء فريق العمل وفي ظل ظروف تكنولوجيا الإعلام والاتصال أصبح مفهوم فريق العمل ممتد، فلم يعد يقتصر على تواجد أعضاء الفريق في نفس المكان ولكنه امتد ليشمل فريق عمل متواجد في أنحاء متفرقة من العالم ويعمل عبر شبكة معلومات إلكترونية.

---

1 نفس المرجع والصفحة سابقا.

2المغربي عبد الحميد عبد الفتاح، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، جمهورية مصر العربية، 2007، ص 239.

18. 2.**الاتصالات الشخصية**: Personal communication [1] الاتصال عبارة عن تناقل المعاني والأفكار والمعلومات بين أطراف عملية الاتصال وذلك عن طريق قنوات الاتصال المختلفة بهدف حدوث استجابة أو رد فعل يدل على فهم معاني الرسالة من المستقبل ويعتبر الاتصال أساس النظم الاجتماعية وأحد العائم الأساسية لاستمرار العملية الإدارية في كافة المنظمات.

والملاحظ أن تكنولوجيات الإعلام والاتصال قد وفرت العديد من الأدوات التي عززت عملية الاتصال داخل المنظمة وخارجها حيث أن بعض النظم الإلكترونية يقلل الحاجة إلى اللقاءات والاتصالات وجها لوجه مما يوفر الوقت والمال، وإذا كان المديرين ينفقون أكثر من 70% من وقتهم في الاجتماعات فإن بعض النظم التي تستخدم البث التلفزيوني عن بعد، قدمت وسيلة مفيدة للاجتماعات كما أنه تستخدم لربط عامل البحث والتطوير ومقر العمليات الأجنبية للشركات العالمية وتستخدم أيضا في ربط الفروع المختلفة للشركة بفروع التجزئة وتربط مديري الشركة بعضهم ببعض و بالمركز الرئيسي وبما يمكن التنسيق بين الأنشطة المختلفة للمنظمة.

كما أن نظم إرسال واستعادة المعلومات مثل شبكة الحاسبات الآلية الشخصية المرتبطة ببعضها والحاسب الآلي الرئيسي بالمنظمة يمكن من الإسراع من تدفق المعلومات في المؤسسة وذلك دون الحاجة لالتقاء الموظفين وجها لوجه، كما أن هذا النظام يسمح بالتنسيق بين أنشطة مختلف الأفراد والمجموعات والإدارات والمديرين وكافة الأطراف المشاركة في اتخاذ القرارات، كما أن هذه النظم تسمح بتوجيه المعلومات إلى حيث الحاجة إليها وتسمح للعاملين باستعادة المعلومات وفق احتياجاتهم بما يوفر الوقت ويزيد من فعالية اتخاذ القرارات.

كما تمثل نظم الرسائل الالكترونية E-mail طريقة فعالة للاتصال بين الأشخاص ومع زيادة تقبل الرسائل الالكترونية كوسيلة للاتصال المكتبي فقد أصبحت عنصرا سائدا تجرى بواسطته الأنشطة اليومية، وهي تفوق الوسائل الأخرى للاتصال في قدرتها على تحريك المعلومات وسهولة الوصول إليها. ويمكن القول أن تكنولوجيا قد أوجدت لغة عالمية للاتصالات بأدوات مختلفة.

18. 3. **إدارة الوقت**: أصبحت إدارة الوقت من العناصر الجوهرية الرئيسية لكسب المنافسة العالمية في مرحلة التسعينات وعلى سبيل المثال يقول أحد خبراء المجموعة الاستشارية في بوسطن أن الطرق التي تدار بها المؤسسات والوقت الذي تبذله في إنتاج وتطوير منتج أو خدمة جديدة يمثل أقوى الموارد الجديدة في المزايا التنافسية بين المؤسسات.

إن الحاسبات الشخصية وقدرتها على البحث والتخزين واستيعاب المعلومات في مجموعات منظمة بالإضافة إلى البرامج المخصصة لإدارة الوقت مثل برامج تسجيل وتحليل وجدولة الوقت قد ساهمت في إدارة الوقت بكفاءة بالإضافة إلى نظم الشبكات الالكترونية والقادرة على ربط العاملين وأنشطة العمل عبر الإدارات

1 نفس المرجع، ص 239-240 -241.

وهي تساعد على تخفيض الوقت المنفق على التنسيق وتعطي الإدارة مريد من السيطرة على الأنشطة في المستويات الإدارية المختلفة[1].

إضافة إلى أن تكنولوجيات الإعلام والاتصال مثل البريد الإلكتروني والفاكس وشبكات العمل الصغيرة والاتصال عن بعد ... كلها ساهمت في تحقيق كفاءة استخدام الوقت، أي إنجاز كثير من المهام في أوقات قصيرة.

18. 4. **ضغوط العمل**: تشير الضغوط في مستواها المعتاد إلى المطالب التي تجعل الفرد يتكيف ويتعاون لكي يتلاءم مع ما حوله أما الضغوط الزائدة فهي تتمثل في القوى النفسية المؤدية إلى القلق والإحباط والصراع... والتي تجعل الفرد غير قادر على الإنتاج.

إن التكنولوجيا قد تزيد من الإنتاج وتحسين الخدمة وفي المقابل تزيد الضغوط على الفرد مما يؤدي في المدى البعيد إلى تحطيم صحته من جهة ومن جهة أخرى إلى خسارة المؤسسة بزيادة الإجازات المرضية وخفض الروح المعنوية والإنتاج للعاملين.

وقد أشارت أحد الدراسات إلى أن إدخال الكمبيوتر يؤدي إلى زيادة عبئ العمل الكمي للوظيفة والذي ينتج عنه قلق المشغل الناتج عن خوفه من عدم قدرته على ملاحقة تطورات الكمبيوتر بما أدى في النهاية إلى زيادة ضغوط العمل، وقد أدى الكمبيوتر أيضا إلى تخفيض العبء الكيفي للوظيفة من خلال تبسيط العمل مع وضع معايير جامدة والذي ساعد إلى الرتابة الشكلية للعمل الذهني وهذا يعتبر أيضا مصدرا من مصادر الضغوط الواقعة على الفرد لانخفاض عبء الدور الذي يقوم به[2].

هذا إضافة إلى أن إدخال الكمبيوتر قد يؤدي إلى المزيد من القلق والتوتر لبعض العاملين نظرا للخوف من التغيير وفقد المكانة أو عدم القدرة على التعامل مع الكمبيوتر والخوف من الفشل والإحلال الوظيفي. ومن الآثار السلبية للعمل في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال نقص الدعم الاجتماعي حيث أن العمل أمام الحاسبات الآلية يتطلب التركيز البالغ وانعزال الفرد لساعات طويلة أمام الحاسب وبالتالي نقص فرص التفاعل مع الزملاء، إضافة إلى ذلك أن الحاسب الآلي باعتباره إحدى صور التكنولوجيا العالية يتطلب من الفرد قدرات ذهنية عالية ويقظة دائمة وهذا يزيد من الجهود الواقعة على الفرد وخاصة في ظروف الانعزالية وفقده الدعم الاجتماعي[3].

18. 5. **الرضا الوظيفي**: يشير الرضا الوظيفي إلى الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة والناتج عن إشباع الفرد لحاجاته ورغباته وتوقعاته في العمل، وف البداية كان السائد أن تكنولوجيات الإعلام

1 نفس المرجع، ص 241.

2 نفس المرجع، ص 242.

3نفس المرجع، ص 243.

والاتصال أوجدت نوع من الإثراء الوظيفي تمثل في تنويع الأنشطة المكونة للعمل ويتم الاتصال بكافة أرجاء العالم وعقد مؤتمرات عن بعد...، وهذا بالتالي سوف يؤثر على الرضا الوظيفي فيصبح الفرد أكثر رضا عن عمله وأكثر قدرة على الانجاز ومع التقدم المذهل لتكنولوجيات الإعلام والاتصال أصبح الفرد أقل رضا عن عمله لأسباب عديدة منها[1]:

1. انخفاض أو ارتفاع عبء الدور (يشير الدور إلى مجموعة من أنماط السلوك المتوقع من الفرد القيام بها).
2. غموض الدور نتيجة افتقار الفرد إلى المعلومات التي يحتاجها في الأداء.
3. تعدد نظم المراقبة الإلكترونية المستخدمة في متابعة ومراقبة العاملين.
4. استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية مع الحاجة إلى عمليات الإقناع والاتفاق والاتصالات غير لفظية.

تحتل تكنولوجيا المعلومات قاسما مشتركا في أغلب المؤسسات والشركات سواء الحكومية أو غيرها، بل تشمل حتى الأفراد، فالتكنولوجيا لها العديد من المميزات التي تتمتع بها على رأسها تقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة، وتحسين مخرجات وأداء المؤسسات وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات، ويحدث تطبيق تكنولوجيا المعلومات تغييرات أساسية في الإدارة ويساعد بشكل خاص في اتخاذ القرار المناسب المبني على الحقائق والمعلومات، كما يحدث تحولا تدريجيا في الإدارة المكتبية التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية إلى المكتب الافتراضي، فتطبيق[2] تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مجال التعلم عن بعد والتعلم الإلكتروني يؤثر على العملية التدريبية بحيث يزيد من كفاءتها وفعاليتها وتجاوز حاجزي الزمان والمكان، حيث أن المتدرب لن ينقطع على أداء العمل.

إن العالم يتجه إل إحلال التقنية في كل ميدان من ميدان النشاط الإنساني، وبشكل رئيسي في الخدمات الحيوية والخدمات التي تقدمها الدول، سيضع تقنيات الإعلام والاتصال موضوعا على رأس موضوعات أجندة التطور والتنمية وحسن الأداء، لهذا كله يعدو تجاهلها أمرا غير متناسب مع رغبة مجتمع المعلومات في التعامل مع الإفرازات الإيجابية لعصر تقنية المعلومات وامتلاك وسائل مواجهة الآثار السلبية وإفرازات عصر العولمة.

1 نفس المرجع و الصفحة سابقا.

2 نفس المرجع السابق، إبراهيم بختي ، إبراهيم بختي، صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء، ص 321.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع

منهجيّة الدّراسة

1. المجال المكاني للدراسة
2. المجال البشري للدراسة
3. المجال الزمني للدراسة
4. منهج البحث
5. الدراسة الاستطلاعية
6. الأدوات المستعملة في البحث
7. أساليب المعالجة الإحصائيّة
8. الخصائص السيكومترية
9. التعريف بخصائص عينة البحث

1. المجال المكاني للدراسة:

1. 1. تقديم جامعة هواري بومدين:

1. 1. 1. تعريف الجامعة:

تعتبر جامعة هواري بومدين للعلوم والتكنولوجيا من أكبر الجامعات على المستوى الإفريقي بمساحة تقدر ب 105 هكتار. وقد تم تدشينها من طرف الرئيس الراحل "هواري بومدين" وفيما بعد أصبحت تحمل اسمه بدءا من سنة 1980 تخليدا لذكراه بعدما كانت تحمل اسم "جامعة الجزائر للعلوم والتقنيات USTA" وهي تقع بين الحراش والدار البيضاء وواد السمار وتبعد عن العاصمة بحوالي 20كم وعن المطار الدولي "هواري بومدين" ب 5 كم وهي تتواجد ببلدية باب الزوار.

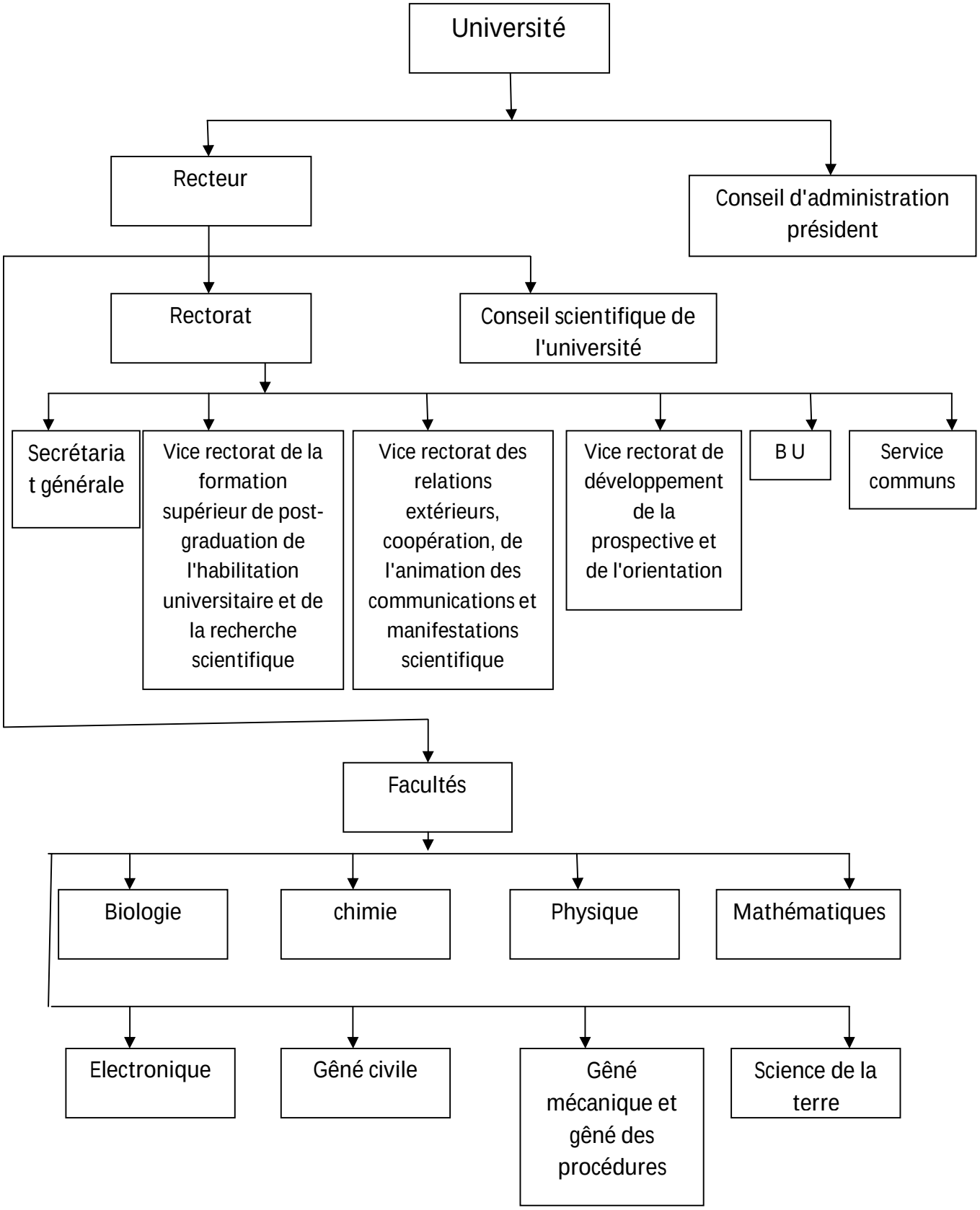
بنيت الجامعة بمخطط عمراني من إبداع المهندس البرازيلي "أوسكار لفير" في شكل هندسي مميز وهذا بموجب الأمر الصادر في 25 أفريل 1975.

تضم الجامعة على هياكل عديدة متمثلة في المعاهد التي يبلغ عددها 11 معهدا و24 مدرجا وقاعات الدراسة، إضافة إلى مبنى الرئاسة الجامعية، القرية الجامعية التي تضم 3 مطاعم، فناء عرض، قاعة الموسيقى، حديقة، مكتب البريد والمواصلات إلى جانب قاعة الانترنت، ومؤخرا تم هيكلة الجامعة إلى 8 كليات مستقلة هي:

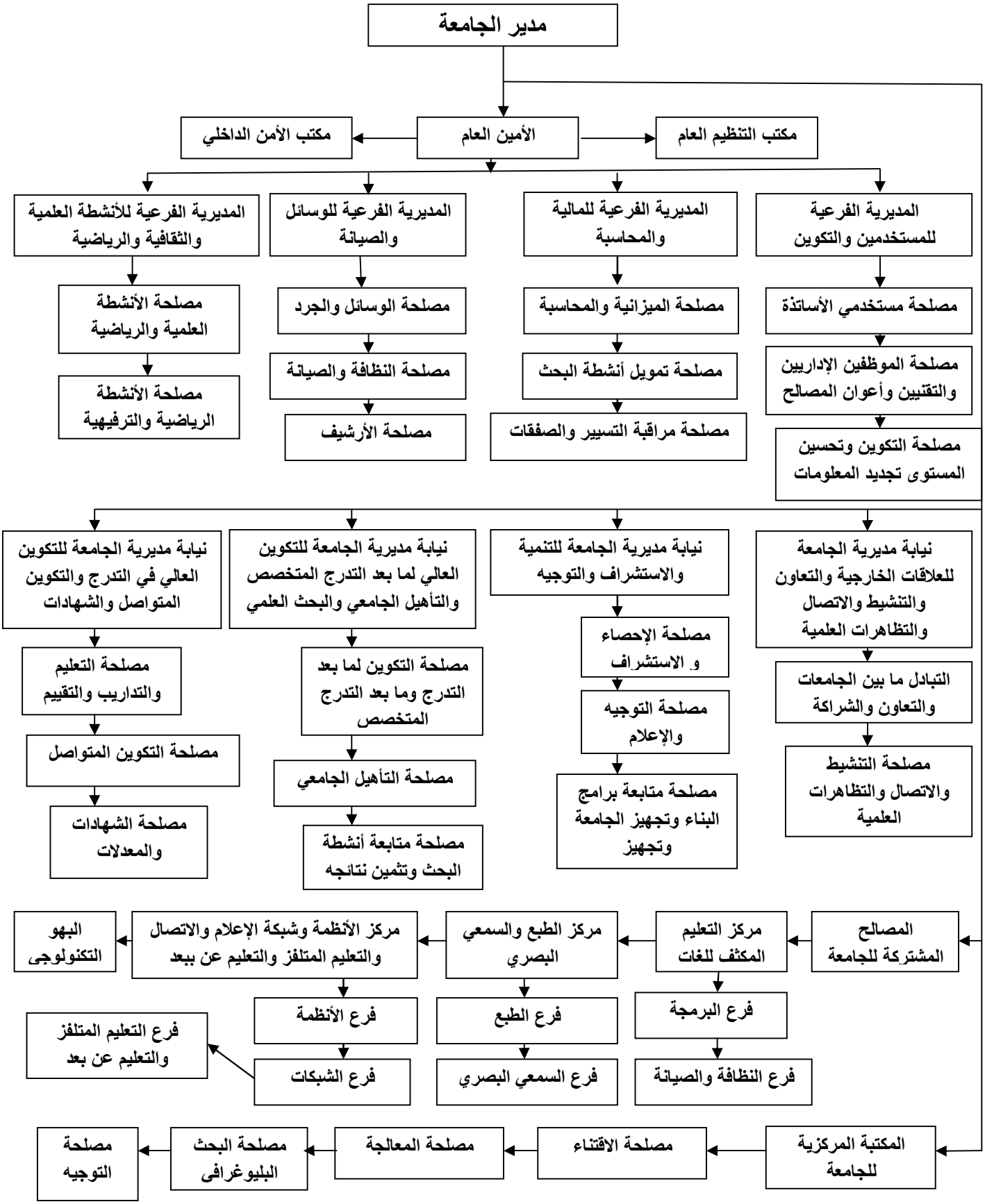
- كلية علوم الأرض والجغرافيا والتهيئة العمرانية.
- كلية الفيزياء
- كلية الرياضيات
- كلية الكيمياء
- كلية الإلكترونيك والإعلام الآلي
- كلية الهندسة المدنية
- كلية البيولوجيا
- كلية الهندسة الميكانيكية وهندسة الطرائق.

1.1. 2. الهيكل التنظيمي للجامعة:

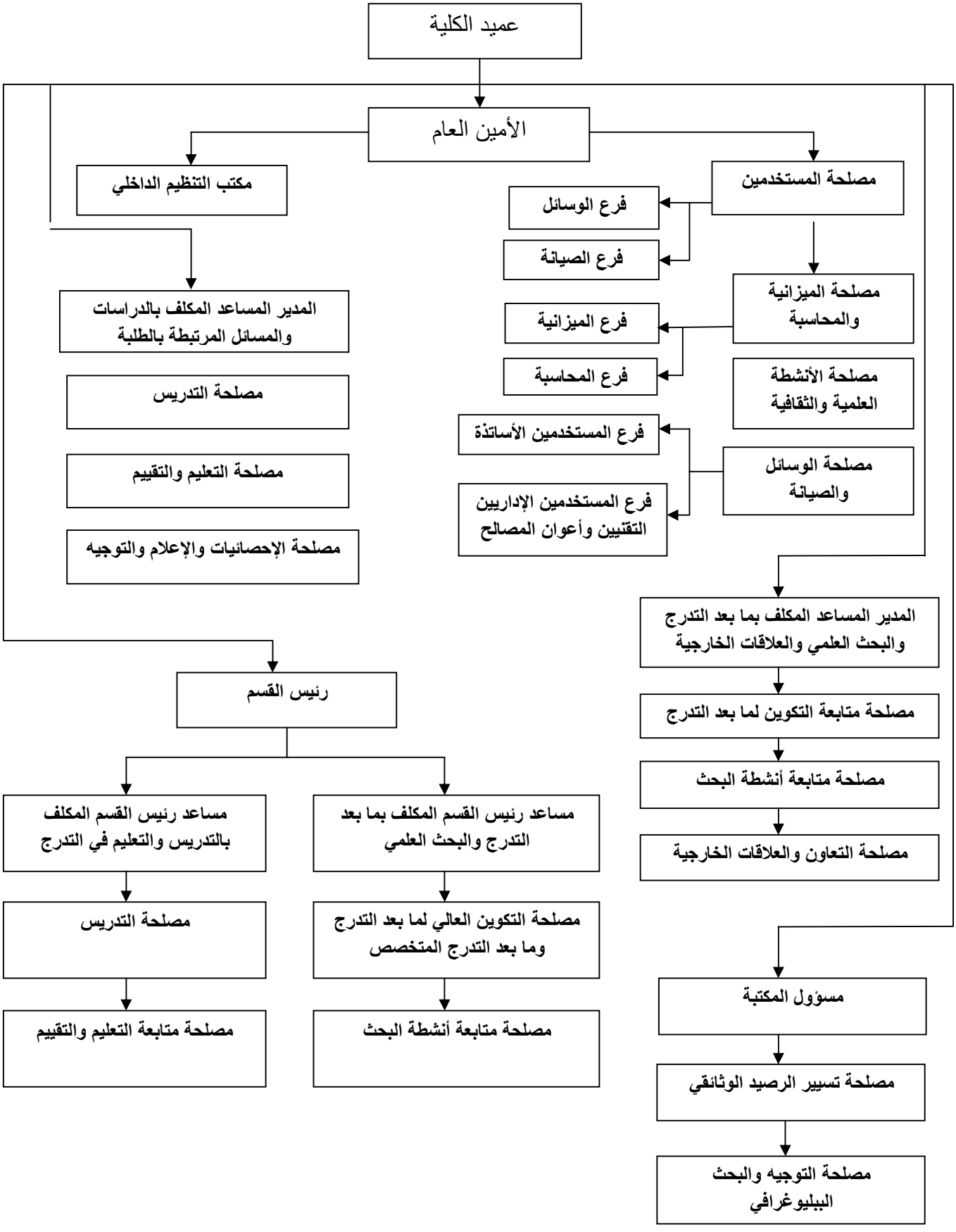
تتوفر الجامعة على عدة مصالح وكليات كما يبينه المخطط التالي:



التنظيم الإداري لرئاسة الجامعة



التنظيم الإدارى للكلية



1. 2. تقديم جامعة الجزائر -2- بوزريعة:

1. 2. 1. تعريف الجامعة:

أنشئت جامعة الجزائر 2 بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 09 -340 المؤرخ في 3 ذي القعدة الموافق ل22 أكتوبر 2009. وقد جرى تعديل تسميتها من جامعة بوزريعة إلى جامعة الجزائر 2 بمقتضى المرسوم التنفيذي المرسوم التنفيذي رقم 184-10 المؤرخ في شعبان عام 1431 الموافق ل14 جويلية 2010. ويقع مقر الجامعة ب2 شارع جمال الدين الأفغاني بإقليم بلدية بوزريعة، ولاية الجزائر.

تتوزع هياكل جامعة الجزائر 2 على أربعة مواقع هي: بوزريعة، بني مسوس وسيدي عبد الله ببلدية زرالدة وجزء من جامعة الجزائر 1 في الجزائر الوسطى.

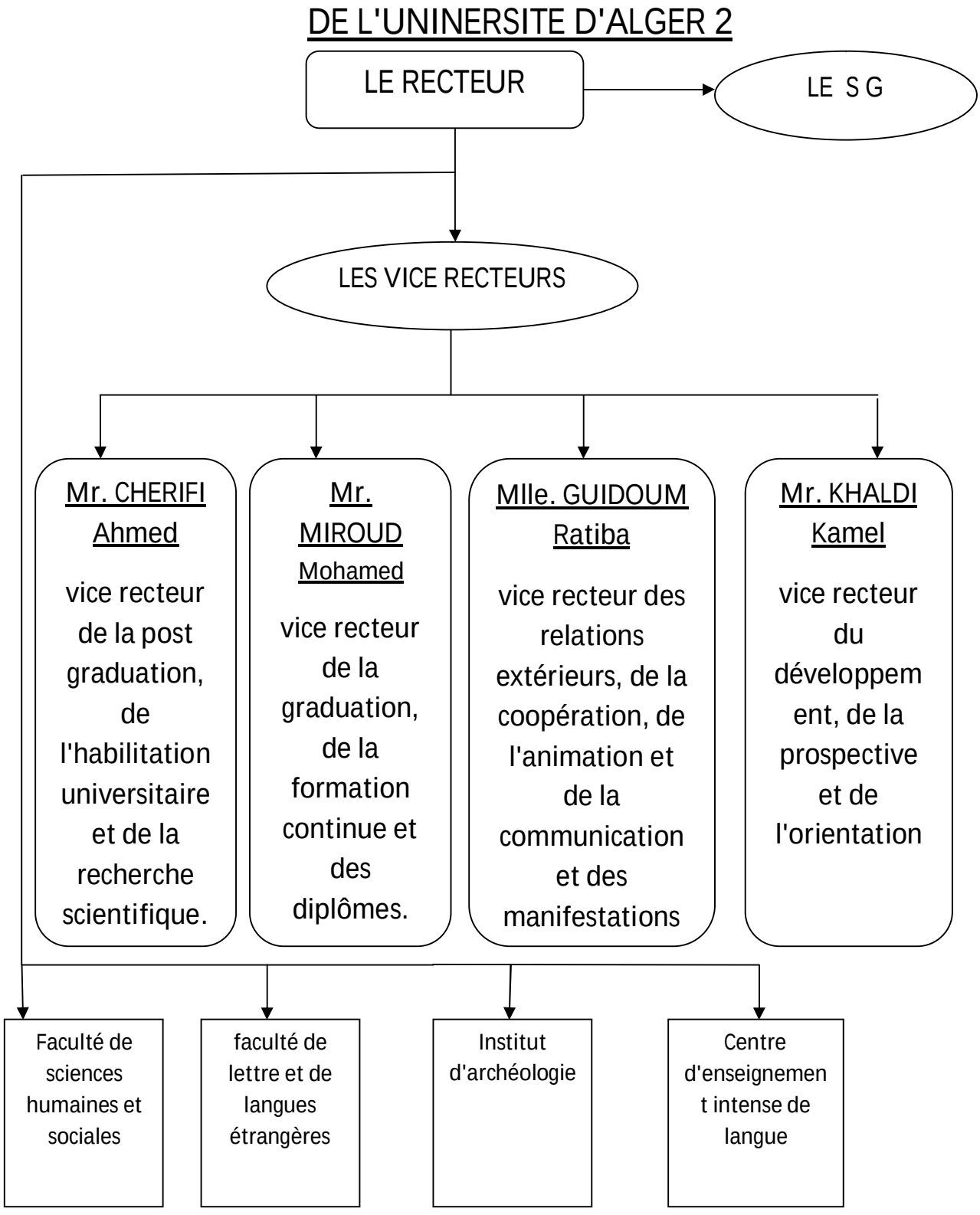
تتألف جامعة الجزائر 2 من كليتين هما: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وكلية الآداب واللغات الأجنبية، ومعهد الآثار بالإضافة إلى مركز التعليم المكثف للغات.

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تحتوي على خمسة (05) أقسام هي: قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، قسم علم الاجتماع، التاريخ، قسم علم المكتبات والتوثيق وقسم الفلسفة. كلية الآداب واللغات الأجنبية تحتوي على ستة(06) أقسام هي: اللغة العربية وآدابها، علوم اللسان، وأقسام اللغات الأجنبية: اللغة الفرنسية، اللغة الإنجليزية، وقسم اللغات الأجنبية الإسبانية، الألمانية، الإيطالية، والروسية. معهد الآثار يحتوي على عدة تخصصات هي: الآثار القديمة، الآثار الإسلامية، الصيانة والترميم. أما مركز التعليم المكثف للغات أنشئ سنة 2010 ويقع بملحقة بني مسوس، ويدرس حاليا اللغات: الفرنسية، الانجليزية، الألمانية، الاسبانية، والكورية وقريبا اللغة التركية والصينية.

ويتمثل مكان دراستنا هذه، في جامعة الجزائر2 وشملت رئاسة الجامعة، أقسام كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وبعض أقسام وكلية الآداب واللغات الأجنبية.

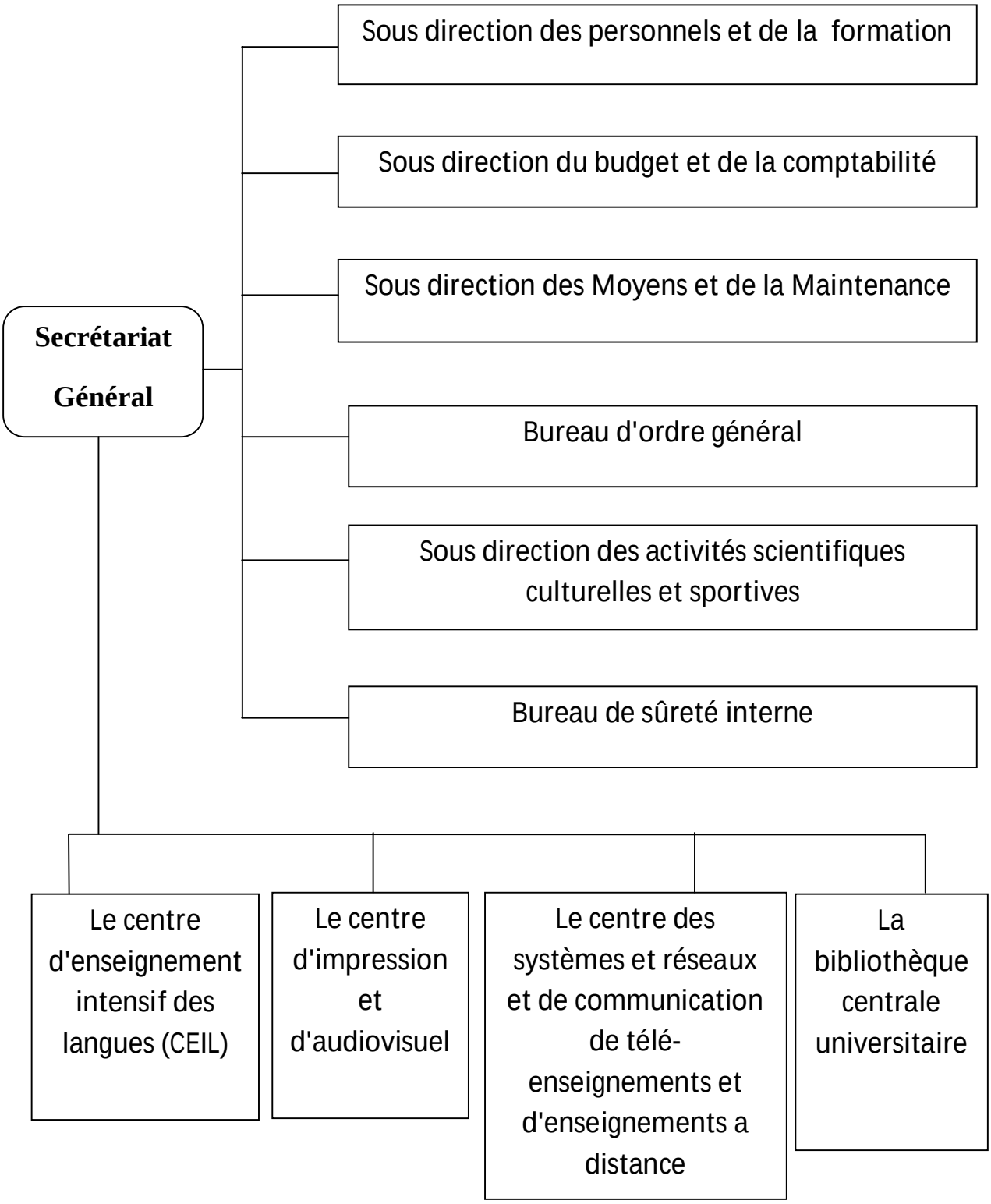
1. 2. 2.الهيكل التنظيمي للجامعة:

ORGANIGRAMME DU RECTEUR DE L'UNIVERSITE D'ALGER 2



RECTOTAT DE L'UNIVERSITE D'ALGER 2

LE SECRETARIAT GENERAL



2. المجال البشري:

2. 1. مجتمع البحث:

يتمثل مجتمع بحث دراستنا هذه في موظفي جامعة الجزائر 2 وجامعة هواري بومدين للعلوم والتكنولوجيا باب الزوار، إذ يتمثل عدد موظفي جامعة الجزائر 2 في 744 موظف، منهم 497 موظف دائم و247 موظف مؤقت، أما عدد موظفي جامعة باب الزوار فيتمثل في 1876 موظف، منهم 1197 موظف دائم و679 موظف مؤقت. والمجموع هو 2620 موظف.

2. 2.عينة الحث:

نظرا لطبيعة موضوع البحث والمعنون ب: مدى تأثير تكنولوجيات الإعلام والاتصال على موظفي الإدارات الجامعية، تم اختيار عينتنا بطريقة قصدية وذلك بالتوجه إلى الموظفين العاملين في الإدارات الجامعية وبالتحديد مكاتب رئاستي الجامعتين وإدارات بعض كلياتهما، وأغلبهم موظفين دائمين منهم رؤساء مصالح، إداريين ...، والذي يقدر عددهم ب 112 موظف من بين 1694 موظف.

3. المجال الزمني:

تم إجراء هذه الدراسة في فترة زمنية تتراوح بين 15 إلى 13 شهر، إذ تمت في فترتين. الفترة الأولى الخاصة بالجانب النظري والتي بدأت بعد الموافقة على مشروع البحث من طرف اللجنة العلمية، قمنا فيها بجمع المادة العلمية و تنظيمها وتصنيفها وتمحيصها ثم تحريرها. أما الفترة الثانية وهي المرحلة الخاصة بالجانب التطبيقي إذ قمنا فيها بتطبيق وتوزيع الاستبيان وإجراء مقابلات في نفس الوقت ثم قمنا باسترجاع الاستبيان وتفريغه وتحليل النتائج وأخيرا مناقشتها.

4. المنهج المتبع في الدراسة:

هو مجموعة من الخطوات والقواعد المنظمة التي نتبعها للوصول إلى الحقيقة أو البرهنة عليها، فكل المعارف تم اكتشافها واكتسابها استنادا إلى مناهج علمية، والمناهج تختلف باختلاف المواضيع التي ندرسها، وبصفة عامة يوصف المنهج العلمي بأنه:" فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة، إما من أجل الكشف عن الحقيقة حين نكون بها جاهلين، وإما من اجل البرهنة عليها للآخرين حين نكون بها عارفين"[1].

نظرا لطبيعة دراستنا التي نسعى من خلالها إلى ترجمة المعلومات الواقعية، فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي هو استقصاء ينصب على الظاهرة كما هي قائمة في الحاضر فيشخصها ويكشف عن جوانبها ويحدد العلاقة بين عناصرها بل يذهب إلى ابعد من ذلك فيحلل ويفسر ويقارن ويقيم للتوصل إلى تعميمات[2].

---

1 عبد الرحمان بدوي، مناهج البحث العلمي، وكالة المطبوعات، الكويت، 1977، ص.4.

2 على عبد الرزاق الحابي: تصميم البحث الاجتماعي، دار المعارف الجامعية ، مصر، 1968 .

ولقد استخدمناه في بحثنا هذا لكونه المعتمد في العلوم الإنسانية والاجتماعية، حيث يستخدم عندما تكون معارف عن الظاهرة من بحوث سابقة واستطلاعية، ويمكن أن نعرفه أيضا بأنه: " منهج يعتمد على دراسة واقع الظاهرة ويصفها بدقة ثم يعبر عنها كيفيا أو كميا، فالكيفي يختص بتوضيح خصائص الظاهرة أما الكمي فيصفها بالأرقام ويحدد درجة ارتباطها مع ظواهر أخرى"[1].

إذن المنهج الوصفي يهتم بوصف الظاهرة كما هي في الواقع، ويقوم بجمع المعلومات الكافية عنها ثم يحاول معرفة العلاقة الموجودة بينها وبين ظواهر أخرى.

5. الدراسة الاستطلاعية:

قبل إجراء أي دراسة علمية، يستوجب على الباحث القيام بالدراسة الاستطلاعية وذلك للتعرف على مدى وجود الظاهرة المراد قياسها، وهذه المرحلة تعد مرحلة تمهيدية قبل الشروع في البحث، وقد كان الهدف من وراء القيام بالدراسة الاستطلاعية ما يلي:

- للتأكد من صلاحية الاستبيان المستعمل في جمع البيانات وتوفره على الخصائص السيكومترية التي هي الصدق والثبات.
- التأكد من سلامة الصياغة اللغوية لفقرات الاستبيان ومدى تجاوب أفراد العينة معها وفهمها حتى نتجنب الغموض والتأويل الشخصي من قبل أفراد العينة لها.
- التعرف على خصائص مجتمع البحث وكيفية تطبيق الأداة.
- التعرف على الأخطاء والاحتمالات التي يمكن أن تصادفنا في تطبيق الاستبيان.

6. أدوات جمع البيانات:

وهي الوسائل المستخدمة في جمع المعلومات والبيانات، تحددها طبيعة الموضوع المدروس، وصدق المعلومات التي حصلنا عليها، وهذا من شأنه أن يقودنا إلى أحكام موضوعية صادقة ونتائج علمية، وفي بحثنا هذا سوف نعتمد ما يلي:

6. 1. الملاحظة :

تعرف بأنها: " توجيه الحواس لمشاهدة ومراقبة سلوك معين أو ظاهرة معينة وتسجيل جوانب ذلك السلوك أو خصائصه"[2]. اعتمدنا على هذه التقنية في دراستنا بملاحظة كيفية قيام إداري المؤسسات الجامعية بمهامهم في ظل تكنولوجيات الإعلام والاتصال ومدى الاستفادة منها في أدائهم الوظيفي.

---

1 عمار بوحوش، محمد محمود الذنيبات، منا هج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث، ط.3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003، ص.139.

2 نفس المرجع،ص.81.

6. 2. المقابلة :

يعرفها موريس أنجرس بأنها: " محادثة يقوم بها فرد مع آخر أو مع أفراد بهدف الحصول على أنواع من المعلومات لاستخدامها في بحث علمي أو الاستعانة بها في عملية التوجيه والتشخيص والاقتراح"[1].

"وبدون المقابلة أي مواجهة الباحث أو المقابل للمبحوث بقصد جمع الحقائق والبيانات المتعلقة بموضوع البحث لا يستطيع الباحث التعرف على الحقائق ولا يستطيع تبويبها أو تصنيفها أو تحليلها تحليلا علميا يساعده على التوصل للنتائج النهائية التي يستعملها في كشف موضوع الدراسة"[2].

وقد استعملنا تقنية المقابلة لنجمع المعلومات والبيانات اللازمة والضرورية عن موضوع دراستنا، إذ قمنا بالمقابلة مع بعض رؤساء الأقسام في الإدارات الجامعية لإفادتنا في صياغة بعض أسئلة الاستبيان وكذلك للتأكد من صحة الأجوبة الواردة من الاستبيان وتوضيح الغموض.

6. 3. الاستبيان:

يعتبر أداة هامة في جمع البيانات، عرفت بأنها:" مجموعة الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم وضعها في استمارة، ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجري تسليمها باليد، تمهيدا للحصول على أجوبة للأسئلة الواردة فيها"[3]، والسؤال الجيد هو الذي يرتبط بإشكالية البحث وفرضياته بحيث كل مجموعة من الأسئلة تختبر فرضية معينة، وذلك للحصول على إجابة دقيقة عنها[4].

ويعرف أيضا بأنه" وسيلة لجمع البيانات اللازمة للبحث من خلال مجموعة من الأسئلة المطبوعة في استمارة خاصة يطلب من المبحوث الإجابة عليها، سواء سجلت هذه الإجابات بمعرفة المبحوث وحده دون تدخل من الباحث- الاستبيان البريدي أو الإعلامي مثل: الإعلامي أو التلفزيوني- أو سجلت بمعرفة الباحث أو مساعدته كما يحدث في مواقف المقابلة المقننة على نحو ما ذكرناه"[5].

ويفيد الاستبيان الباحث في الحصول على معلومات دقيقة أو التأكد من معلومات لا يستطيع ملاحظتها بنفسه لكونها لا يملكها إلا المؤهل قبل غيره للبوح بها.

وسوف نعتمد في دراستنا لموضوع:" مدى تأثير استعمال التكنولوجيات الحديثة على الأداء الوظيفي لموظفي الإدارات الجامعية" على الاستبيان بغرض جمع الحقائق والمعلومات الدقيقة من المبحوثين، والاستبيان يحتوي على مجموعة من الأسئلة تتدرج في خمسة محاور هي كالتالي:

---

1 Mouris Angers, initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, éd casbah, université d'Alger, 1997, p 35.

2 إحسان محمد الحسن، مناهج البحث الاجتماعي، ط1، دار وائل للنشر، 2005، ص247.

3 فوزي عبد الله العكش، البحث العلمي : المناهج و الإجراءات، مطبعة العين الحديثة، العين، الإمارات العربية المتحدة، 1986، ص210.

4 خير الله عصار، محاضرات في منهجية البحث الاجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،1982، ص73.

5 على عبد الرزاق جلي و آخرون،مناهج البحث الاجتماعي، ط 2، دار المعرفة الجامعية، 2007، ص244.

1. معلومات حول العامل المهنة الممارسة ويشمل خصائص العينة.
2. معلومات حول واقع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال.
3. معلومات حول مدى رفع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال لكفاءة موظفي الإدارات الجامعية في العمل وتحسين خدماتهم وأدائهم.
4. معلومات حول مدى وجود الاتصال وإتاحة المعلومات ومساهمة ذلك في تنمية شبكة المؤسسة الاتصالية.
5. معلومات حول مدى تخفيف استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال من بعض ضغوطات العمل المترتبة عن النظام الكلاسيكي.

وتنوعت أسئلة الاستبيان بين المغلقة والمفتوحة، فالأسئلة المغلقة: تساعد على الحصول على معلومات دقيقة، محددة وسهل تكميمها في جداول إحصائية ثم تحليلها. أما الأسئلة المفتوحة: تسمح بالإجابة وإبداء الرأي حول السؤال المطروح بكل حرية وصراحة بدون قيود وتساعدنا في التحليل الكيفي للجداول الإحصائية.

هذا بالإضافة إلى استعمالنا للملاحظة والمقابلة كما ذكرنا سابقا من اجل الاستفسار والحصول على المعلومات الناقصة حول واقع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في المؤسسة وأثرها على مختلف جوانب الأداء.

7.أساليب المعالجة الإحصائيّة:

اعتمدنا في معالجتنا للنّتائج المتحصّل عليها على حساب النّسب المئويّة لها، وذلك عن طريق جمع التّكرارات للأجوبة مضروبة في مائة مقسومة على عدد العيّنة أو عدد الإجابات وتطبيق برنامج Excel.

نسبة المعالجة=(ت×100)/ ن.

ت: التّكرار.

8. الخصائص السيكومترية للاستبيان:

للتحقق من مدى ملاءمة عبارات الاستبيان قمت بعرضه على مجموعة من الأساتذة ذوي الاختصاص في علم النفس والعلوم الإنسانية ليبين كل منهم رأيه في أسئلة الاستبيان ما يطلق عليه صدق المحكمين. واعتمادا على أراء المحكمين تم تعديل صياغة بعض العبارات وحذف بعضها.

9. تطبيق الدراسة:

بعد للتأكد من مدى صلاحية الاستبيان وملاءمته لعينة الدراسة تم تطبيق الاستبيان وذلك بتوزيع 165استبيان على عينة الدراسة حيث طلب منهم الإجابة بكل صدق وموضوعية، وهذا بوضع العلامة (×) أمام الخامة المناسبة لبدائل الإجابات.

تم استرجاع 119 استبيان واستبعد منها 7 استبيانات لكونها غير صالحة للدارسة لعدم إتمام الإجابة على كل أسئلتها، و امتناع البعض عن الإجابة على الاستبيان، وغياب بعض الموظفين، وبالتالي أصبح عدد العينة 112 موظف.

10.الخصائص التنظيمية والشخصية لأفراد العينة:

10. 1. توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

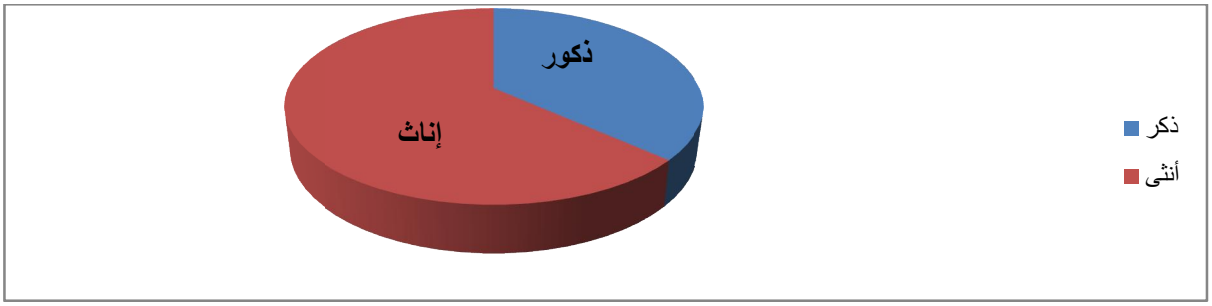
جدول رقم (01) يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

الجامعة / الجنس	الجزائر 2		هواري بومدين		كلتا الجامعتين معا	
	ت (تكرار)	%	ت	%	ت	%
ذكر	21	37.5	20	35.71	41	36,61
أنثى	35	62.5	36	64.29	71	63,39
المجموع	56	100	56	100	112	100

التحليل:

يبين الجدول رقم (01) نسبة كل من الذكور والإناث العاملين بالإدارات الجامعية، وقد قدرت نسبة الإناث ب 63,39% أما نسبة الذكور بلغت 36,61 %.

نسبة الإناث أكبر من نسبة الذكور في كلتا الجامعتين تتمثل في 62.5% بجامعة الجزائر1 وفي 64% بجامعة هواري بومدين.



شكل رقم(01) يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس

10. 2. توزيع أفراد العينة حسب السن:

جدول رقم (02) يبين توزيع أفراد العينة حسب السن:

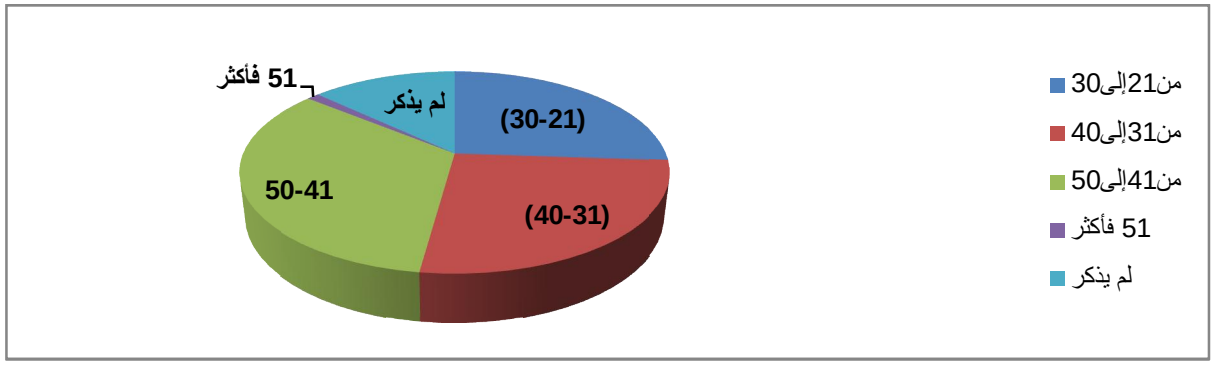
الجامعة / العمر	الجزائر 2		هواري بومدين		كلتا الجامعتين معا	
	ت	%	ت	%	ت	%
من21إلى30	15	26.79	9	16.1	24	26,09
من31إلى40	23	41.10	21	37.5	24	26,09
من41إلى50	22	39.29	19	33.93	31	33,70
51 فأكثر	0	00	1	1.79	1	1,09
لم يذكر	6	10.71	6	10.71	12	13,04
المجموع	56	100	56	100	92	100

التحليل:

يبين الجدول رقم (02) الفئات العمرية لعينة البحث وقد صنفت إلى أربع فئات تتضمن كل فئة مجال عمري يقدر بعشر (10) سنوات. وقد سجلت أكبر نسبة في الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة وهذا بنسبة 33.70%، و تليها الفئة من 21 إلى 30 سنة و31 إلى 40 بنسبة 26.09 % لكل منهما.

نسبة الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 31 و40 وبين41 و50 مرتفعة عن الفئات العمرية الأخرى وذلك راجع إلى أن هناك الكثير من الموظفين وظفوا في سن متقدمة.

شكل رقم (02) يبين توزيع أفراد العينة حسب السن



10. 3. توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

جدول رقم (03) يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

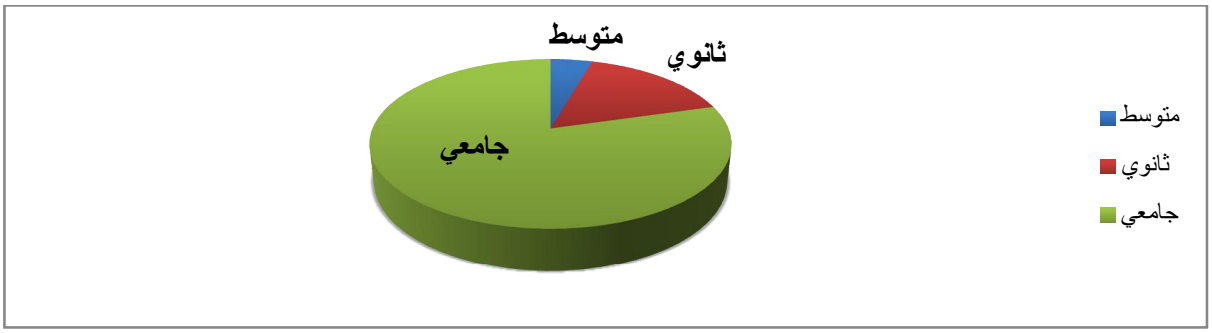
الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		كلتا الجامعتين معا	
المستوى التعليمي	ت	%	ت	%	ت	%
متوسط	2	3.57	3	5.38	5	4,46
ثانوي	4	7.14	14	25	18	16,07
جامعي	50	89.29	39	69.64	89	79,46
المجموع	56	100	56	100	112	100,00

التحليل:

يتضح من خلال الجدول رقم (03) المستوى التعليمي لأفراد العينة إذ أن أغلبهم ذوي مستوى جامعي وهذا بنسبة 79.46%. وذوي المستوى الثانوي بنسبة 16,07% ، بينما 4.46% مستواهم متوسط.

ونفسر ذلك بأن التوظيف في الإدارات الجامعية تتحدد وفق المستوى التعليمي إضافة إلى أن الجامعة تمنح فرصة لموظفيها لمواصلة دراساتهم في الجامعة في نفس الوقت.

وبما أن بيئة المؤسسة تفرض عليها استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في العملية الإدارية والتسييرية يجب عليها تجنب توظيف العمال ذوو المستوى التعليمي المنخفض، وذلك ليسهل عليها تدريبهم على استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال بسرعة وبأقل تكلفة، إضافة إلى أن سياسة التوظيف الحديثة تفرض على المؤسسات توظيف خرجي الجامعة.



شكل رقم (03) يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

10. 4. توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة:

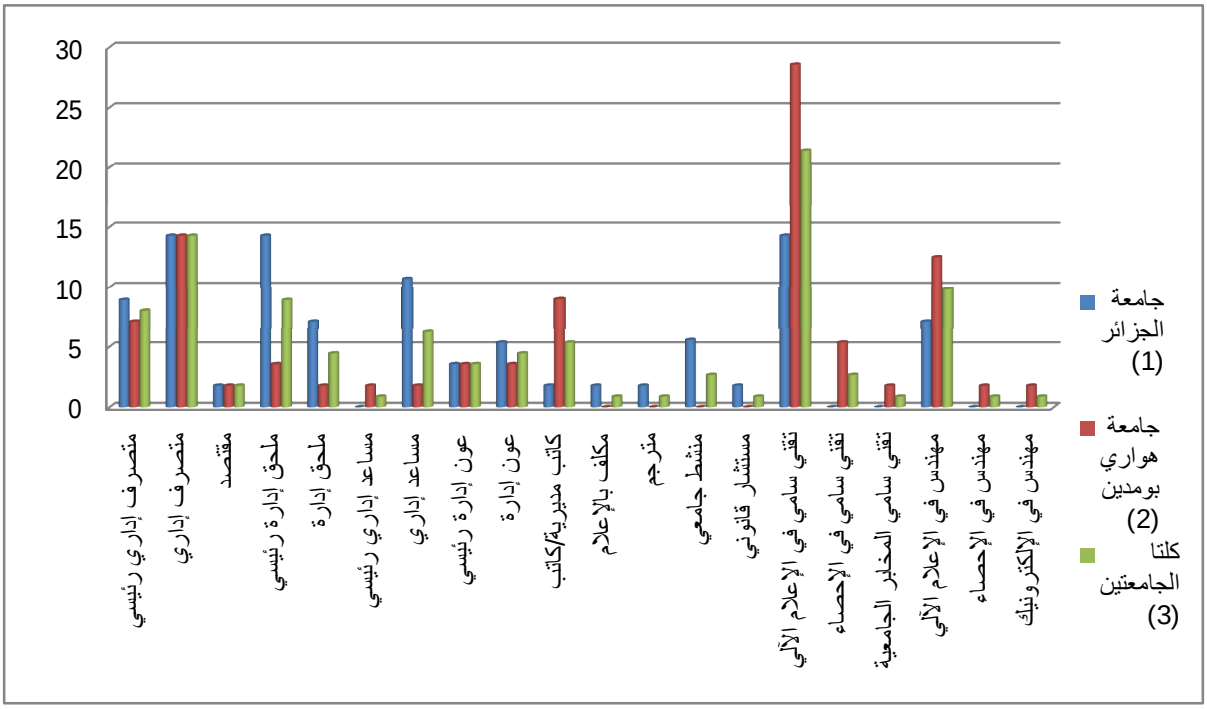
جدول رقم (04) يبين توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الممارسة:

الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		كلتا الجامعتين معا	
الوظيفة	ت	%	ت	%	ت	%
متصرف إداري رئيسي	5	8,93	4	7,14	9	8,04
متصرف إداري	8	14,29	8	14,29	16	14,29
مقتصد	1	1,79	1	1,79	2	1,79
ملحق إدارة رئيسي	8	14,29	2	3,57	10	8,93
ملحق إدارة	4	7,14	1	1,79	5	4,46
مساعد إداري رئيسي	0	0,00	1	1,79	1	0,89
مساعد إداري	6	10,71	1	1,79	7	6,25
عون إدارة رئيسي	2	3,57	2	3,57	4	3,57
عون إدارة	3	5,36	2	3,57	5	4,46
كاتب مديرية/كاتب	1	1,79	5	8,93	6	5,36
مكلف بالإعلام	1	1,79	0	0,00	1	0,89
مترجم	1	1,79	0	0,00	1	0,89
منشط جامعي	3	5,57	0	0,00	3	2,68
مستشار قانوني	1	1,79	0	0,00	1	0,89
تقني سامي في الإعلام الآلي	8	14,29	16	28.57	24	21.43
تقني سامي في الإحصاء	0	00	3	5.36	3	2.68
تقني سامي المخابر الجامعية	0	00	1	1.79	1	0.89
مهندس في الإعلام الآلي	4	7,14	7	12.5	11	9.82
مهندس في الإحصاء	0	00	1	1.79	1	0.89
مهندس في الإلكترونيك	0	00	1	1.79	1	0.89
المجموع	56	100	56	100	112	100

التحليل:

من الجدول رقم (04) يتبين توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الممارسة وقد بلغت نسبة وظيفة التقنيين الساميين في الإعلام الآلي ب 21.43% ثم تليها وظيفة متصرف إداري بنسبة 14.29% ومهندس في الإعلام الآلي ب9.82% أما وظيفة ملحق إدارة قدرت 8.93% و8.04% بالنسبة لمتصرف إداري رئيسي، وأما نسبة الوظائف المتبقية تراوحت بين6.25% و0.89%.

من الملاحظ أن نسبة التقنيين الساميين في الإعلام الآلي في جامعة هواري بومدين مرتفعة تقدر ب 28.57%هي ضعف نسبة التقنيين في جامعة الجزائر2 والتي تقدر ب 14,29%. وهذا يعود إلى نوعية كلا من الجامعتين إذ أن جامعة هواري بومدين للعلوم والتكنولوجيا بحكم التخصصات المتواجدة فيها تفضل توظيف ذوي الاختصاص التقني والتكنولوجي والذين هم من خرجيها عكس جامعة الجزائر للعلوم الإنسانية إذ توظف هذا النوع من التخصص حسب الحاجة.



شكل رقم(04) يبين توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الممارسة

10. 1. 5. توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة المهنية:

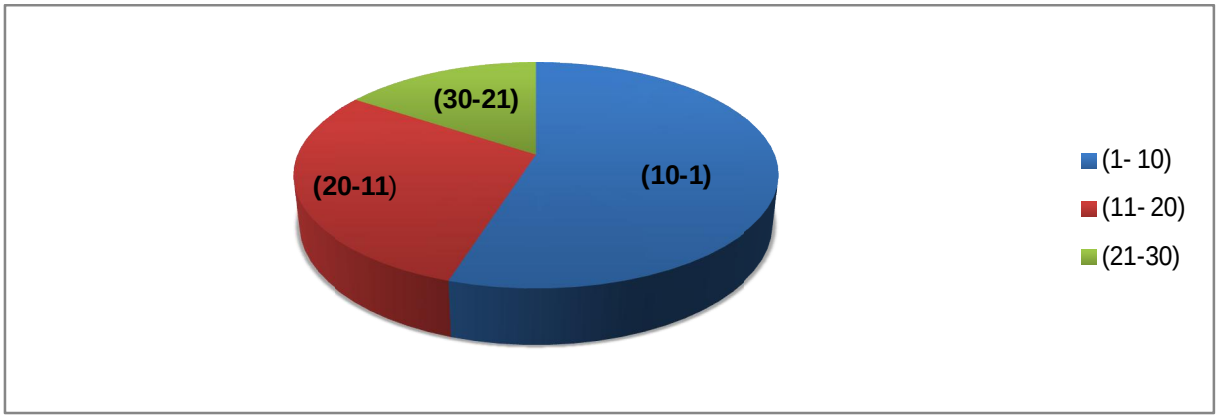
جدول رقم(05) يبين توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة المهنية:

الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		كلتا الجامعتين معا	
سنوات الخبرة المهنية	F	%	F	%	F	%
(10 -1)	40	71.43	16	28.57	56	54,90
(20 -11)	10	17.86	20	35.71	30	29,41
(30-21)	6	10.71	10	17.86	16	15,69
المجموع	56	100	56	100	102	100

التحليل:

يظهر الجدول رقم(05) فئات الخبرة المهنية لعينة البحث وقد صنفت إلى 3 فئات تتضمن كل فئة مجال يقدر بعشر (10) سنوات. وقد سجلت أكبر نسبة في الفئة الخبرة المهنية من 1 إلى 10 سنوات وهذا بنسبة 54.90%،و تليها الفئة من 11 إلى 20 سنة بنسبة 29.41 والفئة من 21إلى 30 بنسبة 15.69%. وتفسير ذلك هو أن الجامعة في إطار سياسات التشغيل الحديثة قامت بتوظيف الشباب خرجي الجامعات ذوي الكفاءات والشهادات لتستفيد من تخصصاتهم في مجالاتهم المختلفة.

كما يتضح أن أغلب أفراد عينة جامعة الجزائر تتراوح خبرتهم بين 1 و10 سنوات بنسبة 71%. أما في جامعة هواري بومدين فالأغلبية تتراوح خبرتهم بين 11 و20 سنة هذا لكون جامعة الجزائر تحاول سد حاجاتها وتقليل الضغط على موظفيها من خلال توظيف مترشحين جدد.



شكل رقم(05) يبين توزيع المجموع الإجمالي لأفراد العينة حسب سنوات الخبرة المهنية

الفصل الخامس

عرض نتائج الدّراسة الميدانيّة وتحليلها ومناقشتها

1. واقع استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارة الجامعية
2. تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومختلف جوانب الأداء
3. التكنولوجيات الحديثة ومستوى الاتصال ونوعية المعلومات
4. دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تخفيف ضغوط العمل وتحقيق الأهداف
5. نتائج الدراسة
6. الاستنتاج العام
7. الاقتراحات
8. تطلعات الدراسة

1. واقع استخدام التكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة الجامعية:

1 . 1. مدى تزود الجامعة بوسائل الإعلام والاتصال:

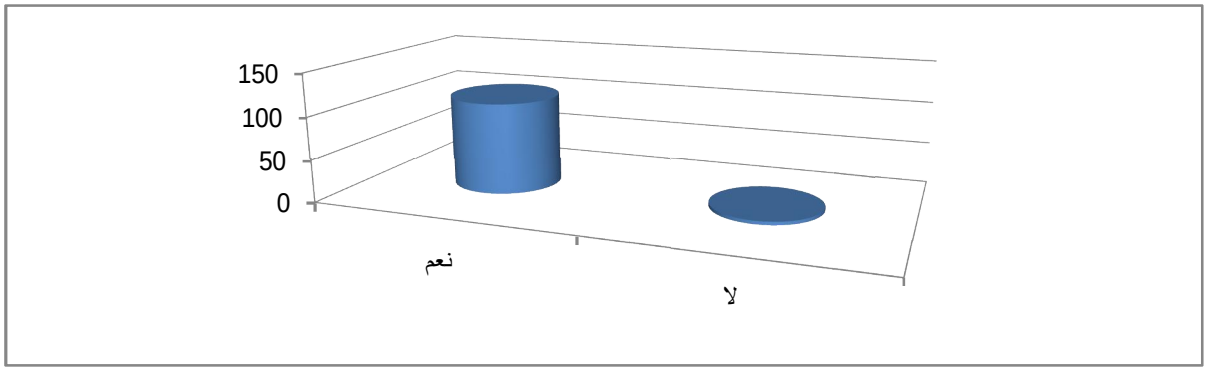
جدول رقم (06) يبين مدى تزود الجامعة بوسائل الإعلام والاتصال حسب أراء أفراد العينة

الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
مدى التزود بالوسائل	ت(التكرار)	%	ت	%	ت	%
نعم	52	92.86	56	100	108	96,43
لا	4	7.14	0	00	4	3,57
المجموع	56	100	56	100	112	100

التحليل:

يتبين من خلال الجدول رقم (06) لمدى تزود الجامعة بوسائل الإعلام والاتصال، أن كلتا الجامعتين مزودة بوسائل الإعلام والاتصال بنسبة مرتفعة بلغت 96,43% من المبحوثين، في حين منهم 3.57% لم تزودهم الجامعة بأي وسائل من وسائل الإعلام والاتصال. تفسير ذلك انه مع التطور السريع لتكنولوجيات الإعلام والاتصال فإن الجامعات تحاول مسايرة التطورات التكنولوجية الحديثة وذلك بتوفير مختلف وسائل الإعلام والاتصال في الجامعة.

الأغلبية ذكروا بأن جامعتهم مزودة بوسائل الإعلام والاتصال وذلك بنسبة 100% في جامعة هواري بومدين و92% بجامعة الجزائر2 إذ انه لا توجد فروق كبيرة.



شكل رقم (06) يبين مدى تزود الجامعة بوسائل الإعلام والاتصال حسب أراء أفراد العينة[1]

1 ملاحظة: الأعمدة البيانية تمثل المجموع الكلي لأفراد العينة أو تكرار الإجابات .

1.1.1. نوع الوسائل المتوفرة:

جدول رقم (07) يبين وسائل الإعلام والاتصال المتوفرة :

الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
الوسائل	ت	%	ت	%	ت	%
الانترنت Internet	49	27.07	53	23.77	102	25,25
هاتف ثابت	42	23.20	41	18.39	83	20,54
هاتف نقال	10	5.52	12	5.38	22	5,45
فاكس	38	20.99	42	18.83	80	19,80
البريد الإلكتروني	28	15.47	36	16.14	64	15,84
الانترانت Intranet	6	3.31	23	10.31	29	7,18
اكسترانت Extranet	2	1.10	0	00	2	0,50
تبادل البيانات الإلكترونية	5	2.76	9	4.04	14	3,47
نظام الدفع عبر الانترنت	0	00	1	0.45	1	0,25
المؤتمرات عن بعد	1	0.55	6	2.5	7	1,73
المجموع	181	100	223	100	404	100

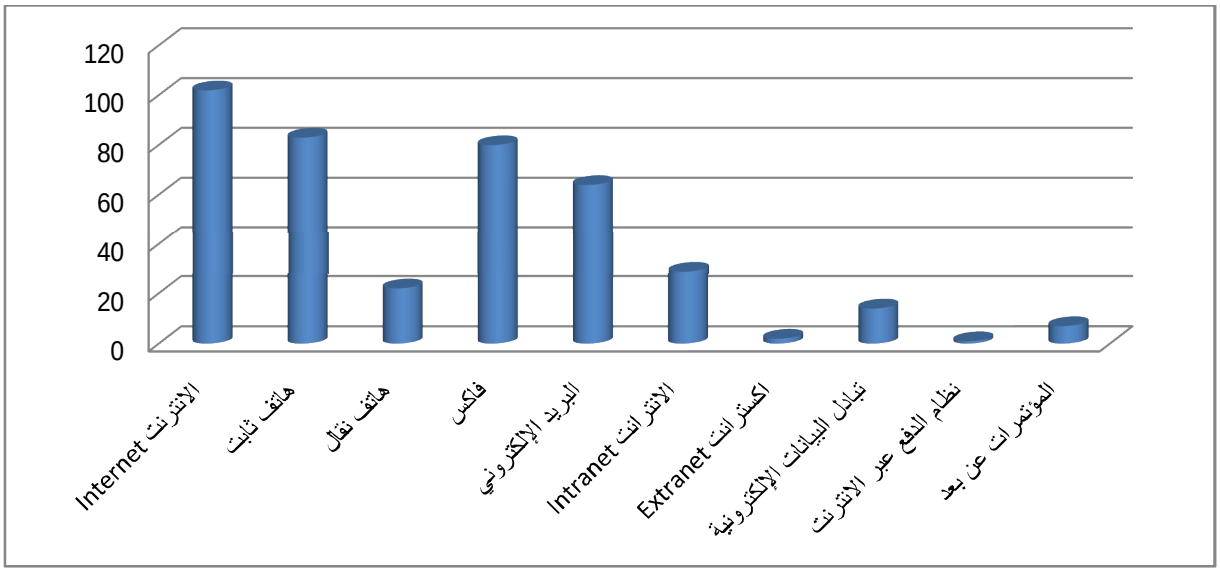
ملاحظة: الأرقام 181 و223 و404 تعني تكرار الإجابات وليس حجم العينة.

التحليل:

يظهر الجدول رقم (07) وسائل الإعلام والاتصال المتوفرة في الإدارات الجامعية إذ نجد أن نسبة الإقبال على الانترنت مرتفعة تقدر ب 25.25 % ثم يليها الهاتف الثابت بنسبة 20.54 % والفاكس بنسبة 19.80 % ليأتي البريد الإلكتروني بنسبة 15.84 %، أما نسب الوسائل الأخرى (الانترانت Intranet، اكسترانت Extranet، تبادل البيانات الإلكترونية، نظام الدفع عبر الانترنت، المؤتمرات عن بعد) فتتراوح بين 7.18 % و0.25 % هي نسب منخفضة نسبيا.

وتفسير ذلك أن الإدارات الجامعية مازالت تعتمد على الوسائل التكنولوجية البسيطة والمألوفة والغير مكلفة في نظرها مثل الفاكس والهاتف الثابت ومازالت لم ترقى إلى استعمال الوسائل الأكثر تطورا والمعقدة رغم الجهود المبذولة في توفير الأجهزة ذات النوعية العالية. وذلك في إطار سياساتها لتحسين الأداء وتعميم الاتصال وتسهيله على موظفيها بغرض ربطهم بأهم الأحداث والتطورات التي تعيشها الجامعات ومسايرتهم لها .

الأغلبية يوافقون على أن جامعتهم مزودة بالانترنت بنسبة متقاربة 27 % في جامعة الجزائر2 وبنسبة23 % في جامعة هواري بومدين ليأتي بعد ذلك الهاتف الثابت والفاكس بنسب متقاربة لكلتا الجامعتين، ونلاحظ توفر الانترانت Intranet والاكسترانت Extranet وتبادل البيانات الإلكترونية ونظام الدفع عبر الانترنت والمؤتمرات عن بعد بنسب ضئيلة جدا.



شكل رقم(07) يبين وسائل الإعلام والاتصال المتوفرة

1. 2. استخدام جهاز الحاسوب في العمل:

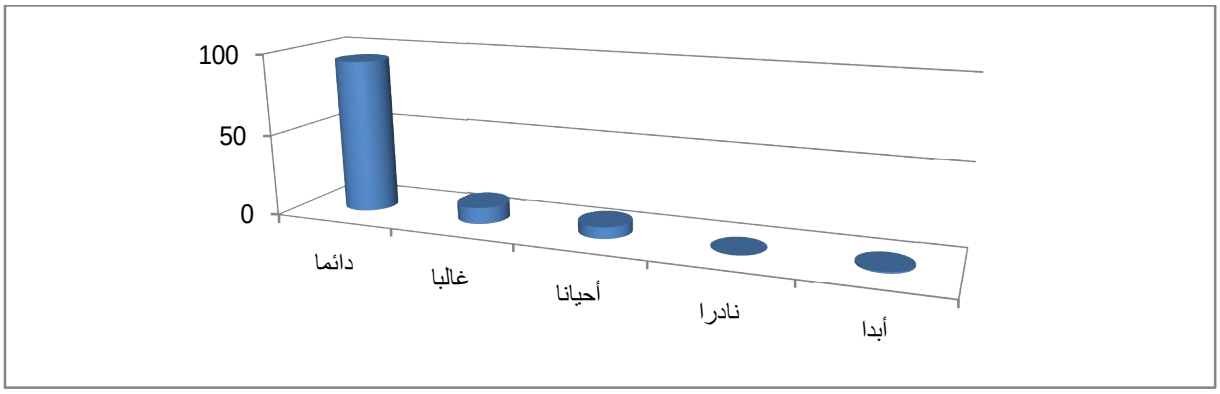
جدول رقم(08) يبين استعمال أفراد العينة لجهاز الحاسوب في العمل:

الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
استعمال الحاسوب	ت	%	ت	%	ت	%
دائما	48	85.71	46	82.14	94	83,93
غالبا	5	8.93	5	8.93	10	8,93
أحيانا	3	5.36	4	7.14	7	6,25
أبدا	0	00	1	1.79	1	0,89
المجموع	56	100	56	100	112	100,00

التحليل:

يتضح من خلال الجدول رقم (08) لاستعمال أفراد العينة لجهاز الحاسوب في العمل أن نسبة مرتفعة من الموظفين يستعملون الحاسوب في عملهم بصفة دائمة مقدرة ب 83.93 % ليأتي استعمالهم لها غالبا بنسبة 8.93 % وأحيانا بنسبة 6.23 % أما أبدا فبنسبة 0.89 %. وهذا راجع إلي طبيعة العمل الإداري والمكتبي الذي يستوجب تسجيل وحفظ المعلومات الخاصة بملفات الطلبة والموظفين إضافة إلى الطبع الأمر الذي يتطلب استعمال الحاسوب .

نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة يستعملون جهاز الحاسوب في عملهم دائما وذلك بنسبة85.71 بالنسبة لجامعة الجزائر2 وبنسبة 82.14 %بالنسبة لجامعة هواري بومدين ما يعني أنه لا توجد فروق.



شكل رقم(08) يبين استعمال أفراد العينة لجهاز الحاسوب في العمل

1. 2. 1. درجة التحكم في الحاسوب:

جدول رقم(09) يبين درجة تحكم أفراد العينة في الحاسوب:

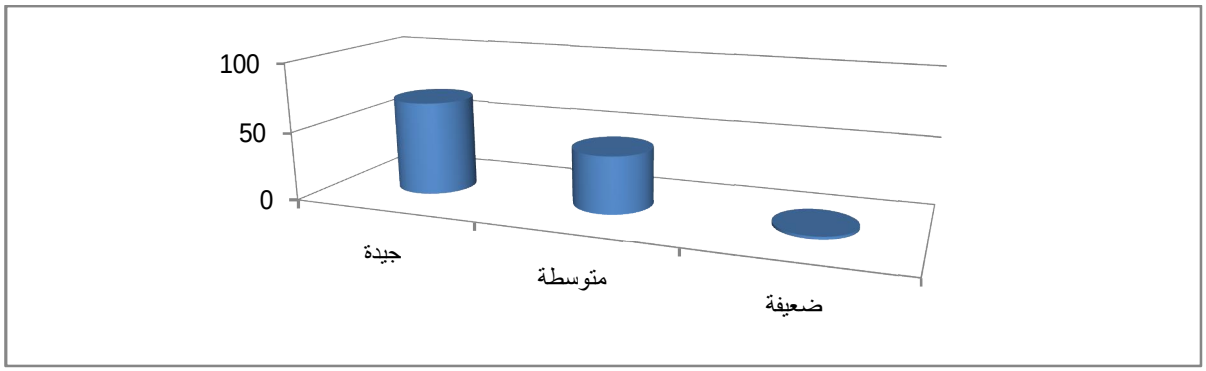
الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
التحكم في الحاسوب	ت	%	ت	%	ت	%
جيدة	35	62.5	33	58.93	68	60,71
متوسطة	21	37.5	21	37.5	42	37,50
ضعيفة	0	00	2	3.57	2	1,79
المجموع	56	100	56	100	112	100

التحليل:

يبين الجدول رقم(09) درجة تحكم أفراد العينة في الحاسوب أن نسبة عالية من الموظفين يتحكمون في استعمال الحاسوب بدرجة جيدة مقدرة ب 60.71 % ثم تليها نسبة 37.50 % الذين يتحكمون فيه بدرجة متوسطة، أما نسبة 1.79 % منهم لا يتحكمون في استعماله.

ويعود ذلك لكون أغلبية أفراد العينة جامعيين وطبيعة عملهم تتطلب استعمال الحاسوب لتسهيل عملهم.

الأغلبية يتحكمون في الحاسوب بدرجة جيدة بنسبة 62.5% لجامعة الجزائر2 ونسبة 58% لجامعة هواري بومدين وبالتالي هناك تقارب بينهما.



شكل رقم(09) يبين درجة تحكم أفراد العينة في الحاسوب

1. 2. 2. استعمالات الحاسوب في العمل:

جدول رقم10 يبين استعمالات أفراد العينة لجهاز الحاسوب في العمل:

الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
استعمال الحاسوب في العمل	ت	%	ت	%	ت	%
كتابة التقارير	41	27.89	34	26.77	75	27,37
تدوين جديد المؤسسة	22	14.97	20	15.75	42	15,33
حفظ المعلومات	43	29.25	43	33.86	86	31,39
القيام بإحصائيات	29	19.73	23	18.11	52	18,98
أمر آخر	12	8.16	7	5.51	19	6,93
المجموع	147	100	127	100	274	100

ملاحظة: الأرقام 147 و127و274 تعني تكرار الإجابات وليس حجم العينة.

التحليل:

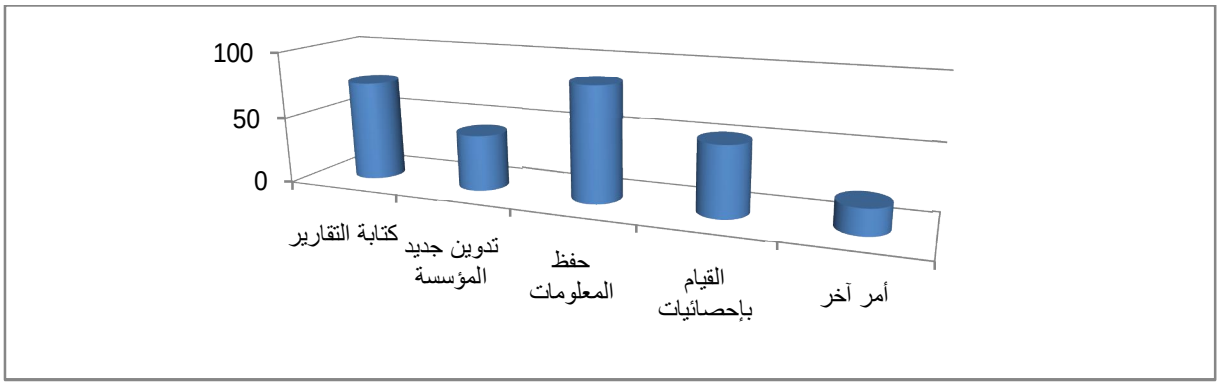
يتبين من الجدول رقم(10) استعمالات أفراد العينة لجهاز الحاسوب في العمل وقد قدرت نسبة استعماله من أجل حفظ المعلومات ب 31,39%، ويليها استعماله لكتابة التقارير بنسبة 27,37% ليأتي بعدها استعمال الحاسوب للقيام بإحصائيات بنسبة 18.98% و 15.33 %من أجل تدوين جديد الجامعة.

وهذا أمر طبيعي لكون الجامعة مؤسسة ذات طابع خدماتي إذ أن موظفيها يستفيدون من تسهيلات الحاسوب في أداء مهامهم خاصة حفظ المعلومات الخاصة بالطلبة والموظفين والعودة إليها بسهولة عند الحاجة وكذا لكتابة تقارير وللقيام بإحصائيات وذلك لما يوفره الحاسب وبرمجياته من تقنيات مسهلة للعمل أكثر دقة وموضوعية خاصة فيما يخص القيام بالعمليات الحسابية.

أغلبية الإجابات تدل على أن استعمال الحاسوب في العمل يكون في حفظ المعلومات بنسبة 29.25% و27.89% لكتابة التقارير بالنسبة لجامعة الجزائر2 و بنسبة 33.86% لحفظ المعلومات و26.77% لكتابة التقارير بالنسبة لجامعة هواري بومدين وهي نسب متقاربة.

أما الاستعمالات الأخرى لجهاز الحاسوب في جامعة الجزائر2 فتتمثل في: كتابة ونسخ القرارات الإدارية الخاصة بالأساتذة، صرف مرتبات أجور الأساتذة، ترجمة وثائق، حساب المعدلات واستخراج ونسخ كشوف النقاط والشهادات المدرسية، إعداد مقررات الترقية في الرتبة والدرجة والقيام بأعمال شخصية.

في حين أن الاستعمالات الأخرى لجهاز الحاسوب في جامعة هواري بومدين تكمن في: الحسابات العلمية ومعالجة معلومات الطلبة،استعمال تطبيقات خاصة بالتسيير، استخراج ونسخ الشهادات وكشوف النقاط، كتابة الرسائل الإدارية والمحاضر، تسيير الموقع الالكتروني للجامعة، كتابة أمور خاصة شخصية، إضافة إلى تصفح الفايسبوك.



شكل رقم(10) يبين استعمالات أفراد العينة لجهاز الحاسوب في العمل

1. 3. استعانة الموظفين بالطرق التقليدية:

جدول رقم(11) يبين استعانة أفراد العينة بالطرق التقليدية في العمل:

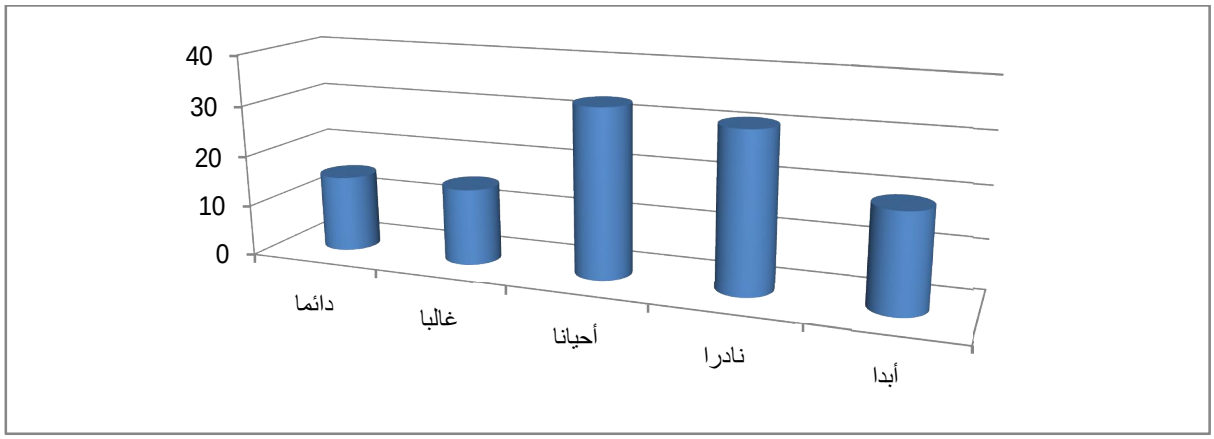
الجامعة	الجزائر2		هواري بومدين		المجموع	
الاستعانة بالطرق التقليدية	ت	%	ت	%	ت	%
دائما	8	14.29	7	12.5	15	13,39
غالبا	7	12.5	8	14.29	15	13,39
أحيانا	20	35.71	13	23.21	33	29,46
نادرا	14	25	16	28.57	30	26.80
أبدا	7	12.5	12	21.43	19	16,96
المجموع	56	100	56	100	112	100

التحليل:

يظهر من خلال الجدول رقم(11) مدى استعانة أفراد العينة بالطرق التقليدية (الآلة الراقنة، الكتابة باليد) في العمل والمقصود هنا الكتابة باليد لكون استعمال الآلة الراقنة منعدم كليا في الإدارة الجامعية في وقتنا الحالي. وتقدر نسبة الموظفين الذين يستعينون بالطرق التقليدية أحيانا ب29.46 % لتأتي نسبة المستعملين لها نادرا 26.80% ونسبة غير المستعينين بها بتاتا 16.96 % لتليها نسب المستعينين بالكتابة اليدوية دائما وغالبا بنفس النسبة وهي 13.39 %.

وتفسير ذلك انه مع ظهور الحاسوب أصبح الموظفون يفضلون استعماله لما يضفيه على العمل من دقة وسهولة... إلا أن معظم الموظفين رغم استعمالهم للحاسوب في عملهم يرون أنه لا يمكن الاستغناء عنه الكتابة باليد طريقة لكونها أمنية وأكثر مصداقية وموثوقية.

أغلبية أفراد عينة جامعة الجزائر 2 يستعينون أحيانا بالطرق التقليدية بنسبة 35.71 %أما أغلبية أفراد عينة جامعة هواري بومدين فنادرا ما يستعينون بنسبة 28.75% . ومنه نستنتج أن أفراد عينة جامعة الجزائر2 هم الأكثر استعانة بالأسلوب اليدوي.



شكل رقم(11) يبين استعانة أفراد العينة بالطرق التقليدية في العمل

1. 3. 1. أسباب استعانة الموظفين بالأسلوب اليدوي:

جدول رقم(12) يبين أسباب استعانة أفراد العينة بالطرق التقليدية في العمل:

الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
الاستعانة بالطرق التقليدية راجع إلى	ت	%	ت	%	ت	%
طبيعة العمل تتطلب ذلك	40	75.47	34	79.07	74	77,08
توقف الحاسوب عن العمل	9	16.98	6	13.95	15	15,63
عدم اقتناعك بجدوى العمل بالحاسوب	0	00	1	2.35	1	1,04
أمور أخرى	4	7.55	2	4.65	6	6,25
المجموع	53	100	43	100	96	100

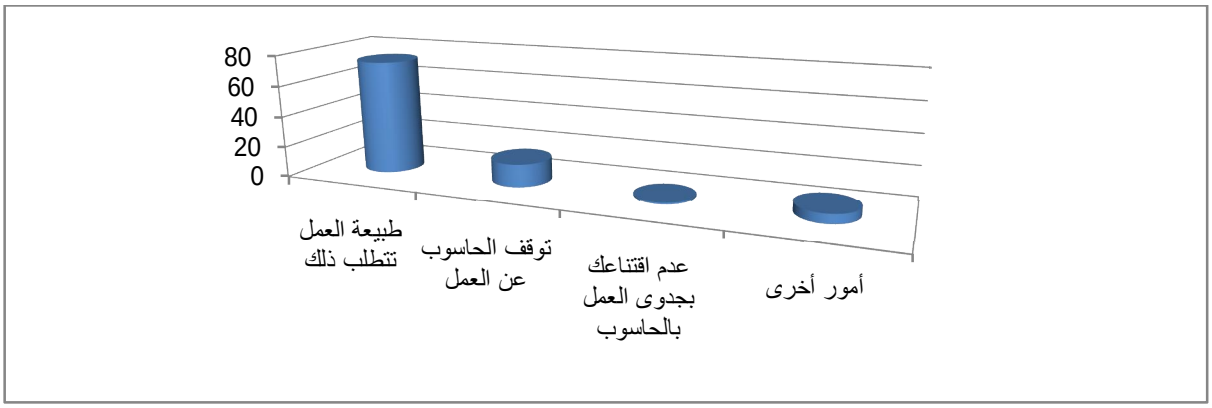
ملاحظة: الأرقام 53 و43 و96 تعني تكرار الإجابات وليس حجم العينة.

التحليل:

يبين الجدول رقم(12) أسباب استعانة أفراد العينة بالطرق التقليدية في العمل، وتقدر نسبة استعانة أفراد العينة بالطرق التقليدية لكون طبيعة العمل تتطلب ذلك ب77.08% ثم تليها نسبة 15.63% منهم يستعينون بالطرق التقليدية بسبب تعطل وتوقف الحاسوب عن العمل، لتكون نسبة المبحوثين غير المقتنعين بجدوى العمل بالحاسوب ضئيلة جدا هي 1.04%. ونفسر ذلك بكون العمل الإداري في مكاتب الإدارات الجامعية بطبيعته يعتمد على ورقة وقلم ولم يرقى بعد إلى المكاتب المحوسبة أو الالكترونية.

يعود سبب الاستعانة بالطرق التقليدية لدى أغلبية المستعينين بها إلى طبيعة العمل بنسبة75.47% لدى أفراد عينة جامعة الجزائر 2 و79.07% لدى أفراد عينة جامعة هواري بومدين وهي نسب متقاربة بالنسبة لكلتا الجامعتين.

أما الأسباب الأخرى للاستعانة بالطرق التقليدية في جامعة الجزائر2 فتتمثل في: عدم توفر برامج في الحاسوب، تدوين بعض الملاحظات والنقاط الهامة، ضمان حفظ البيانات. في حين الأسباب الأخرى للاستعانة بالطرق التقليدية في جامعة هواري بومدين تتمثل في: عدم وجود بعض المعلومات في الحاسوب للقيام بإحصائيات، ضمان حفظ المعلومات.



شكل رقم(12) يبين أسباب استعانة أفراد العينة بالطرق التقليدية في العمل

1. 4. استخدام الموظفين لشبكة الانترنت في العمل:

جدول رقم(13) يبين استخدام أفراد العينة لشبكة الانترنت في العمل:

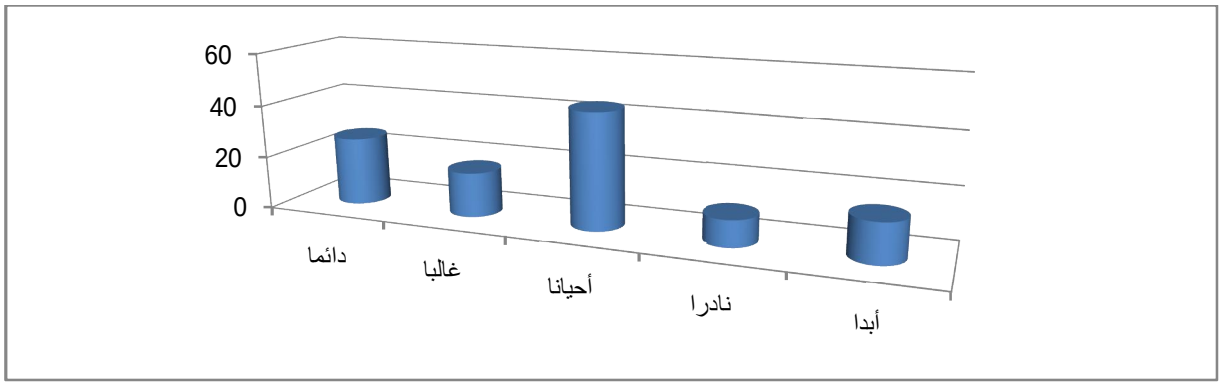
الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
استخدام الانترنت في العمل	ت	%	ت	%	ت	%
دائما	10	17.86	16	28.57	26	23,21
غالبا	7	12.5	10	17.86	17	15,18
أحيانا	22	39.29	22	39.29	44	39,29
نادرا	9	16.07	1	1.79	10	8,93
أبدا	8	14.29	7	12.5	15	13,39
المجموع	56	100	56	100	112	100

التحليل:

يظهر الجدول رقم(13) مدى استخدام أفراد العينة لشبكة الانترنت في العمل. وتقدر نسبة الموظفين الذين يستخدمون شبكة الانترنت في العمل أحيانا ب39% لتأتي نسبة المستعملين لها دائما 23.21% ونسبة 15.18% مستعملين لها غالبا ونسبة غير المستعملين لها بتاتا 13.39 % ونادرا 8.93 %.

وتفسير ذلك كون طبيعة الوظائف في الإدارات والمكاتب الجامعية لا تعتمد كثيرا على الانترنت والاتصال بالشبكة أي أنها غير مطورة بعد لكي تعتمد على ذلك.

أغلبية أفراد عينة جامعة الجزائر2 وجامعة هواري بومدين يستعملون الانترنت في العمل أحيانا بنسبة متساوية هي 39.29% إلا أن نسبة المداومة على استعمالها مرتفعة لدى أفراد عينة جامعة هواري بومدين بنسبة 28.75% أكثر منه لدى أفراد عينة جامعة الجزائر 2 بنسبة 17.86%.



شكل رقم(13) يبين استخدام أفراد العينة لشبكة الانترنت في العمل

1. 4. 1. حالات استخدام الموظفين لشبكة الانترنت:

جدول رقم(14) يبين حالات استخدام أفراد العينة لشبكة الانترنت في العمل:

الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
فيما يتم استخدام الانترنت	ت	%	ت	%	ت	%
الحصول على المعلومات	46	38.98	47	38.21	93	40,26
نقل الملفات	24	20.34	28	22.76	52	22,51
المحادثة	21	17.80	22	17.89	33	14,29
تبادل المعلومات مع الآخرين	19	16.10	17	13.82	36	15,58
التعرف على مختصين	6	5.08	5	4.07	11	4,76
أمر آخر	2	1.69	4	3.25	6	2,60
المجموع	118	100	123	100	231	100

ملاحظة: الأرقام 118 و123 و231 تعني تكرار الإجابات وليس حجم العينة.

التحليل:

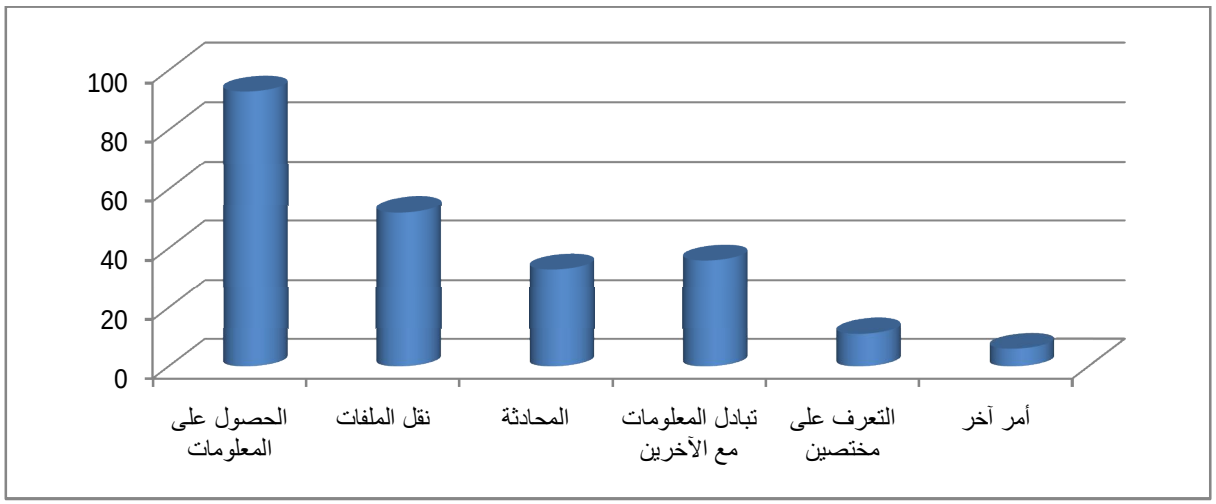
يظهر الجدول رقم (14) حالات استخدام أفراد العينة لشبكة الانترنت في العمل، وبلغت نسبة إجابات المستخدمين لها للحصول على معلومات ب40.26 % و22.51 % منها لنقل الملفات و15.58 % و14.29 % منها لتبادل المعلومات مع الآخرين والمحادثة على الترتيب لتليها بنسبة منخفضة تقدر ب 4.76 % منها للتعرف على مختصين في المجال.

وهذا يخص فقط الفئة المستخدمة للانترنت إذ يتضح فيما سبق أن نسبة الموظفين المستخدمين لها استخداما دائما في العمل منخفضة نسبيا إضافة إلى استخدام الشبكة لخدمة الانشغالات الشخصية للموظفين وليس للعمل.

أغلبية الإجابات تدل على أن أغلبية الاستعمالات لشبكة الانترنت تكون من أجل الحصول على معلومات وذلك بنسب متقاربة لكلتا الجامعتين وذلك بنسبة 38.98% لدى أفراد عينة جامعة الجزائر2 وبنسبة 38.21% لدى أفراد عينة جامعة هواري بومدين.

أما الاستعمالات الأخرى لشبكة الانترنت في جامعة الجزائر2 فتتمثل في: تحميل مضاد الفيروسات والتعرف على جديد ذلك والتطلع على الفايسبوك.

في حين أن الاستعمالات الأخرى لشبكة الانترنت في جامعة هواري بومدين فتتمثل في: التثقيف، شغل وقت الفراغ، تحديث موقع الجامعة.



شكل رقم(14) يبين حالات استخدام أفراد العينة لشبكة الانترنت في العمل

1. 4. 2. أسباب عدم استخدام أفراد العينة لشبكة الانترنت في العمل:

جدول رقم(15) يبين أسباب عدم استخدام أفراد العينة لشبكة الانترنت في العمل:

الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
سبب عدم استخدام الانترنت في العمل	ت	%	ت	%	ت	%
لأنك تظن أنها غير مفيدة ومضيعة للوقت	3	18.75	1	9.09	4	14,81
غير متاحة لك	8	50	9	81.82	17	62,96
لا تحسن استخدامها	5	31.25	1	9.09	6	22,22
المجموع	16	100	10	100	27	100

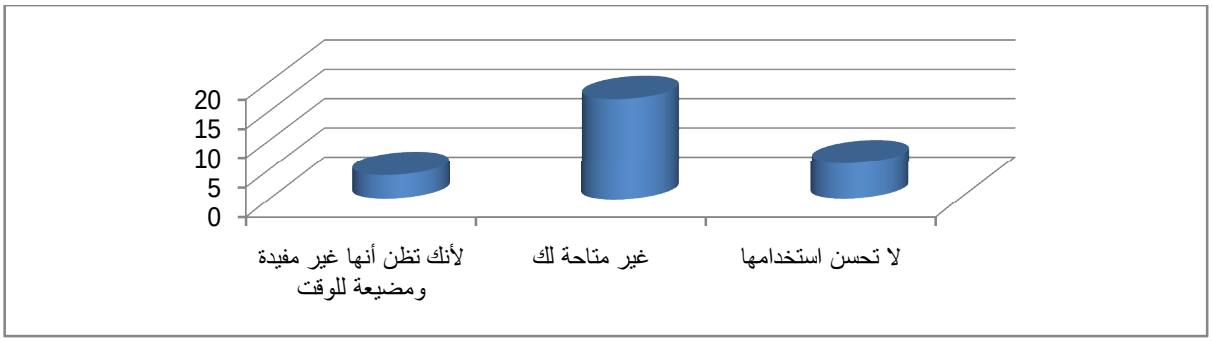
ملاحظة: الأرقام 16 و10 و27 تعني تكرار الإجابات وليس حجم العينة.

التحليل:

يبين الجدول رقم(15) أسباب عدم استخدام أفراد العينة لشبكة الانترنت في العمل، وبلغت نسبة الإجابات الخاصة بالفئة غير المستعملة للشبكة بسبب عدم إتاحتها لهم من طرف الجامعة ب 62.96 %، ونسبة 22.22 %منها بسبب أنهم لا يحسنون استعمالها لتليها نسبة 14.81 %لظنهم أن الشبكة غير مفيدة ومضيعة للوقت وبالتالي غير صالحة للعمل بها في الإدارات الجامعية.

منه نستنتج أن الموظفين يشكون من عدم توفير الجامعة شبكة الانترنت للجميع إذ أنها موفرة لفئة معينة فقط، كما أن بالنسبة للبعض الأخر فإن رغم توفيرها لهم إلا أنهم لا يملكون الكفاءات اللازمة لاستعمالها إضافة إلى نقص اهتمام الجامعة بتكوين الموظفين في هذا ا لمجال كما أن الشبكة قد تستعمل من قبل الموظفين في أمور غير العمل وبالتالي تصبح مضيعة للوقت ولا تخدم مصلحة الجامعة من جراء سوء الاستعمال لها.

أسباب عدم استعمال شبكة الانترنت للعمل يعود لكونها غير متاحة لأفراد عينة جامعة الجزائر2 وبنسبة 50% و أفراد عينة جامعة هواري بومدين بنسبة 81.82 %وهي نسبة مرتفع بالنسبة للأولى. ونسبة 31.25% من عدد أفراد عينة جامعة الجزائر2 لا يستعملونها بسبب أنهم لا يحسنون ذلك.



شكل رقم(15) يبين أسباب عدم استخدام أفراد العينة لشبكة الانترنت في العمل

1. 4. 3. استخدامات الجامعة لموقعها على الانترنت:

جدول رقم(16) يبين استخدامات الجامعة لموقعها على الانترنت:

الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
استخدام الانترنت في العمل	ت	%	ت	%	ت	%
نشر المعلومات	52	42.28	50	28.09	102	33,89
جلب المعلومات	14	11.38	25	14.05	39	12,96
التعريف بالجامعة	28	22.76	46	25.84	74	24,58
تقديم خدمات	15	12.19	36	20.23	51	16,94
الاتصال بالمتعاملين معها	12	9.76	16	8.99	28	9,30
الموردين	1	0.81	1	0.56	2	0,66
الشراء	1	0.81	3	1.68	4	1,33
أمور أخرى	0	00	1	0.56	1	0,33
المجموع	123	100	178	100	301	100

ملاحظة: الأرقام 123 و178 و301 تعني تكرار الإجابات وليس حجم العينة.

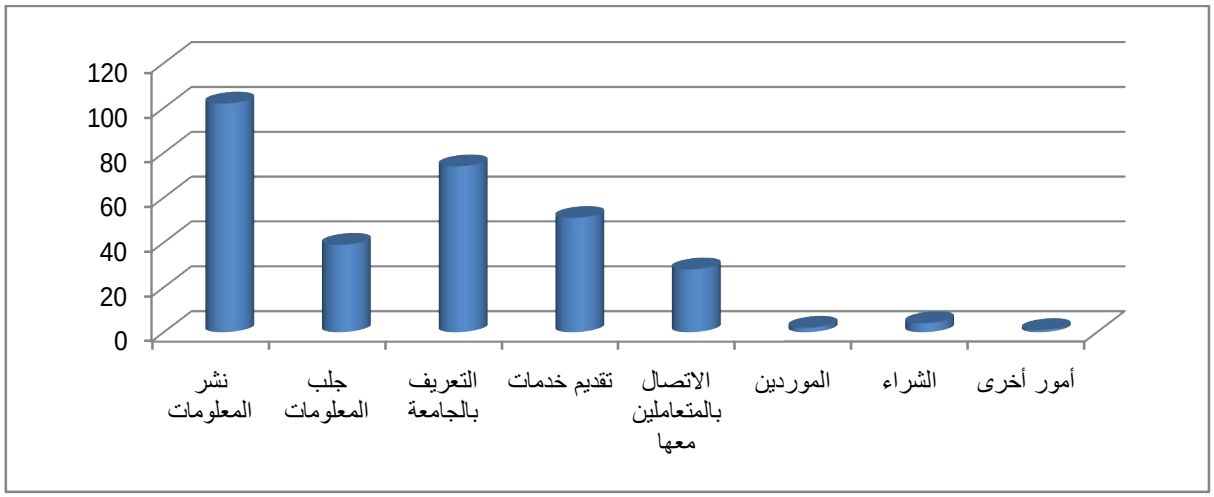
التحليل:

يبين الجدول رقم (16) مختلف استخدامات الجامعة لموقعها الإلكتروني على الانترنت، إذ قدرت نسبة استخدامه لنشر المعلومات ب 33.89 % طبعا هذا المؤشر يخدم الجانب الإعلامي للجامعة حيث تستغل موقعها لتقدم الإعلام لأكبر نسبة من الجمهور من طلبة، أساتذة، موظفين... تليها نسبة 24.58% الخاصة بالتعريف بالجامعة وبعدها نسبة 16.94% الخاصة بتقديم خدمات عبر موقعها ونسبة 9.30% المتعلقة بالاتصال بالمتعاملين معها ليأتي في الأخير بنسب منخفضة استعمال الجامعة لموقعها الإلكتروني للشراء بنسبة 1.33% و في علاقاتها مع الموردين بنسبة 0.33%.

وهذا أمر طبيعي لكون الهدف من وضع أي موقع هو نشر المعلومات وتقديم المنظمة التي أنشأته ومهامها ووظائفها وتقديم خدمات عبره وللأسف كما يبدو أن الإدارات الجامعية تعتمد موقعها في تقديم

الخدمات وفي الاتصال والإعلام بنسب ضئيلة والأمر غير الطبيعي هو تجمد هذا الموقع في بعض الأحيان ما يدل على نقص في التحكم.

أغلبية الإجابات تدل على أن أغلبية الاستعمالات تكون من أجل نشر المعلومات والتعريف بالجامعة وبنسب متقاربة لكلتا الجامعتين وذلك بنسبة 42.28% للأولى وبنسبة 22.76% للثانية لدى أفراد عينة جامعة الجزائر2 وبنسبة 28.09% للأولى و25.84 %للثانية لدى أفراد عينة جامعة هواري بومدين. بالإضافة إلى أن جامعة هواري بومدين تستخدم موقعها أكثر من جامعة الجزائر2 لتقديم خدمات بنسبة 20.23% في حين جامعة الجزائر2 بنسبة 12.9% فقط.



شكل رقم(16) يبين استخدامات الجامعة لموقعها على الانترنت

1. 5. استخدام الموظفين للبريد إلكتروني في العمل :

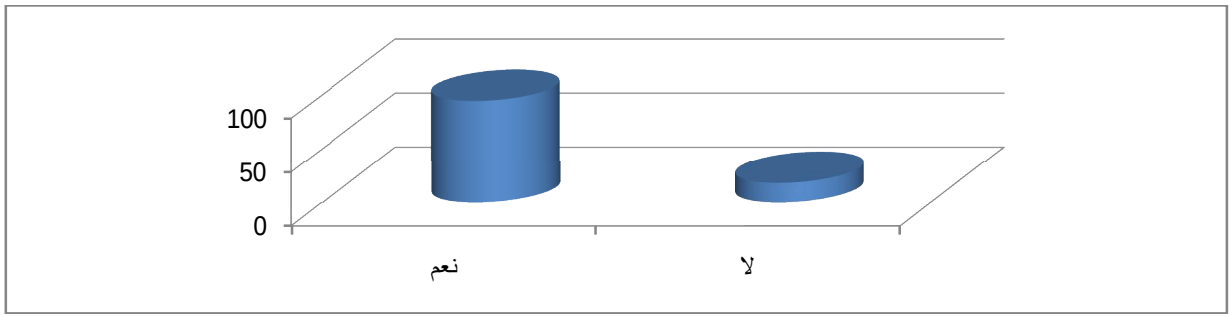
جدول رقم(17) يبين مدى امتلاك أفراد العينة لبريد إلكتروني:

الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	48	85.71	46	82.14	94	83,93
لا	8	14.29	10	17.86	18	16,07
المجموع	56	100	56	100	112	100

التحليل:

يبدو من خلال الجدول رقم(17) لامتلاك أفراد العينة لبريد إلكتروني أن أغلب أفراد العينة يملكون بريد إلكتروني وذلك بنسبة 83.39% لتبقي نسبة ضئيلة لا تملك بريد إلكتروني تقدر ب 16.07%. طبعا هذه النسبة تؤكد مدى أهمية البريد الالكتروني ولو كان شخصيا في تسهيل العمل وعملية الاتصال بين الموظفين وكذا التخفيض من تكلفة الفاكس والهاتف وربح الوقت.

نلاحظ أن اغلب أفراد عينة البحث لديهم بريد الكتروني بنسبة 85.71% لجامعة الجزائر2 وبنسبة 82.14% لجامعة هواري بومدين أي هناك تقارب.



شكل رقم(17) يبين امتلاك أفراد العينة لبريد إلكتروني

1. 5. 1. استخدام الموظفين للبريد الالكتروني في العمل:

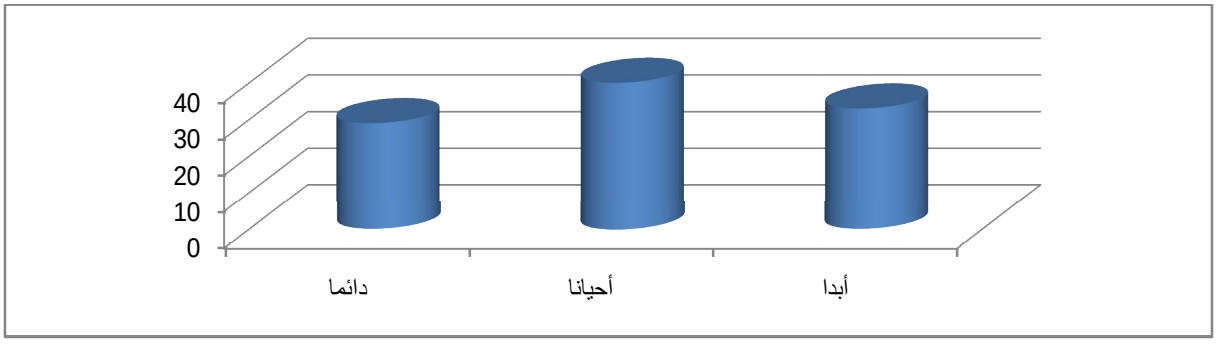
جدول رقم (18) يبين استخدام أفراد العينة للبريد الالكتروني في العمل:

الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
استخدام البريد الالكتروني في العمل	ت	%	ت	%	ت	%
دائما	16	28.57	13	28.26	29	28,43
أحيانا	22	39.29	28	39.13	40	39,22
أبدا	18	32.14	15	32.61	33	32,35
المجموع	56	100	56	100	112	100

التحليل:

يظهر من خلال الجدول رقم (18) استخدام أفراد العينة للبريد الالكتروني في العمل، وتقدر نسبة الموظفين المستعملين له في العمل أحيانا ب 39% أما غير المستخدمين له ب 32.35% لتأتي نسبة 28.43% للمستخدمين له دائما. وهذا يدل على أن فكرة استخدام البريد الالكتروني في العمل بدأت في التأصل نوعا ما في الإدارات الجامعية الجزائرية وهذا أمر إيجابي ولو أن ذلك بشكل محتشم.

كما يتضح انه تقريبا ثلثي عينتي البحث لا تستعمل البريد الالكتروني في العمل ابد وذلك بنسب متقاربة 32.14% بالنسبة جامعة الجزائر2 وبنسبة 32.61% بالنسبة هواري بومدين. أما الأغلبية فيستعملونه أحيانا وذلك بنسبة 39.29% لجامعة الجزائر2 وبنسبة 39.13% لجامعة هواري بومدين أي هناك تقارب. أما الباقي فيستعملونه استعمال دائم.



شكل رقم(18) يبين استخدام أفراد العينة للبريد الالكتروني في العمل

1. 6. استخدام الموظفين لشبكة الانترانت في العمل:

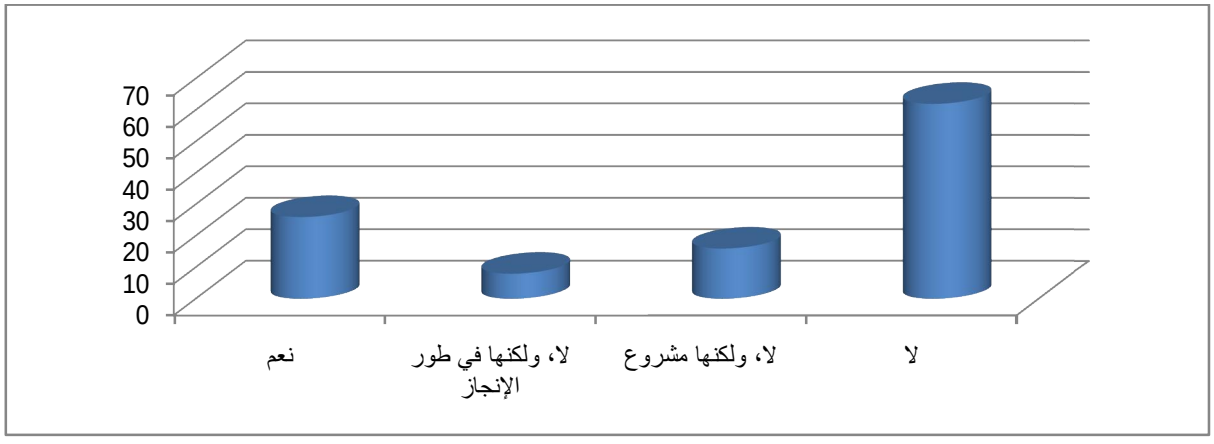
جدول رقم(19) يبين امتلاك شبكة اتصال داخلية (Intranet):

الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
امتلاك شبكة انترانت	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	10	17.86	16	28.57	26	23,21
لا، ولكنها في طور الإنجاز	6	10.71	2	3.57	8	7,14
لا، ولكنها مشروع	10	17.86	6	10.71	16	14,29
لا	30	53.57	32	57.14	62	55,36
المجموع	56	100	56	100	112	100

التحليل:

يبين الجدول رقم(19) امتلاك شبكة اتصال داخلية (Intranet)، وبلغت نسبة الموظفين الذين يقرون بعدم وجودها ب 55.36% و 23.21% منهم يقرون بوجودها، أما نسبة الذين يرون بأنها مازالت مشروع فتقدر ب 14.29% ونسبة 7.14% منهم يقرون بأنها في طور الإنجاز. ما يعني أنها غير متاحة لكل الموظفين ومحتكرة فقط لدى بعض وغير معمم أو أنها غير متوفرة تماما وسوف يتضح لنا ذلك من خلال الجداول الآتية.

نلاحظ هنا أن نسبة 17.86% من أفراد عينة جامعة الجزائر2 و 28.57% من أفراد جامعة هواري بومدين يقرون أن الجامعة تملك شبكة انترانت في حين نسبة 53.57 من أفراد عينة جامعة الجزائر2 و 57.14% من أفراد جامعة هواري بومدين. ما يعني أنها غير متاحة أو غير موفرة لكلا موظفي الجامعتين ومحتكرة فقط لدى بعض وغير معمم.



شكل رقم(19) يبين امتلاك شبكة اتصال داخلية (Intranet)

1. 6. 1. استخدام الموظفين لشبكة الانترانت في العمل:

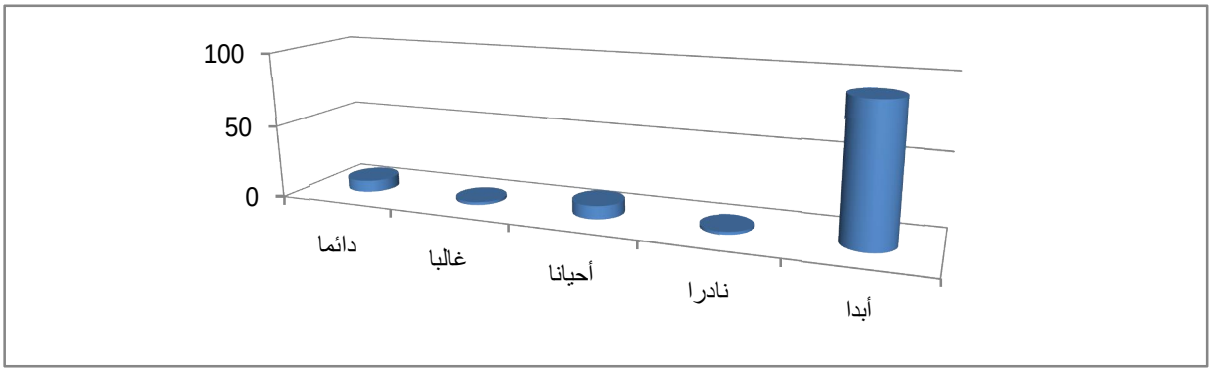
جدول رقم(20) يبين استخدام شبكة اتصال داخلية (Intranet):

الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
استخدام الانترانت في العمل	ت	%	ت	%	ت	%
دائما	3	5.36	5	8.93	8	7,14
غالبا	0	00	2	3.57	2	1,79
أحيانا	2	3.57	7	12.5	9	8,04
نادرا	2	3.57	0	00	2	1,79
أبدا	49	87.5	42	75	91	81,25
المجموع	56	100	56	100	112	100

التحليل:

يتضح من الجدول رقم (20) استخدام شبكة اتصال داخلية (Intranet)، وبلغت نسبة أفراد العينة غير المستعملين لها بتاتا ب 81.25% و 8.04% منهم أحيانا، لتليها نسبة 7.14% للمستعملين لها غالبا و 1.79% للمستعملين لها نادرا.

وهذا يؤكد أن الجامعة لم توفر لموظفيها هذه الشبكة رغم أهميتها في الزيادة من فعالية الموظف والمنظمة وكذا غياب الإعلام والتكوين في هذا المجال.



شكل رقم(20) يبين استخدام شبكة اتصال داخلية (Intranet)

1. 6. 2. مختلف استعمالات الموظفين لشبكة الاتصال الداخلية (Intranet):

جدول رقم(21) يبين مختلف استعمالات شبكة الاتصال الداخلية (Intranet):

الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
استخدام الانترنت في العمل ل	ت	%	ت	%	ت	%
الاتصال بالموظفين داخل الجامعة	0	00	3	10.71	3	7,32
عملية التسيير	4	23.53	8	28.57	12	29,27
الاتصال بالموظفين في فروع الجامعة	2	11.76	2	7.14	4	9,76
مراقبة العمل	5	23.53	4	14.29	9	21,95
الحصول على معلومات	1	5.88	10	35.71	11	26,83
توفير فضاء اجتماعي	1	5.88	1	3.57	2	4,88
المجموع	17	100	28	100	41	100

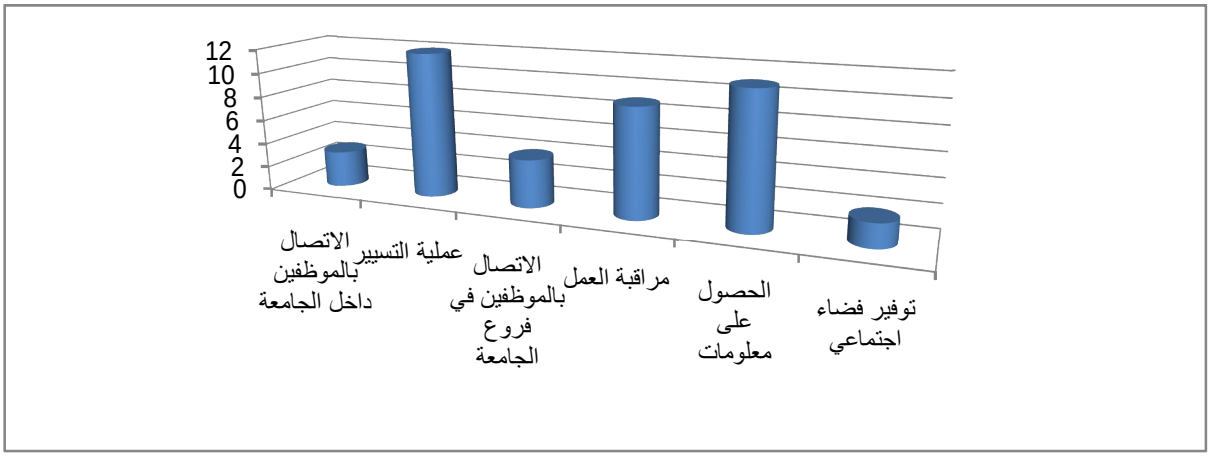
ملاحظة: الأرقام17 و28 و41 تعني تكرار الإجابات وليس حجم العينة.

التحليل:

يظهر الجدول رقم (21) مختلف استعمالات شبكة الاتصال الداخلية (Intranet) في العمل، وحسب الموظفين المبحوثين فإنهم يستعملونها في عملية التسيير بنسبة 29.27% وللحصول على معلومات وهذا بنسبة 26.83% وفي مراقبة العمل بنسبة 21.95% لتأتي بنسب منخفضة استعماله للاتصال بالموظفين في فروع الجامعة بنسبة تقدر ب 9.76% وللاتصال بالموظفين داخل الجامعة بنسبة 7.32% وفي الأخير لتوفير فضاء اجتماعي بنسبة 4.88%.

إذ يبدو أن الانترانت غير مستعملة كما ينبغي إذ يمكن استغلال خدماتها أكثر مما هو عليه في واقع الإدارات الجامعية.

تستعمل لدى ممتلكيها سواء في عملية التسيير بنسبة 28.57% والحصول على معلومات بنسبة 35.71% لدى أفراد جامعة هواري بومدين وفي التسيير ومراقبة العمل بنفس النسبة 23.53% بالنسبة لجامعة الجزائر2.



شكل رقم(21) يبين مختلف استعمالات شبكة الاتصال الداخلية (Intranet)

1. 6. 3. أسباب عدم استخدام الموظفين لشبكة الاتصال الداخلية (Intranet):

جدول رقم(22) يبين أسباب عدم استخدام شبكة الاتصال الداخلية (Intranet):

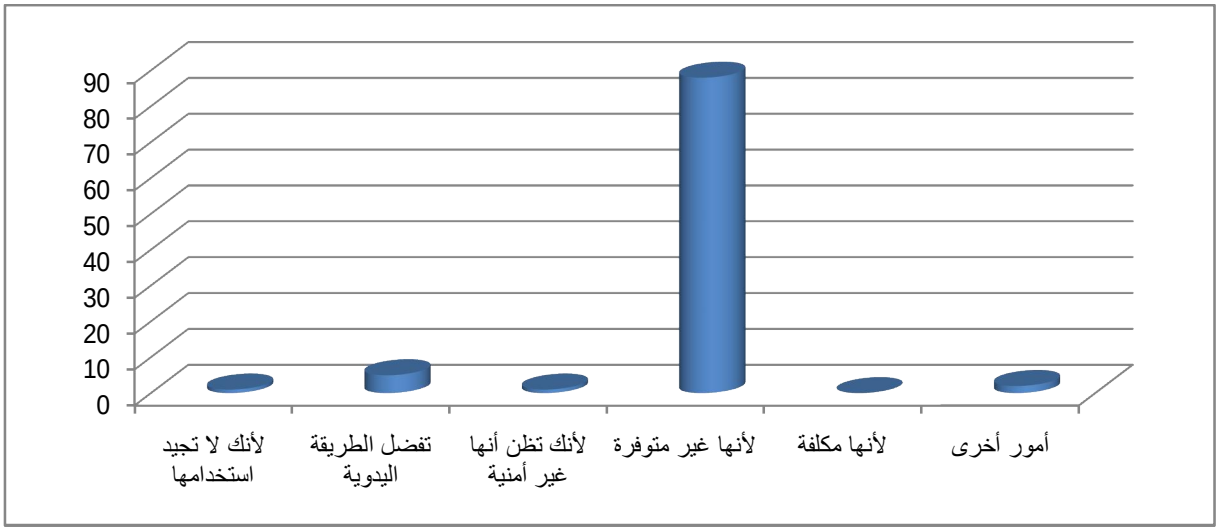
الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
استخدام الانترنت في العمل ل	ت	%	ت	%	ت	%
لأنك لا تجيد استخدامها	1	1.89	0	00	1	1,03
تفضل الطريقة اليدوية	3	5.66	2	4.55	5	5,15
لأنك تظن أنها غير أمنية	0	00	1	2.27	1	1,03
لأنها غير متوفرة	47	88.68	41	93.18	88	90,72
لأنها مكلفة	0	00	0	00	0	0,00
أمور أخرى	2	3.77	0	00	2	2,06
المجموع	53	100	44	100	97	100

ملاحظة: الأرقام53 و44 و97 تعني تكرار الإجابات وليس حجم العينة.

التحليل:

يبدي الجدول رقم (22) أسباب عدم استخدام شبكة الاتصال الداخلية (Intranet) من قبل موظفي الإدارات الجامعية، ومن أهم الأسباب التي جاءت وبنسبة مرتفعة هي عدم توفرها لنسبة 90.72% من الموظفين لتأتي الأسباب الأخرى بنسب منخفضة تقدر بنسبة 5.15% من الموظفين لتفضيلهم الطريقة اليدوية وبالنسبة نفسها 1.03% لكون الموظفين لا يجيدون استعمالها و ظنهم أنها غير أمنية. وهذه النسبة دليل على أن كلتا الجامعتين لم توفر هذه الشبكة بعد لموظفيها وهذا أمر مؤسف إذ نلاحظ غياب هذه الثقافة رغم التطورات الحاصلة في هذا المجال.

منه فإن سبب عدم استعمال الانترانت لدى الأغلبية الساحقة راجع لعدم توفرها بنسبة 88.68% بالنسبة لجامعة الجزائر 2 و93.18% بالنسبة لجامعة هواري بومدين أي أنه هناك تقارب.



شكل رقم(22) يبين أسباب عدم استخدام شبكة الاتصال الداخلية (Intranet)

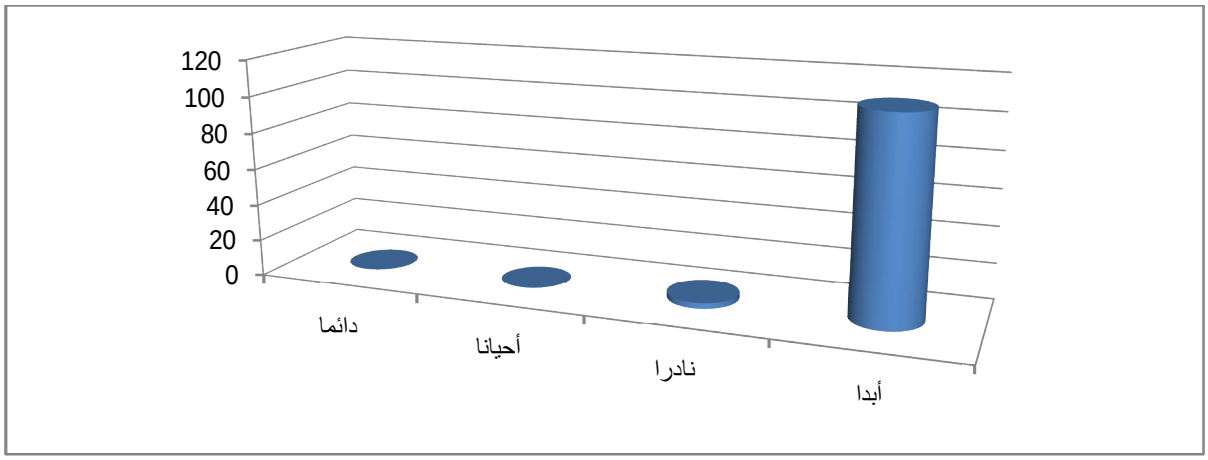
1. 7. استخدام الموظفين لشبكة الاتصال الخارجية الاكسترانت Extranet في العمل:

جدول رقم (23) يبين استخدام شبكة اتصال خارجية الاكسترانت Extranet في العمل:

الجامعة	الجزائر2		هواري بومدين		المجموع	
استخدام الاكسترانت في العمل	ت	%	ت	%	ت	%
نادرا	3	5.36	0	00	3	2,68
أبدا	53	94.53	56	100	109	97,32
المجموع	56	100	56	100	112	100,00

التحليل:

يتضح من خلال الجدول رقم (23) لاستخدام شبكة اتصال خارجية الاكسترانت Extranet في العمل، أن استعمال الاكسترانت يكاد يكون منعدم إن لم نقل منعدم ،وهذا ما تؤكده نسبة 97.32% من الموظفين الذين يقرون بعدم استعمالها بتاتا و 2.68% منهم يستعملونها نادرا. منه نلاحظ أن استعمال الاكسترانت يكاد يكون منعدم أن لم نقل منعدم.



شكل رقم(23) يبين استخدام شبكة اتصال خارجية الاكسترانت Extranet في العمل

1. 7. 1. أسباب عدم استخدام الموظفين لشبكة الاتصال الخارجية الاكسترانت Extranet:

جدول رقم(24) يبين أسباب عدم استخدام شبكة اتصال خارجية الاكسترانت Extranet:

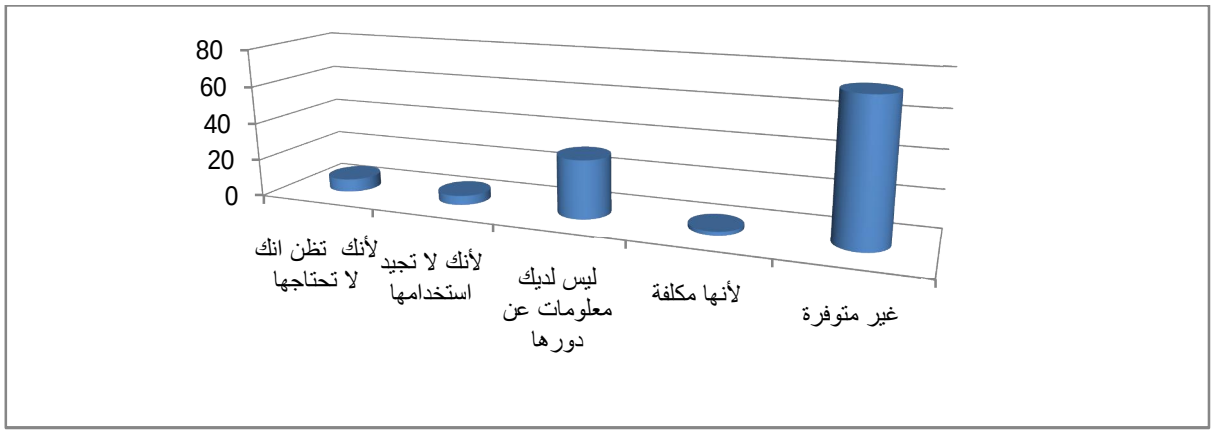
الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
عدم استخدام الاكسترانت في العمل	ت	%	ت	%	ت	%
لأنك تظن انك لا تحتاجها	1	1.59	6	10.71	7	5,88
لأنك لا تجيد استخدامها	2	3.17	3	5.36	5	4,20
ليس لديك معلومات عن دورها	14	22.22	17	30.56	31	26,05
لأنها مكلفة	1	1.59	1	1.79	2	1,68
غير متوفرة	45	71.42	29	51.79	74	62,18
المجموع	63	100	56	100	119	100

ملاحظة: الأرقام 63 و56 و119 تعني تكرار الإجابات وليس حجم العينة.

التحليل:

يبين الجدول رقم (24) أسباب عدم استخدام شبكة اتصال خارجية الاكسترانت Extranet، ومن أهم الأسباب التي جاءت وبنسبة مرتفعة هي عدم توفرها لنسبة 62.18% من الموظفين و لعدم توفر معلومات لدى الموظفين عن دورها بنسبة 26.05% لتأتي الأسباب الأخرى بنسب منخفضة تقدر بنسبة 5.88% من الموظفين لظنهم أنهم ليسوا في حاجة إليها في عملهم و 4.20% منهم لعدم إجادتهم لاستعمالها ليأتي سبب أنها مكلفة بنسبة 1.68%. وهذه النسبة دليل على أن كلتا الجامعتين لم توفر هذه الشبكة بعد لموظفيها وهذا أمر مؤسف إذ نلاحظ غياب هذه الثقافة التطوير والتقدم ومسايرة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

إذن السبب في عدم استخدام الاكسترانت في العمل يعود إلى كونها غير متوفرة بالدرجة الأولى وذلك بنسبة 71.42% في جامعة الجزائر2 ونسبة 51.79% في جامعة هواري بومدين وعدم وجود إعلام عن دورها بالدرجة الثانية وذلك بنسبة 22.22% في جامعة الجزائر2 ونسبة 30.56% في جامعة هواري بومدين.



شكل رقم(24) يبين أسباب عدم استخدام شبكة اتصال خارجية الاكسترانت Extranet

1. 8. امتلاك الموظفين فكرة عن التسيير الإلكتروني للوثائق La GED: la Gestion électronique de documents :

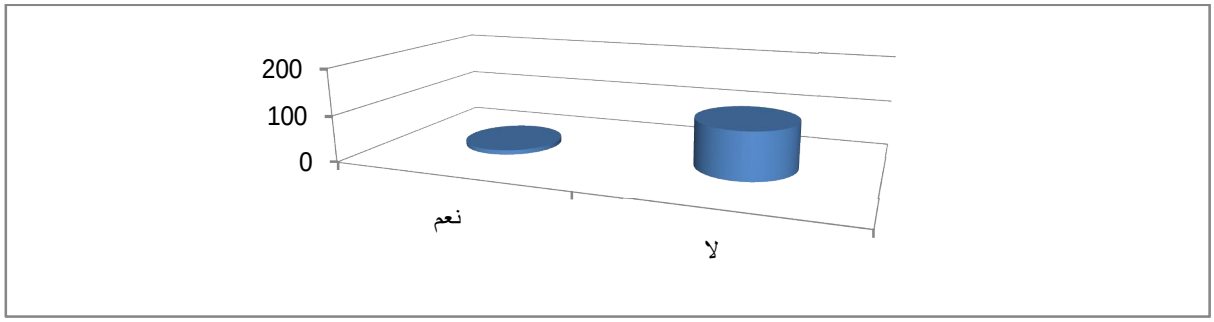
جدول رقم(25) يبين امتلاك فكرة عن التسيير الإلكتروني للوثائق La GED:

الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	5	8.93	5	8.93	10	8,93
لا	51	91.07	51	91.07	102	91,07
المجموع	56	100	56	100	112	100

التحليل:

يتضح من خلال الجدول رقم (25) مدى امتلاك فكرة عن التسيير الإلكتروني للوثائق La GED، وقد بلغت نسبة الموظفين المبحوثين الذين لا يملكون أي فكرة عن التسيير الإلكتروني للوثائق La GED ب91.07% لتكون نسبة الذين يملكون معلومات عنها منخفضة جدا تقدر ب 8.93%. وهذا دليل على أن الإدارات الجامعية بعيدة كل البعد عن مشروع الإدارة الإلكترونية.

رغم العلم أن التسيير الإلكتروني للوثائق La GED: la Gestion électronique de documents مهم ومسهل للتسيير الإداري فإننا نلاحظ أن الأغلبية من أفراد العينة لا يملكون ولا فكرة عنه.



شكل رقم(25) يبين امتلاك فكرة عن التسيير الإلكتروني للوثائق La GED

1. 9. استعمال الموظفين لأدوات ووسائل حماية المعلومات:

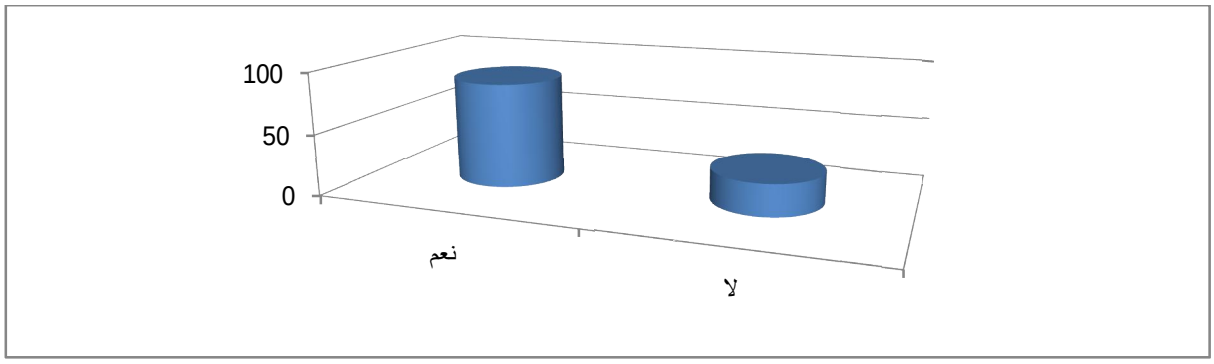
جدول رقم(26) يبين مدى استعمال أدوات ووسائل حماية المعلومات:

الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	38	67.86	48	85.71	86	76,79
لا	18	32.14	8	14.29	26	23,21
المجموع	56	100	56	100	112	100

التحليل:

يتبين من خلال الجدول رقم 26% مدى استعمال أدوات ووسائل حماية المعلومات، وقد بلغت نسب الموظفين المبحوثين الذين يستعملونها ب 76.79% ، في حين نسبة الذين لا يستعملونها قدرت ب 23.21%. وهذا المؤشر دليل على وعي الموظفين بأهمية الحفاظ على معلوماتهم من القرصنة والتلف.

إذ أنه من الملاحظ أن أغلب أفراد العينة يستعملون وسائل حماية المعلومات وذلك بنسبة 67.86% في جامعة الجزائر2 وبنسبة85.71% في جامعة هواري بومدين.



شكل رقم(26) يبين مدى استعمال أدوات ووسائل حماية المعلومات

1. 9. 1. أدوات ووسائل حماية المعلومات المستعملة:

جدول رقم(27) يبين أدوات ووسائل حماية المعلومات المستعملة:

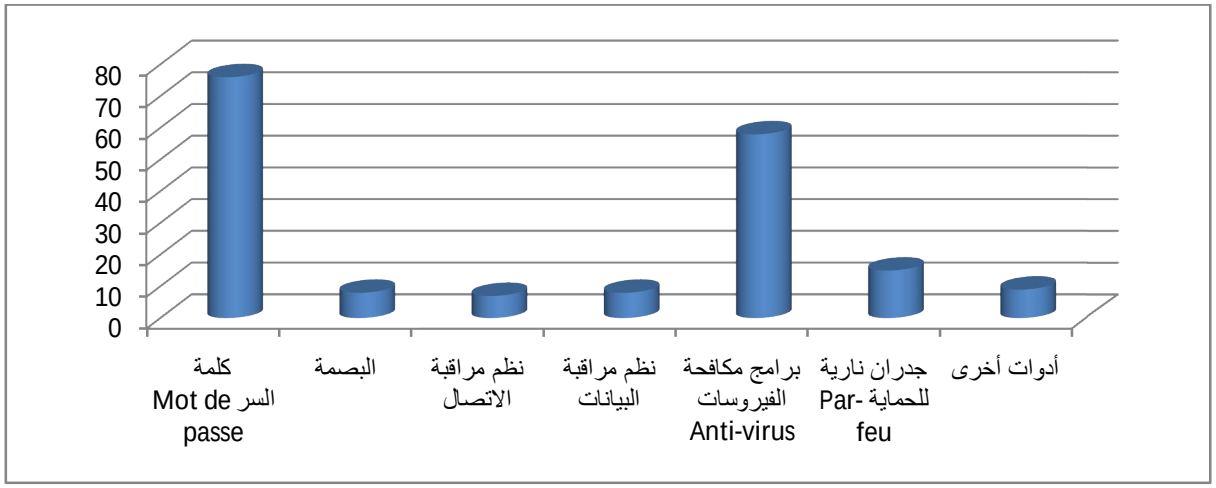
الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
كلمة السرMot de passe	35	42.68	41	40.20	76	41,99
البصمة	0	00	8	7.84	8	4,42
نظم مراقبة الاتصال	3	3.66	4	3.92	7	3,87
نظم مراقبة البيانات	2	2.44	6	5.88	8	4,42
برامج مكافحة الفيروسات Anti-virus	27	32.93	31	30.39	58	32,04
جدران نارية للحماية Pare-feu	6	7.32	9	8.82	15	8,29
أدوات أخرى	9	10.98	0	00	9	4,97
المجموع	82	100	102	100	181	100

ملاحظة: الأرقام 82 و102 و181 تعني تكرار الإجابات وليس حجم العينة.

التحليل:

يظهر الجدول رقم (27) أدوات ووسائل حماية المعلومات المستعملة،إذ أن وسائل الحماية الأكثر استعمالا هي وضع كلمة السر بنسبة 41.99% وتثبيت برامج مكافحة الفيروسات بنسبة 32.04%، لتأتي الوسائل الأقل استعمالا مثل الجدران النارية للحماية بنسبة 8.29%، نظم مراقبة البيانات والبصمة الالكترونية (لتسجيل الحضور) بنفس النسبة وهي 4.42%، وفي الأخير نظم مراقبة الاتصال بنسبة 3.87%. منه نستنتج أن الوسائل الأكثر استعمالا تتميز ببساطتها إطلاع عامة الناس عليها.

من خلال النتائج يتبين أنه من وسائل الحماية الأكثر استعمالا هو كلمة السر بنسبة 42.68% في جامعة الجزائر2 و 40.20% في جامعة هواري بومدين وبرامج مكافحة الفيروسات Anti-virus بنسبة 32.93 %في جامعة الجزائر2 و30.39% في جامعة هواري بومدين وبالتالي هناك تقارب في النسب. أما الوسائل الأخرى فمستعملة بنسب ضئيلة جدا في كل من الجامعتين.



شكل رقم(27) يبين أدوات ووسائل حماية المعلومات المستعملة

1. 10. طرق اكتساب الموظفين خبرة في استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال:

جدول رقم(28) يبين طرق اكتساب الموظفين خبرة في استخدام التكنولوجيات الإعلام والاتصال

الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
	ت	%	ت	%		%
العمل داخل الجامعة	26	29.21	33	37.5	59	35,33
الاحتكاك بالبيئة الخارجية للجامعة	22	24.72	6	6.82	28	16,77
تكوين ذاتي	28	31.46	33	37.5	51	30,54
دورات تكوينية	13	14.61	16	18.18	29	17,37
المجموع	89	100	88	100	167	100,00

ملاحظة: الأرقام 89 و88 و167 تعني تكرار الإجابات وليس حجم العينة.

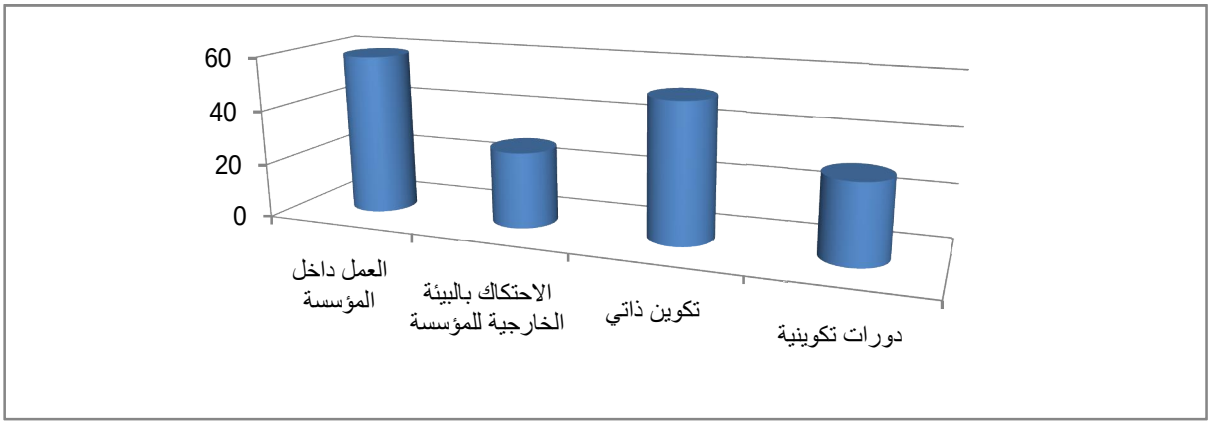
التحليل:

يبين الجدول رقم (28) طرق اكتساب الموظفين خبرة في استخدام التكنولوجيات الإعلام والاتصال، وقد قدرت نسبة إجابات الموظفين الذين صرحوا أن العمل داخل الجامعة هو الذي ساعدهم على اكتساب خبرة في استخدام التكنولوجيات الإعلام والاتصال ب35.33%، ويليها نسبة 30.54% من الإجابات تصرح

أن هذه الخبرة راجعة لتكوينهم الذاتي، لتليها بنسب متقاربة القيام بدورات تكوينية بنسبة 17.37% والاحتكاك بالبيئة الخارجية للجامعة بنسبة 16.33%.

وهذا أمر طبيعي إذ أن العمل الجماعي داخل أي منظمة يساهم في الرفع من مستوى الموظفين وخاصة إن كان الاحتكاك بمختصين في المجال إضافة إلى أن مع التطور التكنولوجي فإن أغلبية الأفراد يحاولون إشباع فضولهم والتطلع على كل ما هو جديد وذلك من الطبيعة البشرية. إلا أنه يبدو أن الجامعة لا تري اهتمام جيد لتكوين الموظفين في هذا المجال.

ومن خلال النتائج يتبين أنه من الأمور التي ساعدك أفراد عينة البحث على اكتساب خبرة في استخدام التكنولوجيات الإعلام والاتصال هي بالدرجة الأولى تكوين ذاتي بنسبة 31.46% في جامعة الجزائر2 و37.5% في جامعة هواري بومدين وبالدرجة الثانية العمل داخل المؤسسة بنسبة 29.21% في جامعة الجزائر2 و 37.5% في جامعة هواري بومدين أي هناك تقارب. أما الأمور الأخرى فتساعد بنسب قليلة.



شكل رقم(28) يبين طرق اكتساب الموظفين خبرة في استخدام التكنولوجيات الإعلام والاتصال

1. 11. إستراتيجية الجامعة في مواكبة التطورات التكنولوجية:

جدول رقم(29) يبين إستراتيجية الجامعة في مواكبة التطورات التكنولوجية:

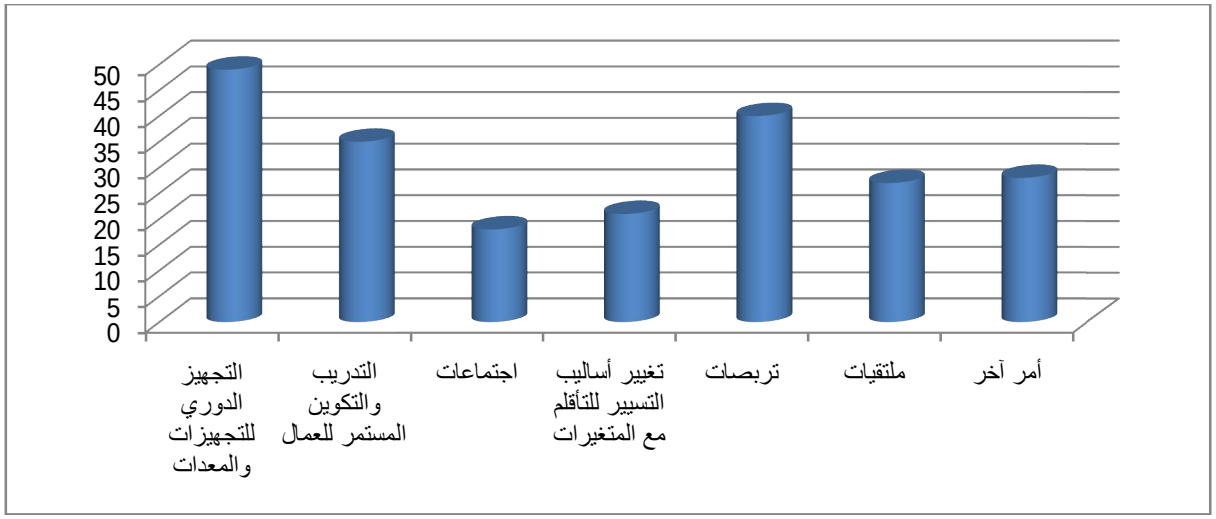
الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
إستراتيجية الجامعة	ت	%	ت	%	ت	%
التجهيز الدوري للتجهيزات والمعدات	30	31.91	19	15.32	49	22,48
التدريب والتكوين المستمر للعمال	18	19.15	17	13.71	35	16,06
اجتماعات	6	6.38	12	9.68	18	8,26
تغيير أساليب التسيير للتأقلم مع المتغيرات	11	11.70	10	8.06	21	9,63
تربصات	15	15.96	25	20.16	40	18,35
ملتقيات	6	6.38	21	16.94	27	12,39
أمر آخر	8	8.51	20	16.13	28	12,84
المجموع	94	100	124	100	218	100

ملاحظة: الأرقام 94 و124 و218 تعني تكرار الإجابات وليس حجم العينة.

التحليل:

تتضح من خلال الجدول رقم (29) يبين إستراتيجية الجامعة في مواكبة التطورات التكنولوجية، إذ ترد 22.48% من إجابات أفراد العينة موافقة على أن من استراتيجياتها التجهيز الدوري للتجهيزات والمعدات لتليها القيام بتربصات بنسبة 18.35% و 16.06% فيما يخص التدريب والتكوين المستمر، ليأتي بعد ذلك القيام بملتقيات بنسبة 12.84% وتغيير أساليب التسيير للتأقلم مع المتغيرات بنسبة 9.35% وفي الأخير القيام باجتماعات بنسبة 8.26%. إذ انه أي تغيير في التجهيز لابد أن يرافق بتكوين سواء في استعمال العتاد أو البرمجيات من أجل الاستفادة منها.فتجهيز بدون تكوين لا فائدة منه وتكوين بدو تجهيز لا فائدة منه أيضا.

كما يتضح أن إستراتيجية الجامعة في مواكبة التطورات التكنولوجية تتمثل التجهيز الدوري بأكبر نسبة هي 31.91% في جامعة الجزائر2 تتمثل في التربصات بنسبة 20.16% في جامعة هواري بومدين.



شكل رقم(29) يبين إستراتيجية الجامعة في مواكبة التطورات التكنولوجية

1. 11. 1. مدى مسايرة الجامعة للتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

جدول رقم(30) يبين مسايرة الجامعة للتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
مسايرة لها	3	5.36	9	16.07	12	10,71
نوعا ما	38	67.86	30	53.57	68	60,71
تعيش في عزلة عنها	15	26.79	17	30.36	32	28,57
المجموع	56	100	56	100	112	100

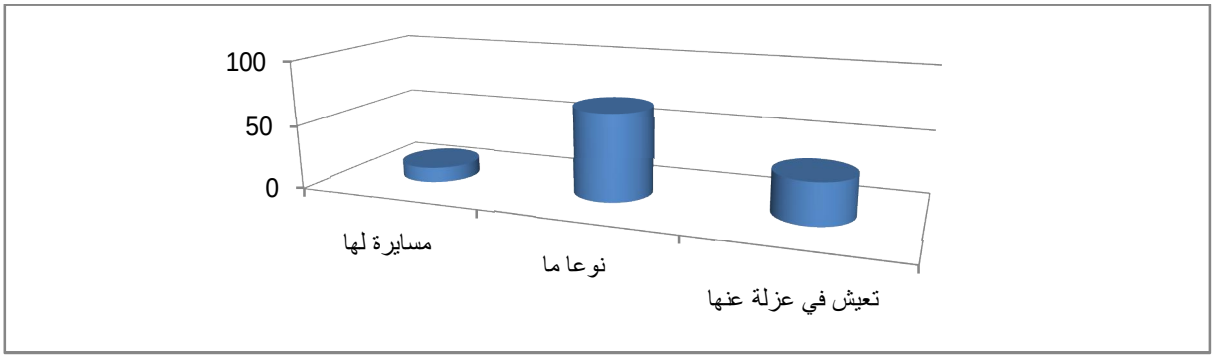
التحليل:

يبين الجدول رقم (30) مسايرة الجامعة للتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، تميل آراء الموظفين إلى الموافقة على أن الإدارات الجامعية مسايرة نوعا ما للتطورات الحاصلة في مجال

تكنولوجيا الإعلام والاتصال بنسبة مرتفعة تقدر ب 60.71%، وتعيش في عزلة عنها بنسبة 28.57%، لتليها مسايرة لها بنسبة منخفضة تقدر ب 10.71%.

انه لأمر طبيعي أن تأتي نسبة مسايرة الإدارات الجامعية للتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال نوعا ما بنسبة مرتفعة، لأن وضعية إدارات الجامعات الأجنبية لا يمكن مقارنتها بوضعية إدارات الجامعات الجزائرية، إلا أنها تحاول مسايرته والسير قدما.

كما يتضح أن اغلب أفراد العينة يتفقون بالدرجة الأولى أن جامعتهم مسايرة نوعا لتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وذلك بنسبة 67.86% بالنسبة لجامعة الجزائر2 و53.57% بالنسبة لجامعة هواري بومدين . ثم يأتي بالدرجة الثانية اتفاقهم أن جامعتهم تعيش في عزلة عن نوعا التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وذلك بنسبة 26.79 بالنسبة لجامعة الجزائر2 و30.36% بالنسبة لجامعة هواري بومدين . ثم تأتي في الأخير فكرة أنها مسايرة له وبنسبة قليلة إذ أنه لا توجد فروق بين الجامعتين.



شكل رقم(30) يبين مسايرة الجامعة للتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال

2. تكنولوجيات الإعلام والاتصال ومختلف جوانب الأداء:

2. 1. ما يحققه استخدام التكنولوجيات المتوفرة في العمل بالنسبة للموظفين:

جدول رقم(31) يبين ما سيحققه استخدام التكنولوجيات المتوفرة في العمل:

الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
ما يحققه استخدام التكنولوجيات	ت	%	ت	%	ت	%
الانفتاح على العالم الخارجي	31	26.49	24	22.02	55	24,34
تحسين أداء	49	41.88	48	44.04	97	42,92
زيادة معلومات	31	26.46	31	28.44	62	27,43
أمر آخر	6	5.13	6	5.5	12	5,31
المجموع	117	100	109	100	226	100

ملاحظة: الأرقام 117 و109 و226 تعني تكرار الإجابات وليس حجم العينة.

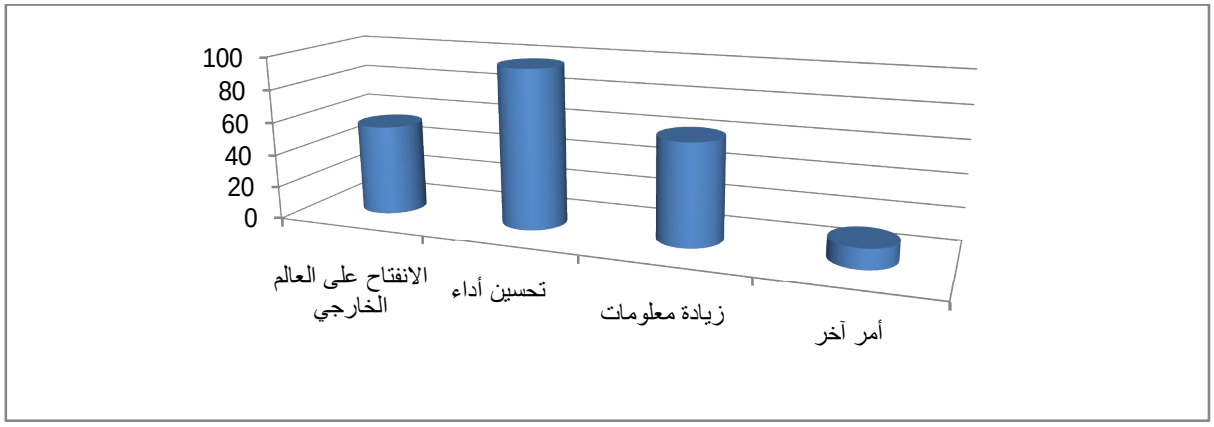
التحليل:

يبين الجدول رقم (31) ما يحققه استخدام التكنولوجيات المتوفرة في العمل لأفراد العينة، وحسب إجابات المبحوثين فإن توفير تكنولوجيا الإعلام والاتصال للموظفين سيحسن أدائهم بنسبة 42.92% ويساعد

في زيادة معلوماتهم بنسبة 27.92% ويساهم في الانفتاح على العالم الخارجي بنسبة 24.24%. إذ أن استخدام التكنولوجيات وتوفيرها للموظفين يحفزهم في أداء مهامهم ذلك بخلق لديهم شعورهم باهتمام المسؤولين بشأنهم ومصالحهم ذلك بتوفير لهم الوسائل الحديثة لتسهيل العمل عليهم وبالتالي تنمي الشعور بالانتماء والولاء للمنظمة التي ينتمي إليها.

كما يتضح أن توفير تكنولوجيا الإعلام والاتصال للموظفين يحسن أدائهم بنسبة 41.88% لأفراد جامعة الجزائر 2 وبنسبة 44.04% لأفراد جامعة هواري بومدين.

أما الأمور الأخرى التي سيحققها استخدام التكنولوجيات المتوفرة في العمل في جامعة الجزائر2 وهي بالتقريب نفسا في جامعة هواري بومدين فتتمثل في: التكوين والتدريب، تحسين نوعية العمل وخدمة الطلبة والباحثين بسرعة وكفاءة وإعلامهم بكل ما يحصل في القسم، تسهيل العمل وتطويره وتخفيف الضغط على الإدارة، الدراسة والتعرف على كل ما هو جديد.



شكل رقم (31) يبين ما سيحققه استخدام التكنولوجيات المتوفرة في العمل

2. 2. استخدامات الموظفين لتكنولوجيات الإعلام والاتصال:

جدول رقم(32) يبين فيما يتم استخدام التكنولوجيات المتوفرة في العمل:

الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
العمل	48	44.04	50	39.68	98	41,70
تطوير المهارات	44	40.37	47	37.30	91	38,72
الترفيه	17	15.59	23	18.25	40	17,02
أمر آخر	0	00	6	4.76	6	2,55
المجموع	109	100	126	100	235	100,00

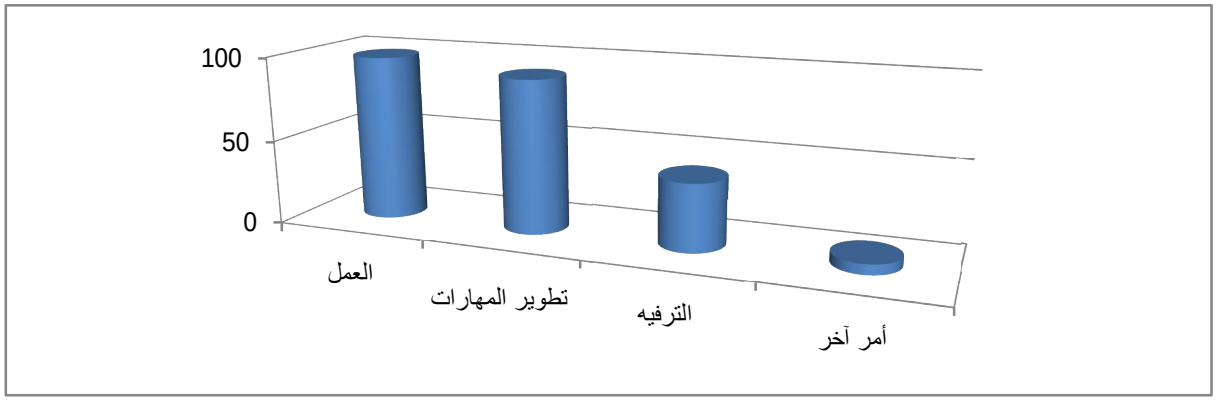
ملاحظة: الأرقام 109 و126 و235 تعني تكرار الإجابات وليس حجم العينة.

التحليل:

يبين الجدول رقم (32) مجالات أو مواضع استخدام التكنولوجيات المتوفرة في العمل، وحسب إجابات أفراد العينة فإن نسبة 41.70% تصرح باستعمالها للاستفادة منها في العمل، ونسبة 38.72% تؤكد باستغلالها لتطوير المهارات لتليها نسبة 17.02% تصرح باستعمالها في مجال الترفيه.

وهذا أمر مشجع مما يزيد من فعالية ونجاعة الإدارات الجامعية ولا بأس أيضا في استعمالها للترفيه فإن المنظمات الحديثة تحاول إدماج فترات للراحة والترفيه بين ساعات عمل موظفيها وحتى القيام بالقيلولة من أجل الرفع من أداء موظفيها فعاليتهم.

منه يتضح أن أغلبية أفراد العينة إذا وفرت لهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل فإنهم يستعملونها للعمل بالدرجة الأولى ثم تطوير المهارات بالدرجة الثانية ليأتي في الأخير استعمالها للترفيه.



شكل رقم(32) يبين فيما يتم استخدام التكنولوجيات المتوفرة في العمل

2. 3. مساهمة استخدام التكنولوجيات في تسهيل العمل للموظفين وتحسين أدائهم:

جدول رقم(33) يبين اعتقاد أفراد العينة في مدى مساهمة الوسائل الموفرة في تحسين الأداء:

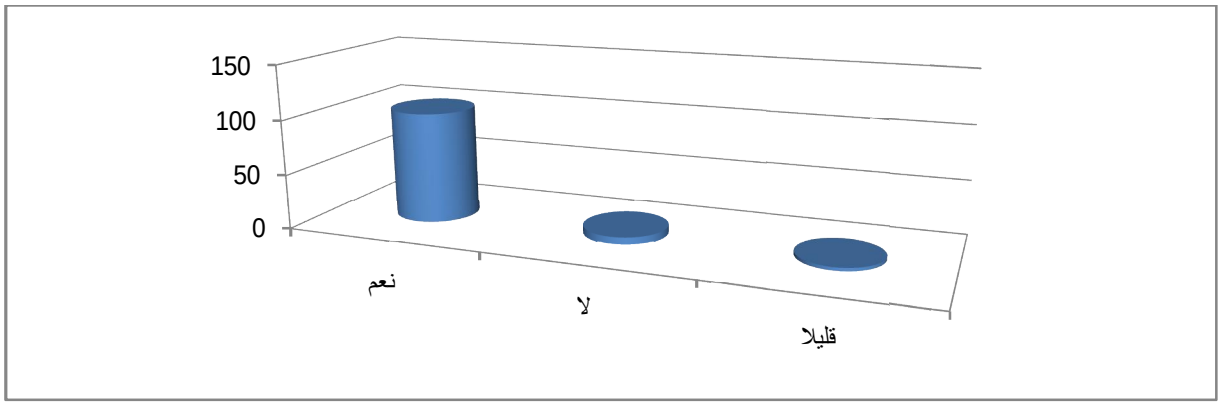
الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	52	92.86	50	89.29	102	91,07
لا	4	7.14	3	5.36	7	6,25
قليلا	0	00	3	5.36	3	2,68
المجموع	56	100	56	100	112	100

التحليل:

يوضح الجدول رقم (33) اعتقاد أفراد العينة في مساهمة الوسائل الموفرة في تحسين الأداء، إذ تقدر نسبة أفراد العينة الذين يعتقدون أن وسائل الإعلام والاتصال الموفرة ساهمت في تحسين الأداء ب 91.07%، وأما نسبة 6.25% منهم فيقرون بأنها لم تساهم لتليها نسبة 2.68% منهم يرن أنها ساهمت بشكل قليل فقط.

وهذه النسبة العالية دليل على أن استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال تحسن بشكل كبير من الأداء تفسير ذلك هو كونها تساعد على تفادي الأخطاء والإشعار بها في حالة وجودها إتاحة إمكانية تصحيحها مع تفادي التكرار وربح الوقت وتوفير الجهد...

ويتضح أن استخدام التكنولوجيا الموفرة لدى الموظفين سهل عليهم عملهم وحسن من أدائهم وذلك بنسبة 92.86% بالنسبة لجامعة الجزائر2 وبنسبة 89.29% لجامعة هواري بومدين إذ هناك تقارب بين الجامعتين.



شكل رقم (33) يبين اعتقاد أفراد العينة في مساهمة الوسائل الموفرة في تحسين الأداء

2. 3. 1. مساهمات الوسائل الموفرة في تحسين وتسهيل الأداء:

جدول رقم(34) يبين مساهمة الوسائل الموفرة في تحسين الأداء

الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
سرعة في أداء العمل	59	37.11	46	30.26	105	34,09
تقديم خدمات ذات جودة في وقت قياسي	22	14.10	29	19.08	51	16,56
إنجاز العمل بكفاءة ودقة	38	24.36	18	11.84	56	18,18
توفير الجهد والمال	19	12.18	21	13.82	40	12,99
انعكاس ايجابي على نوعية الأداء	13	8.33	38	25	51	16,56
أمر آخر	5	3.20	0	00	5	1,62
المجموع	156	100	152	100	308	100

ملاحظة: الأرقام 156 و152 و308 تعني تكرار الإجابات وليس حجم العينة.

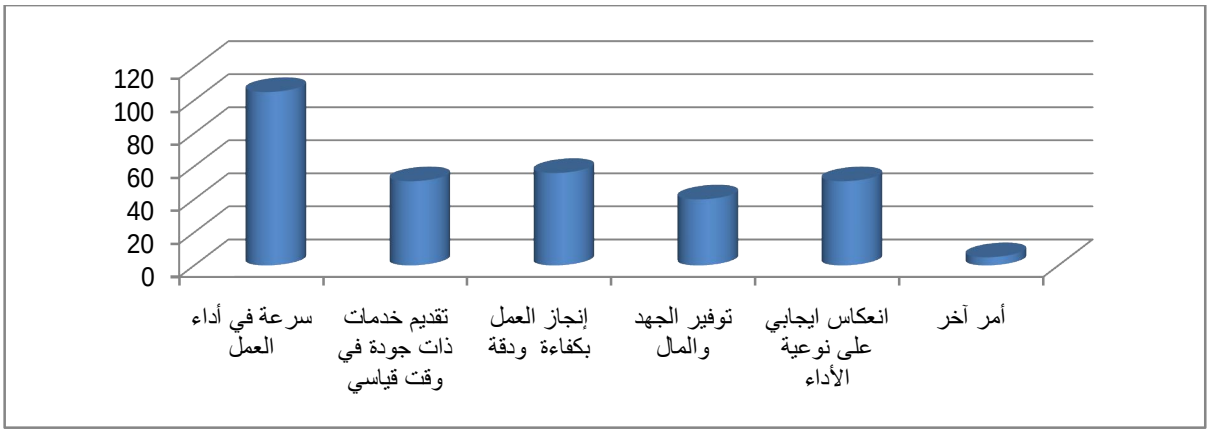
التحليل:

يبين الجدول رقم (34) مساهمة الوسائل الموفرة في تحسين الأداء أفراد العينة، تقدر نسبة مساهمتها في سرعة أداء العمل ب34.09% و بنسبة 18.18% في انجاز العمل بكفاءة ودقة، لتليها بنفس النسبة 16.56% لمساهمتها في تقديم خدمات ذات جودة في وقت قياسي وكذا إضفاء انعكاس ايجابي على نوعية الأداء وفي الأخير مساهمتها في توفير الجهد والمال بنسبة تقدر ب12.99%.

مؤكد أن استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال يزيد من سرعة القيام بالمهام وهذا أمر إيجابي أما فيما يخص توفيره للجهد والمال فإن ذلك يتحقق بعد فترة معينة من توفير هذه التكنولوجيات إذ في البداية بطبيعة الحال تصرف المنظمة أموال على العتاد والموظفون يبذلون جهد للتأقلم والتحكم فيها وبمجرد تجاوز هذه المرحلة سوف يشعر كل من الموظف والمؤسسة بالتحسن الذي سوف يحدث.

ويبدو من خلال النتائج أن استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال يحسن ويسهل الأداء من خلال مساعدتها بالدرجة الأولى على القيام بأداء العمل بسرعة لكلتا الجامعتين وذلك بنسبة 37.11% بالنسبة لجامعة الجزائر2 بنسبة 30.26% لجامعة هواري بومدين. وبالدرجة الثانية تساعد على إنجاز العمل بكفاءة ودقة بالنسب لجامعة الجزائر2 بنسبة 24.36% أما بالنسبة لجامعة هواري بومدين فلديها انعكاس ايجابي على نوعية الأداء وذلك بنسبة 25%.

أما الأمور الأخرى التي ذكرها موظفو جامعة الجزائر2 فتتمثل في: ترسيخ الجودة الشاملة في العملية الإدارية، تبادل الآراء والاتصال المباشر مع الآخرين، توسيع المعلومات الشخصية، التطور الذهني للموظف.



شكل رقم (34) يبين مساهمة الوسائل الموفرة في تحسين الأداء

2. 4. تغيير الوسائل التي وفرتها الجامعة من طريقة عمل الموظفين:

جدول رقم(35) يبين مدى تغيير الوسائل التي وفرتها المؤسسة من طريقة عمل أفراد العينة

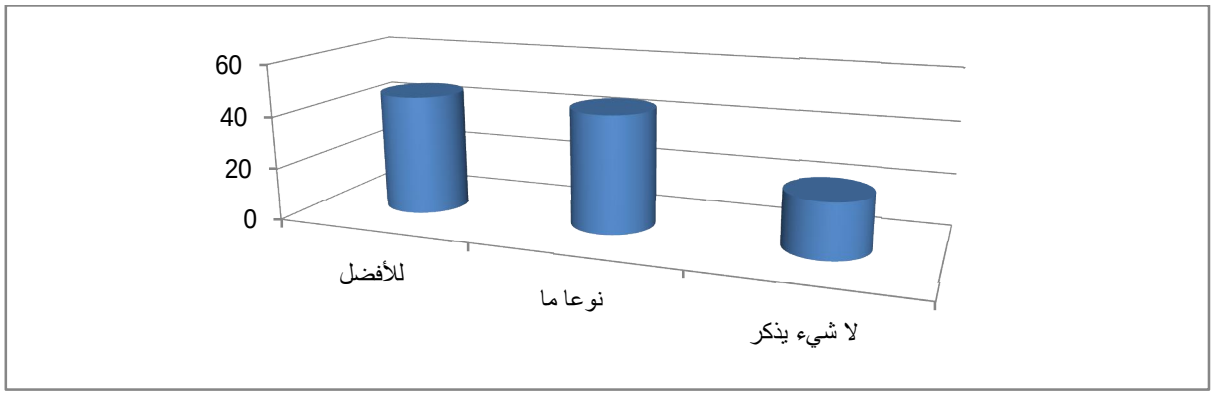
الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
للأفضل	26	46.43	20	35.71	46	41,07
نوعا ما	20	35.71	25	44.64	45	40,18
لا شيء يذكر	10	17.86	11	19.64	21	18,75
المجموع	56	100	56	100	112	100

التحليل:

يتضح من الجدول رقم (35) مدى تغيير الوسائل التي وفرتها المؤسسة من طريقة عمل أفراد العينة، إذ أن 41.07% من الموظفين المبحوثين يقرون أن الوسائل المتوفرة غيرت من طريقة عملهم نحو الأفضل، لتذكر نسبة 40.18 %منهم أنها غيرت فقط نوعا ما، في حين نسبة 18.75% يرون أنه لا يوجد أي تغيير يذكر.

حيث أن الوسائل التكنولوجية أوجد من أجل إحداث تغيير إيجابي والتحسين من طريقة العمل وتبسيطها، لذا فإن المجيبين بأنه لا يوجد تغيير يذكر سواء لأنهم بعد توظفهم مباشرة باشروا العمل بهذه الوسائل وبالتالي بديهيا لا يكون تغيير في عملهم أو أنهم غير راضين عن الوسائل المتوفرة او لأنها غير موفرة لهم.

ومن خلال النتائج نلاحظ الوسائل التي وفرتها الجامعة غيرت من طريقة عمل موظفي جامعة الجزائر2 للأفضل بنسبة مرتفعة متقاربة وهي46.43% والجامعة غيرت من طريقة عمل موظفي جامعة هواري بومدين نوعا ما بنسبة مرتفعة هي 44.64% .



شكل رقم(35) يبين مدى تغيير الوسائل التي وفرتها المؤسسة من طريقة عمل أفراد العينة

2. 5. مدى إحداث تجديد بإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في شكل العمل في الجامعة:

جدول رقم (36) يبين مدى إحداث تجديد بإدخال التكنولوجيات في شكل عمل أفراد العينة

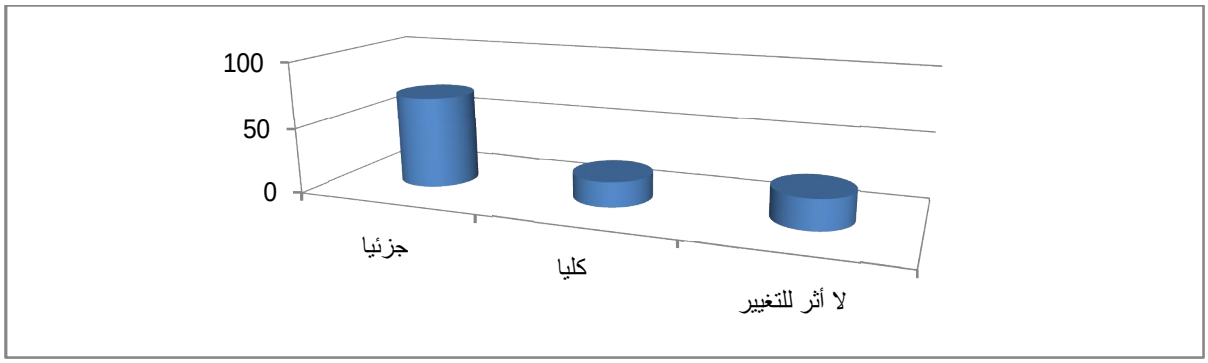
الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
جزئيا	34	60.71	36	64.29	70	62,50
كليا	13	23.21	6	10.71	19	16,96
لا أثر للتغيير	9	16.07	14	25	23	20,54
المجموع	56	00	56	100	112	100

التحليل:

يظهر الجدول رقم (36) مدى إحداث تجديد بإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في شكل عمل أفراد العينة، إذ نجد أن أغلب أفراد العينة يقرون أن التجديد في شكل العمل جزئي بنسبة بلغت 62.50%، و20.54% يرون انه ليس هناك أثر للتجديد، والباقي منهم يذكرون بان هناك تجديد كلي وذلك بنسبة تقدر ب16.96%.

وتفسير ذلك يمكن أن يكون بسبب توفير الوسائل والعتاد والبرمجيات عدم توفير تكوين وتدريب الموظفين عليه وعلى تقنيات تشغيلها لاستغلالها أحسن استغلال.

كما نلاحظ من خلال النتائج أإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال أحدث تجديدا بشكل جزئي في شكل العمل لكلتا الجامعتين بنسب مرتفعة ومتقاربة تتمثل في 60.71% بالنسبة لجامعة الجزائر2 و64.29% بالنسبة جامعة هواري بومدين. ليتوافق أفراد هذه الأخيرة أنه لا يوجد أي أثر للتغيير في شكل العمل بنسبة 25%.



شكل رقم(36) يبين مدى إحداث تجديد بإدخال التكنولوجيات في شكل عمل أفراد العينة

2. 5. 1. نمط التجديد الذي أحدث في الجامعة بعد إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

جدول رقم(37) يبين نمط التجديد الذي أحدثه إدخال التكنولوجيات في شكل العمل أفراد

الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
نمط التجديد	ت	%	ت	%	ت	%
التجهيزات	32	48.48	28	38.36	60	43,17
خبرة الموظفين	2	3.03	17	23.29	19	13,67
أساليب العمل	30	53.57	23	31.51	53	38,13
أمر آخر	2	3.03	5	6.85	7	5,04
المجموع	66	100	73	100	139	100

ملاحظة: الأرقام 66 و73و139 تعني تكرار الإجابات وليس حجم العينة.

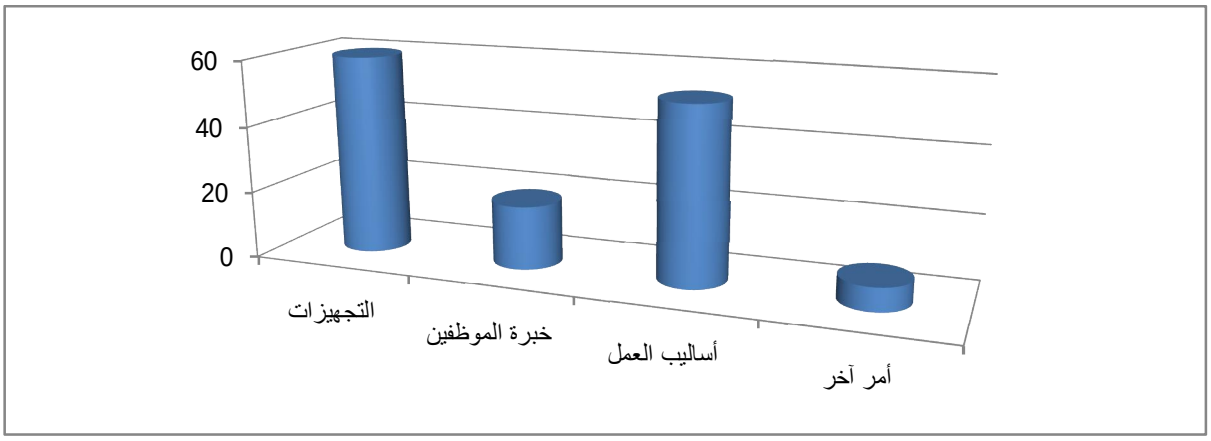
التحليل:

يبين الجدول رقم (37) يبين نمط التجديد الذي أحدثه إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في شكل العمل أفراد، وقد قدرت إجابات المبحوثين التي تقر بأن النمط المتبع هو التزود بالتجهيزات بنسبة 43.17%، ليليها التجديد في أساليب العمل بنسبة 38.13% وفي الأخير الرفع من خبرة الموظفين بنسبة 13.67%.

وهذا يؤكد ما ورد سابقا إذ أن الإدارات الجامعية تعطي أولوية للتزود التجهيزات في حين تهمل تكوين الموظفين وتشجيع الجانب الإنساني لهم بتحفيزهم على التكوين لاستثمار طاقاتهم في تحسين استراتيجيات وأساليب العمل والتسيير والتنظيم. إذ أن توفير وسيلة عمل للموظف يرفع من معنوياته لشعوره باهتمام المسؤولين به وبحاجاته ودوره في العمل إلا انه للاستغلال الأمثل للأجهزة أو البرمجيات تظهر أهمية التكوين.

ويلاحظ أيضا أن نمط التجديد بالدرجة الأولى في أساليب العمل بنسبة53.57% بالنسبة لجامعة الجزائر2 وفي التجهيزات بنسبة 38.36% بالنسبة جامعة هواري بومدين ليأتي بالدرجة الثانية التجهيزات بنسبة48.48% بالنسبة لجامعة الجزائر2 وفي أساليب العمل بنسبة 31.51% بالنسبة جامعة هواري بومدين. في حين نلاحظ انخفاض محسوس في نسبة نمط التجديد المتعلق بخبرة الموظفين بالنسبة لجامعة الجزائر2 والمتمثلة في 3.03%.

أما الأمور الأخرى بالنسبة لجامعة الجزائر2 فتتمثل في: شكاوي بعدم توفير كما يجب لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وبالتالي حرمانهم من التجديد لشعورهم بأنهم غير معنيين بذلك. بالنسبة لجامعة هواري بومدين فتتمثل في: تركيزهم على نقص الخبرة لعدم توفر التكوين، لا يوجد ولا أثر للتغيير، لا شيء يذكر،مازال العمل بالأوراق.



شكل رقم (37) يبين نمط التجديد الذي أحدثه إدخال التكنولوجيات في شكل العمل أفراد

2. 6. ملاحظات الموظفين حول استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في العمل:

جدول رقم 38 يبين ملاحظات الموظفين حول استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في العمل:

الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
اتخاذ قرارات صائبة	ت	%	ت	%	Fت	%
نعم	43	76.79	34	60.71	77	68,75
لا	11	19.64	10	17.86	21	18,75
أمر آخر	2	3.57	12	21.43	14	12,50
أداء أكثر دقة	F	%	F	%	F	%
نعم	53	94.64	52	92.86	105	93.75
لا	2	3.57	2	3.57	4	3.57
أمر آخر	1	1.79	2	3.57	3	2.68
توفير التكاليف	F	%	F	%	F	%
نعم	32	57.14	30	53.57	62	55,36
لا	16	28.57	12	21.43	28	25,00
أمر آخر	8	14.29	14	25	22	19,64
نسبة الوقوع في الخطأ	F	%	F	%	F	%
نعم	48	85.71	44	78.57	92	82,14
لا	3	5.36	9	16.07	12	10,71
أمر آخر	5	8.93	3	5.36	8	7,14
رؤية أوضح للمشاكل	F	%	F	%	F	%
نعم	39	69.64	36	64.29	75	66,96

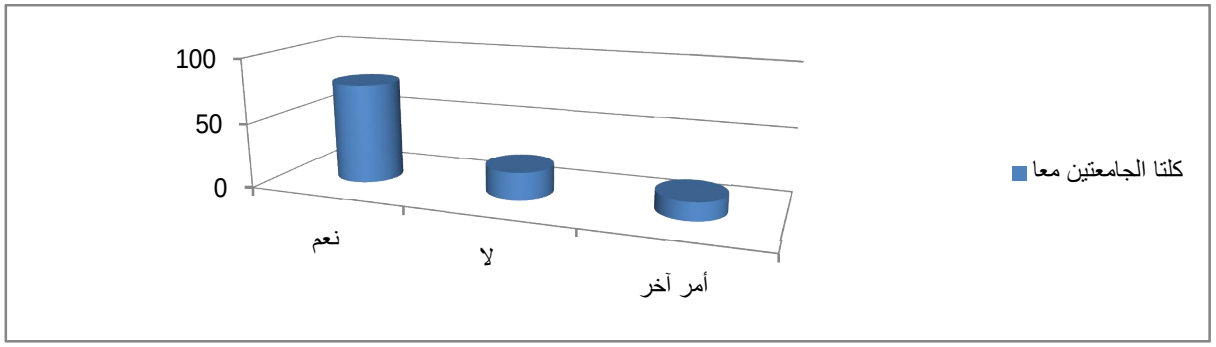
18,75	21	16.07	9	21.43	12	لا
14,29	16	19.64	11	8.93	5	أمر آخر
%	F	%	F	%	F	تحسين تدفق المعلومات
88,39	99	89.29	50	87.50	49	نعم
7,14	8	7.14	4	7.14	4	لا
4,46	5	3.57	2	5.36	3	أمر آخر
%	F	%	F	%	F	امتلاك المهارات اللازمة
21.43	24	16.07	9	26.79	15	نعم
61.61	69	60.71	34	62.50	35	لا
16.96	19	23.21	13	10.70	6	أمر آخر
100	112	100	56	100	56	المجموع

التحليل:

يبين جدول رقم (38) ملاحظات الموظفين حول استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في العمل،وحسب إجابات أفراد العينة يتضح أن استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في العمل يساعد في اتخاذ القرارات بنسبة68,75% ولا يساعد بنسبة 18,75%، كما أنه يساهم في أداء أكثر دقة بجهد قليل ووقت قصير بنسبة93.75% ولا يساهم بنسبة، 3.57%، ويساعد على توفير الأموال والتكاليف بنسبة 55,36% والعكس بنسبة 25,00%، إضافة إلى مساهمته في التقليل من نسبة الوقوع في الخطأ بنسبة82.14% عدم مساهمته بنسبة 10.71%، كما يؤدي استخدامها إلى رؤية أوضح للمشاكل وإيجاد بدائل لها بنسبة 66,96% والعكس بنسبة 18,75% ويساعد في تحسين عملية تدفق المعلومات بنسبة 88,39% ولا يحسن بنسبة 7,14% وفي الأخير تقر نسبة 21.43% من أفراد العينة بأن لديهم المهارات والقدرات اللازمة لاستعمال تكنولوجيا المستخدمة ونسبة 61.61%منهم تقر بعدم امتلاكها.

1.تساعد في اتخاذ قرارات صائبة وفعالة:

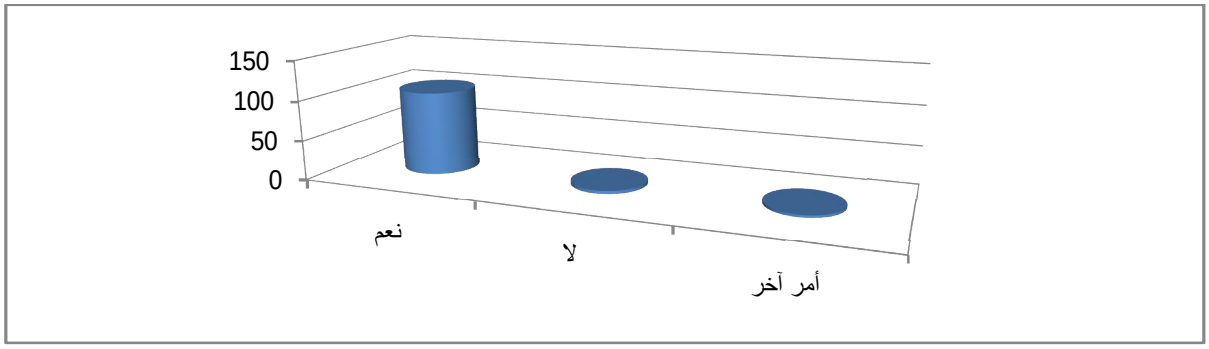
يتضح من خلال الجدول رقم (38) أن استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في العمل يساعد في اتخاذ القرارات بنسبة 76.79% بالنسبة لموظفي جامعة الجزائر2 وبنسبة 60.71% بالنسبة لموظفي جامعة هواري بومدين.



شكل رقم (38) يبين مساعدة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في اتخاذ قرارات صائبة وفعالة

2. ضمان أداء أكثر دقة بجهد قليل ووقت قصير:

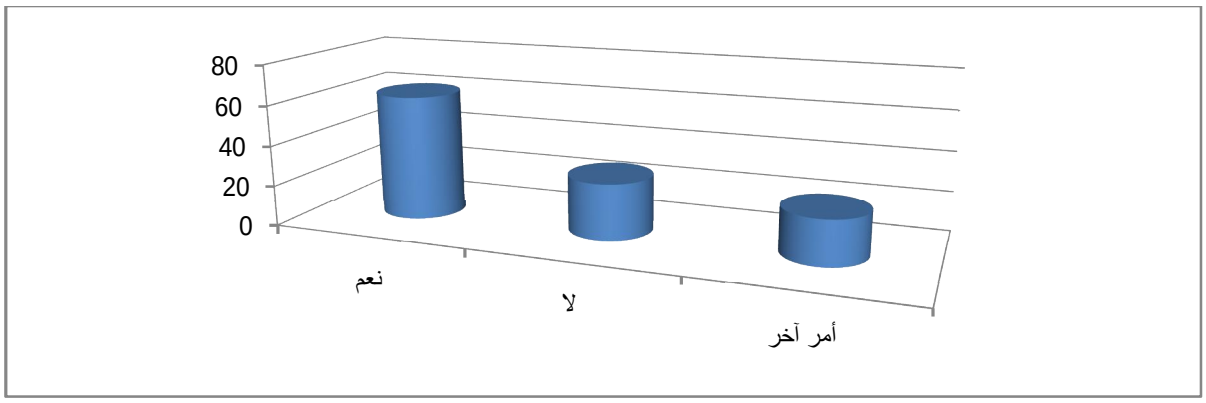
يتضح من خلال الجدول أن استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في العمل يساهم في أداء أكثر دقة بجهد قليل ووقت قصير بنسبة94.64% بالنسبة لموظفي جامعة الجزائر2 وبنسبة 92.86% بالنسبة لموظفي جامعة هواري بومدين.



شكل رقم (39) يبين ضمان تكنولوجيا الإعلام والاتصال أداء أكثر دقة بجهد قليل ووقت قصير

3.يؤدي استخدامها إلى توفير الأموال والتكاليف:

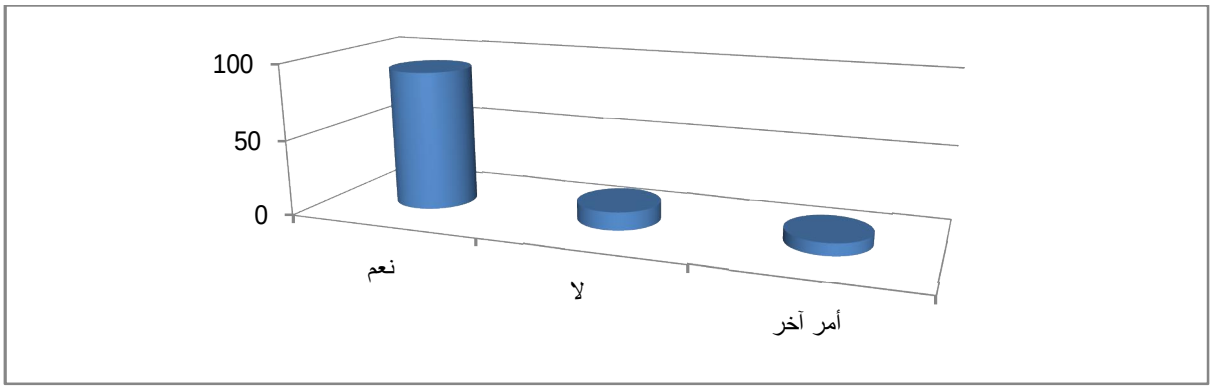
يتضح من خلال الجدول رقم (38) أن استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في العمل يساعد على توفير الأموال والتكاليف بنسبة 57.14% بالنسبة لموظفي جامعة الجزائر2 وبنسبة 53.57% بالنسبة لموظفي جامعة هواري بومدين.



شكل رقم (40) يبين مساهمة استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في توفير الأموال والتكاليف

4. التقليل من نسبة الوقوع في الخطأ:

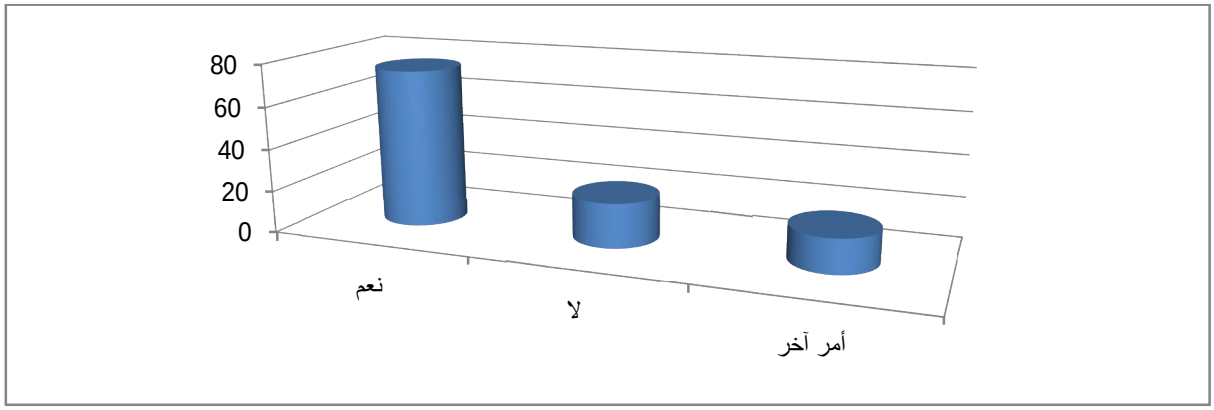
يتضح من خلال الجدول أن استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في العمل يساهم في التقليل من نسبة الوقوع في الخطأ بنسبة85.71% بالنسبة لموظفي جامعة الجزائر2 وبنسبة 78.57% بالنسبة لموظفي جامعة هواري بومدين.



شكل رقم (41) يبين مساهمة استخدام التكنولوجيا في التقليل من نسبة الوقوع في الخطأ

5.يؤدي استخدامها إلى رؤية أوضح للمشاكل وإيجاد بدائل لها:

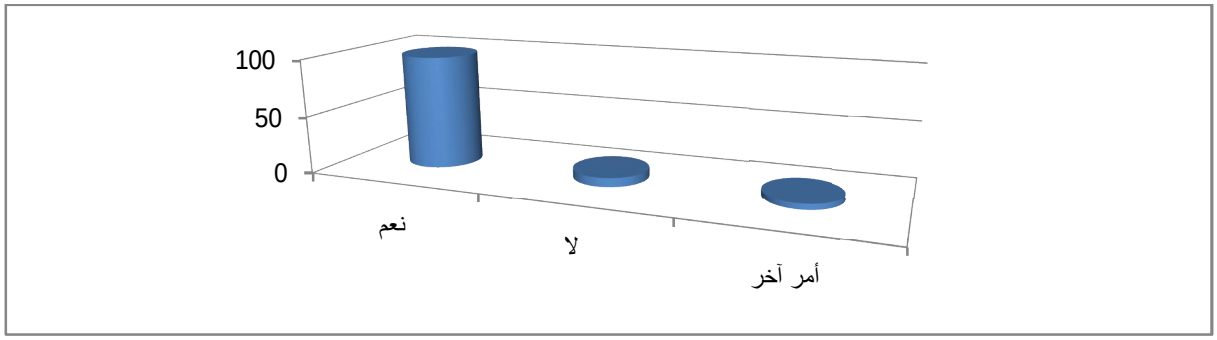
يتضح من خلال الجدول رقم (38) أن استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في العمل يؤدي استخدامها إلى رؤية أوضح للمشاكل وإيجاد بدائل لها بنسبة 69.64% بالنسبة لموظفي جامعة الجزائر2 وبنسبة 64.29% بالنسبة لموظفي جامعة هواري بومدين.



شكل رقم(42) يبين مساهمة استخدام التكنولوجيات في رؤية أوضح للمشاكل وإيجاد بدائل لها

6.يؤدي استخدامها إلى تحسين عملية تدفق المعلومات تحسين عملية تدفق المعلومات:

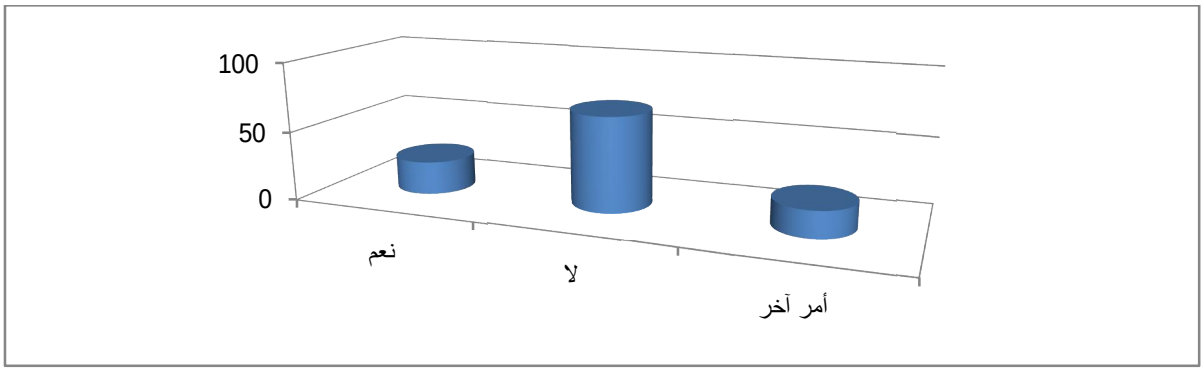
يتضح من خلال الجدول رقم (38) أن استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في العمل يساعد في تحسين عملية تدفق المعلومات بنسبة 87.50% بالنسبة لموظفي جامعة الجزائر2 وبنسبة 89.29% بالنسبة لموظفي جامعة هواري بومدين.



شكل رقم(43) يبين مساهمة استخدام التكنولوجيات في تحسين عملية تدفق المعلومات

7.مدى امتلاك أفراد العينة المهارات والقدرات اللازمة لاستعمال تكنولوجيا المستخدمة في الجامعة:

يتضح من خلال الجدول رقم (38) أن اغلب أفراد عينة البحث لديهم المهارات والقدرات اللازمة لاستعمال تكنولوجيا المستخدمة في الجامعة بنسبة 62.50% بالنسبة لموظفي جامعة الجزائر2 وبنسبة 60.71% بالنسبة لموظفي جامعة هواري بومدين.



شكل رقم(44) يبين امتلاك أفراد العينة المهارات والقدرات اللازمة لاستعمال تكنولوجيا المستخدمة

مما سبق يمكن ترتيب مساهمات تكنولوجيات الإعلام والاتصال في العمل بها حسب الأهمية من النسبة الأكبر إلى الأصغر حسب آراء أفراد العينة :

1. ضمان أداء أكثر دقة بجهد قليل ووقت قصير بنسبة بلغت 93.75%.
2. يؤدي استخدامها إلى تحسين عملية تدفق المعلومات بنسبة قدرت ب 88,39%.
3. التقليل من نسبة الوقوع في الخطأ بنسبة بلغت 82,14%.
4. تساعد في اتخاذ قرارات صائبة وفعالة بنسبة 68,75%.
5. يؤدي استخدامها إلى رؤية أوضح للمشاكل وإيجاد بدائل لها بنسبة 66,96%.
6. يؤدي استخدامها إلى توفير الأموال والتكاليف بنسبة 55,36%.

إضافة إلى إقرار نسبة 61.61% من أفراد العينة بأنهم يمتلكون المهارات والقدرات اللازمة لاستعمال تكنولوجيات المتوفرة.

2. 7. رغبة الموظفين في إدخال تكنولوجيات أخرى من أجل الرفع من مستوى الأداء في الجامعة:

جدول رقم (39) يبين رغبة أفراد العينة في إدخال تكنولوجيات أخرى للرفع من مستوى الأداء

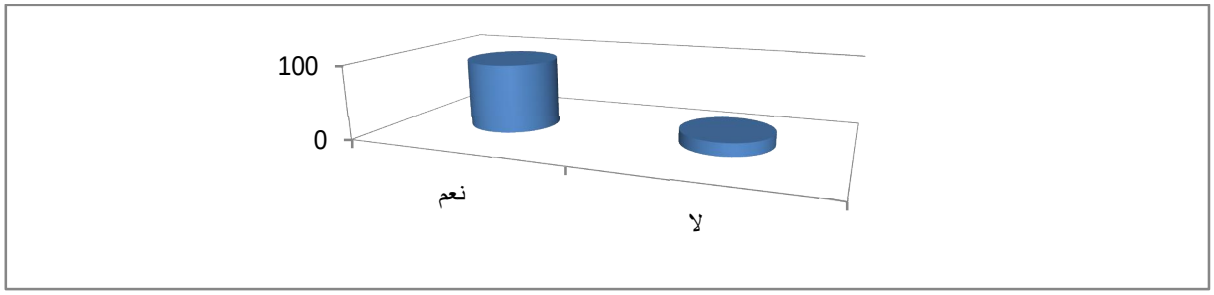
الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	46	82.14	48	85.71	94	83,93
لا	10	17.86	8	14.29	18	16,07
المجموع	56	100	56	100	112	100

التحليل:

يبين الجدول رقم (39) يبين رغبة أفراد العينة في إدخال تكنولوجيات أخرى من أجل الرفع من مستوى الأداء، وتقدر نسبة الموظفين الراغبين في إدخالها ب83.93%، أما نسبة 16.07% غير راغبين في ذلك.

نلاحظ أن نسبة الراغبين عالية جدا وهذا لأهميتها في عصرنا الحالي وخاصة لرقي في العمل وتقديم خدمات في المستوى، أما بالنسبة لغير الراغبين فعلى الأرجح أن هذا الرفض والتمسك في فكرة لا للتغيير ناجمة من خوفهم وتعقدهم من تلاشي وظائفهم وكذا خجلهم من ممارسة التكوين في هذا التخصص وكذا خوفهم من التعرض للاستهزاء من طرف الآخرين.

كما يظهر من خلال الجدول أن أغلب أفراد العينة يريدون إدخال تكنولوجيات أخرى من أجل الرفع من مستوى الأداء في الجامعة وذلك بنسبة 82.14% بالنسبة لموظفي جامعة الجزائر2 وبنسبة 85.71% بالنسبة لموظفي جامعة هواري بومدين. أما البقية فلا يرغبون في ذلك لأنهم يرون أن هذه التكنولوجيات متوفرة إلا أنه ينقص الاستعمال الجيد لها، معرفة أساليب المحافظة عليها لضمان مدة حياة أطول لها، وكذلك ضرورة الاستثمار في التكوين وليس فقط الأجهزة.



شكل رقم(45) يبين رغبة أفراد العينة في إدخال تكنولوجيات أخرى للرفع من مستوى الأداء

3. التكنولوجيات الحديثة ومستوى الاتصال ونوعية المعلومات:

3. 1. أساليب الاتصال الداخلي المعتمدة بالجامعة:

جدول رقم(40) يبين أساليب الاتصال الداخلي المعتمدة بالجامعة

الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
التقارير المكتوبة	45	20.64	49	23.22	94	21,91
الاجتماعات	41	18.81	30	14.22	71	16,55
الاتصالات الشخصية	34	15.50	34	16.11	68	15,85
اللاصقات	38	17.43	35	16.59	73	17,02
الهاتف والفاكس	40	18.35	37	17.54	77	17,95
الانترنت	20	9.17	26	12.32	46	10,72
المجموع	218	100	211	100	429	100

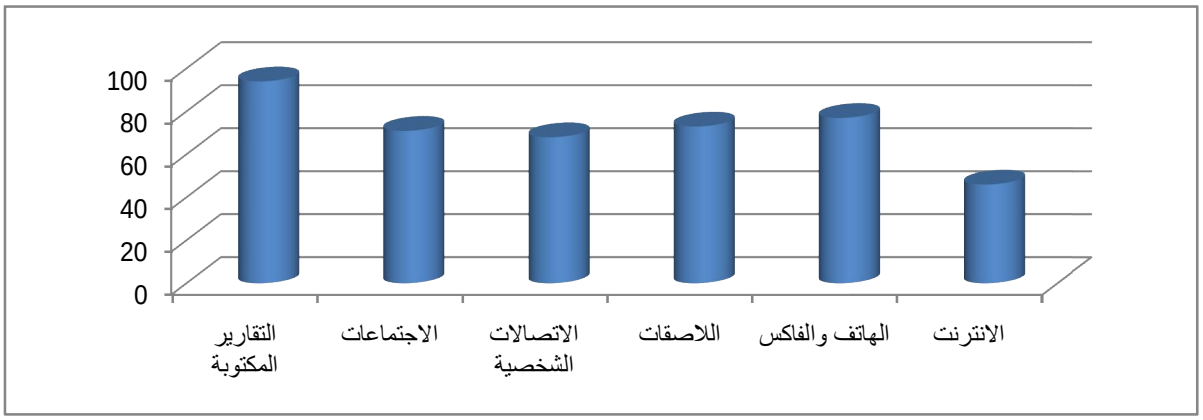
ملاحظة: الأرقام 218 و211 و429 تعني تكرار الإجابات وليس حجم العينة.

التحليل:

يتضح من خلال الجدول رقم (40) يبين أساليب الاتصال الداخلي المعتمدة بالجامعة، وقد قدرت نسبة اعتماد التقارير المكتوبة ب 21.91%، ونسبة 17.95% لاعتماد الهاتف والفاكس، لتليها نسبة 17.02% لاعتماد اللاصقات ثم يأتي اعتماد الاجتماعات بنسبة 16.55% والاتصالات الشخصية بنسبة 15.85% وفي الأخير الانترنت بنسبة 10.72%.

نستنتج أن الجامعة مازالت تعتمد على وسائل الاتصال التقليدية كالتقارير المكتوبة ،الهاتف والفاكس واللاصقات ، رغم العلم بأن استعمال الانترنت يسهل أكثر الاتصال داخل الجامعة وهو أقل تكلفة وأكثر فعالية غير أن ثقافة استعماله في الإدارات الجامعية غائبة.

ومن خلال الجدول يتضح أن من وسائل الاتصال الداخلي المعتمدة من طرف أغلب أفراد العينة بالدرجة الأول التقارير المكتوبة وذلك بنسبة 20.64% بالنسبة لموظفي جامعة الجزائر2 وبنسبة 23.22% بالنسبة لموظفي جامعة هواري بومدين. وبالدرجة الثانية الاجتماعات بالنسبة لموظفي جامعة الجزائر2 بنسبة 18.81% والهاتف والفاكس بالنسبة لموظفي جامعة هواري بومدين بنسبة 17.54%. لتأتي بعدها الهاتف والفاكس، اللاصقات، لاتصالات الشخصية بالنسبة لموظفي جامعة الجزائر2 على الترتيب واللاصقات، الاتصالات الشخصية، الاجتماعات على الترتيب. كما يتضح أن اعتماد الانترنت بنسب منخفضة بالنسبة لكلتا الجامعتين وذلك بنسبة 9.17% بالنسبة لموظفي جامعة الجزائر2 وبنسبة 12.32% بالنسبة لموظفي جامعة هواري بومدين منه ليس هناك فروق بين الجامعتين.



شكل رقم(46) يبين أساليب الاتصال الداخلي المعتمدة بالجامعة

3. 2. مساهمة التكنولوجيات في تحسين وتوسيع الاتصال داخل الجامعة:

جدول رقم(41) يبين مساهمة التكنولوجيات في تحسين وتوسيع الاتصال داخل الجامعة:

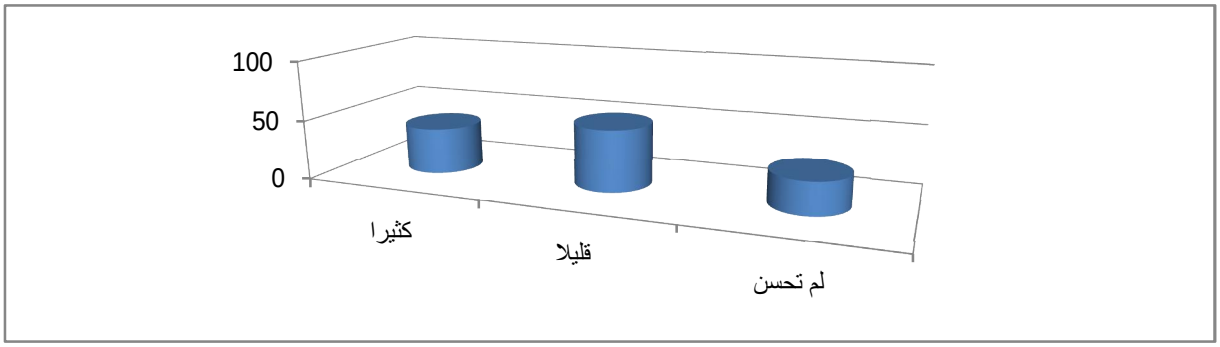
الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
كثيرا	23	41.07	16	28.57	39	33,05
قليلا	23	41.07	29	51.79	52	44,07
لم تحسن	10	17.06	11	19.64	27	22,88
المجموع	56	100	56	100	118	100

التحليل:

يتضح من خلال الجدول رقم (41) مدى مساهمة التكنولوجيات في تحسين وتوسيع الاتصال داخل الجامعة، إذ بلغت نسبة المبحوثين الذين يقرون بأنها ساهمت قليلا ب 46.43% في حين نسبة الذين يرون بأنها ساهمت كثيرا تقدر ب 34.82 لتليها نسبة الذين يعتقدون بأنها لم تحسن من الاتصال الداخلي ب18.75%.

وبالتالي تظهر ضرورة استثمار هذه والاستفادة منها في عملهم إذ تسهل عليهم الاتصال بذلك تساهم بدرجة كبيرة في تنميتهم وتحسين أدائهم .

ونستنتج من خلال الجدول أن استخدام التكنولوجيا الحديثة ساهم في تحسين وتوسيع الاتصال الداخلي قليلا بنسب مرتفعة وذلك بنسبة 41.07% بالنسبة لموظفي جامعة الجزائر2 وبنسبة 51.79% بالنسبة لموظفي جامعة هواري بومدين. ولا يوجد أي تحسن بنسب منخفضة نوعا ما بالنسبة لكلتا الجامعتين بنسبة17.06% بالنسبة لموظفي جامعة الجزائر2 وبنسبة 19.64% بالنسبة لموظفي جامعة هواري بومدين إذ أنه هناك تقارب.



شكل رقم(47) يبين مساهمة التكنولوجيات في تحسين وتوسيع الاتصال داخل الجامعة

3. 2. 1. مظاهر مساهمة التكنولوجيات في تحسين وتوسيع الاتصال الداخلي:

جدول رقم(42) يبين مظاهر مساهمة التكنولوجيات في تحسين وتوسيع الاتصال الداخلي:

الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
سرعة انتشار المعلومة	27	23.08	25	22.32	52	22,71
سهولة الاتصال بين الموظفين	26	22.22	26	23.21	52	22,71
سهولة الوصول إلى المعلومة	22	18.80	19	16.96	41	17,90
قضت على عوائق الاتصال	26	22.22	22	19.64	48	20,96
دقة وصحة المعلومة	13	11.11	15	13.39	28	12,23
أمر آخر	3	2.56	5	4.47	8	3,49
المجموع	117	100	112	100	229	100

ملاحظة: الأرقام 117 و112 و229 تعني تكرار الإجابات وليس حجم العينة.

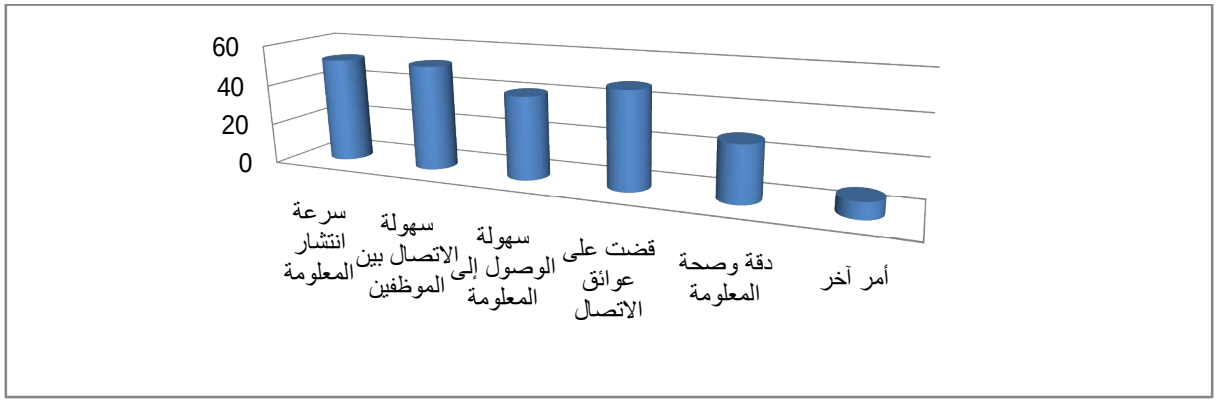
التحليل:

يظهر الجدول رقم (42) مظاهر مساهمة التكنولوجيات في تحسين وتوسيع الاتصال الداخلي، إذ تتجلى مساهماته حسب إجابات المبحوثين في سرعة انتشار المعلومة وسهولة الاتصال بين الموظفين بنفس النسبة والتي تقدر ب22.71%، ليأتي بعدها قضائها على عوائق الاتصال بنسبة 20.96% وتسهيلها الوصول إلى المعلومة بنسبة 17.90%، ليليها في الأخير ضمانها لدقة وصحة المعلومة بنسبة 17.90%.

وهذا دليل على وعي أفراد العينة بأهمية تكنولوجيات الإعلام والاتصال لتحسين الاتصال في الإدارات الجامعية، وتعبيرهم عن الحاجة إليها من أجل تحسين وتوسيع الاتصال الداخلي.

كما يتضح من خلال الجدول أن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال ساهم في تحسين وتوسيع الاتصال الداخلي وذلك من خلال سرعة انتشار المعلومة بالدرجة الأولى بالنسبة لموظفي جامعة الجزائر2 بنسبة مرتفعة نوعا ما هي23.08% أما بالنسبة لموظفي جامعة هواري بومدين فذلك بالدرجة الأولى من خلال سهولة الاتصال بين الموظفين بنسبة مرتفعة نوعا ما هي 23.21%. أما بالنسبة لإسهام استخدام التكنولوجيا الحديثة في تحسين وتوسيع الاتصال الداخلي من خلال دقة وصحة المعلومة فجاء بنسب منخفضة بالنسبة لكلتا الجامعتين وذلك بنسبة 11.11% بالنسبة لموظفي جامعة الجزائر2 وبنسبة 13.39% بالنسبة لموظفي جامعة هواري بومدين.

أما فيما يخص الأمور الأخرى التي أجاب بها أفراد العينة لكلتا الجامعتين فتتمثل في شكاوي بعدم وجود تكنولوجيا الإعلام والاتصال.



شكل رقم(48) يبين مظاهر مساهمة التكنولوجيات في تحسين وتوسيع الاتصال الداخلي

2.3. 2. أسباب عدم تحسين التكنولوجيات من الاتصال الداخلي:

جدول رقم(43) يبين أسباب عدم تحسين التكنولوجيات من الاتصال الداخلي:

الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
لأنك لا تستخدمها كثيرا	8	26.67	9	25.71	17	26.15
لأنك ترى الوسائل الأخرى أنجع منها	5	16.67	2	5.71	7	10,77
لأنها غير متوفرة	16	53.33	19	54.29	35	53.85
أمر آخر	1	3.33	5	14.29	6	9,23
المجموع	30	100	35	100	65	100

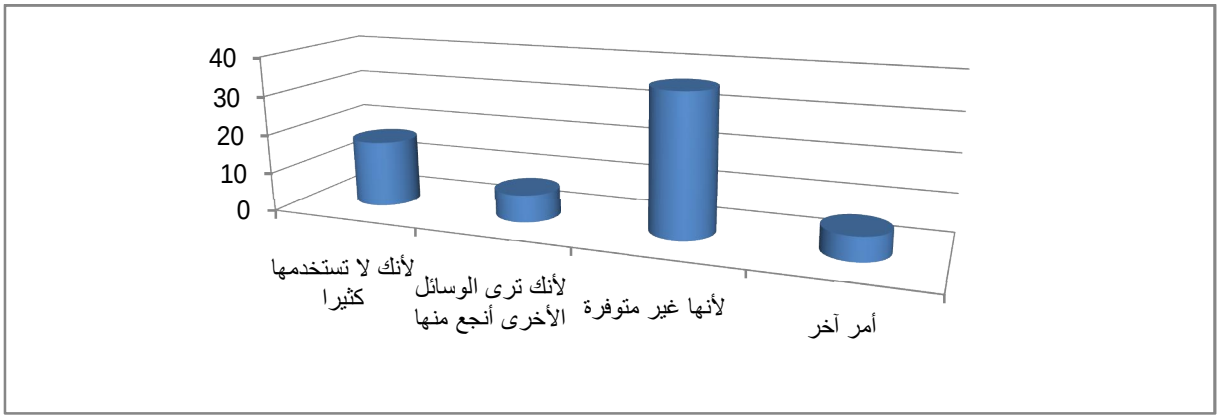
ملاحظة: الأرقام 30 و35 و65 تعني تكرار الإجابات وليس حجم العينة.

التحليل:

يبين الجدول رقم (43) أسباب عدم تحسين التكنولوجيات من الاتصال الداخلي، وتقدر نسبة عدم تحسين هذه التكنولوجيات من الاتصال الداخلي بسبب عدم توفرها ب 53.85%، وبسبب عدم استعمالها واستغلالها بنسبة 26.15%، لتليها نسبة 10.77% لرؤية أفراد العينة أن الوسائل الأخرى غير التكنولوجية أنجع. إذ يبدو مما سبق أن عدم الاستفادة من تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الاتصال الداخلي راجع لعدم توفرها وحرمان الموظفين منها وهذا أمر غير طبيعي في عصرنا هذا.

ومن خلال الجدول يتضح أيضا أن من أسباب عدم تحسن الاتصال داخل المؤسسة الدرجة الأولى هو عدم توفر تكنولوجيات الإعلام والاتصال داخل المؤسسة بالنسبة لأغلبية الإجابات وبنسب مرتفعة ومتقاربة لكلتا الجامعتين تتمثل في 53.33% بالنسبة لجامعة الجزائر 2 و54.29% بالنسبة لجامعة هواري بومدين. وبالدرجة الثانية عدم استعمالها بالنسب متوسطة ومتقاربة لكلتا الجامعتين تتمثل في26.67% بالنسبة لجامعة الجزائر 2 و25.71% بالنسبة لجامعة هواري بومدين. ليأتي بالدرجة الثالثة لرؤية أفراد العينة أن الوسائل الأخرى أنجع بنسبة منخفضة نوعا ما تقدر ب 16.67% لجامعة الجزائر 2 وبنسبة منخفضة تقدر ب 5.71% لجامعة هواري بومدين.

أما الأمور الأخرى بالنسبة لموظفي جامعة الجزائر2 فتتمثل في الإقرارات التالية: عدم تعميم تكنولوجيا الإعلام والاتصال وعدم إحسان استعمالها أو سوء استعمالها سواء من طرف الموظفين والمسؤولين أو من طرف الجامعة ككل. وبالنسبة لموظفي جامعة هواري بومدين فتتمثل في الإقرارات التالية: وجود عقدة لدى بعض الموظفين والمسؤولين من التجديد والتحديث، عدم إتاحة الولوج إلى الانترنت وغياب قواعد بيانات، إضافة إلى الوجود الشكلي فقط تكنولوجيات الإعلام والاتصال .



شكل رقم (49) يبين أسباب عدم تحسين التكنولوجيات من الاتصال الداخلي

3. 3. الوسائل المستعملة من طرف الجامعة للاتصال الخارجي:

جدول رقم(44) يبين الوسائل المستعملة من طرف الجامعة للاتصال الخارجي

الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
الوسائل المستعملة	ت	%	ت	%	ت	%
الإشهار والإعلان	34	14.78	18	9.14	52	11,90
المعارض	23	10	23	11.67	46	10,53
الهاتف الثابت	41	17.83	32	16.24	83	18,99
الهاتف النقال	24	10.43	19	9.65	43	9,84
البريد الإلكتروني	22	9.56	28	14.21	50	11,44
الانترنت	24	10.43	30	15.23	54	12,36
الفاكس	35	15.22	20	10.15	55	12,59
وسائل المواصلات البريدية	27	11.74	27	13.71	54	12,36
المجموع	230	100	197	100	437	100

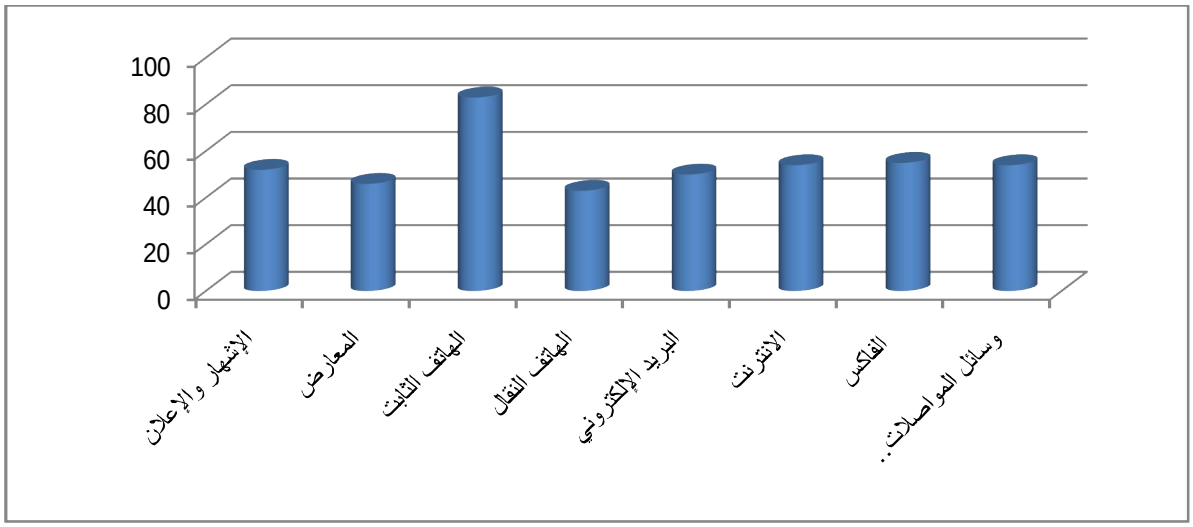
ملاحظة: الأرقام 230 و197 و437 تعني تكرار الإجابات وليس حجم العينة.

التحليل:

يتضح من خلال الجدول رقم (44) الوسائل المستعملة من طرف الجامعة للاتصال الخارجي في الجامعة، إذ تقدر نسبة استعمال الهاتف الثابت ب 18.99% والفاكس بنسبة 12.59% أما الانترنت ووسائل المواصلات البريدية بنفس النسبة 12.36% ليليها استعمال الإشهار والإعلام بنسبة تقدر ب11.90% والبريد الالكتروني بنسبة 11.44% لتأتي المعارض بنسبة 10.53% والهاتف النقال بنسبة 9.84%.

نفسر احتلال الهاتف الثابت والفاكس المراتب الأولى من الاستعمال في الاتصال الخارجي لكونهما الوسيلتين الأكثر توفرا في الإدارات منذ زمن طويل هذا من جهة ومن جهة أخرى كونها الأكثر ضمانا لوصول الرسالة والتأكد المرسل بأن المرسل إليه استقبلها.

ويبدو جليا أن من وسائل الاتصال الخارجي المعتمدة من طرف أغلب أفراد العينة بالدرجة الأولى الهاتف الثابت وذلك بنسبة17.83% بالنسبة لموظفي جامعة الجزائر2 وبنسبة 16.24% بالنسبة لموظفي جامعة هواري بومدين. وبالدرجة الثانية الفاكس بالنسبة لموظفي جامعة الجزائر2 بنسبة15.22% والانترنت بالنسبة لموظفي جامعة هواري بومدين بنسبة. ليأتي بعدها الإشهار والإعلان، الهاتف النقال الشخصي والانترنت، وسائل المواصلات البريدية و المعارض الاتصالات بالنسبة لموظفي جامعة الجزائر2 على الترتيب والبريد الإلكتروني، وسائل المواصلات البريدية، المعارض، الفاكس على الترتيب بالنسبة لجامعة هواري بومدين. كما يتضح أن الوسائل الأقل اعتماد وبنسب منخفضة تتمثل في البريد الالكتروني تقدر ب9.56% بالنسبة لموظفي جامعة الجزائر 2 وفي الهاتف النقال الشخصي بنسبة 9.24% والإعلان والإشهار بنسبة 9.14% بالنسبة لموظفي جامعة هواري بومدين.



شكل رقم (50) يبين الوسائل المستعملة من طرف الجامعة للاتصال الخارجي

3. 4. البيانات التي تجمعها المؤسسة عن بيئتها الخارجية:

جدول رقم(45) يبين البيانات التي تجمعها المؤسسة عن بيئتها الخارجية

الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
البيانات التي تجمعها الجامعة	ت	%	ت	%	ت	%
الوضعية الاقتصادية والاجتماعية	6	10	6	8.70	12	9,30
التطور التكنولوجي	17	28.33	17	24.64	34	26,36
التطورات الحاصلة في مجال تخصصها	14	23.33	16	23.19	30	23,26
الموزعين والموردين	10	16.67	7	10.14	17	13,18
معلومات أخرى	13	21.67	23	33.33	36	27,91
المجموع	60	100	69	100	129	100

ملاحظة: الأرقام 60 و69 و129 تعني تكرار الإجابات وليس حجم العينة.

التحليل:

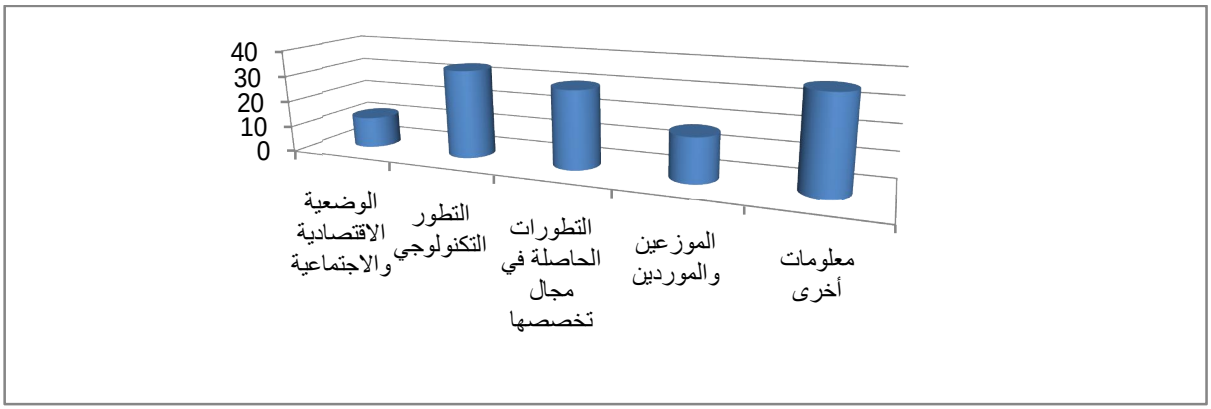
يبين الجدول رقم (45) يبين البيانات التي تجمعها المؤسسة عن بيئتها الخارجية، إذ نجد بالدرجة الأولى أن الجامعة تحول جمع المعلومات عن التطور التكنولوجي بنسبة 26.36% وهذا مؤشر ايجابي لتأتي بالدرجة الثانية المعلومات الخاصة بالتطورات الحاصلة في مجال تخصصها بنسبة 23.26 لتليها بالدرجة الثالثة المعلومات المتعلقة بالموزعين والموردين بنسبة 13.18% ثم في الأخير المعلومات الخاصة بالوضعية الاقتصادية والاجتماعية بنسبة 9.30%.

نستنتج أن الجامعة تهتم بالمعلومات الحاصلة في المجال التكنولوجي بالدرجة الأولى وتفسير ذلك هو بحث الإدارات الجامعية عن التميز والتطور لالتحاقها بمصف الجامعات المتطورة.

كما يتبين من خلال النتائج المتحصل عليها أن المعلومات التي تجمعها الجامعتين بالدرجة الأولى عن بيئتها الخارجية تتعلق بالتطور التكنولوجي بنسبة 28.33% بالنسبة لموظفي جامعة الجزائر2 وبنسبة 24.64% بالنسبة لموظفي جامعة هواري بومدين.ثم تأتي بالدرجة الثانية المعلومات التي تتعلق بالتطورات الحاصلة في مجال تخصصها بنسبة 23.33% بالنسبة لموظفي جامعة الجزائر2 وبنسبة 23.19%

بالنسبة لموظفي جامعة هواري بومدين. لتكون نسب الإجابات حول المعلومات المتعلقة بالموزعين والموردين منخفضة خاصة الإجابات حول المعلومات المتعلقة بالوضعية الاقتصادية والاجتماعية والتي تقدر ب 10% بالنسبة لجامعة الجزائر 2 و8.70% بالنسبة لجامعة هواري بومدين.

ومن الملاحظ أن نسب المعلومات الأخرى مرتفعة نوعا ما وتتمثل في الإجابات التي تعبر عن عدم معرفة أفراد العينة نوع المعلومات التي تجمعها جامعتهم عن البيئة الخارجية مثل : لا أعلم، لا أدري مع اعتقاد البعض أن جامعتهم لا تجمع أي من هذه المعلومات. إضافة إلى ذكر البعض المعلومات التي تتعلق بالمراسيم والتعليمات والقوانين.



شكل رقم (51) يبين البيانات التي تجمعها المؤسسة عن بيئتها الخارجية

3. 5. تفعيل استخدام التكنولوجيات الإعلام والاتصال الاتصال الخارجي:

جدول رقم(46) يبين زيادة تكنولوجيات الإعلام والاتصال من فعالية الاتصال الخارجي

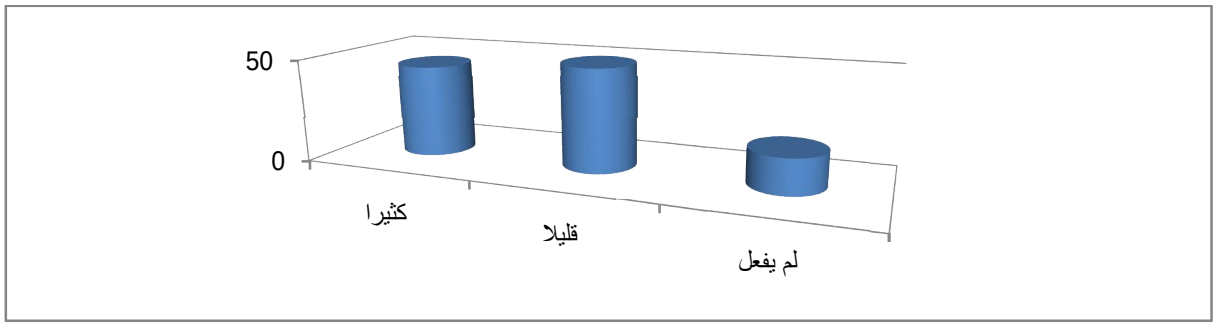
الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
كثيرا	28	50	17	30.36	45	40,18
قليلا	21	37.50	29	51.79	50	44,64
لم يفعل	7	12.50	10	17.85	17	15,18
المجموع	56	100	56	100	112	100

التحليل:

يظهر من الجدول رقم (46) مدى زيادة تكنولوجيات الإعلام والاتصال من فعالية الاتصال الخارجي، إذ تقدر نسبة الموظفين الذين يرون أنها زادت قليلا من فعاليته ب44.64%، أما الذين يعتقدون أنها زادت كثيرا من فعاليته فتقدر ب 44.18% وتليها نسبة 15.18% من الموظفين الذين يقرون بأنها لم تفعل الاتصال الخارجي.

وهذا راجع لسوء استعمالها أو عدم استعمالها أو حتى عدم توفرها، إلا أن الأغلبية يوافقون على الأقل أن هناك تفعيل للاتصال الخارجي ولو بشكل قليل وذلك لكون وسائل الإعلام والاتصال ذات تأثير إيجابي على مختلف جوانب نشاطات المؤسسة ومنها الاتصال الخارجي.

ويتضح أيضا من خلال الجدول أن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال زاد من فعالية الاتصال الخارجي كثيرا بنسبة مرتفعة تقدر ب 50% بنسبة بالنسبة لموظفي جامعة الجزائر2 وزادت قليلا بنسبة 37.50% أما بالنسبة لموظفي جامعة هواري بومدين فإنها زادت من فعالية الاتصال قليل بنسبة مرتفعة تتمثل في 51.79% وزادت كثيرا بنسبة 30.36%. وأما بنسب الإجابات بأنها لم تفعل فمنخفضة بالنسبة لكلتا الجامعتين بنسبة 12.50% بالنسبة لموظفي جامعة الجزائر2 وبنسبة 17.85% بالنسبة لموظفي جامعة هواري بومدين.



شكل رقم (52) يبين زيادة تكنولوجيات الإعلام والاتصال من فعالية الاتصال الخارجي

3. 5. 1. مظاهر تفعيل استعمال التكنولوجيا الإعلام والاتصال من الاتصال الخارجي:

جدول رقم(47) يبين ما يتيحه استعمال التكنولوجيا الإعلام والاتصال للجامعة

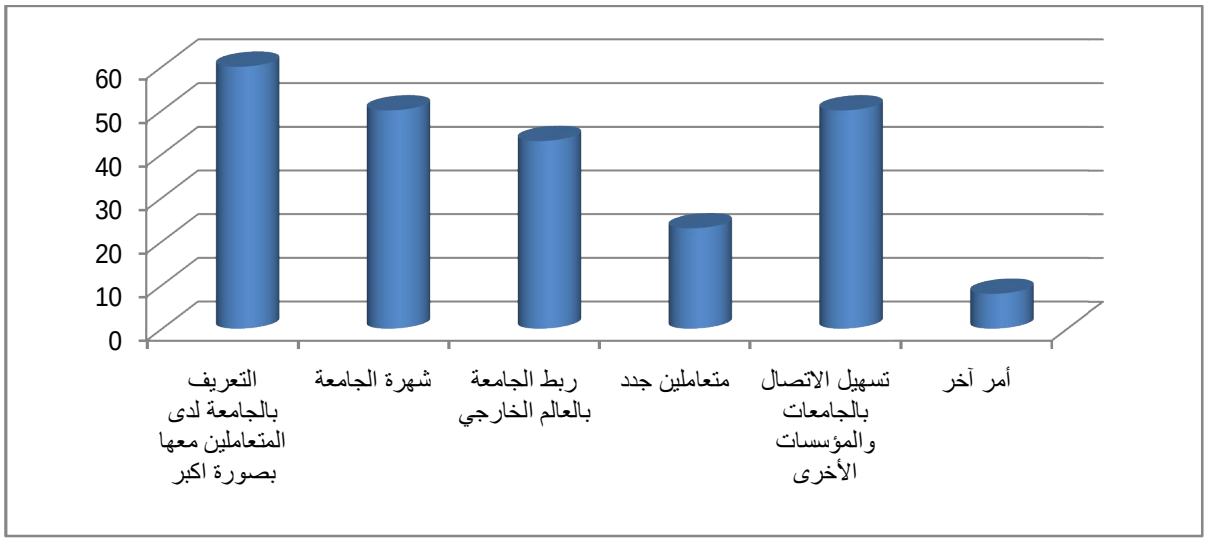
الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
مظاهر تفعيل	ت	%	ت	%	ت	%
التعريف بالجامعة لدى المتعاملين معها بصورة اكبر	27	25	33	26.19	60	25,64
شهرة الجامعة	21	19.44	29	23.02	50	21,37
ربط الجامعة بالعالم الخارجي	27	25	16	12.70	43	18,38
متعاملين جدد	6	5.56	17	13.49	23	9,83
تسهيل الاتصال بالجامعات والمؤسسات الأخرى	23	21.30	27	21.43	50	21,37
أمر آخر	4	3.70	4	3.17	8	3,42
المجموع	108	100	126	100	234	100

ملاحظة: الأرقام 108 و126 و234 تعني تكرار الإجابات وليس حجم العينة.

التحليل:

يوضح الجدول رقم (47) يبين ما يتيحه استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال للجامعة، إذ تقدر نسبة إجابات الموظفين المستعملين لها للتعريف بالجامعة لدى المتعاملين معها بصورة أكبر ب 25%، ليليها استعمالها للتشهير بالجامعة وتسهيل الاتصال بالجامعات والمؤسسات الأخرى بنفس النسبة وهي 21.37%، ثم يأتي استعمالها بنسبة 18.38% لربط الجامعة بالعالم الخارجي، وفي الأخير استعمالها بنسبة 9.83% لربط علاقات مع متعاملين جدد. وهذا دليل على وعي الموظفين بأهمية تكنولوجيات الإعلام والاتصال في تفعيل الاتصال الخارجي للجامعة وإنجاحه.

كما يتبين من خلال النتائج أن أغلبية الإجابات الموظفين الذين يظنون أن لتكنولوجيا الإعلام والاتصال فعّلت من الاتصال كونها تتيح التعريف بالجامعة لدى المتعاملين معها بصورة اكبر وتربط الجامعة بالعالم الخارجي بنفس النسبة التي تقدر ب 25% بالنسبة لأفراد عينة جامعة الجزائر2 أما بالنسبة لأفراد عينة جامعة هواري بومدين فإنها تفعل كونها تسمح ب التعريف بالجامعة لدى المتعاملين معها بصورة اكبر بنسبة مرتفعة تقدر ب26.19% ليأتي بعدها كونها تشهر بالجامعة بنسبة 23.02%. لتأتي بنسب منخفضة إتاحة متعاملين جدد بالنسبة لجامعة الجزائر 2 بنسبة 5.56% وربط الجامعة بالعالم الخارجي بالنسبة لجامعة هواري بومدين بنسبة 13.17%.



شكل رقم (53) يبين ما يتيحه استعمال التكنولوجيا الإعلام والاتصال للجامعة

3. 6. المستفيدين من تكنولوجيات الإعلان والاتصال:

جدول رقم(48) يبين المستفيدين من تكنولوجيات الإعلان والاتصال

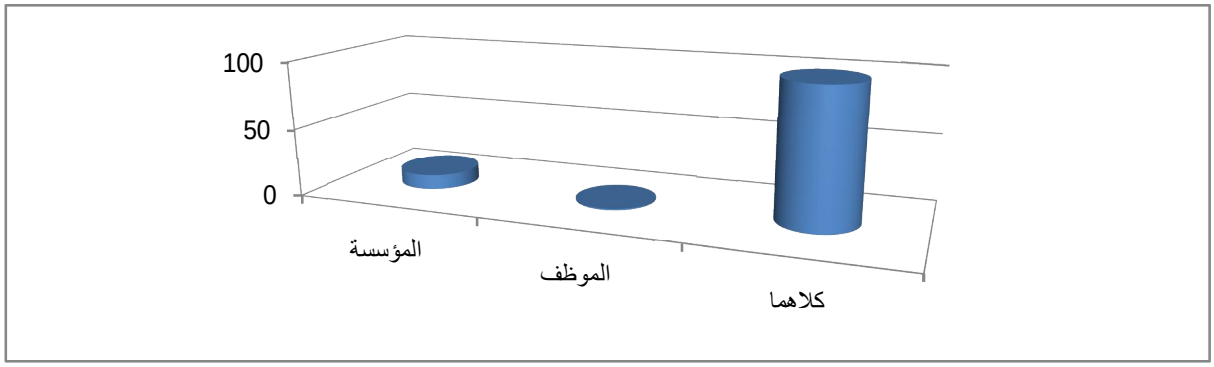
الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
المؤسسة	6	10.71	5	8.93	11	9,82
الموظف	1	1.79	0	00	1	0,89
كلاهما	49	87.50	51	91.07	100	89,29
المجموع	56	100	56	100	112	100,00

التحليل:

يبين الجدول رقم (48) المستفيدين من تكنولوجيات الإعلان والاتصال في الإدارات الجامعية، وتقدر نسبة الموظفين الذين يعتقدون بأنها تفيد الجامعة والموظف مع ب 89.29%، ونسبة 9.82%يقرون بأنها تفيد الموظف فقط لتليها نسبة 0.89 %منهم يظنون بأنها تفيد العامل فقط.

ومنه فإن تكنولوجيات الإعلان والاتصال تفيد كلا من الإدارات الجامعية والموظف، وتفسير ذلك هو أنها تفيد في تحسين سمعتها وشهرتها وتوسع اتصالاتها وتعاملاتها وبالتالي تقديم خدمات في المستوى وتفيد الموظف لأنها تزيد من معلوماته وتحسن من أدائه وتسهل عليه القيام بمهامه بأقل جهد ممكن وفي وقت قصير.

ويتضح هنا جليا أن أغلب أفراد العينة يتفقون على أن استعمال تكنولوجيات الإعلان والاتصال يفيد كلا من الموظف والجامعة بنسبة 87.50% بالنسبة لجامعة الجزائر 2 وبنسبة 91.07% بالنسبة لجامعة هواري بومدين. ونسبة 10.71% من الموظفين يعتقدون أن تكنولوجيات الإعلان والاتصال تفيد المؤسسة فقط و نسبة 1.79% من الموظفين يعتقدون أنها تفيد العامل فقط هذا بالنسبة لجامعة الجزائر2. أما بالنسبة لجامعة هواري بومدين فإنها بالنسبة ل 8.93 %من الموظفين تفيد الجامعة فقط.



شكل رقم (54) يبين المستفيدين من تكنولوجيات الإعلان والاتصال

3. 7. تكنولوجيات الإعلام والاتصال المقترحة لتحسين الأداء والاتصال من طرف الموظفين:

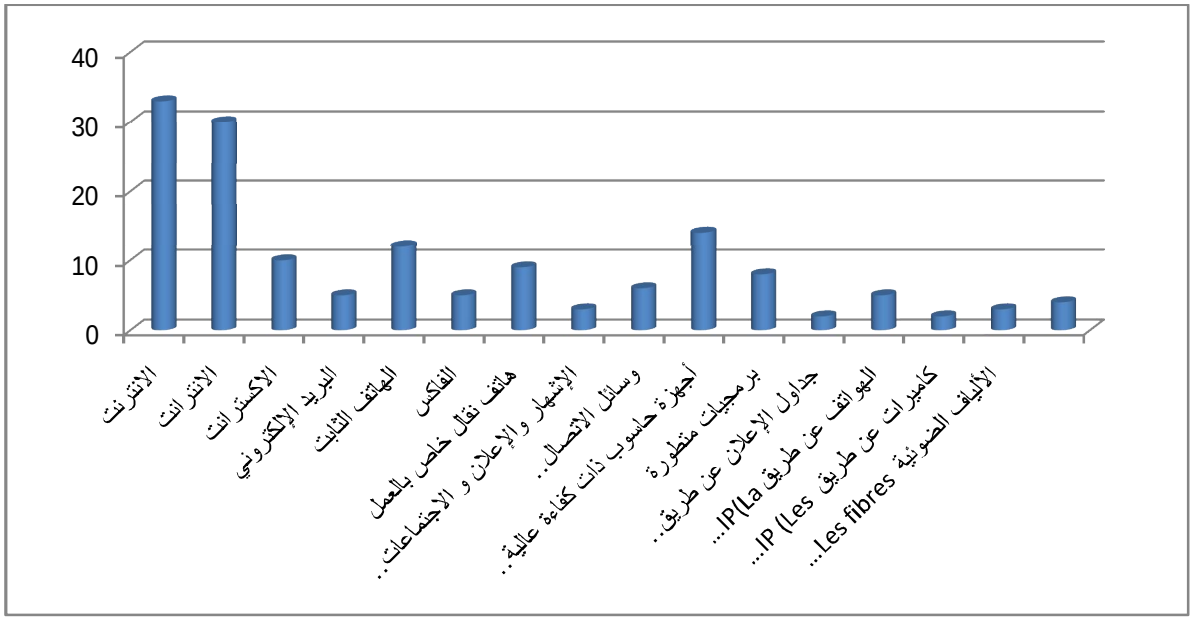
جدول رقم(49) يبين التكنولوجيات المقترحة لتحسين الأداء والاتصال من طرف الموظفين

الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
الوسائل المقترحة	ت	%	ت	%	ت	%
الانترنت	19	28,36	14	16,67	33	21,85
الانترانت	12	17,91	18	21,43	30	19,87
الاكسترانت	6	8,96	4	4,76	10	6,62
البريد الإلكتروني	3	4,48	2	2,38	5	3,31
الهاتف الثابت	4	5,97	8	9,52	12	7,95
الفاكس	1	1,49	4	4,76	5	3,31
هاتف نقال خاص بالعمل	4	5,97	5	5,95	9	5,96
الإشهار والإعلان و الاجتماعات والندوات	1	1,49	2	2,38	3	1,99
وسائل الاتصال السمعي،والسمعي البصري	2	2,99	4	4,76	6	3,97
أجهزة حاسوب ذات كفاءة عالية ولواحقه و خوادم ذات كفاءة عالية	6	8,96	8	9,52	14	9,27
برمجيات متطورة	3	4,48	5	5,95	8	5,30
جداول الإعلان عن طريق بروتوكول(Les tableaux d'affichage par IP)IP	1	1,49	1	1,19	2	1,32
الهواتف عن طريقIP(La téléphonie par IP)	2	2,99	3	3,57	5	3,31
كاميرات عن طريق IP (Les caméras par IP	1	1,49	1	1,19	2	1,32
الألياف الضوئية Les fibres optiques	1	1,49	2	2,38	3	1,99
والمؤتمرات عن بعدVisio conférence	1	1,49	3	3,57	4	2,65
المجموع	67	100	84	100	151	100

ملاحظة: الأرقام 67 و84 و151 تعني تكرار الإجابات وليس حجم العينة.

التحليل:

يبين الجدول رقم (49) تكنولوجيات الإعلان والاتصال المقترحة لتحسين الأداء والاتصال من طرف الموظفين، هي نفسها تقريبا لكلتا الجامعتين تتمثل فيما يلي: الانترنت بنسبة 21.85% ، الانترانت بنسبة 19.87%، أجهزة حاسوب ذات كفاءة عالية و خوادم ذات كفاءة عالية بنسبة 9.27%، الهاتف الثابت بنسبة 7.95%، الاكسترانت بنسبة 6.62%، هاتف نقال خاص بالعمل بنسبة 5.96%، برمجيات متطورة بنسبة 5.30%، وسائل الاتصال السمعي البصري بنسبة 3.97%، ليأتي الفاكس والبريد الإلكتروني والهواتف عن طريقIP (La téléphonie par IP) بنفس النسبة وهي 3.31%، المؤتمرات عن بعد بنسبة 2.65%، وكل من الألياف الضوئية Les fibres optiques والإشهار والإعلان والمعارض، الاجتماعات، الندوات بالنسبة نفسها وهي 1.99%، لتليها في الأخير نسبة 1.32% لكل من جداول الإعلان عن طريق بروتوكول IP(Les tableaux d'affichage par IP) وكاميرات عن طريق IP caméras par IP) (Les.



شكل رقم (55) يبين التكنولوجيات المقترحة لتحسين الأداء والاتصال من طرف الموظفين

4. دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تخفيف ضغوط العمل وتحقيق الأهداف:

1.4. الصعوبات التي تواجه الموظفين في استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال أثناء أدائهم لعملهم:

جدول رقم(50) يبين مواجهة أفراد العينة صعوبات أثناء استخدام التكنولوجيات

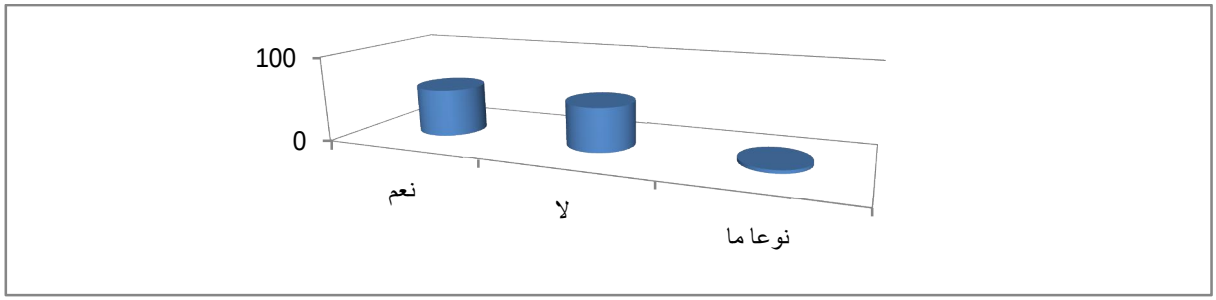
الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	29	51.79	27	48.21	56	50,00
لا	27	48.21	25	44.64	52	46,43
نوعا ما	0	00	4	7.14	4	3,57
المجموع	56	100	56	100	112	100,00

التحليل:

يبدي الجدول رقم (50) مدى تعرض أفراد العينة لصعوبات أثناء استخدام التكنولوجيات، وقد بلغت نسبة الموظفين الذين يواجهون صعوبات 50%، أما الذين لا يواجهون صعوبات فتقدر نسبتهم ب 46.43%، لتليها نسبة الذين يواجهون نوعا هذه الصعوبات وهي 3.57%.

وتفسير ذلك هو حاجة الموظفين المبحوثين إلى تكوين وكذا توفير وسائل ذات جودة عالي لتفادي التعطل المتكرر لها وهذا ما سوف يتضح لنا في الجدول الموالي.

كما يبدو أن نسبة الموظفين الذين يواجهون صعوبات أثناء استخدامك لتكنولوجيات الإعلام والاتصال مرتفعة نسبيا وتتمثل في 51.79% بالنسبة لجامعة الجزائر2 و48.21% بالنسبة لجامعة هواري بومدين مقارنة بنسبة الموظفون الذين لا يواجهون صعوبات والذين تتمثل نسبتهم في48.21 بالنسبة لجامعة الجزائر2 و44.64% بالنسبة لجامعة هواري بومدين. في حين نسبة الموظفين الذين يواجهون صعوبات نوعا ما منخفضة تتمثل في 7.14% بالنسبة لجامعة هواري بومدين ولا شيء يذكر بالنسبة لجامعة الجزائر2.



شكل رقم (56) يبين مواجهة أفراد العينة صعوبات أثناء استخدام التكنولوجيات

1.4. 1. نوع الصعوبات التي يواجهها الموظفين:

جدول رقم (51) يبين نوع الصعوبات المواجهة من طرف أفراد العينة أثناء استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال:

الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
نوع الصعوبات	ت	%		%	ت	%
لغوية	3	4.84	5	10	8	7,14
تقنية	14	22.58	10	20	24	21,43
معقدة	9	14.52	3	6	12	10,71
تتعطل	15	24.19	5	10	20	17,86
تتطلب مهارات خاصة	7	11.29	6	12	13	11,61
تتطلب تكوين	12	19.35	14	28	26	23,21
تضر بالصحة	2	3.23	5	10	7	6,25
أمر آخر	00	00	2	4	2	1,79
المجموع	62	100	50	100	112	100

ملاحظة: الأرقام 62 و50 و112 تعني تكرار الإجابات وليس حجم العينة.

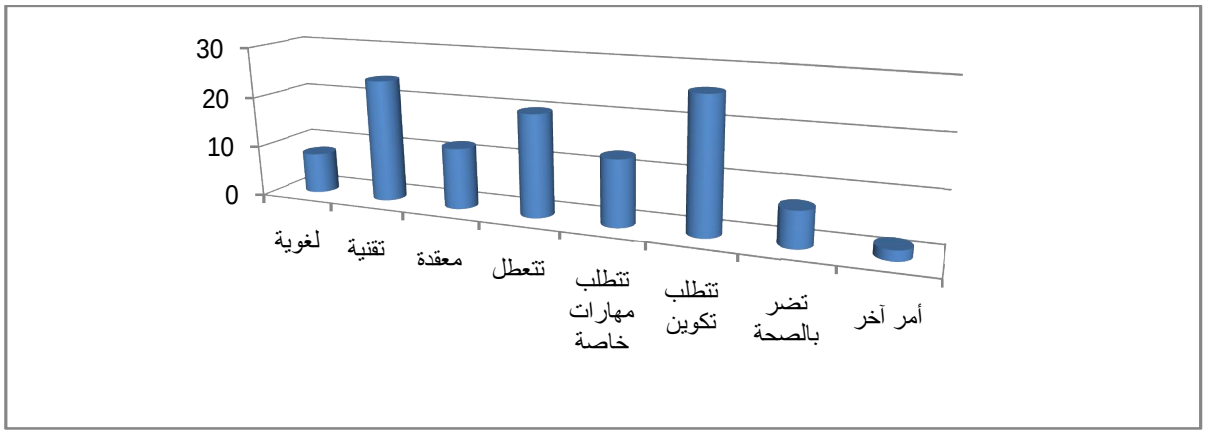
التحليل:

يبين الجدول رقم (51) نوع الصعوبات المواجهة من طرف أفراد العينة أثناء استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، إذ نجد نسبة إجابات الموظفين الذين يعانون من صعوبات نقص الكفاءات بالتالي تتطلب تكوين تقدر ب23.21%، و 21.43% منها تقر بأنهم يعانون من صعوبات تقنية مثلا انقطاع الكهرباء لتأتي بعدها الصعوبات المتعلقة بتعطلها المتكرر بنسبة 17.86% إضافة إلى البطء في صيانتها، ثم نسبة 11.61% فينا يخص الصعوبات المتعلقة بنقص المهارات إذ يتطلب استعمالها مهارات خاصة، في حين ترد 10.71% من الإجابات الموظفين تصرح ب معاناتها من تعقد هذه التكنولوجيات، و7.14% منها تصرح بمواجهتها لصعوبات لغوية لتليها نسبة 6.25% من الإجابات تقر بإضرار هذه التكنولوجيات بصحة الموظفين.

منه نستنتج من ذلك أن الصعوبات الأكثر مواجهة من طرف الموظفين تتجلى في نقص الكفاءات إذ تظهر هنا ضرورة تكوين الموظفين لتأتي بعدها الصعوبات التقنية مثل انقطاع التيار الكهربائي إضافة إلى تعطل الأجهزة لكونها ليست ذات نوعية جيدة وغياب الصيانة الوقائية.

كما نلاحظ أن موظفين جامعة الجزائر 2 يواجهون صعوبات تتمثل في تعطل الأجهزة المستعملة بالدرجة الأولى بنسبة24.19%، بالدرجة الثانية يواجهون صعوبات تقنية بنسبة 22.58% وبالدرجة الثالثة فيواجهون صعوبات متعلقة بنقص التكوين بنسبة 19.35%. أما بالنسبة لموظفي جامعة هواري بومدين فيواجهون صعوبات متعلقة بنقص التكوين بالدرجة الأولى بنسبة 28%، بالدرجة الثانية يواجهون صعوبات تقنية بنسبة 20% وبالرجة الثالثة فيواجهون صعوبات متعلقة بنقص المهارات الخاصة بنسبة 12%. لتأتي على الترتيب بنسب منخفضة نوعا ما صعوبات متعلقة بكون الأجهزة معقدة، بنقص المهارات الخاصة، صعوبات لغوية، وأخيرا الصعوبات بإضرارها بالصحة بالنسبة لموظفي جامعة الجزائر2 صعوبات متعلقة بالتعطل، تقنية تضر بالصحة كلها بنفس النسبة وفي الأخير لأنها معقدة.

أما فيما يخص الأمور الأخرى التي أجاب بها أفراد العينة لكلتا الجامعتين فتتمثل في شكاوي بعدم وجود تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وعدم توفرها بالشكل الكافي.



شكل رقم (57) يبين نوع الصعوبات المواجهة أثناء استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال:

4. 2. تحسين تكنولوجيات الإعلام والاتصال من محيط العمل :

جدول رقم(52) يبين مدى تحسين تكنولوجيات الإعلام والاتصال من محيط العمل:

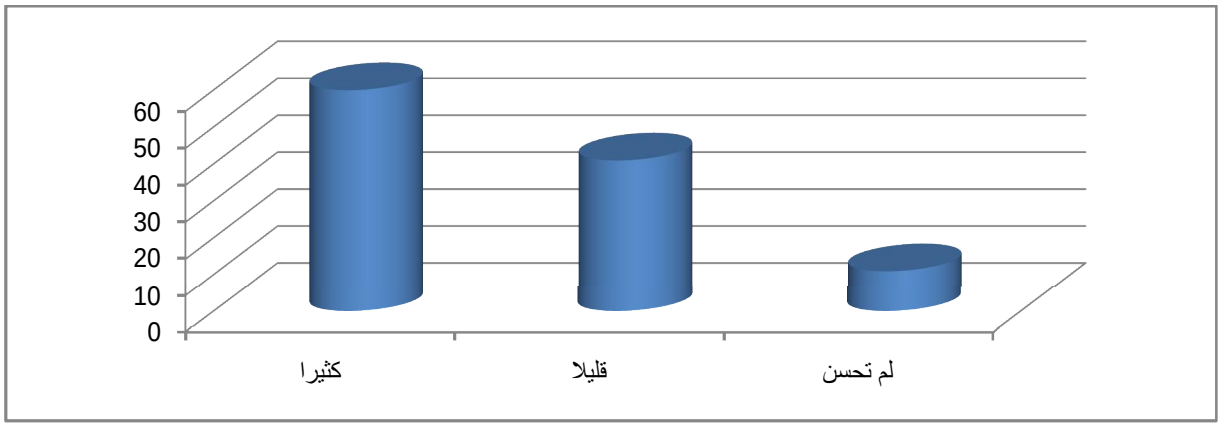
الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
كثيرا	31	55.36	29	51.79	60	53,57
قليلا	21	37.50	20	35.71	41	36,61
لم تحسن	4	7.14	7	12.5	11	9,82
المجموع	56	100	56	100	112	100,00

التحليل:

يظهر الجدول رقم (52) مدى تحسين تكنولوجيات الإعلام والاتصال من محيط العمل، وقد بلغت نسبة الموظفين الذين أجابوا بأنها تحسن كثيرا من محيط العمل ب 53.57%، و36.61% منهم يرون أنها تحسن قليلا في حين 9.82% منهم يقرون بأنها لم تحسن من محيط العمل.

فبطبيعة الحال تكنولوجيات الإعلام والاتصال تحسن من محيط العمل إذا توفرت بالشكل الكافي من حيث النوعية والكمية وكذا إذا أحسن استعمالها.

كما يتضح من خلال الجدول أن استخدام التكنولوجيا الإعلام والاتصال حسنت كثيرا من محيط العمل وبنسب مرتفعة وذلك بنسبة 55.36% بالنسبة لموظفي جامعة الجزائر2 وبنسبة 51.79% بالنسبة لموظفي جامعة هواري بومدين. وحسنت قليلا من محيط العمل وبنسب متوسطة تقدر ب 37.50% بالنسبة لموظفي جامعة الجزائر2 وبنسبة 35.71% بالنسبة لموظفي جامعة هواري بومدين ولا يوجد أي تحسن بنسب منخفضة بالنسبة لكلتا الجامعتين بنسبة7.14% بالنسبة لموظفي جامعة الجزائر2 وبنسبة 12.50% بالنسبة لموظفي جامعة هواري بومدين.



شكل رقم(58) يبين مدى تحسين تكنولوجيات الإعلام والاتصال من محيط العمل

2.4. 1. مظاهر تحسين تكنولوجيات الإعلام والاتصال من محيط العمل:

جدول رقم(53) يبين مظاهر التحسين تكنولوجيات الإعلام والاتصال من محيط العمل

الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
رفع الروح المعنوية	23	26.74	24	24.74	47	25,97
توفير بيئة أفضل	35	40.7	34	35.05	69	38,12
المحافظة على صحة الموظفين	7	8.14	11	11.34	18	9,94
التخفيض من الروتين	19	22.1	26	26.80	45	24,86
أمر آخر	2	2.32	2	2.06	2	1,10
المجموع	86	100	97	100	181	100

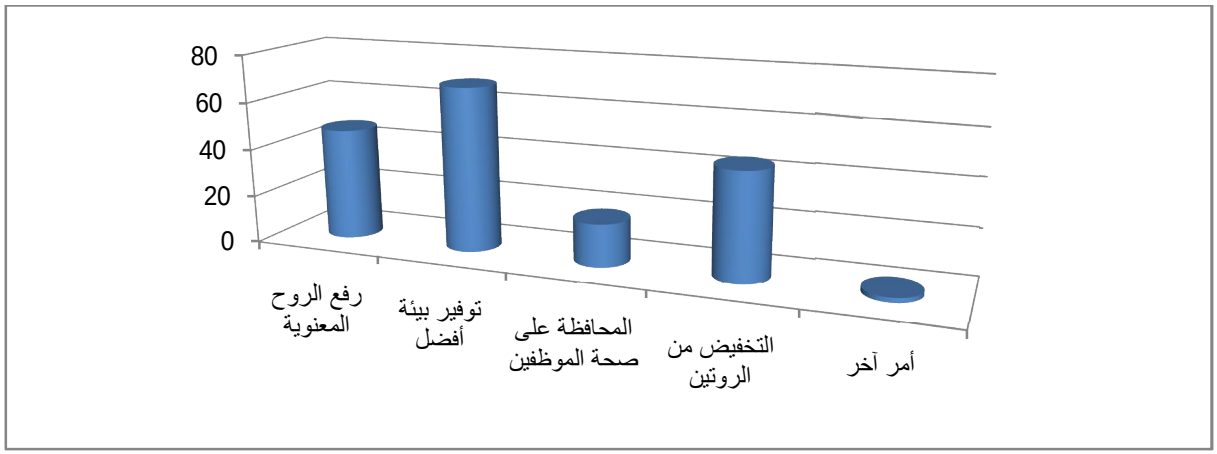
ملاحظة: الأرقام 86 و97 و181 تعني تكرار الإجابات وليس حجم العينة.

التحليل:

يبين الجدول رقم(53) مظاهر التحسين تكنولوجيات الإعلام والاتصال من محيط العمل، إذ يبدو لنا أن تكنولوجيات الإعلام والاتصال حسنت كثيرا من محيط العمل وذلك من خلال توفيرها بيئة أفضل لنسبة 38.12% من إجابات الموظفين، وبنسبة 25.97% منها من خلال رفع روحهم المعنوية لتليها نسبة 24.86 %منها من خلال مساهمتها في التخفيض من الروتين ليأتي في الأخير تحسين تكنولوجيا الإعلام والاتصال من محيط العمل وذلك من خلال الحفاظ على صحة الموظفين بنسبة منخفضة نوعا تقدر ب9.94%. وهذا أمر معقول خاصة إذا كان الجانب الأرغونومي مراعى في تصميم واستخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

إذ يتضح من خلال الجدول أن استخدام التكنولوجيا الإعلام والاتصال حسنت من محيط العمل وذلك من خلال توفير بيئة أفضل بالدرجة الأولى بنسب مرتفعة نوعا ما تقدر ب40.7% بالنسبة لموظفي جامعة الجزائر2 و ب 35.05 %بالنسبة لموظفي جامعة هواري بومدين. بالدرجة الثانية من خلال رفع الروح المعنوية بنسبة 26.74% بالنسبة لموظفي جامعة الجزائر2 ومن خلال التخفيض من الروتين بنسبة بالنسبة لموظفي جامعة هواري بومدين 26.80%. ليأتي في الأخير تحسين تكنولوجيا الإعلام والاتصال من محيط العمل وذلك من خلال الحفاظ على صحة الموظفين بنسب منخفضة نوعا ما تقدر ب 8.14% بالنسبة لموظفي جامعة الجزائر2 و ب 11.34% بالنسبة لموظفي جامعة هواري بومدين.

أما فيما يخص الأمور الأخرى التي أجاب بها أفراد العينة لكلتا الجامعتين فتتمثل في شكاوي بعدم وجود تكنولوجيا الإعلام والاتصال، إضافة إلى تسهيل العمل وسرعة الأداء والتواصل بين العمال.



شكل رقم (59) يبين مظاهر التحسين تكنولوجيات الإعلام والاتصال من محيط العمل

4. 3. مساهمة التكنولوجيات في القضاء على ضغوطات العمل المترتبة عن النظام الكلاسيكي:

جدول رقم(54) يبين مساهمة التكنولوجيات في القضاء على ضغوطات العمل المترتبة عن النظام الكلاسيكي:

الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		كلتا الجامعتين معا	
القضاء على بعض ضغوطات العمل	F	%	F	%	F	%
كثرة الأوراق	26	34.21	47	41.59	73	38.62
ضيق أماكن العمل بسبب كثرة الرفوف	19	25	24	21.24	43	22.75
كثرة حركة الأفراد داخل التنظيم	17	22.37	19	16.81	36	19.05
صعوبة انتقال وتداول المعلومة داخل التنظيم	11	14.47	19	16.81	30	15,87
أمر آخر	3	3.95	4	3.54	7	3,70
المجموع	76	100	113	100	189	100

ملاحظة: الأرقام 76 و113و 189 تعني تكرار الإجابات وليس حجم العينة.

التحليل:

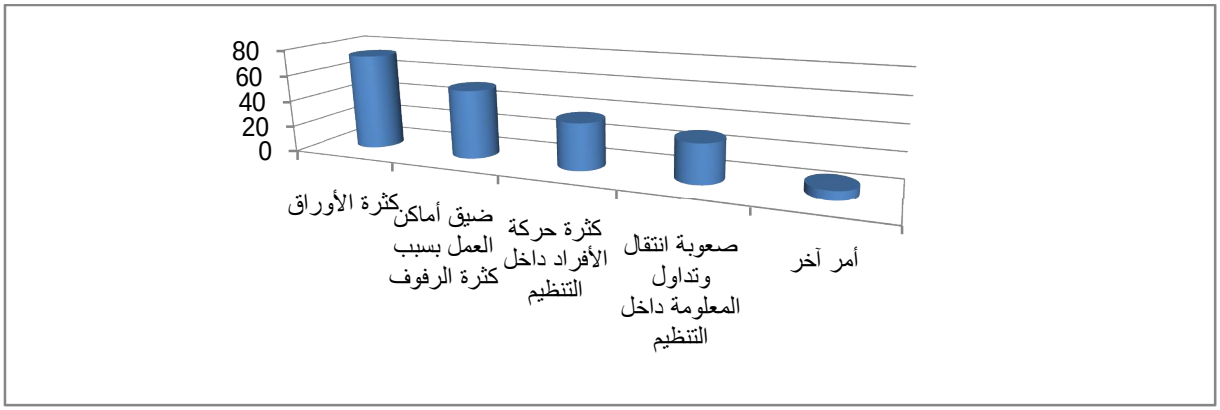
يوضح الجدول رقم(54) مساهمة التكنولوجيات في القضاء على بعض ضغوطات العمل المترتبة عن النظام الكلاسيكي، وقد قدرت الإجابات الموافقة على أن التكنولوجيات تساهم في القضاء على كثرة الأوراق بنسبة 38.62%، والقضاء على ضيق أماكن العمل بسبب كثرة الرفوف بنسبة 22.75، وتليها نسبة 19.05% من الإجابات فيما يخص القضاء على كثرة حركة الأفراد داخل التنظيم، وفي الأخير 15.87% للقضاء على صعوبة انتقال وتداول المعلومة داخل التنظيم.

وهذا راجع إلى إيجابيات استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في المنظمات وهنا نقصد الإدارات الجامعية وما توفره من فرص التنظيم للمكاتب بالتخلص نوعا ما من كثرة الأوراق والمكاتب المغرقة بها وضيق أماكن العمل بسبب الرفوف إذ أن التكنولوجيات تتيح إمكانية حفظ المعلومات في أوعية إلكترونية لا تأخذ مكان بالإضافة إلى أنها تنقص التنقل بين المكاتب لتوفيره وسائل فعالة للاتصال وكذا تضمن سهولة انتقال المعلومة داخل الإدارات الجامعية.

كما يتبين من خلال النتائج أن استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال يساعد في القضاء على بعض ضغوطات العمل المترتبة عن النظام الكلاسيكي ككثرة الأوراق بالدرجة الأولى بنسب مرتفعة نوعا ما

تقدر 34.21% بالنسبة لموظفي جامعة الجزائر2 وب 41.59% بالنسبة لموظفي جامعة هواري بومدين. ليأتي بعدها على الترتيب ضيق أماكن العمل بسبب كثرة الرفوف، كثرة حركة الأفراد داخل التنظيم وفي الأخير صعوبة انتقال وتداول المعلومة داخل التنظيم بالنسبة لموظفي جامعة الجزائر2 وضيق أماكن العمل بسبب كثرة الرفوف، وفي الأخير كثرة حركة الأفراد داخل التنظيم وصعوبة انتقال وتداول المعلومة داخل التنظيم بنفس النسبة16.81% بالنسبة لموظفي جامعة هواري بومدين.

أما فيما يخص الأمور الأخرى التي أجاب بها أفراد العينة لكلتا الجامعتين فتتمثل أيضا في الشكاوي بعدم وجود تكنولوجيا الإعلام والاتصال، إضافة إلى سهولة البحث عن المعلومة المحفوظة الترفيه والمطالعة.



شكل رقم (60) يبين مساهمة التكنولوجيات في القضاء على بعض ضغوطات العمل

4. 4. المشاعر التي يخلقها استعمال التكنولوجيات لدى الموظفين أثناء أداء العمل:

جدول رقم(55) يبين المشاعر التي يخلقها استعمال التكنولوجيات في أداء العمل

الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
الملل	3	3	1	1.14	4	2,13
المتعة	8	8	12	13.64	20	10,64
الرغبة في التهرب من العمل	2	2	2	2.27	4	2,13
الإرهاق	11	11	2	2.27	13	6,91
الارتياح	23	23	30	34.10	53	28,19
الانسحاب	3	3	0	00	3	1,60
العصبية	3	3	5	5.68	8	4,26
نقص التركيز	8	8	3	3.41	11	5,85
تركيز أفضل	2	2	2	2.27	4	2,13
الاستقلالية	3	3	6	6.82	9	4,79
الرضا	14	14	9	10.23	23	12,23
إحساس بضيق الوقت	9	9	5	5.68	14	7,45
الانبساط	8	8	7	7.95	15	7,98
نقص التواصل	3	3	4	4.54	7	3,72
المجموع	100	100	88	100	188	100

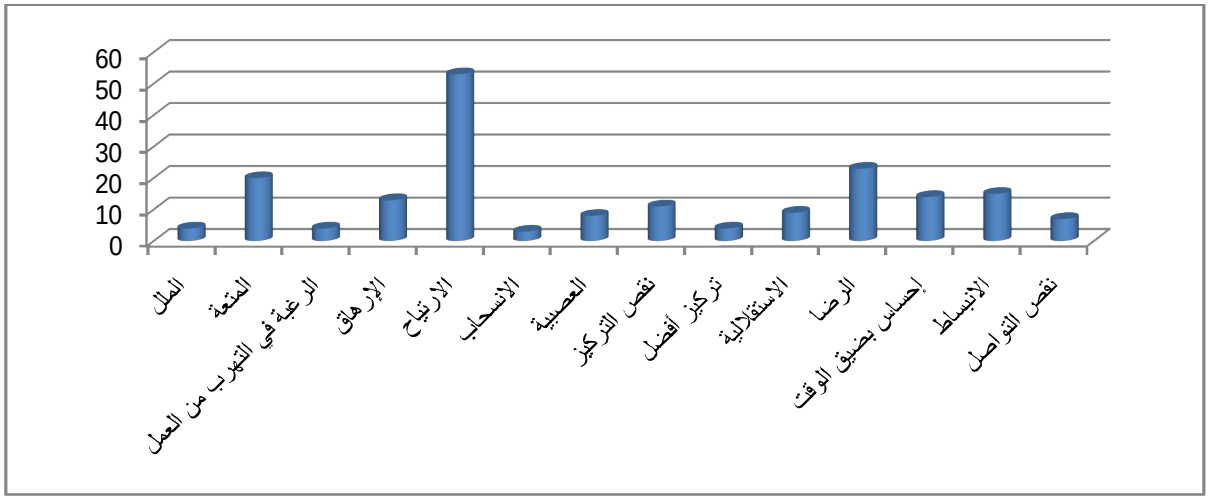
ملاحظة: الأرقام 100 و88 و188 تعني تكرار الإجابات وليس حجم العينة.

التحليل:

يظهر الجدول رقم(55) المشاعر التي يخلقها استعمال التكنولوجيات في أداء العمل، وقد قدرت نسبة إجابات المبحوثين الموافقة على أنها تخلق لديهم الشعور بالارتياح ب 28.19%، و12.23% منها توافق على أنها تخلق لديهم الشعور الرضا، لتأتي بعدها 10.64% منها تجعلهم يشعرون بالمتعة، و7.98% منها تجعلهم يشعرون بالانبساط، لتليها نسبة 7.45% من إجابات الموافقة على أن استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال تخلق لديهم الإحساس بضيق الوقت ، و6.91% الإحساس بالإرهاق، و5.85% نقص التركيز، لتليها نسبة 4.79% للشعور بالاستقلالية، والشعور بالعصبية بنسبة4.26%، ثم نقص التواصل بنسبة 3.72% وفي الأخير تركيز أفضل بنسبة 2.13% .

منه نستنتج أن استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال يخلق لدى الأغلبية مختلف المشاعر الايجابية، وهذا أنها لا تسبب لهم الضغط بل تسعدهم في أداء مهامهم على أحسن وجه. إلا أن هناك من أفراد العينة من تخلق لديهم مشاعر سلبية وقد يعود ذلك إلى التعرض لهذه التكنولوجيات لمدة طويلة أو عدم التحكم في استعمالها.

كما يلاحظ من خلال الجدول كنت تستعمل تكنولوجيات الإعلام والاتصال في أداء العمل يخلق لدي مستعمليها الشعور بالارتياح بنسبة مرتفعة مقارنة بالمشاعر الأخرى وذلك بنسبة 23% بالنسبة لموظفي جامعة الجزائر2 وبنسبة 34.10% بالنسبة لموظفي جامعة هواري بومدين. ل ليأتي بعدها على الترتيب الرضا، الإرهاق،الإحساس بضيق الوقت، المتعة، الانبساط ونقص التركيز بالنسبة لموظفي جامعة الجزائر2 والمتعة، الرضا والانبساط بالنسبة لموظفي جامعة هواري بومدين. أما المشاعر الأخرى فجاءت بنسب ضئيلة.



شكل رقم (61) يبين المشاعر التي يخلقها استعمال التكنولوجيات في أداء العمل

4. 5. تخفيف استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال من الضغط في العمل:

جدول رقم(56) يبين تخفيف أو زيادة التكنولوجيات من الضغط في العمل

الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
يخفف	44	78.57	48	85.71	92	82,14
يزيد	8	14.29	8	14.29	16	14,29
آخر	4	7.14	0	00	4	3,57
المجموع	56	100	56	100	112	100,00

التحليل:

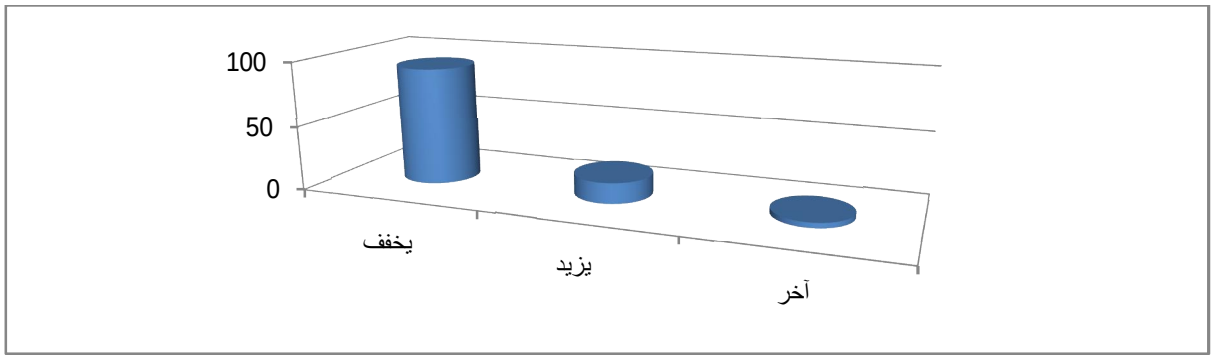
يبين الجدول رقم(56) مدى تخفيف أو زيادة التكنولوجيات من الضغط في العمل، إذ بلغت نسبة الموظفين المقرين بأنها تخفف من الضغط 82.14% ، أما المقرين بأنها تزيد من الضغط فتقدر نسبتهم ب 14.29%.

إذ أن الأغلبية يميلون إلى أن استخدام التكنولوجيا الإعلام والاتصال يخفف من الضغط في العمل وهذا يؤكد النتائج التي توصلنا إليها من خلال الجدول السابق لكون استعمال التكنولوجيا الإعلام والاتصال يخلق مشاعر إيجابية أكثر منها سلبية.

كما يتضح من خلال النتائج أن نسب الموظفون الذين يعتقدون أن استخدام التكنولوجيا الإعلام والاتصال يخفف من الضغط في العمل مرتفعة تقدر ب78.57% بالنسبة لجامعة الجزائر 2 و 85.71% بالنسبة لجامعة هواري بومدين. في حين نسب الموظفون الذين يعتقدون أن استخدام التكنولوجيا الإعلام والاتصال يزيد من الضغط في العمل منخفضة تقدر بنفس النسبة التي هي 14.29% بالنسبة لكلتا الجامعتين .

كما أن هناك أمور أخرى ذكرها موظفو جامعة الجزائر 2 تقدر بنسبة7.17% وتتمثل في اعتقادهم أن زيادة الضغط أو التخفيض منه مرهون بطبيعة ونوعية الأجهزة المتوفرة ومدى كفاءتها ومدى تعطلها وكذلك الوقت المطلوب لإنجاز العمل، وكثرة العمل هو الذي يزيد من الضغط ولا علاقة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال بالضغط في العمل.

التوضيح المقدم من طرف موظفي جامعة الجزائر2 يتمثل في أنها تخفف من خلال اختصار الوقت والمردودية في العمل وكذلك السهولة في الأداء. ونفس التوضيح بالتقريب بالنسبة لموظفي جامعة هواري بومدين ويتمثل في: تنظيم العمل، تسهيل المهام، السرعة في أداء العمل و بالتالي الرفع من المردودية، بالإضافة إلى تسهيل القيام بجميع الاتصالات وإيجاد أجوبة عن كل التساؤلات وموثوقية المعلومات واختصار الوقت والمسافة.



شكل رقم (62) يبين تخفيف أو زيادة التكنولوجيات من الضغط في العمل

4. 6. مدى وجود سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل:

جدول رقم(57) يبين مدى وجود سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال

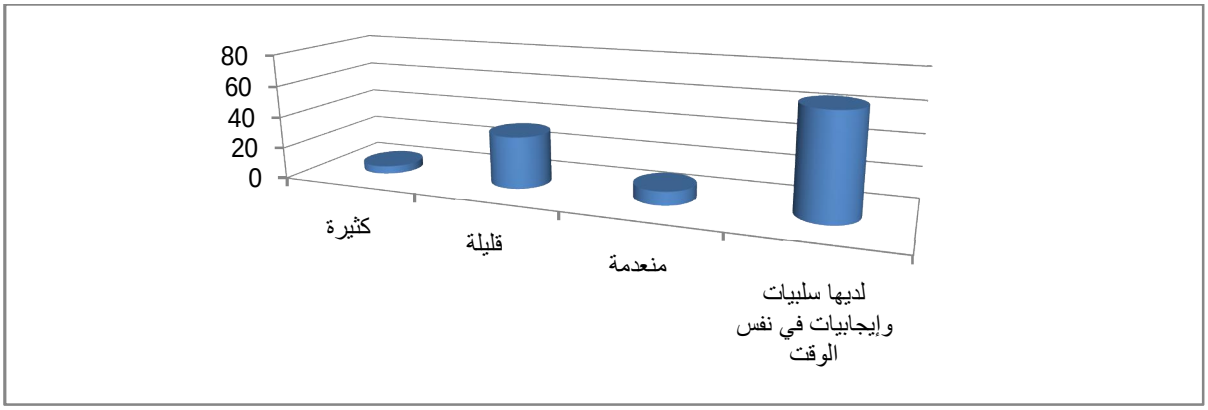
الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
مدى وجود سلبيات	ت	%	ت	%	ت	%
كثيرة	3	5.36	2	3.57	5	4,46
قليلة	22	39.29	11	19.64	33	29,46
منعدمة	3	5.36	6	10.71	9	8,04
لديها سلبيات وإيجابيات في نفس الوقت	28	50	37	66.07	65	58,04
المجموع	56	100	56	100	112	100

التحليل:

يبدي الجدول رقم(57) مدى وجود سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وتقدر نسبية الموظفين الذين يرون أن لديها سلبيات وإيجابيات في نفس الوقت ب 58.04% وهذا ما تؤكده الدراسات الحديثة وتؤكد على ضرورة الوعي وحسن استعمالها، لتليها نسبة 29.46% منهم يرون بأن لديها سلبيات قليلة فقط، ونسبة 8.04% منهم يقرون بأنه ليس لديها أي سلبيات. لتأتي بنسبة ضئيلة 4.46% يسرون على أن لديها سلبيات كثيرة.

منه نستنتج أن لاستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال سلبيات وإيجابيات في نفس الوقت وهذا حقيقة أمر بديهي لأن كل منتج لا يخلو من هذين الوجهين إلا انه للتقليل من السلبيات والظفر بالإيجابيات فقط هناك سبل متعددة كالاستعمال المناسب لها، الصيانة الوقائية للأجهزة والبرمجيات....

ويتبين أيضا من خلال الجدول أن أغلب أفراد عينة البحث يتفقون على أن لاستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال سلبيات وإيجابيات في نفس الوقت وذلك بنسبة 50% بالنسبة لجامعة الجزائر2 وبنسبة66.07% بالنسبة لجامعة هواري بومدين. في حين يجيب الموظفون بأن لديها سلبيات كثيرة ومنعدمة السلبيات بنسب منخفضة. لتكون نسبة إجابات الموظفين بأن لديها سلبيات قليلة متوسطة نسبيا تقدر ب 39.29 %بالنسبة لجامعة الجزائر2 و19.64% بالنسبة لجامعة هواري بومدين.



شكل رقم (63) يبين مدى وجود سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال

6.4. 1. سلبيات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال:

جدول رقم(58) يبين سلبيات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال

الجامعة	الجزائر2		هواري بومدين		المجموع	
السلبيات	ت	%	ت	%	ت	%
تقليص الوظائف	12	10.71	10	9.61	22	10,19
تهديد حماية المعلومات	27	24.11	24	23.08	51	23,61
تقليص العلاقات الشخصية	11	9.82	22	21.15	33	15,28
سوء الاستعمال لها	27	24.11	25	24.04	52	24,07
المخاطر الصحية للموظفين	15	13.39	13	12.5	28	12,96
صعوبة التحكم فيها	20	17.86	8	7.69	28	12,96
أمر آخر	0	00	2	1.92	2	0,93
المجموع	112	100	104	100	216	100

ملاحظة: الأرقام 112 و100 و216 تعني تكرار الإجابات وليس حجم العينة.

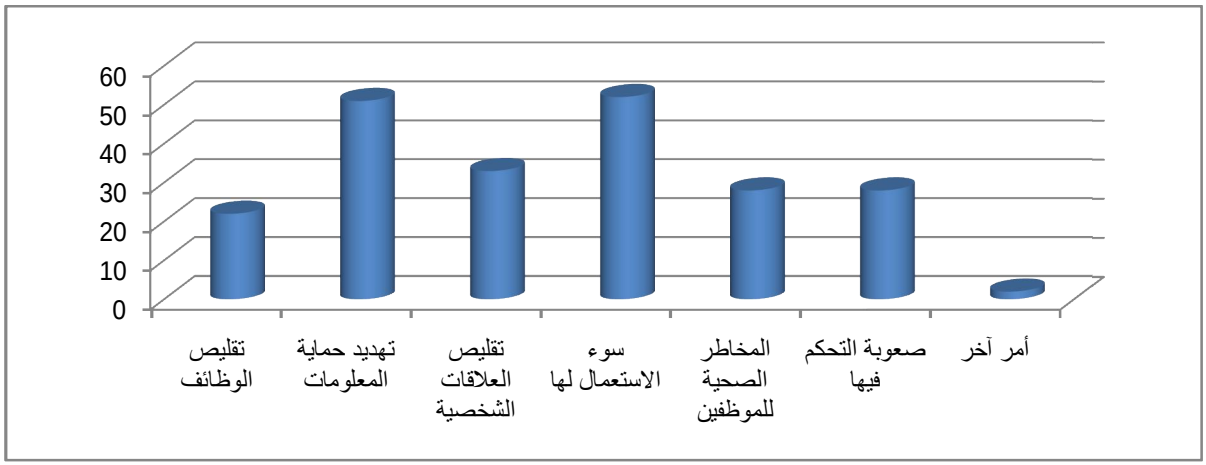
التحليل:

يبين الجدول رقم (58) سلبيات استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال حسب أراء أفراد العينة، إذ تقدر نسبة إجاباتهم بأن سوء استعمال التكنولوجيات هو الذي يخلق سلبيات ب24.07%، ونسبة 23.61% منها تؤكد على أن من سلبياتها تهديد حماية المعلومات وعدم الأمان، لتليها نسبة 15.28% منها تقر بان من سلبياتها تقليصها للعلاقات الشخصية وفي الأخير يأتي تسببها في مخاطر صحية وصعوبة التحكم فيها بنفس النسبة والمقدرة ب 12.96%.

منه نستنتج انه رغم إيجابيات تكنولوجيات الإعلام والاتصال إلا أنها تنطوي على مجموعة من السلبيات التي تنجر من سوء الاستعمال لها ونقص التكوين وكذا عدم مراعاة الجانب الأرغونومي في اقتنائها واستعمالاتها للاستغلال الجيد لها مع الحفاظ على صحة الموظفين.

ويتضح أن أفراد العينة يتفقون على أن السلبيات في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال لكلتا الجامعتين ترجع بالدرجة الأولى إلى سوء الاستعمال لها وتهديد حماية المعلومات بنفس النسبة التي تقدر ب24.11% لجامعة الجزائر2 وترجع إلى سوء الاستعمال لها فقط بالنسبة لجامعة هواري بومدين بنسبة

24.04%. وبالدرجة الثانية صعوبة التحكم فيها بالنسبة لجامعة الجزائر2 بنسبة 17.86% وتهديد حماية المعلومات بالنسبة لجامعة هواري بومدين. ليأتي على الترتيب بنسب منخفضة المخاطر الصحية للموظفين وتقليص العلاقات الشخصية في الأخير بالنسبة لجامعة الجزائر2 وتقليص العلاقات الشخصية والمخاطر الصحية للموظفين وصعوبة التحكم فيها في الأخير بالنسبة لجامعة هواري بومدين.



شكل رقم (64) يبين سلبيات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال

4. 7. مساهمة التكنولوجيات توسيع تعاملات الجامعة وتحقيق أهدافها والعامل معا وبسرعة:

جدول رقم(59) يبين مساهمة التكنولوجيات توسيع تعاملات الجامعة وتحقيق أهدافها والعامل معا

الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
نعم	23	41.07	27	48.21	50	44,64
لا	10	17.86	7	12.5	17	15,18
قليلا/نوعا ما	17	30.36	13	23.21	30	26,79
آخر	6	10.71	9	16.07	15	13,39
المجموع	56	100	56	100	112	100

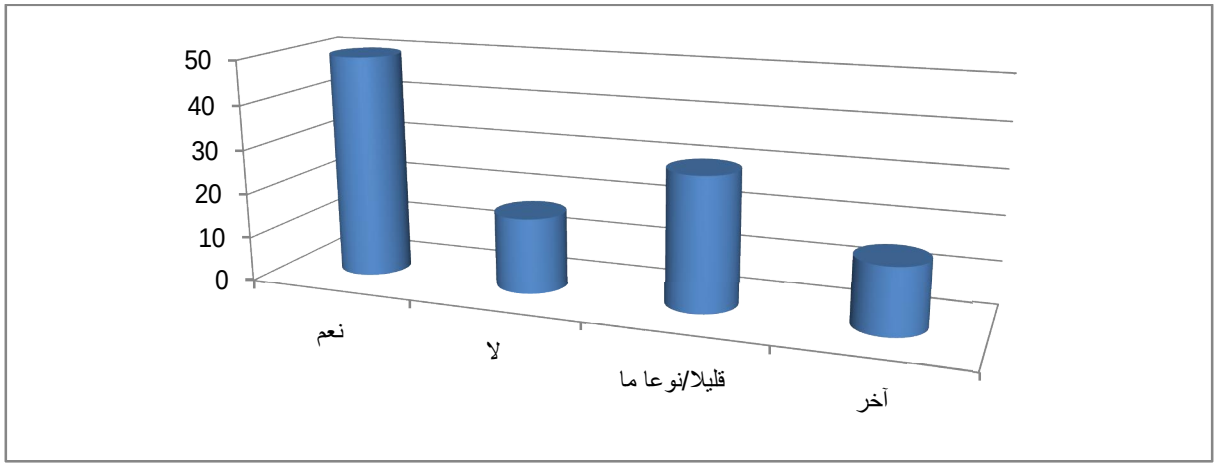
التحليل:

يتضح من الجدول رقم (59) مدى مساهمة التكنولوجيات في توسيع تعاملات الجامعة وتحقيق أهدافها والعامل معا وبسرعة، وقد بلغت نسبة أفراد العينة المقرين بأن تكنولوجيات الإعلام والاتصال تساهم في توسيع تعاملات الجامعة وتحقيق أهدافها و أهداف العامل معا ب 44.64%، في حين تقدر نسبة غير الموافقين منهم ب 15.18%، أما الباقي منهم فيذكر بأنها تساهم ولكن بشكل قليل بنسبة 26.79%.

ومنه فإن تكنولوجيات الإعلام والاتصال تساهم في توسيع تعاملات الجامعة وتحقيق أهدافها و أهداف العامل معا ولو البعض منها وبشكل سريع ، حيث تتمثل أهداف أي منظمة عموما والجامعة بالخصوص في تحسين الأداء والرفع من فعاليته، التقليل من الدوران في العمل، ربح الوقت والجهد والتخفيض من التكلفة، أما أهداف الموظفين فتتمثل عموما في النمو والاستقرار الوظيفي، الرضا في العمل وإشباع طموحهم الوظيفية. إذ أن الجامعات تسعى لتحقيق هذه الأهداف وأخرى من خلال اهتمامها بالتطوير والاستخدام الفعال لتكنولوجيات الإعلام والاتصال في كل نشاطاتها.

كما نلاحظ من خلال الجدول أن نسب الموظفين الذين يرون أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال ساهمت في توسيع تعاملات الجامعة وتحقيق أهدافها والعامل معا وبسرعة مرتفعة تتمثل في 41.07 %بالنسبة لجامعة الجزائر2 و48.21% بالنسبة لجامعة هواري بومدين مقارنة بنسبة الموظفون الذين يرون أنها لم تساهم والذين تتمثل نسبتهم في 17.86% بالنسبة لجامعة الجزائر2 و12.5% بالنسبة لجامعة هواري بومدين. في حين نسبة الموظفين الذين يرون أنها ساهمت نوعا ما متوسطة تتمثل في 23.21% بالنسبة لجامعة باب الزوار و30.36% بالنسبة لجامعة الجزائر2.

أما الأمور الأخرى بالنسبة لموظفي جامعة الجزائر2 فتتمثل في الإقرارات التالية: عدم تعميم تكنولوجيا الإعلام والاتصال وعدم إحسان استعمالها أو سوء استعمالها سواء من طرف الموظفين والمسؤولين أو من طرف الجامعة ككل. في حين الأمور الأخرى بالنسبة لموظفي جامعة هواري بومدين تتمثل في الإقرارات التالية: وجود عقدة لدى بعض الموظفين والمسؤولين من التجديد والتحديث، عدم إتاحة الولوج إلى الانترنت وغياب قواعد بيانات، إضافة إلى الوجود الشكلي فقط تكنولوجيات الإعلام والاتصال.



شكل رقم (65) يبين مساهمة التكنولوجيات توسيع تعاملات الجامعة وتحقيق أهدافها والعامل معا

4. 8. الفائدة التي تعود على الموظف من جراء اهتمام الجامعة بمسايرة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال:

جدول رقم (60) يبين الفائدة التي تعود على الموظف من جراء اهتمام المؤسسة بمسايرة التطورات.

الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
الفائدة من الاهتمام	ت	%	ت	%	ت	%
الوصول إلى المعلومة وتعميمها بسرعة وتحديثها	2	2,82	2	2,33	4	2,55
الجودة الشاملة في العملية الإدارية	1	1,41	0	0,00	1	0,64
الدقة في انجاز العمل وإتقانه والتطور فيه	6	8,45	8	9,30	14	8,92
السرعة في الأداء وربح الوقت	9	12,68	10	11,63	19	12,10
الشعور بالانتماء	1	1,41	0	0,00	1	0,64
تطوير وتنمية المعارف والمهارات والخبرات	8	11,27	12	13,95	20	12,74
التخفيف من الضغوط	2	2,82	5	5,81	7	4,46
تحقيق الأهداف المرجوة	4	5,63	2	2,33	6	3,82
توفير الجهد الفكري والبدني	5	7,04	3	3,49	8	5,10
تسهيل وتحسينه العمل وتجنب الإرغامات والعراقيل	5	7,04	11	12,79	16	10,19
سرعة الاتصال والتواصل وتبادل المعلومات والخبرات	7	9,86	9	10,47	16	10,19
احتلال الجامعة المراتب الأولى من حيث التصنيف ومواكبة التطورات الحاصلة في البلدان المتقدمة	10	14,08	8	9,30	18	11,46
الراحة النفسية	2	2,82	2	2,33	4	2,55
تحسين ظروف العمل	1	1,41	1	1,16	2	1,27
نسبة الخطأ قريبة من 0		0,00	2	2,33	2	1,27
الرفع من المستوى الأداء والتحسين من نوعية الخدمة	2	2,82	5	5,81	7	4,46
رفع المعنويات وبالتالي رفع المردود	0	0,00	3	3,49	3	1,91
ضمان حفظ وحماية المعلومات وأمنها	2	2,82	0	0,00	2	1,27
التسيير الحسن	2	2,82	1	1,16	3	1,91
الربط بين الجامعات	1	1,41	1	1,16	2	1,27
التعريف بالمؤسسة وتطويرها وتحديثها	1	1,41	1	1,16	2	1,27
المجموع	71	100	86	100	157	100

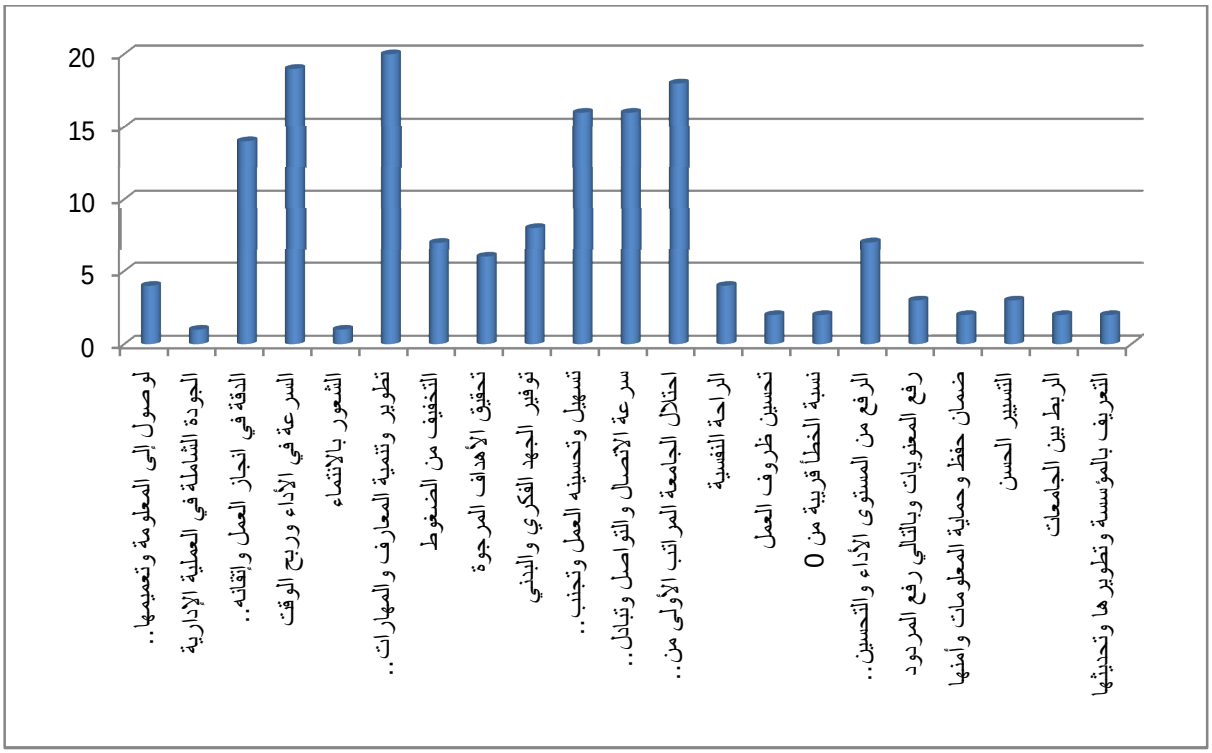
ملاحظة: الأرقام 71 و86 و157 تعني تكرار الإجابات وليس حجم العينة.

التحليل:

يبين الجدول رقم(60) الفوائد التي تعود على الموظف من جراء اهتمام المؤسسة بمسايرة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، إذ يوافق الموظفين المبحوثين على أن من بين الفوائد الناجمة على ذلك تطوير وتنمية المعارف والمهارات والخبرات بنسبة 12.74%، ونسبة 12.10% بالنسبة للسرعة في الأداء وربح الوقت، و نسبة11.46% بالنسبة لاحتلال الجامعة المراتب الأولى من حيث التصنيف ومواكبة التطورات الحاصلة في البلدان المتقدمة ، ثم تأتي بعدها نسبة 10.19% لكل من تسهيل وتحسينه العمل وتجنب الإرغامات والعراقيل وسرعة الاتصال والتواصل وتبادل المعلومات والخبرات، ونسبة 8.92% فيما يخص الدقة في انجاز العمل وإتقانه والتطور فيه،أما توفير الجهد الفكري والبدني فورد بنسبة 5.10%، ليليها التخفيف من الضغوط والرفع من المستوى الأداء والتحسين من نوعية الخدمة بنفس النسبة وهي 4.46%، و 3.82% بالنسبة لتحقيق الأهداف المرجوة، لتأتي بعدها الراحة النفسية والوصول إلى

المعلومة وتعميمها بسرعة وتحديثها بنفس النسبة وهي 2.55%، ثم الرفع المعنويات وبالتالي رفع المردود والتسيير الحسن بنفس النسبة أيضا والمقدرة ب 1.91%، في حين يرد الربط بين الجامعات، التعريف بالمؤسسة وتطويرها وتحديثها، تحسين ظروف العمل، نسبة الخطأ قريبة من 0 وضمان حفظ وحماية المعلومات وأمنها كلها بنفس النسبة والمقدرة ب 1.27، و في الأخير جاءت نسبة 0.64% لكل من الشعور بالانتماء والجودة الشاملة في العملية الإدارية.

منه نستنتج أن الفائدة التي تعود على الموظف من جراء اهتمام المؤسسة بمسايرة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال تطوير وتنمية المعارف والمهارات والخبرات، السرعة في الأداء وربح الوقت واحتلال الجامعة المراتب الأولى من حيث التصنيف ومواكبة التطورات الحاصلة في البلدان المتقدمة.



شكل رقم (66) يبين الفائدة التي تعود على الموظف من جراء اهتمام المؤسسة بمسايرة التطورات الحاصلة في المجال التكنولوجي.

4. 9. تقييم الموظفين لاستخدام التكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل/ الجامعة:

جدول رقم(61) يبين تقييم أفراد العينة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل

الجامعة	الجزائر 2		هواري بومدين		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%
ضعيف	27	48,21	30	53,57	57	50,89
متوسط	9	16.07	10	17.86	19	16,96
حسن	3	5.36	7	12.5	10	8,93
جيد	4	7.14	0	0,00	4	3,57
آخر	13	23.21	9	16.07	22	19,64
المجموع	56	100	56	100	112	100

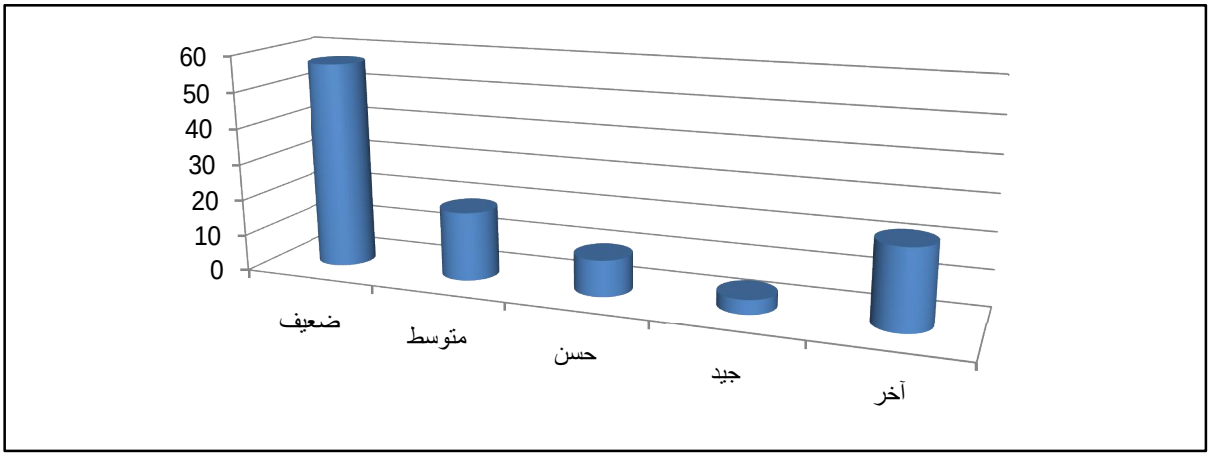
التحليل:

يتضح من الجدول رقم(61) تقييم استعمال أفراد العينة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل أو الجامعة، بلغت نسبة المقرين منهم بأنها ذات مستوى ضعيف 50.89% ومنهم 16.96% يصفون مستواها بالمتوسط لتؤكد نسبة 8.93% منهم بأنه حسن و3.57% فقط منهم بأنه جيد.

وتفسير ذلك هو عدم توفر تكنولوجيا الإعلام والاتصال للجميع وإن وجدت فهي محتكرة من طرف فئة، إضافة إلى اهتمام المسؤولين أكثر بتوفير العتاد أكثر منه الاهتمام بحاجات الموظفين من حيث التحفيز على استعمالها في العمل والتكوين عليه.

إذ يتضح أن اغلب أفراد العينة يتفقون بالدرجة الأولى أن لاستخدام التكنولوجيا الإعلام والاتصال في ضعيف وذلك بنسبة 48.21% بالنسبة لجامعة الجزائر2 و53.57% بالنسبة لجامعة هواري بومدين. ثم يأتي بالدرجة الثانية اتفاقهم أن استخدام جامعتهم أن لتكنولوجيا الإعلام والاتصال متوسط وذلك بنسبة 16.07% بالنسبة لجامعة الجزائر2 و17.86% بالنسبة لجامعة هواري بومدين. ثم تأتي في الأخير تقييمهم المستوى الحسن والجيد بنسب ضئيلة جدا .

وأما الأمور الأخرى بالنسبة لموظفي الجامعتين فبالتقريب نفسها لكلتا الجامعتين وتتمثل في الإقرارات التالية: هناك معدات وأجهزة ولكن تنقص الكفاءات والصيانة والتكوين سواء على طرق استعمالها أو أساليب الحفاظ عليها، تكنولوجيات الإعلام والاتصال تستعمل فقط في مكاتب المسؤولين وغير متاحة للآخرين، هناك نقص من حيث الإمكانيات والتكوين والاعتماد أكثر على الطرق التقليدية، استعمال محتشم وليس بالشكل الكافي إذ يقتصر فقط على التطبيقات المكتبية مثل: Excel، Word، ....تكنولوجيات الإعلام والاتصال موفرة لفئات فقط على حساب فئات أخرى ولا يخدم المصالح الإدارية، هناك تجميد لبعض المواقع المهمة بالنسبة للموظفين مثلا بعض مواقع الترجمة، Skype،...، عدم توفرها وإن توفرت فالخلل في تعميمها وسوء استعمالها.



شكل رقم (67) يبين تقييم أفراد العينة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل

4. 10. اقتراحات الموظفين من أجل تحسين الأداء في الجامعة:

تتمثل أغلب اقتراحات موظفي جامعة الجزائر2 في: التكوين، توفير الأجهزة والمعدات من أجل تحسين أداء المهام والتجديد الدوري لهذه الوسائل مع الحرص على التكوين، وضع برامج تساعد في العمل والتشجيع على الإبداع داخل الجامعة، تحفيز الموظفين للاهتمام بتكنولوجيات الإعلام والاتصال، توسيع مجال استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتعميمها في جميع الإدارات والاستفادة الفعالة منها،ربط وتوفير سيولة جيدة للانترنت، توفير وسائل تسهل الاتصال بين الموظفين هاتف، انترنت انترانت مع توفير قواعد بيانات لسهولة الوصول إلى المعلومة.

تتمثل أغلب اقتراحات موظفي جامعة هواري بومدين في: الحفاظ على الحالة الجيدة للعتاد، التدرب والتكوين عليه، إنشاء برامج للجميع لتسهيل التسيير في كل المصالح، الموازنة بين التطور من حيث العتاد ومن حيث التكوين، توسيع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الجميع وعدم احتكارها من طرف المسؤولين فقط، مع العلم أن اغلب المسؤولين ليس لديهم تكوين إداري، توفير أجهزة حاسوب متطورة والهواتف مع توفير الصيانة لها، وضع المسؤول المناسب في المنصب المناسب فمثلا مختص في الفيزياء يكون مسؤول على مصلحة الإعلام الآلي هذا أمر غير منطقي ويصعب من مهامه ومهام الموظفين لأنه لا يفهم في الميدان،خلق جو التجديد.

5. نتائج الدراسة:

1. واقع استخدام التكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارة الجامعية:

1 . 1. مدى تزود الجامعة بوسائل الإعلام والاتصال :

كلتا الجامعتين مزودة بوسائل الإعلام والاتصال بنسبة مرتفعة بلغت 96,43%، تفسير ذلك انه مع التطور السريع لتكنولوجيات الإعلام والاتصال فإن الجامعات تحاول مسايرة التطورات التكنولوجية الحديثة وذلك بتوفير مختلف وسائل الإعلام والاتصال في الجامعة.

إن الإدارات الجامعية مازالت تعتمد على الوسائل التكنولوجية البسيطة والمألوفة والغير مكلفة في نظرها مثل الفاكس والهاتف الثابت ومازالت لم ترقى إلى استعمال الوسائل الأكثر تطورا والمعقدة رغم الجهود المبذولة في توفير الأجهزة ذات النوعية العالية اهتمامها بتوزيعها على موظفيها وذلك في إطار سياساتها لتحسين الأداء وتعميم الاتصال وتسهيله على موظفيها بغرض ربطهم بأهم الأحداث والتطورات التي تعيشها الجامعات ومسايرتهم لها .

الأغلبية يوافقون على أن جامعتهم مزودة بالانترنت بنسبة متقاربة 27% في جامعة الجزائر2 وبنسبة 23% في جامعة هواري بومدين ليأتي بعد ذلك الهاتف الثابت والفاكس بنسب متقاربة لكلتا الجامعتين، ونلاحظ توفر الانترانت Intranet والاكسترانت Extranet وتبادل البيانات الإلكترونية ونظام الدفع عبر الانترنت والمؤتمرات عن بعد بنسب ضئيلة جدا.

1. 2. استخدام جهاز الحاسوب في العمل:

يتضح أن نسبة مرتفعة من الموظفين يستعملون الحاسوب في عملهم بصفة دائمة مقدرة ب 83.93% ليأتي استعمالهم لها غالبا بنسبة 8.93 %. وهذا راجع إلي طبيعة العمل الإداري والمكتبي الذي يستوجب تسجيل وحفظ المعلومات الخاصة بملفات الطلبة والموظفين إضافة إلى الطبع الأمر الذي يتطلب استعمال الحاسوب .

درجة تحكم أفراد العينة في الحاسوب أن نسبة عالية من الموظفين يتحكمون في استعمال الحاسوب بدرجة جيدة مقدرة ب 60.71% ثم تليها نسبة 37.50% الذين يتحكمون فيه بدرجة متوسطة، أما نسبة 1.79% منهم لا يتحكمون في استعماله. ويعود ذلك إلى لكون أغلبية أفراد العينة جامعيين وطبيعة عملهم تتطلب استعمال الحاسوب لتسهيل عملهم.

موظفي الجامعتين يستفيدون من تسهيلات الحاسوب في أداء مهامهم خاصة حفظ المعلومات الخاصة بالطلبة والموظفين والعودة إليها بسهولة عند الحاجة وكذا لكتابة تقارير وللقيام بإحصائيات وذلك لما يوفره الحاسب وبرمجياته من تقنيات مسهلة للعمل أكثر دقة وموضوعية خاصة فيما يخص القيام بالعمليات الحسابية.

أما الاستعمالات الأخرى لجهاز الحاسوب في جامعة الجزائر2 فتتمثل في: كتابة ونسخ القرارات الإدارية الخاصة بالأساتذة، صرف مرتبات أجور الأساتذة، ترجمة وثائق، حساب المعدلات واستخراج ونسخ كشوف النقاط والشهادات المدرسية، إعداد مقررات الترقية في الرتبة والدرجة والقيام بأعمال شخصية. في حين أن الاستعمالات الأخرى جهاز الحاسوب في جامعة هواري بومدين فتتمثل في: الحسابات العلمية ومعالجة معلومات الطلبة،استعمال تطبيقات خاصة بالتسيير، استخراج ونسخ الشهادات وكشوف النقاط، كتابة الرسائل الإدارية والمحاضر، تسيير الموقع الالكتروني للجامعة، كتابة أمور خاصة شخصية، إضافة إلى تصفح الفايسبوك.

1. 3. استعانة الموظفين بالطرق التقليدية:

مع ظهور الحاسوب أصبح الموظفون يفضلون استعماله لما يضفيه على العمل من دقة وسهولة... إلا أن معظم الموظفين رغم استعمالهم للحاسوب في عملهم يرون أنه لا يمكن الاستغناء عن الكتابة باليد كطريقة للعمل، لكونها أمنية وأكثر مصداقية وموثوقية. ونجد أن أفراد عينة جامعة الجزائر2 هم الأكثر استعانة بالأسلوب اليدوي.

أسباب استعانة الموظفين بالأسلوب اليدوي: تقدر نسبة استعانة أفراد العينة بالطرق التقليدية لكون طبيعة العمل تتطلب ذلك ب77.08% ثم تليها نسبة 15.63% منهم يستعينون بالطرق التقليدية بسبب تعطل وتوقف الحاسوب عن العمل، لتكون نسبة المبحوثين غير المقتنعين بجدوى العمل بالحاسوب ضئيلة جدا هي 1.04%. ونفسر ذلك بكون العمل الإداري في مكاتب الإدارات الجامعية بطبيعته يعتمد على ورقة وقلم ولم يرقى بعد إلى المكاتب المحوسبة أو الالكترونية. أما الأسباب الأخرى للاستعانة بالطرق التقليدية في جامعة الجزائر2 فتتمثل في: عدم توفر برامج في الحاسوب، تدوين بعض الملاحظات والنقاط الهامة، ضمان حفظ البيانات. في حين الأسباب الأخرى للاستعانة بالطرق التقليدية في جامعة هواري بومدين تتمثل في: عدم وجود بعض المعلومات في الحاسوب للقيام بإحصائيات، ضمان حفظ المعلومات.

1. 4. استخدام الموظفين لشبكة الانترنت في العمل:

تقدر نسبة الموظفين الذين يستخدمون شبكة الانترنت في العمل أحيانا ب39% لتأتي نسبة المستعملين لها دائما 23.21% ونسبة 15.18% مستعملين لها غالبا ونسبة غير المستعملين لها بتاتا 13.39% ونادرا 8.93 %. وتفسير ذلك كون طبيعة الوظائف في الإدارات والمكاتب الجامعية الجزائرية لا تعتمد كثيرا على الانترنت والاتصال بالشبكة أي أنها غير مطورة بعد لكي تعتمد على ذلك.

حالات استخدام الموظفين لشبكة الانترنت: يخص هذا فقط الفئة المستخدمة للانترنت إذ يتضح فيما سبق أن نسبة الموظفين المستخدمين لها استخداما دائما في العمل منخفضة نسبيا إضافة إلى استخدام الشبكة لخدمة الانشغالات الشخصية للموظفين وليس للعمل. أما الاستعمالات الأخرى لشبكة الانترنت في جامعة الجزائر2 فتتمثل في: تحميل مضاد الفيروسات والتعرف على جديد ذلك والتطلع على الفايسبوك. في حين أن

الاستعمالات الأخرى لشبكة الانترنت في جامعة هواري بومدين فتتمثل في: التثقيف، شغل وقت الفراغ، تحديث موقع الجامعة.

أسباب عدم استخدام أفراد العينة لشبكة الانترنت في العمل: الموظفين يشكون من عدم توفير الجامعة شبكة الانترنت للجميع إذ أنها موفرة لفئة معينة فقط، كما أن بالنسبة للبعض الأخر فإن رغم توفيرها لهم إلا أنهم لا يملكون الكفاءات اللازمة لاستعمالها إضافة إلى نقص اهتمام الجامعة بتكوين الموظفين في هذا ا لمجال كما أن الشبكة قد تستعمل من قبل الموظفين في أمور غير العمل وبالتالي تصبح مضيعة للوقت ولا تخدم مصلحة الجامعة من جراء سوء الاستعمال لها.

استخدامات الجامعة لموقعها على الانترنت: الهدف من وضع أي موقع هو نشر المعلومات وتقديم المنظمة التي أنشأته ومهامها ووظائفها وتقديم خدمات عبره وللأسف كما يبدو أن الإدارات الجامعية تعتمد موقعها في تقديم الخدمات وفي الاتصال والإعلام بنسب ضئيلة والأمر غير الطبيعي هو تجمد هذا الموقع في بعض الأحيان ما يدل على نقص في التحكم.

1. 5. امتلاك واستخدام الموظفين للبريد الإلكتروني في العمل:

يبدو أن أغلب أفراد العينة يملكون بريد إلكتروني لتبقي نسبة ضئيلة لا تملك بريد إلكتروني. وهذا يدل على وعي الموظفين بأهمية البريد الالكتروني ولو كان شخصيا في تسهيل العمل وعملية الاتصال بين الموظفين وكذا التخفيض من تكلفة الفاكس والهاتف وربح الوقت.

استخدام الموظفين للبريد الالكتروني في العمل:تقدر نسبة الموظفين المستعملين له في العمل أحيانا ب 39% أما غير المستخدمين له ب 32.35 %لتأتي نسبة 28.43% للمستخدمين له دائما. وهذا يدل على أن فكرة استخدام البريد الالكتروني في العمل بدأت في التأصل نوعا ما في الإدارات الجامعية الجزائرية وهذا أمر إيجابي ولو أن ذلك بشكل محتشم. إذ يتضح أن تقريبا ثلثي عينتي البحث لا تستعمل البريد الالكتروني في العمل ابد وذلك بنسب متقاربة لكلتا الجامعتين.

1. 6.امتلاك واستخدام الجامعة لشبكة اتصال داخلية (Intranet) في العمل:

غير متاحة لكل الموظفين ومحتكرة فقط لدى بعض وغير معمم أو أنها غير متوفرة تماما وسوف يتضح لنا.

استخدام الموظفين لشبكة الانترانت في العمل: بلغت نسبة أفراد العينة غير المستعملين لها بتاتا ب 81.25%، وهذا يؤكد أن الجامعة لم توفر لموظفيها هذه الشبكة رغم أهميتها في الزيادة من فعالية الموظف والمنظمة وكذا غياب الإعلام والتكوين في هذا المجال.

إذ يبدو أن الانترانت غير مستعملة كما ينبغي رغم أنه يمكن استغلال خدماتها أكثر مما هو عليه في واقع الإدارات الجامعية.

كلتا الجامعتين لم توفر هذه الشبكة بعد لموظفيها وهذا أمر مؤسف إذ نلاحظ غياب هذه الثقافة رغم التطورات الحاصلة في هذا المجال. منه فإن سبب عدم استعمال الانترانت لدى الأغلبية الساحقة راجع لعدم توفرها بنسبة 90.72%.

1. 7. استخدام الموظفين لشبكة الاتصال الخارجية الاكسترانت Extranet في العمل:

يتضح أن استعمال الاكسترانت يكاد يكون منعدم إن لم نقل منعدم ،وهذا ما تؤكده نسبة 97.32% من الموظفين الذين يقرون بعدم استعمالها بتاتا و 2.68% منهم يستعملونها نادرا. نلاحظ أن استعمال الاكسترانت يكاد يكون منعدم أن لم نقل منعدم.

والسبب في عدم استخدام الاكسترانت في العمل يعود إلى كونها غير متوفرة بالدرجة الأولى وعدم وجود إعلام عن دورها بالدرجة الثانية.

1. 8. امتلاك الموظفين فكرة عن التسيير الإلكتروني للوثائق La GED: la Gestion électronique de documents:

رغم العلم أن التسيير الإلكتروني للوثائقLa GED: la Gestion électronique de documents مهم ومسهل للتسيير الإداري فإننا نلاحظ أن الأغلبية من أفراد العينة لا يملكون ولا فكرة عنه. وهذا دليل على أن الإدارات الجامعية بعيدة كل البعد عن مشروع الإدارة الإلكترونية.

1. 9. استعمال الموظفين لأدوات ووسائل حماية المعلومات:

بلغت نسب الموظفين المبحوثين الذين يستعملونها ب 76.79%، وهذا المؤشر دليل على وعي الموظفين بأهمية الحفاظ على معلوماتهم من القرصنة والتلف.

يظهر أن وسائل الحماية الأكثر استعمالا هي وضع كلمة السر بنسبة 41.99% وتثبيت برامج مكافحة الفيروسات بنسبة 32.04%. منه نستنتج أن الوسائل الأكثر استعمالا تتميز ببساطتها وإطلاع عامة الناس عليها.

1. 10. طرق اكتساب الموظفين خبرة في استخدام التكنولوجيات الإعلام والاتصال:

العمل الجماعي داخل أي منظمة يساهم في الرفع من مستوى الموظفين وخاصة إن كان الاحتكاك بمختصين في المجال إضافة إلى أن مع التطور التكنولوجي فإن أغلبية الأفراد يحاولون إشباع فضولهم والتطلع على كل ما هو جديد وذلك من الطبيعة البشرية. إلا أنه يبدو أن الجامعة لا تري اهتمام جيد لتكوين الموظفين في هذا المجال.

1. 11. إستراتيجية الجامعة في مواكبة التطورات التكنولوجية:

يتضح أن إستراتيجية الجامعة في مواكبة التطورات التكنولوجية تتمثل التجهيز الدوري بالدرجة الأولى لتليها القيام بتربصات والتدريب والتكوين المستمر بالدرجة الثانية، إذ انه أي تغيير في التجهيز لابد أن يرافق بتكوين سواء في استعمال العتاد أو البرمجيات من أجل الاستفادة منها.فتجهيز بدون تكوين لا فائدة منه وتكوين بدو تجهيز لا فائدة منه أيضا.

تميل آراء الموظفين إلى الموافقة على أن الإدارات الجامعية مسايرة نوعا ما للتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال بنسبة مرتفعة تقدر ب 60.71% وهذا لأمر طبيعي، لأن وضعية إدارات الجامعات الأجنبية لا يمكن مقارنتها بوضعية إدارات الجامعات الجزائرية، إلا أنها تحاول مسايرته والسير قدما. ثم يأتي اتفاقهم أن جامعتهم تعيش في عزلة عن التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالدرجة الثانية و في الأخير تأتي فكرة أنها مسايرة لها وبنسبة منخفضة.

2 . تكنولوجيا الإعلام والاتصال ومختلف جوانب الأداء:

2. 1. ما يحققه استخدام التكنولوجيات المتوفرة في العمل بالنسبة للموظفين:

توفير تكنولوجيا الإعلام والاتصال يحسن أداء الموظفين بنسبة 42.92% ويساعد في زيادة معلوماتهم بنسبة 27.92 ويساهم في الانفتاح على العالم الخارجي بنسبة 24.24% .إذ أن استخدام التكنولوجيات وتوفيرها للموظفين يحفزهم على أداء مهامهم، إذ يخلق لديهم الشعور باهتمام المسؤولين بشؤونهم ومصالحهم، ذلك بتوفير لهم الوسائل الحديثة لتسهيل العمل عليهم وبالتالي ينمو لديهم الشعور بالانتماء والولاء للمنظمة التي ينتمون إليها. إضافة إلى التكوين والتدريب، اللذان يحسنان من نوعية العمل وخدمة الطلبة والباحثين بسرعة وكفاءة وإعلامهم بكل ما يحصل في القسم، مما يسهل العمل وتطويره و كذاتخفيف الضغط على الإدارة، والدراسة والتعرف على كل ما هو جديد.

2. 2. استخدامات الموظفين لتكنولوجيات الإعلام والاتصال في حالة توفرها:

يتضح أن أغلبية أفراد العينة إذا وفرت لهم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل فإنهم يستعملونها للعمل بالدرجة الأولى ثم تطوير المهارات بالدرجة الثانية ليأتي في الأخير استعمالها للترفيه. وهذا أمر مشجع مما يزيد من فعالية ونجاعة الإدارات الجامعية ولا بأس أيضا في استعمالها للترفيه فإن المنظمات الحديثة تحاول إدماج فترات للراحة والترفيه بين ساعات عمل موظفيها وحتى القيام بالقيلولة من أجل الرفع من أداء و فعالية موظفيها وبالتالي فعالية المنظمة ككل.

2. 3. مساهمة استخدام التكنولوجيات في تسهيل العمل للموظفين وتحسين أدائهم:

تقدر نسبة أفراد العينة الذين يعتقدون أن وسائل الإعلام والاتصال الموفرة ساهمت في تحسين الأداء ب 91.07% وهذه النسبة العالية دليل على أن استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال تحسن بشكل كبير من

الأداء تفسير ذلك هو كونها تساعد على تفادي الأخطاء والإشعار بها في حالة وجودها إتاحة إمكانية تصحيحها مع تفادي التكرار وربح الوقت وتوفير الجهد...

إن استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال يزيد من سرعة القيام بالمهام وهذا أمر إيجابي أما فيما يخص توفيره للجهد والمال فإن ذلك يتحقق بعد فترة معينة من توفير هذه التكنولوجيات إذ في البداية بطبيعة الحال تصرف المنظمة أموال على العتاد والموظفون يبذلون جهد للتأقلم والتحكم فيها وبمجرد تجاوز هذه المرحلة سوف يشعر كل من الموظف والمؤسسة بالتحسن الذي سوف يحدث. أما الأمور الأخرى التي ذكرها الموظفون فتتمثل في: ترسيخ الجودة الشاملة في العملية الإدارية، تبادل الآراء والاتصال المباشر مع الآخرين، توسيع المعلومات الشخصية، التطور الذهني للموظف.

2. 4. تغيير الوسائل التي وفرتها الجامعة من طريقة عمل الموظفين:

نسبة 41.07% من الموظفين المبحوثين يقرون أن الوسائل المتوفرة غيرت من طريقة عملهم نحو الأفضل، لتذكر نسبة 40.18 منهم أنها غيرت فقط نوعا ما، في حين نسبة 18.75% يرون أنه لا يوجد أي تغيير يذكر. حيث أن الوسائل التكنولوجية أوجد من أجل إحداث تغيير إيجابي والتحسين من طريقة العمل وتبسيطها، لذا فإن المجيبين بأنه لا يوجد تغيير يذكر سواء لأنهم بعد توظفهم مباشرة باشروا العمل بهذه الوسائل وبالتالي بديهيا لا يكون تغيير في عملهم أو أنهم غير راضين عن الوسائل المتوفرة أو لأنها غير موفرة لهم.

2. 5. مدى إحداث تجديد بإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في شكل العمل في الجامعة:

نجد أن أغلب أفراد العينة يقرون أن التجديد في شكل العمل جزئي بنسبة بلغت 62.50%، ونسبة 20.54% يرون انه ليس هناك أثر للتجديد، والباقي منهم يذكرون بان هناك تجديد كلي وذلك بنسبة تقدر ب16.96%. وتفسير ذلك يمكن أن يكون بسبب توفير الوسائل والعتاد والبرمجيات وعدم توفير تكوين وتدريب الموظفين عليه وعلى تقنيات تشغيلها لاستغلالها أحسن استغلال.

قدرت إجابات المبحوثين التي تقر بأن النمط المتبع هو التزود بالتجهيزات بنسبة 43.17%، ليليها التجديد في أساليب العمل بنسبة 38.13% وفي الأخير الرفع من خبرة الموظفين بنسبة 13.67%. وهذا يؤكد ما ورد سابقا إذ أن الإدارات الجامعية تعطي أولوية للتزود التجهيزات في حين هناك نوعا ما استهتار في تكوين الموظفين وتشجيع أو الاهتمام بالجانب الإنساني لديهم بتحفيزهم على التكوين لاستثمار طاقاتهم في تحسين استراتيجيات وأساليب العمل والتسيير والتنظيم. إذ أن توفير وسيلة عمل للموظف يرفع من معنوياته لشعوره باهتمام المسؤولين به وبحاجاته ودوره في العمل إلا انه للاستغلال الأمثل للأجهزة أو البرمجيات تظهر أهمية التكوين. أما الأمور الأخرى فتتمثل في: شكاوي بعدم توفير كما يجب لتكنولوجيا الإعلام والاتصال وبالتالي حرمانهم من التجديد لشعورهم بأنهم غير معنيين بذلك. وبالنسبة لجامعة هواري بومدين فتتمثل في: تركيزهم على نقص الخبرة لعدم توفر التكوين، لا يوجد ولا أثر للتغيير، لا شيء يذكر،مازال العمل بالأوراق.

2. 6. ملاحظات الموظفين حول استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في العمل:

يمكن ترتيب مساهمات تكنولوجيات الإعلام والاتصال في العمل بها حسب الأهمية من النسبة الأكبر إلى الأصغر حسب آراء وملاحظات أفراد العينة :

1. ضمان أداء أكثر دقة بجهد قليل ووقت قصير بنسبة بلغت 93.75%.
2. يؤدي استخدامها إلى تحسين عملية تدفق المعلومات بنسبة قدرت ب 88,39%.
3. التقليل من نسبة الوقوع في الخطأ بنسبة بلغت 82,14%.
4. تساعد في اتخاذ قرارات صائبة وفعالة بنسبة 68,75%.
5. يؤدي استخدامها إلى رؤية أوضح للمشاكل وإيجاد بدائل لها بنسبة 66,96%.
6. يؤدي استخدامها إلى توفير الأموال والتكاليف بنسبة 55,36%.

إضافة إلى إقرار نسبة 61.61% من أفراد العينة بأنهم يمتلكون المهارات والقدرات اللازمة لاستعمال التكنولوجيات المتوفرة.

2. 7. رغبة أفراد العينة في إدخال تكنولوجيات أخرى من أجل الرفع من مستوى الأداء:

تقدر نسبة الموظفين الراغبين في إدخالها ب83.93%، أما نسبة 16.07% غير راغبين في ذلك. نلاحظ أن نسبة الراغبين في إدخال تكنولوجيات أخرى عالية جدا وهذا لأهميتها في عصرنا الحالي وخاصة للرقي في العمل وتقديم خدمات في المستوى، أما بالنسبة لغير الراغبين فعلى الأرجح أن هذا الرفض والتمسك في فكرة لا للتغيير ناجمة من خوفهم وتعقدهم من تلاشي وظائفهم وكذا خجلهم من التكوين في هذا التخصص وكذا خوفهم من التعرض للاستهزاء من طرف الآخرين. أما البقية فلا يرغبون في ذلك لأنهم يرون أن هذه التكنولوجيات متوفرة إلا أنه ينقص الاستعمال الجيد لها، معرفة أساليب المحافظة عليها لضمان مدة حياة أطول لها، وكذلك ضرورة الاستثمار في التكوين وليس فقط الأجهزة.

3. التكنولوجيات الإعلام والاتصال ومستوى الاتصال ونوعية المعلومات:

3. 1. أساليب الاتصال الداخلي المعتمدة بالجامعة:

الجامعة مازالت تعتمد على وسائل الاتصال التقليدية كالتقارير المكتوبة ،الهاتف والفاكس واللاصقات، رغم العلم بأن استعمال الانترنت يسهل أكثر الاتصال داخل الجامعة وهو أقل تكلفة وأكثر فعالية غير أن ثقافة استعماله في الإدارات الجامعية غائبة.

3. 2. مساهمة التكنولوجيات في تحسين وتوسيع الاتصال داخل الجامعة:

بلغت نسبة المبحوثين الذين يقرون بأنها ساهمت قليلا ب 46.43% في حين نسبة الذين يرون بأنها ساهمت كثيرا تقدر ب 34.82% لتليها نسبة الذين يعتقدون بأنها لم تحسن من الاتصال الداخلي ب18.75%.

وبالتالي تظهر ضرورة استثمار هذه والاستفادة منها في عملهم إذ تسهل عليهم الاتصال بذلك تساهم بدرجة كبيرة في تنميتهم وتحسين أدائهم .

تتجلى مساهماته حسب إجابات المبحوثين في سرعة انتشار المعلومة وسهولة الاتصال بين الموظفين بنفس النسبة والتي تقدر ب22.71%، ليأتي بعدها قضائها على عوائق الاتصال بنسبة 20.96% وتسهيلها الوصول إلى المعلومة بنسبة 17.90%، ليليها في الأخير ضمانها لدقة وصحة المعلومة بنسبة 17.90.

وهذا دليل على وعي أفراد العينة بأهمية تكنولوجيات الإعلام والاتصال لتحسين الاتصال في الإدارات الجامعية، وتعبيرهم عن الحاجة إليها من أجل تحسين وتوسيع الاتصال الداخلي. إضافة إلى شكوى بعض الموظفين من عدم وجود تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

يتضح أن السبب الرئيسي لعدم تحسين هذه التكنولوجيات الاتصال داخل الجامعة بالدرجة الأولى هو عدم توفرها بنسبة 53.85%، وسبب عدم استعمالها واستغلالها بنسبة 26.15%، لتليها نسبة 10.77% لرؤية أفراد العينة أن الوسائل الأخرى غير التكنولوجية أنجع. إذ يبدو مما سبق أن عدم الاستفادة من تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الاتصال الداخلي راجع لعدم توفرها وحرمان الموظفين منها وهذا أمر غير طبيعي في عصرنا هذا. أما الأسباب الأخرى بالنسبة لموظفي جامعة الجزائر2 فتتمثل في الإقرارات التالية: عدم تعميم تكنولوجيا الإعلام والاتصال وعدم إحسان استعمالها أو سوء استعمالها سواء من طرف الموظفين والمسؤولين أو من طرف الجامعة ككل.في حين تتمثل الأسباب الأخرى بالنسبة لموظفي جامعة هواري بومدين في الإقرارات التالية: وجود عقدة لدى بعض الموظفين والمسؤولين من التجديد والتحديث، عدم إتاحة الولوج إلى الانترنت وغياب قواعد بيانات، إضافة إلى الوجود الشكلي فقط تكنولوجيات الإعلام والاتصال .

3. 3. الوسائل المستعملة من طرف الجامعة للاتصال الخارجي:

تقدر نسبة استعمال الهاتف الثابت ب 18.99% والفاكس بنسبة 12.59% أما الانترنت ووسائل المواصلات البريدية بنفس النسبة 12.36% ليليها استعمال الإشهار والإعلام بنسبة تقدر ب11.90% والبريد الالكتروني بنسبة 11.44% لتأتي المعارض بنسبة 10.53% والهاتف النقال بنسبة 9.84%. نفسر احتلال الهاتف الثابت والفاكس المراتب الأولى من الاستعمال في الاتصال الخارجي لكونهما الوسيلتين الأكثر توفرا في الإدارات منذ زمن طويل هذا من جهة ومن جهة أخرى كونها الأكثر ضمانا لوصول الرسالة والتأكد المرسل بأن المرسل إليه استقبلها.

3. 4. البيانات التي تجمعها الجامعة عن بيئتها الخارجية :

نجد بالدرجة الأولى أن الجامعة تحاول جمع المعلومات عن التطور التكنولوجي بنسبة 26.36% وهذا مؤشر ايجابي لتأتي بالدرجة الثانية المعلومات الخاصة بالتطورات الحاصلة في مجال تخصصها بنسبة 23.26% لتليها بالدرجة الثالثة المعلومات المتعلقة بالموزعين والموردين بنسبة 13.18% ثم في الأخير

المعلومات الخاصة بالوضعية الاقتصادية والاجتماعية بنسبة 9.30%. نستنتج أن الجامعة تهتم بالمعلومات الحاصلة في المجال التكنولوجي بالدرجة الأولى وتفسير ذلك هو بحث الإدارات الجامعية عن التميز والتطور لالتحاقها بمصف الجامعات المتطورة. ومن الملاحظ أن نسب المعلومات الأخرى مرتفعة نوعا ما وتتمثل في الإجابات التي تعبر عن عدم معرفة أفراد العينة نوع المعلومات التي تجمعها جامعتهم عن البيئة الخارجية مع اعتقاد البعض أن جامعتهم لا تجمع أي من هذه المعلومات وذكر البعض الآخر المعلومات التي تتعلق بالمراسيم والتعليمات والقوانين.

3. 5. تفعيل استخدام التكنولوجيات الإعلام والاتصال الاتصال الخارجي:

تقدر نسبة الموظفين الذين يرون أن تكنولوجيات الإعلام والاتصال زادت قليلا من فعالية الاتصال الخارجي ب44.64%، أما الذين يعتقدون أنها زادت كثيرا من فعاليته فتقدر ب 44.18% وتليها نسبة 15.18% من الموظفين الذين يقرون بأنها لم تفعل الاتصال الخارجي. وهذا راجع لسوء استعمالها أو عدم استعمالها أو حتى عدم توفرها، إلا أن الأغلبية يوافقون على الأقل أن هناك تفعيل للاتصال الخارجي ولو بشكل قليل وذلك لكون وسائل الإعلام والاتصال ذات تأثير إيجابي على مختلف جوانب نشاطات المؤسسة ومنها الاتصال الخارجي.

تقدر نسبة إجابات الموظفين المستعملين لها للتعريف بالجامعة لدى المتعاملين معها بصورة أكبر ب 25%، ليليها استعمالها للتشهير بالجامعة وتسهيل الاتصال بالجامعات والمؤسسات الأخرى بنفس النسبة وهي 21.37%، ثم يأتي استعمالها بنسبة 18.38% لربط الجامعة بالعالم الخارجي، وفي الأخير استعمالها بنسبة 9.83 لربط علاقات مع متعاملين جدد. وهذا دليل على وعي الموظفين بأهمية تكنولوجيات الإعلام والاتصال في تفعيل الاتصال الخارجي للجامعة وإنجاحه.

3. 6. المستفيدين من تكنولوجيات الإعلان والاتصال:

تقدر نسبة الموظفين الذين يعتقدون بأنها تفيد الجامعة والموظف مع ب 89.29%، ونسبة 9.82% يقرون بأنها تفيد الموظف فقط لتليها نسبة 0.89% منهم يظنون بأنها تفيد العامل فقط. ومنه فإن تكنولوجيات الإعلان والاتصال تفيد كلا من الإدارات الجامعية والموظف، وتفسير ذلك هو أنها تفيد في تحسين سمعتها وشهرتها وتوسع اتصالاتها وتعاملاتها وبالتالي تقديم خدمات في المستوى وتفيد الموظف لأنها تزيد من معلوماته وتحسن من أدائه وتسهل عليه القيام بمهامه بأقل جهد ممكن وفي وقت قصير.

3. 7. تكنولوجيات الإعلام والاتصال المقترحة لتحسين الأداء والاتصال من طرف الموظفين:

هي نفسها تقريبا لكلتا الجامعتين تتمثل على الترتيب فيما يلي: الانترنت ، الانترانت ، أجهزة حاسوب ذات كفاءة عالية و خوادم ذات كفاءة عالية، الهاتف الثابت، الاكسترانت، هاتف نقال خاص بالعمل ، برمجيات متطورة ، وسائل الاتصال السمعي البصري، ليأتي الفاكس والبريد الإلكتروني والهواتف عن طريقIP La)

(téléphonie par IP ، المؤتمرات عن بعد ، وكل من الألياف الضوئية Les fibres optiques والإشهار والإعلان والمعارض، الاجتماعات، الندوات ، لتليها في الأخير جداول الإعلان عن طريق بروتوكول (Les tableaux d'affichage par IP)IP و كاميرات عن طريق IP (Les caméras par IP).

4. دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تخفيف من ضغوط العمل وتحقيق الأهداف:

1.4. الصعوبات التي تواجه الموظفين في استخدام لتكنولوجيات الإعلام والاتصال أثناء أدائهم لعملهم:

بلغت نسبة الموظفين الذين يواجهون صعوبات في عملهم ب 50%، أما الذين لا يواجهون صعوبات فتقدر نسبتهم ب 46.43%، لتليها نسبة الذين يواجهون نوعا هذه الصعوبات وهي 3.57%. وتفسير ذلك هو حاجة الموظفين المبحوثين إلى تكوين وكذا توفير وسائل ذات جودة عالي لتفادي التعطل المتكرر لها وهذا ما سوف يتضح لنا لاحقا.

نجد نسبة 23.21% من إجابات الموظفين الذين يعانون من صعوبات نقص الكفاءات بالتالي تتطلب تكوين، ونسبة 21.43% منها تقر بأنهم يعانون من صعوبات تقنية مثلا انقطاع الكهرباء لتأتي بعدها الصعوبات المتعلقة بتعطلها المتكرر بنسبة 17.86% إضافة إلى البطء في صيانتها، ثم نسبة 11.61% فيما يخص الصعوبات المتعلقة بنقص المهارات إذ يتطلب استعمالها مهارات خاصة، في حين ترد 10.71% من الإجابات الموظفين تصرح بمعاناتها من تعقد هذه التكنولوجيات، و7.14% منها تصرح بمواجهتها لصعوبات لغوية لتليها نسبة 6.25% من الإجابات تقر بإضرار هذه التكنولوجيات بصحة الموظفين. منه نستنتج من ذلك أن الصعوبات الأكثر مواجهة من طرف الموظفين تتجلى في نقص الكفاءات إذ تظهر هنا ضرورة تكوين الموظفين لتأتي بعدها الصعوبات التقنية مثل انقطاع التيار الكهربائي إضافة إلى تعطل الأجهزة لكونها ليست ذات نوعية جيدة وغياب الصيانة الوقائية. أما فيما يخص الأمور الأخرى التي أجاب بها أفراد العينة لكلتا الجامعتين فتتمثل في شكاوي بعدم وجود تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتكوين فيها، وعدم توفرها بالشكل الكافي.

4. 2. تحسين تكنولوجيات الإعلام والاتصال من محيط العمل:

بلغت نسبة الموظفين الذين أجابوا بأنها تحسن كثيرا من محيط العمل ب 53.57%، و36.61% منهم يرون أنها تحسن قليلا في حين 9.82% منهم يقرون بأنها لم تحسن من محيط العمل. فبطبيعة الحال تكنولوجيات الإعلام والاتصال تحسن من محيط العمل إذا توفرت بالشكل الكافي من حيث النوعية والكمية وكذا إذا أحسن استعمالها.

يبدو لنا أن تكنولوجيات الإعلام والاتصال حسنت كثيرا من محيط العمل وذلك من خلال توفيرها بيئة أفضل لنسبة 38.12% من إجابات الموظفين، وبنسبة 25.97% منها من خلال رفع روحهم المعنوية لتليها نسبة 24.86% منها من خلال مساهمتها في رفع الروح المعنوية ليأتي في الأخير تحسين تكنولوجيا الإعلام

والاتصال من محيط العمل وذلك من خلال الحفاظ على صحة الموظفين بنسبة منخفضة نوعا تقدر ب9.94%.

وهذا أمر معقول خاصة إذا كان الجانب الأرغونومي مراعى في تصميم واستخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال. أما فيما يخص الأمور الأخرى التي أجاب بها أفراد العينة لكلتا الجامعتين فتتمثل في شكاوي بعدم وجود تكنولوجيا الإعلام والاتصال، إضافة إلى تسهيل العمل وسرعة الأداء والتواصل بين العمال .

4. 3. مساهمة التكنولوجيات في القضاء على بعض ضغوطات العمل المترتبة عن النظام الكلاسيكي:

قدرت الإجابات الموافقة على أن التكنولوجيات تساهم في القضاء على كثرة الأوراق بنسبة 38.62%، والقضاء على ضيق أماكن العمل بسبب كثرة الرفوف بنسبة 22.75%، وتليها نسبة 19.05% من الإجابات فيما يخص القضاء على كثرة حركة الأفراد داخل التنظيم، وفي الأخير 15.87% للقضاء على صعوبة انتقال وتداول المعلومة داخل التنظيم. وهذا راجع إلى إيجابيات استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في المنظمات وهنا نقصد الإدارات الجامعية وما توفره من فرص التنظيم للمكاتب بالتخلص نوعا ما من كثرة الأوراق والمكاتب المغرقة بها وضيق أماكن العمل بسبب الرفوف إذ أن التكنولوجيات تتيح إمكانية حفظ المعلومات في أوعية إلكترونية لا تأخذ مكان بالإضافة إلى أنها تنقص التنقل بين المكاتب لتوفيره وسائل فعالة للاتصال وكذا تضمن سهولة انتقال المعلومة داخل الإدارات الجامعية. أما فيما يخص الأمور الأخرى التي أجاب بها أفراد العينة لكلتا الجامعتين فتتمثل أيضا في الشكاوي بعدم وجود تكنولوجيا الإعلام والاتصال، إضافة إلى سهولة البحث عن المعلومة المحفوظة، الترفيه والمطالعة.

4. 4. المشاعر والسلوكات التي يخلقها استعمال التكنولوجيات لدى الموظفين أثناء أداء العمل:

قدرت نسبة إجابات المبحوثين الموافقة على أنها تخلق لديهم الشعور بالارتياح ب 28.19%، ونسبة 12.23% منها توافق على أنها تخلق لديهم الشعور الرضا، لتأتي بعدها نسبة 10.64% منها تجعلهم يشعرون بالمتعة، ونسبة 7.98% منها تجعلهم يشعرون بالانبساط، لتليها نسبة 7.45% من إجابات الموافقة على أن استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال تخلق لديهم الإحساس بضيق الوقت، و6.91% الإحساس بالإرهاق، ونسبة 5.85 نقص التركيز، لتليها نسبة 4.79% للشعور بالاستقلالية، والشعور بالعصبية بنسبة4.26%، ثم نقص التواصل بنسبة 3.72% وفي الأخير تركيز أفضل بنسبة 2.13%. منه نستنتج أن استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال يخلق لدى الأغلبية مختلف المشاعر الايجابية، وهذا أنها لا تسبب لهم الضغط بل تساعدهم في أداء مهامهم على أحسن وجه. إلا أن هناك من أفراد العينة من تخلق لديهم مشاعر سلبية وقد يعود ذلك إلى التعرض لهذه التكنولوجيات لمدة طويلة أو عدم التحكم في استعمالها.

4. 5. تخفيف استخدام التكنولوجيا الإعلام والاتصال من الضغط في العمل:

بلغت نسبة الموظفين المقرين بأنها تخفف من الضغط 82.14% ، أما المقرين بأنها تزيد من الضغط فتقدر نسبتهم ب 14.29%. إذ أن الأغلبية يميلون إلى أن استخدام التكنولوجيا الإعلام والاتصال يخفف من الضغط في العمل وهذا يؤكد النتائج التي توصلنا إليها من خلال ما سبق لكون استعمال التكنولوجيا الإعلام والاتصال يخلق مشاعر إيجابية أكثر منها سلبية. كما أن هناك أمور أخرى ذكرها موظفو جامعة الجزائر2 تقدر بنسبة7.17 %وتتمثل في اعتقادهم أن زيادة الضغط أو التخفيض منه مرهون بطبيعة ونوعية الأجهزة المتوفرة ومدى كفاءتها ومدى تعطلها وكذلك الوقت المطلوب لإنجاز العمل، وكثرة العمل هو الذي يزيد من الضغط ولا علاقة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال بالضغط في العمل. أما التوضيح المقدم من طرف موظفي الجامعتين تقريبا نفسه ويتمثل في: تنظيم العمل، تسهيل المهام، السرعة في أداء العمل و بالتالي الرفع من المردودية، بالإضافة إلى تسهيل القيام بجميع الاتصالات وإيجاد أجوبة عن كل التساؤلات وموثوقية المعلومات واختصار الوقت والمسافة.

4. 6. مدى وجود سلبيات لاستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل:

تقدر نسبية الموظفين الذين يرون أن لديها سلبيات وإيجابيات في نفس الوقت ب 58.04% وهذا ما تؤكده الدراسات الحديثة وتؤكد على ضرورة الوعي وحسن استعمالها، لتليها نسبة 29.46% منهم يرون بأن لديها سلبيات قليلة فقط، ونسبة 8.04% منهم يقرون بأنه ليس لديها أي سلبيات.لتأتي بنسبة ضئيلة 4.46% يسرون على أن لديها سلبيات كثيرة. منه نستنتج أن لاستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال سلبيات وإيجابيات في نفس الوقت وهذا حقيقة أمر بديهي لأن كل منتج لا يخلو من هذين الوجهين إلا انه للتقليل من السلبيات والظفر بالإيجابيات فقط هناك سبل متعددة كالاستعمال المناسب لها، الصيانة الوقائية للأجهزة والبرمجيات....

تقدر نسبة إجاباتهم بأن سوء استعمال التكنولوجيات هو الذي يخلق سلبيات ب24.07%، ونسبة 23.61% منها تؤكد على أن من سلبياتها تهديد حماية المعلومات وعدم الأمان، لتليها نسبة 15.28% منها تقر بان من سلبياتها تقليصها للعلاقات الشخصية وفي الأخير يأتي تسببها في مخاطر صحية وصعوبة التحكم فيها بنفس النسبة والمقدرة ب 12.96%. منه نستنتج انه رغم إيجابيات تكنولوجيات الإعلام والاتصال إلا أنها تنطوي على مجموعة من السلبيات التي تنجر من سوء الاستعمال لها ونقص التكوين وكذا عدم مراعاة الجانب الأرغونومي في اقتنائها واستعمالاتها للاستغلال الجيد لها مع الحفاظ على صحة الموظفين.

4. 7. مساهمة التكنولوجيات توسيع تعاملات الجامعة وتحقيق أهدافها و العامل معا وبسرعة:

بلغت نسبة أفراد العينة المقرين بأن تكنولوجيات الإعلام والاتصال تساهم في توسيع تعاملات الجامعة وتحقيق أهدافها و أهداف العامل معا ب 44.64%، في حين تقدر نسبة غير الموافقين منهم ب 15.18%، أما الباقي منهم فيذكر بأنها تساهم ولكن بشكل قليل بنسبة 26.79%. ومنه فإن تكنولوجيات الإعلام والاتصال تساهم في توسيع تعاملات الجامعة وتحقيق أهدافها و أهداف العامل معا ولو البعض منها وبشكل سريع ، حيث تتمثل أهداف أي منظمة عموما والجامعة بالخصوص في تحسين الأداء والرفع من فعاليته، التقليل من الدوران

في العمل، ربح الوقت والجهد والتخفيض من التكلفة، أما أهداف الموظفين فتتمثل عموما في النمو والاستقرار الوظيفي، الرضا في العمل وإشباع طموحهم الوظيفية. إذ أن الجامعات تسعى لتحقيق هذه الأهداف وأخرى من خلال اهتمامها بالتطوير والاستخدام الفعال لتكنولوجيات الإعلام والاتصال في كل نشاطاتها. أما الإقرارات الأخرى بالنسبة لموظفي جامعة الجزائر2 فتتمثل في: عدم تعميم تكنولوجيا الإعلام والاتصال وعدم إحسان استعمالها أو سوء استعمالها سواء من طرف الموظفين والمسؤولين أو من طرف الجامعة ككل. في حين الإقرارات الأخرى بالنسبة لموظفي جامعة هواري بومدين تتمثل في: وجود عقدة لدى بعض الموظفين والمسؤولين من التجديد والتحديث، عدم إتاحة الولوج إلى الانترنت وغياب قواعد بيانات، إضافة إلى الوجود الشكلي فقط تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

4. 8. الفائدة التي تعود على الموظف من جراء اهتمام الجامعة بمسايرة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال:

يوافق الموظفين المبحوثين على أن من بين الفوائد الناجمة على ذلك تطوير وتنمية المعارف والمهارات والخبرات بنسبة 12.74%، ونسبة 12.10% بالنسبة للسرعة في الأداء وربح الوقت، ونسبة 11.46% بالنسبة لاحتلال الجامعة المراتب الأولى من حيث التصنيف ومواكبة التطورات الحاصلة في البلدان المتقدمة، ثم تأتي بعدها نسبة 10.19% لكل من تسهيل وتحسينه العمل وتجنب الإرغامات والعراقيل وسرعة الاتصال والتواصل وتبادل المعلومات والخبرات، ونسبة 8.92% فيما يخص الدقة في انجاز العمل وإتقانه والتطور فيه،أما توفير الجهد الفكري والبدني فورد بنسبة 5.10%، ليليها التخفيف من الضغوط والرفع من المستوى الأداء والتحسين من نوعية الخدمة بنفس النسبة وهي 4.46%، ونسبة 3.82% بالنسبة لتحقيق الأهداف المرجوة، لتأتي بعدها الراحة النفسية والوصول إلى المعلومة وتعميمها بسرعة وتحديثها بنفس النسبة وهي 2.55%، ثم الرفع المعنويات وبالتالي رفع المردود والتسيير الحسن بنفس النسبة أيضا والمقدرة ب 1.91، في حين يرد الربط بين الجامعات، التعريف بالمؤسسة وتطويرها وتحديثها، تحسين ظروف العمل، نسبة الخطأ قريبة من"0" وضمان حفظ وحماية المعلومات وأمنها كلها بنفس النسبة والمقدرة ب 1.27%، و في الأخير جاءت نسبة 0.64% لكل من الشعور بالانتماء والجودة الشاملة في العملية الإدارية. منه نستنتج أن الفائدة التي تعود على الموظف من جراء اهتمام المؤسسة بمسايرة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال تطوير وتنمية المعارف والمهارات والخبرات، السرعة في الأداء وربح الوقت واحتلال الجامعة المراتب الأولى من حيث التصنيف ومواكبة التطورات الحاصلة في البلدان المتقدمة.

4. 9. تقييم الموظفين لاستخدام التكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل/ الجامعة:

بلغت نسبة المقرين منهم بأنها ذات مستوى ضعيف 50.89% ومنهم 16.96% يصفون مستواها بالمتوسط لتؤكد نسبة 8.93% منهم بأنه حسن و3.57% فقط منهم بأنه جيد. وتفسير ذلك هو عدم توفر تكنولوجيا الإعلام والاتصال للجميع وإن وجدت فهي محتكرة من طرف فئة، إضافة إلى اهتمام المسؤولين أكثر بتوفير العتاد أكثر منه الاهتمام بحاجات الموظفين من حيث التحفيز على استعمالها في العمل والتكوين عليه. وأما الأمور الأخرى بالنسبة لموظفي الجامعتين فبالتقريب نفسها لكلتا الجامعتين وتتمثل في الإقرارات التالية: هناك معدات وأجهزة ولكن تنقص الكفاءات والصيانة والتكوين سواء على طرق استعمالها أو أساليب الحفاظ عليها، تكنولوجيات الإعلام والاتصال تستعمل فقط في مكاتب المسؤولين وغير متاحة للآخرين، هناك نقص من حيث الإمكانيات والتكوين والاعتماد أكثر على الطرق التقليدية، استعمال محتشم وليس بالشكل الكافي إذ يقتصر فقط على التطبيقات المكتبية مثل: Excel، Word، ....تكنولوجيات الإعلام والاتصال موفرة لفئات فقط على حساب فئات أخرى ولا يخدم المصالح الإدارية، هناك تجميد لبعض المواقع المهمة بالنسبة للموظفين مثلا بعض مواقع الترجمة، Skype،...، عدم توفرها وإن توفرت فالخلل في تعميمها وسوء استعمالها.

4. 10. اقتراحات الموظفين من أجل تحسين الأداء في الجامعة:

تتمثل أغلب اقتراحات موظفي الجامعتين من أجل تحسين الأداء باستعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال فيما يلي: التكوين، توفير الأجهزة والمعدات من أجل تحسين أداء المهام والتجديد الدوري لهذه الوسائل مع الحرص على التكوين، وضع برامج تساعد في العمل والتشجيع على الإبداع داخل الجامعة، تحفيز الموظفين للاهتمام بتكنولوجيات الإعلام والاتصال،توسيع مجال استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال وتعميمها في جميع الإدارات والاستفادة الفعالة منها، ربط وتوفير سيولة جيدة للانترنت، توفير وسائل تسهل الاتصال بين الموظفين: هاتف، انترنت وانترانت مع توفير قواعد بيانات لسهولة الوصول إلى المعلومة. الحفاظ على الحالة الجيدة للعتاد، التدرب والتكوين عليه، إنشاء برامج للجميع لتسهيل التسيير في كل المصالح، الموازنة بين التطور من حيث العتاد ومن حيث التكوين، توسيع استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال على الجميع وعدم احتكارها من طرف المسؤولين فقط، مع العلم أن اغلب المسؤولين ليس لديهم تكوين إداري، توفير أجهزة حاسوب متطورة والهواتف مع توفير الصيانة لها، وضع المسؤول المناسب في المنصب المناسب فمثلا مختص في الفيزياء يكون مسؤول على مصلحة الإعلام الآلي هذا أمر غير منطقي ويصعب من مهامه ومهام الموظفين لأنه لا يفهم في الميدان، خلق جو التجديد.

6. الاستنتاج عام:

1. النتائج الخاصة بواقع استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارات الجامعية:

أظهرت النتائج أن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة أن واقع تكنولوجيات الإعلام والاتصال متدني أو متأخر ويتمثل ذلك في:

- الإدارات الجامعية مازالت تعتمد على الوسائل التكنولوجية البسيطة والمألوفة والغير مكلفة في نظرها مثل: الفاكس والهاتف الثابت ومازالت لم ترقى إلى توفير وتعميم استعمال الوسائل الأكثر تطورا والمعقدة رغم الجهود المبذولة في توفير الأجهزة ذات النوعية العالية واهتمامها بتوزيعها على موظفيها.
- أغلب الموظفين يستعملون جهاز الحاسوب في عملهم بصفة دائمة ونسبة عالية من الموظفين يتحكمون في استعمال الحاسوب بدرجة جيدة.
- موظفي الجامعتين يستفيدون من تسهيلات الحاسوب في أداء مهامهم خاصة حفظ المعلومات الخاصة بالطلبة والموظفين والعودة إليها بسهولة عند الحاجة وكذا لكتابة تقارير وللقيام بإحصائيات وذلك لما يوفره الحاسب وبرمجياته من تقنيات مسهلة للعمل أكثر دقة وموضوعية خاصة فيما يخص القيام بالعمليات الحسابية.
- معظم الموظفين رغم استعمالهم للحاسوب في عملهم يرون أنه لا يمكن الاستغناء عن طريقة التقليدية التي هي الكتابة باليد لكونها أمنية وأكثر مصداقية وموثوقية. ونجد من أسباب استعانة الموظفين بالأسلوب اليدوي طبيعة العمل تتطلب ذلك وكذا تعطل وتوقف الحاسوب عن العمل وعدم تواجد معلومات وبرامج في الحاسوب.
- الإدارات والمكاتب الجامعية الجزائرية لا تعتمد كثيرا على الانترنت والاتصال بالشبكة أي أنها غير مطورة لكي للعمل على ذلك مع استخدام الشبكة لخدمة الانشغالات الشخصية للموظفين.
- عدم توفير الجامعة شبكة الانترنت للجميع إذ أنها موفرة لفئة معينة فقط، كما أن بالنسبة للبعض الأخر فإن رغم توفيرها لهم إلا أنهم لا يملكون الكفاءات اللازمة لاستعمالها إضافة إلى نقص اهتمام الجامعة بتكوين الموظفين في هذا المجال كما أن الشبكة قد تستعمل من قبل الموظفين في أمور غير العمل وبالتالي تصبح لا تخدم مصلحة الجامعة.
- الإدارات الجامعية تعتمد موقعها في تقديم الخدمات وفي الاتصال والإعلام بنسب ضئيلة والأمر غير الطبيعي هو تجمد هذا الموقع في بعض الأحيان ما يدل على نقص في التحكم.
- فكرة استخدام البريد الالكتروني في العمل بدأت في التأصل نوعا ما في الإدارات الجامعية الجزائرية ولو أن ذلك بشكل محتشم، إذ يتضح أن تقريبا ثلثي عينتي البحث لا تستعمل البريد الالكتروني في العمل ابد .

- الجامعة لا توفر لموظفيها شبكة الاتصال الداخلية الانترانت (Intranet) رغم أهميتها في الزيادة من فعالية الموظف والمنظمة وكذا غياب الإعلام والتكوين في هذا المجال.
- الجامعة لا توفر لموظفيها لشبكة الاتصال الخارجية الاكسترانت (Extranet) إضافة إلى وعدم جود إعلام عن دورها.
- الإدارات الجامعية بعيدة كل البعد عن مشروع الإدارة الإلكترونية والدليل على ذلك هو أن أغلبية من أفراد العينة لا يملكون ولا فكرة عنه.
- الموظفين يستعملون أدوات ووسائل حماية المعلومات تتميز ببساطتها وإطلاع عامة الناس عليها مثل: وضع كلمة السر للحاسوب و تثبيت برامج مكافحة الفيروسات.
- الجامعة لا تري اهتمام لتكوين الموظفين في استخدام مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- إستراتيجية الجامعة في مواكبة التطورات التكنولوجية تتمثل التجهيز الدوري بالدرجة الأولى لتليها القيام بتربصات والتدريب والتكوين المستمر بالدرجة الثانية.
- الإدارات الجامعية مسايرة نوعا ما للتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وليس بالشكل الكافي.

وهذه النتائج تتوافق مع النتائج التي توصلت إليها دراسة النويصر عام 1997 حيث أكدت هذه الدراسة على قدم وتخلف وسائل وتكنولوجيات الإعلام والاتصال المستخدمة. مما يعطي مؤشرا على عدم الاهتمام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الجامعة. كذا دراسة مراد راس 2005 التي تؤكد بوجود جهود تبذل من طرف المسؤولين قصد استقطاب هذه التكنولوجيا واستغلالها، لكن هذه الجهود في أغلب الأحيان غير منهجية تنقصها إستراتيجية واضحة المعالم يشترك فيها كل من العامل والإدارة على حد سواء لإنجاح هذه المشاريع المعلوماتية.

2 .النتائج الخاصة بمساهمة استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في أداء الموظفين مهامهم وواجباتهم بالإدارات الجامعية:

أظهرت النتائج أن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة جدا على أن استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال يسهم في أداء المهام والواجبات بالجامعة ، وبالتالي رفع الأداء البشري، كما أظهرت النتائج ما يلي:

- يسهم توفير تكنولوجيا الإعلام والاتصال للموظفين في تحسين أداء الموظفين وتقديم خدمات في المستوى.
- يسهم توفير تكنولوجيات الإعلام والاتصال في أداء المهام والواجبات بالدرجة الأولى، تطوير المهارات بالدرجة الثانية ليأتي في الأخير استعمالها للترفيه.
- يساعد استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال الموظفين على تفادي الوقوع في الأخطاء والإشعار بها في حالة وجودها وإتاحة إمكانية تصحيحها مع تفادي التكرار .

- يؤدي استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال إلى تحسين عملية تدفق المعلومات واتخاذ قرارات صائبة وفعالة.
- يؤدي استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال إلى رؤية أوضح للمشاكل وإيجاد بدائل لها.
- يساهم استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الزيادة من سرعة القيام بالمهام فالأعمال التي كانت تأخذ فترة طويلة في تنفيذها أصبحت اليوم تؤدى في وقت قصير جدا.
- يساعد استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال على الدقة في الأداء، فبفضل تكنولوجيا المعلومات أصبحت اليوم نسبة الخطأ في تأدية الأعمال قليلة جدا.
- يسهم استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في تقليل تكاليف العمل وتقليصها لأدنى حد ممكن، وهذا نتيجة للعاملين السابقين، فالسرعة تسمح بتوفير المعلومات في الوقت المناسب، وهذا يسمح باتخاذ القرارات والإجراءات الإستعجالية السليمة قبل فوات الأوان، أما الدقة فتسمح بتفادي التكاليف المترتبة عن كثرة الأخطاء.
- يسهم استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في توفير وقت وجهد الموظفين وتخفيض أعباء العمل اليومي.
- يغير استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال من طريقة عمل الموظفين نحو الأفضل وكذلك يبسطها لهم.
- إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال يحدث تجديد جزئي فقط في شكل العمل وذلك راجع إلى الاهتمام أكثر بتوفير التجهيزات والعتاد والبرمجيات وعدم توفير تكوين وتدريب الموظفين عليه وعلى تقنيات تشغيلها لاستغلالها أحسن استغلال.
- رغبة الموظفين في إدخال تكنولوجيات أخرى من أجل الرفع من مستوى الأداء والرقي في العمل وتقديم خدمات في المستوى.

وهذه النتائج تتوافق مع النتائج التي توصلت إليها دراسة النويصر عام 1997 ودراسة مراد رايس 2005 ودراسة ستيفن Steven 1981 ودراسة محمد متماتي Mohammed matmati 2002 حيث أكدت نتائج هذه الدراسات أن تكنولوجيات الإعلام والاتصال تساعد على رفع الأداء البشري.

3. النتائج الخاصة بطبيعة العلاقة بين استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال وبين فعالية الاتصال للموظفين:

أظهرت النتائج أن أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة على أن استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال يحقق فعالية الاتصال سواء الخارجي أو الداخلي إلا أن عدم توفرها بالشكل الكافي كما ونوعا يحول دون الاستفادة منها في الإدارات الجامعية. وهذه النتائج تتوافق مع النتائج التي توصلت إليها دراسة النويصر عام 1997 ودراسة مراد رايس 2005. وتتمثل النتائج فيما يلي:

- الجامعة مازالت تعتمد على استعمال وسائل الاتصال التقليدية للاتصال بين الموظفين كالتقارير المكتوبة ، الهاتف والفاكس واللاصقات.
- يسهم استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في تحسين وتوسيع الاتصال داخل الجامعة قليلا ويكمن ذلك في سرعة انتشار المعلومة وسهولة الاتصال بين الموظفين، القضاء على عوائق الاتصال ودقة إيصال المعلومات والتعليمات للموظفين.
- يؤدي استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال إلى تحسين عملية تدفق المعلومات.
- إلحاح الموظفين على ضرورة توفير واستثمار تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارات الجامعية والاستفادة منها في عملهم لكونها تسهل الاتصال بذلك تساهم بدرجة كبيرة في تنميتهم وتحسين أدائهم .
- عدم تحسن الاتصال الداخلي وفعاليته بسبب عدم توفير المسؤولين لتكنولوجيات الإعلام والاتصال وحرمان الموظفين منها.
- احتلال الهاتف الثابت والفاكس المراتب الأولى من الاستعمال في الاتصال الخارجي لكونهما الوسيلتين الأكثر توفرا في الإدارات منذ زمن طويل وغياب اللجوء إلى التكنولوجيات الأكثر تطورا.
- اهتمام الجامعة بجمع المعلومات الحاصلة في المجال التكنولوجي.
- استخدام التكنولوجيات الإعلام والاتصال المتوفرة رغم قلتها زاد فعالية الاتصال الخارجي ولهذا المؤشر تأثير إيجابي على مختلف جوانب نشاطات المؤسسة. ويتمثل ذلك في التعريف بالجامعة لدى المتعاملين معها بصورة أكبر والتشهير بها وتسهيل الاتصال بالجامعات والمؤسسات الأخرى المتعاملة معها.
- استفادة كلا من الإدارات الجامعية والموظفين من استعمال تكنولوجيات الإعلان والاتصال.
- اقتراح الموظفين توفير تكنولوجيات الإعلام والاتصال التالية لتحسين الأداء والاتصال: الانترنت، الانترانت، أجهزة حاسوب ذات كفاءة عالية وخوادم ذات كفاءة عالية، الهاتف الثابت، الاكسترانت، هاتف نقال خاص بالعمل، برمجيات متطورة، وسائل الاتصال السمعي البصري، ليأتي الفاكس والبريد الإلكتروني والهواتف عن طريقIP (La téléphonie par IP)، المؤتمرات عن بعد، وكل من الألياف الضوئية Les fibres optiques والإشهار والإعلان والمعارض، الاجتماعات، الندوات، لتليها في الأخير جداول الإعلان عن طريق بروتوكول IP(Les tableaux d'affichage par IP) و كاميرات عن طريق IP (Les caméras par IP).

4. النتائج الخاصة بأهم المعوقات والضغوطات التي تواجه موظفي الإدارات الجامعية في استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال في أداء المهام والوجبات وتحقيق الأهداف :

أظهرت نتائج الدراسة أن أفراد العينة يميلون إلى الموافقة على أنهم يواجهون ضغوطات ومعوقات تحد بدرجة كبيرة من استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في أداء المهام والواجبات، كما يتضح فيما يلي:

- نصف الموظفين المبحوثين يواجهون صعوبات وضغوطات في استخدام لتكنولوجيات الإعلام والاتصال أثناء أدائهم لعملهم.
- انخفاض مستوى تكوين وتدريب الموظفين في الجامعة للاستفادة من تكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- قلة تقنيات الاتصال وعدم توفرها إلا بشكل محدود.
- مواجهة الموظفين صعوبات تقنية مثل انقطاع التيار الكهربائي وتعطل الأجهزة لكونها ليست ذات نوعية جيدة وغياب الصيانة الوقائية مما يخفض من كفاءة الاستفادة منها.
- عدم توفر الصيانة الوقائية الدورية لوسائل الإعلام والاتصال مما يؤدي لكثرة أعطالها وبالتالي انخفاض كفاءة الاستفادة منها.

إذ تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة سعد النويصر التي تؤكد أن معظم العاملين على تلك الوسائل يعانون من صعوبات تتمثل في الأعطال الفنية الناجمة عن الاستخدام الخاطئ، وأكدوا على ضرورة توفير مراكز للصيانة والتدريب على تلك التقنيات.

- حاجة الموظفين المبحوثين إلى تكوين وكذا توفير وسائل ذات جودة عالية لتفادي التعطل المتكرر لها وهذا ما سوف يتضح لنا في الجدول الموالي.
- يسهم استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال كثيرا في تحسين محيط العمل وذلك من خلال توفيرها بيئة عمل أفضل، رفع الروح المعنوية للموظفين والتخفيض من الروتين.
- ساعدت تكنولوجيا المعلومات في القضاء على بعض ضغوطات العمل المترتبة عن النظام الكلاسيكي ككثرة الأوراق، ضيق أماكن العمل بسبب كثرة الرفوف. وساهمت بشكل قليل في القضاء على كثرة حركة الأفراد داخل التنظيم وصعوبة انتقال وتداول المعلومة داخل التنظيم. ومع التسهيلات والمزايا التي أتاحتها تكنولوجيات الإعلام والاتصال يمكن تفادي نهائيا كل هذه الصعوبات والمشاكل.
- يسهم استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال يخلق لدى الأغلبية مختلف المشاعر وسلوكات الايجابية، وهذا أنها لا تسبب لهم الضغط بل تساعدهم في أداء مهامهم على أحسن وجه. إلا أن هناك من أفراد العينة من تخلق لديهم مشاعر سلبية ويعود ذلك إلى التعرض لهذه التكنولوجيات لمدة طويلة أو عدم التحكم في استعمالها.وهذه النتائج تتفق مع نتائج دراسة ودراسة محمد متماتي Mohammed Matmati 2002.
- يعتقد معظم الموظفين أن استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال يخفف من الضغط في العمل لدى الموظفين. وهذا عكس ما توصلت إليه دراسة "حمو بوظريفة 2008" أن العمل على جهاز الحاسوب مهنة صعبة وتسبب الضغط المهني.

- لاستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال سلبيات وإيجابيات في نفس الوقت وللظفر بالإيجابيات فقط هناك سبل متعددة كالاستعمال الجيد لها، التحكم فيها والصيانة الوقائية للأجهزة والبرمجيات....
- ينطوي استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال على مجموعة من السلبيات تتمثل في تهديد حماية أمن المعلومات، تقليصها للعلاقات الشخصية والاجتماعية إضافة إلى المخاطر صحية وصعوبة التحكم فيها والتي تنجر عن سوء الاستعمال لها ونقص التكوين وكذا عدم مراعاة الجانب الأرغونومي في تصميمها، اقتنائها واستعمالها.
- تسهم تكنولوجيات الإعلام والاتصال في توسيع تعاملات الجامعة وتحقيق أهدافها وأهداف الموظفين معا ولو البعض منها وبشكل سريع.
- اهتمام الجامعة بمسايرة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال يعود بالفائدة على الموظف وذلك عن طريق تطوير وتنمية معارفه ومهاراته وخبراته، السرعة في الأداء وربح الوقت واحتلال الجامعة المراتب الأولى من حيث التصنيف ومواكبة التطورات الحاصلة في البلدان المتقدمة أي الرفع من فعالية أداء الموظفين وبالتالي فعالية أداء الجامعة ككل.
- نصف عدد الموظفين المبحوثين يقرون أن استخدام التكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل بالإدارات الجامعية ذو مستوى ضعيف.
- عدم توفر تكنولوجيا الإعلام والاتصال للجميع وإن وجدت فهي محتكرة من طرف فئة، فالخلل يكمن في تعميمها وسوء استعمالها.
- إضافة إلى اهتمام المسؤولين أكثر بتوفير العتاد والأجهزة أكثر منه الاهتمام بحاجات الموظفين من حيث التحفيز على استعمالها في العمل والتكوين عليها.
- استعمال التكنولوجيا الإعلام والاتصال في الإدارات الجامعية محتشم وليس بالشكل الكافي إذ يقتصر فقط على التطبيقات المكتبية مثل: Excel، Word، ....

فالجامعة مازالت تواجه بعض الصعوبات والمعوقات التي تواجه عملية تبسيط إجراءات العمل اعتمادا على ما هو متاح من تكنولوجيا العمل المكتبي والإمكانات المتاحة في مجال الحاسبات الآلية وهذا يتوافق مع ما توصل إليه وهيب عبد الفتاح صوفي في دراسته 1994 والنتائج التي توصلت إليها دراسة مراد رايس 2005 في أن الجهود المبذولة تبقى دون المستوى وهذا لسبب رئيسي هو عدم كفاءة الموارد البشرية، لهذا ينبغي وضع برامج تكوينية مدروسة قصد إعادة تأهيل العامل الجزائري.

7. اقتراحات الدراسة:

في ضوء النتائج التي أسفرت عليها الدراسة نقترح بعض التوصيات التي يمكن أن تسهم في تطوير استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الإدارات الجامعية، مما يؤدي إلى رفع كفاءة الموظفين وتحسين أدائهم، وهذه الاقتراحات هي:

1. نشر الوعي التقني بين الموظفين في الجامعة وإبراز دور تكنولوجيات الإعلام والاتصال في سرعة انجاز الأعمال وتسهيل عملية الاتصال، بهدف تغيير الثقافة التنظيمية الحالية إلى ثقافة تنظيمية تجعل من تكنولوجيا الإعلام والاتصال عنصرا فعالا في إنجاز أعمال الإدارات الجامعية.

2. العمل بمفهوم الإدارة الإلكترونية بهدف تقليل الاعتماد على الاتصال الورقي والشخصي.

3.الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة في حفظ المعلومات واسترجاعها مثل تقنيات الأقراص الضوئية والمصغرات الفيلمية لما لها من دور بارز في تقليل تكاليف الحفظ وتوفير الجهد والوقت في استرجاع المعلومات.

4. دعم تنمية الموارد البشرية في مجال استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال، من خلال نظام تكويني تدريبي فعال، تتيح لجميع موظفي الجامعة فرصة الاستفادة من التكنولوجيات الحديثة.

5. تحديث تكنولوجيات الإعلام والاتصال بصفة مستمرة وغرس ثقافة الصيانة الوقائية لهذه الأجهزة.

6.الاستفادة من خبرات الجهات المختصة التي لها خبرات متراكمة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال.

7. توفير الحوافز المادية والمعنوية للموظفين وتوعيتهم بأهمية تكنولوجيات الإعلام والاتصال من أجل تشجيعهم على الاعتماد عليها في مجال الأداء والاتصال. وأنها ليست تحدي لهم بقدر ما هي أداة فعالة للرفع من أدائهم وتسهيل مهامهم، فالإنسان بطبعه عدو لما يجهل خاصة وان التكنولوجيا الحديثة تعني عادة التغيير.

8. تشجيع فكرة التكوين والتدريب الذاتي لدى الموظفين في الجامعة بحيث يسعى الموظفون إلى تطوير أنفسهم في مجال استخدام التكنولوجيات أو التقنيات الحديثة من خلال الالتحاق بالمعاهد المتخصصة لاكتساب المعارف والمهارات بدلا من الاعتماد على ما تقدمه الإدارة.

9. إجراء العديد من البحوث والدراسات في مجال الإعلام والاتصال مثل دور التكنولوجيات الحديثة في إنجاز أعمال الإدارة والمكاتب، دور الصيانة الوقائية في إطالة عمر هذه التكنولوجيات والمحافظة عليها.

10. ضرورة إرساء المشرفين مختلف التطبيقات المعلوماتية داخل التنظيم مع مراعاة خصوصيات العمل في تصميمهم لهذه البرامج والنظم المعلوماتية حتى تكون هذه التطبيقات أكثر استجابة لاحتياجات المنصب وبالتالي حاجة الموظف، وهذا يشجع الإقبال على استخدام هذه التكنولوجيا والوثوق بها.

11. يجب على المسيرين إشراك العنصر البشري بقوة في القرارات الإستراتيجية المتعلقة بالتكنولوجيا المراد إدماجها وهذا ما يسمح بتحقيق الأهداف المرجوة منها، فكل الجهود والاستراتيجيات تبقى مبتورة ما لم يشارك في صنعها الأفراد.

12. تبني أنماط إدارية جديدة تنتقل من التنظيم الإداري الهرمي البيروقراطي إلى التنظيم الشبكي الذي يعتمد على مجموعات العمل القاعدية الصغيرة المتكاملة، والتي تعمل إدارتها في إطار الخطة المتفق عليها، وبالتالي تقيس مستويات الإدارة الوسيطة التي تفصل بين القيادات والعاملين في مؤسسات التعليم العالي، خاصة بعد الاعتماد على الحواسيب التي تساعد على سيولة وسهولة الاتصال بين القيادات والوحدات التابعة لها، ومهما زاد عددها، وأي كان مكانها، كما أن هذا سيؤدي حتما إلى إنهاء عصر ساعات العمل النمطية المقنعة، وسوف تتغير وظائف الإدارات العليا لمؤسسات التعليم العالي من مجرد إدارة مسيطرة إلى تسهيل الكيانات الصغيرة في اتخاذ القرارات الخاصة بها.

13. تبني سياسة توطين تكنولوجيات الإعلام والاتصال في الجامعات بدلا من سياسة استيرادها فقط واستنزاف أموالها في ذلك.

8. تطلعات الدراسة:

من خلال تطرقنا لهذه الدراسة تكونت لدينا مجموعة من المواضيع يمكن معالجتها في الدراسات اللاحقة، وهي كالآتي:

- دور أنظمة المعلومات في نجاح وفعالية المنظمات على المستوى المحلي والدولي.
- أثر تكنولوجيات الإعلام والاتصال على الوحدات والأجهزة الإدارية.
- مدى تأثير استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال على الأداء "دراسة مقارنة بين القطاع العام والقطاع الخاص".
- مدى تأثير استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال على الأداء في المؤسسات ذات الطابع الإداري والمؤسسات ذات الطابع التجاري.
- استخدام تكنولوجيات الإعلام وأثره على الجانب النفسي والفيزيولوجي والتنظيمي للموارد البشرية.

الـخـاتـمـة

الخاتمة:

إن أهم ما يميز كافة المؤسسات اليوم مهما كان حجمها ونوع نشاطها، هو اعتمادها المتزايد على تكنولوجيات الإعلام والاتصال في تسيير شؤونها ومعاملاتها الداخلية والخارجية، مما أدى إلى إحداث تغييرات جذرية في المحيط الذي تمارس فيه الوظيفة الإدارية، الشيء الذي دفعنا إلى التساؤل عن واقع استعمال التكنولوجيات في الإدارات الجامعية. مع العلم أن أغلب الدراسات في هذا الموضوع نجدها منصبة حول استعمال التكنولوجيات أكثر في المؤسسات الاقتصادية منه في المؤسسات ذات الطابع ألخدماتي كالجامعة، إذ ارتأينا اكتشاف تأثيرات تكنولوجيات الإعلام والاتصال على مختلف جوانب أداء موظفي المؤسسات الجامعية في جامعة الجزائر 2 وجامعة هواري بومدين للعلوم والتكنولوجيا، ثم محاولة المقارنة بينهما.

كمحاولة منا للإجابة عل هذا التساؤل قمنا في بحثنا هذا بدراسة مختلف الجوانب التي يتأثر بها الأداء الوظيفي باستعمالات تكنولوجيات الإعلام والاتصال فتوصنا إلى تلخيص هذه الجوانب في النقاط التالية:

تكنولوجيا الإعلام والاتصال تعتبر واحدة من عوامل نجاح الموظفين الإداريين إذا استخدموها في أعمالهم، فهي تساهم في تحسين أدائهم. خاصة فيما يتعلق بالوقت المستغرق في المهام ونوعية الأحكام المصدرة، والتوصيات الواردة في التقارير.لكن هذا النجاح مرهون بتوفير جملة من الظروف الملائمة مثل التكوين في مجال الإعلام الآلي والدعم من طرف الإدارة العليا.

كما وجدنا أن استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال يقتصر فقط على بعض الوظائف وأن هذه التكنولوجيا تتميز ببساطتها. كما أن البرامج التي يستعملها الموظفين على الحاسوب متواضعة ولا تتعدى البرامج ذات الاستعمال العام. فهذا يعني بالضرورة أن مجالات استعمال الإعلام الآلي في أعمال الإدارات الجامعية ضيقة ومحدودة هي الأخرى، حيث لا تستغل هذه البرامج إلا في أغراض إعداد تقارير...

وبناء على النتائج التي توصلنا إليها فقد أوصينا بضرورة الاهتمام بأداء الموظفين في الإدارات الجامعات ومحاولة تطوير الوسائل والتقنيات المعتمد عليها بما في ذلك تكنولوجيات الإعلام والاتصال، كما أوصينا بضرورة تطوير موارد تكنولوجيات الإعلام والاتصال التي تتوفر عليها المؤسسة الجامعية وإنجاز مشاريع على غرار المشروع الخاص بإنشاء الشبكات المعلوماتية نظرا للفوائد المعتبرة التي يمكن أن تقدمها هذه المشاريع لتحسين أداء الموظفين وأداء المؤسسة ككل.

ولكي تتمكن جامعتنا من القيام بوظائفها، فإنه لابد من تدعيم إدارتها وتطوير كفاءات ومهارات موظفيها باستمرار وتوفير المناخ الإداري الملائم لذلك بكل أبعاده ومقوماته، لأن لوجود إدارة مبدعة كفاءة

وأسلوبا وممارسة الدور الرئيسي في تقرير مستقبل المجتمع، فالإدارة الجامعية وأنظمتها تشكل العمود الفقري لهذا النجاح، ولكي تستجيب جامعاتنا لمتطلبات القرن الحادي والعشرين وتقف بثبات وكفاءة في مواجهة تحديات العصر، فإنه لابد لها من القيام بعملية إعادة تأهيل لذاتها: إدارة وتنظيما وإمكانيات، ولهيئاتها العلمية علما ومقدرة وكفاءة، وقبل كل شيء مناخا إداريا محرضا على العطاء الإبداع.

قـائـمـة
الـمـراجـع

قائمة المراجع:

العربية:

1. آل فرج الطائي محمد عبد حسين، المدخل الى نظم المعلومات الادارية: إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار وائل للنشر والتوزيع، الاردن عمان، ط 2، 2009.
2. الحابي عبد الرزاق على ، تصميم البحث الاجتماعي، دار المعارف الجامعية، مصر، 1968 .
3. الحسن إحسان محمد ، مناهج البحث الاجتماعي، ط1، دار وائل للنشر، 2005.
4. السالم سالم محمد، التقنية المعاصرة ووسائل نقلها إلى الدول النامية: مع التركيز على تقنية المعلومات، الرياض، مكتبة فهد الوطنية، 1992.
5. السالمي علاء وآخرون، أساسيات نظم المعلومات الإدارية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
الشرابي فؤاد، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان،2008.
الشيخ عصمت عبد الله، دور نظم تكنولوجيا المعلومات في تيسير وفاعلية العمل الإداري، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، 1998.
6. الصباغ عماد عبد الوهاب، علم المعلومات Information scientifique، ط.1، عمان، مكتبة دار الثقافة، 2001.
7. العكش فوزي عبد الله ، البحث العلمي: المناهج والإجراءات، مطبعة العين الحديثة، العين، الإمارات العربية المتحدة، 1986.
8. الملحم حسام، عمار خربك، شبكات الانترانت: بنيتها الأساسية وانعكاساتها على المؤسسات، ط1، دار الرضا، دمشق، 2000.
9. الموسوي سنان، إدارة الموارد البشرية وتأثيرات العولمة عليها، دار المجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، 2004.
10. بختي ابراهيم، مقياس تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة مرباح قاصدي، ورقلة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، 2005.
11. بدوي عبد الرحمان، مناهج البحث العلمي، وكالة المطبوعات، الكويت، 1977.
12. بلوط حسن إبراهيم، إدارة الموارد البشرية من منظور إستراتيجي، دار النهضة العربية، بيروت-لبنان، 2002.
13. بوحوش عمار ومحمد محمود الذنيبات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط.3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003.
14. بوظريفة حمو وآخرون، اتجاهات العاملين على الحاسوب نحو استعمال النظارات الطبية- دراسة ميدانية، مخبر الوقاية والأرغونوميا، جامعة الجزائر2، دار الملكية، الجزائر، 2008.
15. جلي على عبد الرزاق وآخرون، مناهج البحث الاجتماعي، ط 2، دار المعرفة الجامعية، 2007.

16. جميل أحمد توفيق، إدارة الأعمال، مدخل وظيفي، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت 1986.

17. جنيفر رولي، ترجمة وتعليق عبد الرحمن بن حمد العكرش، أسس تقنية المعومات، الرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية، 1993.

18. حمام زهير محمد، من هنا يبدأ التسيير الفعال دراسات في العولمة و الاتصال والمناجمنت الحديث، دار الخلدونية، الجزائر، 2006.

19. حمداوي وسيلة ، إدارة الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة،2004.

20. دعيبس محمد يسرى، الاتصال والسلوك الإنساني، البيطاش سنتر، الإسكندرية، 1999.

21. دليو فضيل، تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة: بعض تطبيقاته التقنية، دار هومة، الجزائر، 2014.

22. رونالد. ي. ريجيو ،ترجمة فارس حلمي، المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، ط.1، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع، 1999 .

23. سالم شوقي، صناعة المعلومات: دراسة لمظاهر تكنولوجيا المعلومات المتطورة وأثرها على المنطقة العربية، الكويت، شركة المكتبات الكويتي، 1990.

24. سلطان محمد سعيد، إدارة الموارد البشرية ،بيروت-لبنان دار الجامعة للطباعة والنشر، بدون سنة.

25. سنو مي عبد الله، الاتصال في عصر العولمة الدور والتحديات الجديدة بحث نظري وميداني، الطبعة الثانية، دار النهضة العربية، بيروت لبنان، 2001.

26. شاويش نجيد شاويش محمد، إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2005.

27. شريف علي، الإدارة المعاصرة، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، الإسكندرية،1997.

28. شوقي أحمد، العلم ثقافة.. المستقبل، ط2، دار الفكر، دمشق، 2000 .

29. عاشور أحمد صقر ،إدارة القوى العامة، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، مصر 1983.

30. عبد العاطي نجم طه ، الاتصال الجماهيري، دار المعرفة، الإسكندرية، 1998.

31. عبد الفتاح المغربي عبد الحميد، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، جمهورية مصر العربية، 2007.

32. عبد الوهاب عبد الباسط محمد، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني، دراسة تطبيقية وميدانية، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2005.

33. عبد الوهاب سمير محمد، ليلى مصطفى البرادعي، إدارة الموارد البشرية المفاهيم والمجالات والاتجاهات الجديدة، جامعة القاهرة، 2006.

34. عصار خير الله، محاضرات في منهجية البحث الاجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،1982.

35. علم الدين محمود، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2005.

36. عليان ربحي، محمد خير، ضغوط العمل لدى العاملين في المكتبات الجامعية الحكومية وخاصة في الأردن، دراسات، م29، ع2، سبتمبر، 2002.

37. كامل بربر، إدارة الموارد البشرية، ط1، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت-لبنان،1997.

38. لعقاب محمد، مجتمع الإعلام والمعلومات: ماهية وخصائصه، الجزائر، دار هومة، 2003.

39. محمود الخطيب أحمد ، عادل سالم معايعة ، الإدارة الإبداعية للجامعات: نماذج حديثة، جدارا للكتاب العالمي، عمان، 2006.

40. مروة فاطمة، الاتصالات المهنية وفقا للمنهاج الرسمي الجديد، السنة الثانية، دار النهضة العربية، دون سنة نشر.

41. مكاوي حسن عماد، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط.2، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 1997.

42. مكاوي حسن عماد، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2005.

43. مهدي حسن، زويلف، إدارة الأفراد، ط 3، دار مجدلاوي، عمان-الأردن، 1998.

44. نظمي شحادة محمد الباشات، محمد الجيوسي، رياض الجلبين، إدارة الموارد البشرية، ط 1، دار صفاء للنشر والتوزيع ،عمان -الأردن ،2000.

45. يحيى مصطفى حلمي، خشبة محمد السعيد، الكمبيوتر ونظم المعلومات، مكتبة عين الشمس، 1990.

الأجنبية:

1. Alain Eraly, Le développement humain et le développement technologique: une vision socio psychologique. Changement technologique et gestion des ressources humaine: fondement et pratique, gaetan morin ed., Montréal, 1995.

2. Bellon Louis, Amélioration des conditions de l'homme au travail, édition d'organisation,1977.

3. Benraiss Laile et autres, TIC et performance des salariés: Quels rôle pour la responsabilité social de l'entreprise, université de droit d'économie des sciences d'ex-Marseille "université Paul Cézanne, 2005.

4. Bernard Jean-Luc, Claude Lemoine: Traité de psychologie du travail et des organisations, 2eme éd., Dunod, Paris,2007.

5. C. Deberson, Comprendre le chagement technique, Montréal: presse d'université d'Ottawa, 1993.

6. Dubois Michel, Bobilier Chaumon, L'acceptabilité des technologie: bilan et nouvelles perspectives, le travail humain , vol. 72, 2009/4.

7. Gilles Guerin, "Le changement technologique et la gestion stratégique des

ressources humaines: un cadre de référence". Changement technologique et gestion des ressources humaines: fondement et pratique, gaetan ed., Montréal, 1995.
8. GOVAERE Virginie , l'évolution du travail avec les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC): définitions et mode d'emploi, institut national de recherche et de sécurité, paris, 2002.
9. Le plat et Gruny , Introduction à la psychologie du travail, édition PVF, Paris, 1977 .
10. Meziane Mohamed, La communication et les nouvelles technique de l'information, Ed. El ayam, Alger, 1999.
11. Mouris Angers, initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines, éd casbah, université d'Alger, 1997.
12. Tifein J.et J.Mc Cormik, Industrial psychology, Reprinted by permission of prentice Hall, Inc , Engle Wood Chiffs , New Jersy , 1958.

المجلات والمؤتمرات:

العربية:

1. بختي إبراهيم، صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية و تطوير الأداء، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، 2005.
2. بن صافية عائشة، أثر إدماج تكنولوجيات الإعلام الآلي في البرامج التعليمية للمرحلة الثانوية، مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلة علمية محكمة تصدر سداسيا، كلية العلوم الإنسانية و لاجتماعية - جامعة الجزائر 2- ، عدد20، ديسمبر 2012.
3. حنيفي جميلة، أخلاقيات الحاسوب: رهان و تحدي فلسفي لتكنولوجيا المعلومات، مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلة علمية محكمة تصدر سداسيا، كلية العلوم الإنسانية و لاجتماعية - جامعة الجزائر 2- ، عدد20، ديسمبر 2012.
4. عطية العربي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في أجهزة الحكومية المحلية: دراسة ميدانية في جامعة ورقلة-الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مجلة الباحث، ع1، 2012.
5. كورتل فريد، استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في ظل العولمة مع الإشارة لحالة البلدان العربية، المؤتمر العلمي الدولي عولمة الإدارة في عصر المعرفة، جامعة الجنان- طرابلس، 15-17 ديسمبر 2012.
6. مجلة موضوع المؤتمر العربي السادس للعلوم الإدارية ، القاهرة ، 7/2 ديسمبر 1972 .

الأجنبية:

1. Mohammed MATMATI, Quels impacts des technologies de l'information et communication sur la gestion des ressources humaines? Symposium international sur la gestion des ressources humaines: état de l'art international et pratiques algériennes, Boumerdes, 2002.

المذكرات:

1. الزيود محمد محمود، دور أنظمة المعلومات في تحسين فاعلية عملية اتخاذ القرارات -حالة أمانة عمان الكبرى الأردن-أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر.
2. بنات عبد القادر سعيد، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال/ موارد بشرية، الجامعة الإسلامية - غزة ،2009.
3. بولعويدات حورية ، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية: دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق، مذكرة ماجستير، غير منشورة، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007-2008.
4. زعب فاطمة محمود رزق، الاتمتة ودورها في أداء إدارات شؤون موظفي الوزارات الحكومية بقطاع غزة، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، قسم إدارة الإعمال،2008.
5. شامي صليحة، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين : دراسة حالة جامعة امحمد بوقرة بومرداس، مذكرة ماجستير، تخصص تسيير المنظمات، 2010/2009.
6. كتاف كريمة، إدارة الموارد البشرية واستخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة: دراسة ميدانية للمؤسسة الوطنية - القياس والمراقبة بمدينة العلمة-سطيف-، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر2، 2009-2010.

المواقع:

1. http://www.Thomala.com/vb/Showthread.PHP?t=7479
3. http://monsou3a.educdz.com/o/033185 1.htm
4. http://ar.Wikipedia.org/wiki
5. http ://Forum.Sh3bwah.maktoob.com/T100°.html
6. http: //edu.arabsgate.com/Showthread.PHP?t=129878
7. http ://Forum.Sh3bwah.maktoob.com/T100°.html
8. http: //edu.arabsgate.com/Showthread.PHP?t=129878
9. Encyclopédie wikipedia. [en ligne]. Disponible sur: http://fr.wikipedia.org/wiki/Nouvelles_Technologies_de_l'information_et_de_la_Communication.htm>. consulté le: 28/04/2013.
10. http://www.oujdacity.net/national-article-61706-ar/

الـمـلاحق

ملحق رقم (1): الاستبيان باللغة العربية

جامعة الجزائر2

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا

تخصص علم النفس والعمل والموارد البشرية

الموضوع : مدى تأثير استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال على أداء موظفي المؤسسات الجامعية.

ملاحظة:

في إطار إعداد مذكرة تخرج للحصول على شهادة ماجستير في تخصص علم النفس العمل والموارد البشرية، لنا الشرف أن نتقدم لدعوتكم للتعاون معنا في ملئ هذا الاستبيان لإتمام البحث الميداني الخاص بهذه المذكرة تحت العنوان المذكور أعلاه.

الإجابة تكون بوضع علامة (X) في الخانة التي ترونها أنسب، ونرجو منكم توخي الصدق في الإجابة ونحيطكم علما أن المعلومات المصرح بها في هذا الاستبيان سرية ولا تستعمل إلا لغرض البحث العلمي.

وشكرا مسبقا على تعاونكم معنا في إنجاز هذا البحث.

الخصائص الشخصية والوظيفية للموظفين:

الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐ العمر:.....

المستوى التعليمي : متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

المهنة: .....

سنوات الخبرة المهنية:.....

المحور الأول:

1 . هل جامعتكم مزودة بوسائل الإعلام والاتصال الحديثة : نعم ☐ لا ☐

إذا كان الجواب بنعم ففيما تتمثل هذه الوسائل : الانترنت Internet ☐ هاتف ثابت ☐ هاتف نقال ☐ فاكس ☐

البريد الإلكتروني ☐ اكسترانت Extranet ☐ الانترانت Intranet ☐ تبادل البيانات الإلكترونية ☐

نظام الدفع عبر الانترنت ☐ التسيير الإلكتروني للوثائق GED ☐ المؤتمرات عن بعد ☐

أمور أخرى، اذكرها.....

2.**هل تستخدم جهاز الحاسوب في عملك؟** دائما ☐ غالبا ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ أبدا ☐

2. 1. هل تتحكم في الحاسوب بدرجة؟ جيدة ☐ متوسطة ☐ ضعيفة ☐

2. 3. إذا كنت تستخدم الحاسوب في عملك فيما تستخدمه؟

كتابة التقارير ☐ تدوين جديد المؤسسة ☐ حفظ المعلومات ☐ القيام بإحصائيات ☐

أمور أخرى، أذكرها.....

2. 4. بالإضافة إلى استخدام الحاسوب في عملك هل تستعين بالطرق التقليدية كالكتابة اليدوية والآلة الراقنة؟ دائما ☐ غالبا ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ أبدا ☐

2. 5. في حالة الإجابة باستعانتك بالأسلوب اليدوي، هل يرجع ذلك إلى:

طبيعة العمل تتطلب ذلك ☐ توقف الحاسوب عن العمل ☐ عدم اقتناعك بجدوى العمل بالحاسوب ☐

أمور أخرى، تذكر.....

3. هل تستخدم شبكة الانترنت في عملك؟ دائما ☐ غالبا ☐ أحيانا ☐ نادر ☐ أبدا ☐

3. 1. في حالة استخدامك لشبكة الانترنت فيما تستخدمها؟

الحصول على المعلومات ☐ نقل الملفات ☐ المحادثة ☐ تبادل المعلومات مع الآخرين ☐

التعرف على مختصين ☐ أمر آخر، أذكره.....

3. 2. إذا لم تستخدمها فلماذا؟

لأنك تظن أنها غير مفيدة ومضيعة للوقت ☐ غير متاحة لك ☐ لا تحسن استخدامها ☐

3. 3. فيم تستخدم الجامعة موقعها على الانترنت ؟

نشر المعلومات ☐ جلب المعلومات ☐ التعريف بالمؤسسة ☐ تقديم خدمات ☐ الموردين ☐

الاتصال بالمتعاملين معها ☐ الشراء ☐ أمور أخرى أذكرها .....

3. 4. هل لديك بريد إلكتروني ؟ نعم ☐ لا ☐

هل تستخدمه في عملك ؟ دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا ☐

4. هل تملك المؤسسة شبكة اتصال داخلية (Intranet)؟

نعم ☐ لا، ولكنها في طور الإنجاز ☐ لا، ولكنها مشروع ☐ لا ☐

4. 1. هل تستخدم شبكة الانترانت في عملك؟

دائما ☐ غالبا ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ أبدا ☐

4. 2.إذا كنت تستخدم الانترانت فيما تستخدمها؟

الاتصال بالموظفين داخل الجامعة ☐ عملية التسيير ☐ الاتصال بالموظفين في فروع الجامعة ☐

مراقبة العمل ☐ الحصول على معلومات ☐ توفير فضاء اجتماعي ☐ أمر أخر.....

4. 3. إذا كنت لا تستخدم الانترانت في عملك لماذا؟

لأنك لا تجيد استخدامها ☐ تفضل الطريقة اليدوية ☐ لأنك تظن أنها غير أمنية ☐

لأنها غير متوفرة ☐ لأنها مكلفة ☐ أمور أخرى، اذكرها .....

5. هل تستخدم شبكة اتصال خارجية الاكسترانت Extranet؟

دائما ☐ غالبا ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ أبدا ☐

5. 1. إذا كنت لا تستخدم الاكسترانت فلماذا؟

لأنك تظن انك لا تحتاجها ☐ لأنك لا تجيد استخدامها ☐ ليس لديك معلومات عن دورها ☐

لأنها مكلفة ☐ أمور أخرى، اذكرها .....

6.هل عندك فكرة عن التسيير الإلكتروني للوثائق La GED: la Gestion électronique de documents؟ نعم ☐ لا ☐

7.هل يتم استعمال أدوات ووسائل حماية المعلومات في مؤسستكم الجامعية؟ نعم ☐ لا ☐

7. 1. إذا كانت الإجابة بنعم ففيما تتمثل ؟

كلمة السر Mot de passe ☐ البصمة,Emprunte ☐

نظم مراقبة الاتصال ☐ نظم مراقبة البيانات ☐ برامج مكافحة الفيروسات Anti-virus ☐

تشفير Codage البيانات عند انتقالها داخل أو خارج المنظمة ☐ جدران نارية للحماية Pare-feu ☐

أدوات أخرى، اذكرها.....

8. ما الذي يساعدك على اكتساب خبرة في استخدام التكنولوجيات الحديثة؟

العمل داخل الجامعة ☐ الاحتكاك بالبيئة الخارجية للمؤسسة ☐ تكوين ذاتي ☐ دورات تكوينية ☐

8. 1. فيما تتمثل إستراتيجية الجامعة في مواكبة التطورات التكنولوجية:

التجهيز الدوري للتجهيزات والمعدات ☐ التدريب والتكوين المستمر للموظفين ☐ اجتماعات ☐ ملتقيات ☐

تغيير أساليب التسيير للتأقلم مع المتغيرات ☐ تربصات ☐ أمر آخر، اذكره.....

8. 2. هل تحس أن الجامعة تساير التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعلان والاتصال؟

مسايرة لها ☐ نوعا ما ☐ تعيش في عزلة عنها ☐

2. **المحور الثاني:**

1.برأيك ما الذي سيحققه استخدام التكنولوجيات المتوفرة في العمل بالنسبة لك؟

الانفتاح على العالم الخارجي ☐ تحسين أداء ☐ زيادة معلومات ☐ أمر آخر .....

1. 1. إذا توفرت لديك التكنولوجيات الحديثة فهل تستخدمها في :

العمل ☐ تطوير المهارات ☐ الترفيه ☐ أمر آخر.....

2.هل تعتقد أن استخدام لتكنولوجيا الموفرة لديك سهل عليك عملك وحسن من أدائك ؟

نعم ☐ لا ☐

2. 1. فيم تمثل هذا التحسن والسهولة؟

سرعة في أداء العمل ☐ تقديم خدمات ذات جودة في وقت قياسي ☐ إنجاز العمل بكفاءة ودقة ☐

توفير الجهد والمال ☐ انعكاس ايجابي على نوعية الأداء ☐ أمر آخر.....

3. هل غيرت الوسائل التي وفرتها الجامعة من طريقة عملك؟ للأفضل ☐ نوعا ما ☐ لا شيء يذكر ☐

4. في رأيك هل أحدث إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال تجديدا في شكل العمل في المؤسسة؟

جزئيا ☐ كليا ☐ لا أثر للتغيير ☐

4. 1. ما هو نمط التجديد الذي أحدث في الجامعة بعد إدخال التكنولوجيا الحديثة؟

التجهيزات ☐ خبرة الموظفين ☐ أساليب العمل ☐ أمر آخر.....

5. ما هي ملاحظاتك حول استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في العمل؟

1.تساعد في اتخاذ قرارات صائبة وفعالة. نعم ☐ لا ☐

2.ضمان أداء أكثر دقة بجهد قليل ووقت قصير. نعم ☐ لا ☐

3.يؤدي استخدامها إلى توفير الأموال والتكاليف. نعم ☐ لا ☐

4. التقليل من نسبة الوقوع في الخطأ. نعم ☐ لا ☐

5.يؤدي استخدامها إلى رؤية أوضح للمشاكل وإيجاد بدائل لها. نعم ☐ لا ☐

6.يؤدي استخدامها إلى تحسين عملية تدفق المعلومات. نعم ☐ لا ☐

7.ليس لدى المهارات والقدرات اللازمة لاستعمال تكنولوجيا المستخدمة في الجامعة. نعم ☐ لا ☐

6. هل تريد إدخال تكنولوجيات حديثة أخرى من أجل الرفع من مستوى الأداء في الجامعة؟ نعم ☐ لا ☐

3. المحور الثالث:

1.تتمثل أساليب الاتصال الداخلي المعتمدة بالجامعة في:

التقارير المكتوبة ☐ الاجتماعات ☐ الاتصالات الشخصية ☐ اللاصقات ☐ الانترنت ☐

الهاتف والفاكس ☐ أمر آخر.....

2.هل تعتقد أن استخدامك للتكنولوجيا الحديثة ساهم في تحسين وتوسيع الاتصال داخل المؤسسة؟ كثيرا ☐ قليلا ☐ لم تحسن ☐

2. 1. إذا كنت تعتقد أن التكنولوجيا الحديثة حسنت الاتصال داخل المؤسسة هل يرجع ذلك إلى:

سرعة انتشار المعلومة ☐ سهولة الاتصال بين الموظفين ☐ سهولة الوصول إلى المعلومة ☐

قضت على عوائق الاتصال ☐ دقة وصحة المعلومة ☐ أمر آخر.....

2. 2. إذا كنت تظن أن التكنولوجيا الحديثة لم تحسن الاتصال داخل المؤسسة لماذا؟

لأنك لا تستخدمها كثيرا ☐ لأنك ترى الوسائل الأخرى أنجع منها ☐ لأنها غير متوفرة ☐

أمور أخرى، اذكرها.....

3. الوسائل المستعملة من طرف المؤسسة للاتصال الخارجي تتمثل في:

الإشهار والإعلان ☐ المعارض ☐ الهاتف الثابت ☐ الهاتف النقال ☐

البريد الإلكتروني ☐ الانترنت ☐ الفاكس ☐ وسائل المواصلات البريدية ☐

4. البيانات التي تجمعها الجامعة عن بيئتها الخارجية تكون عن :

الوضعية الاقتصادية والاجتماعية ☐ التطور التكنولوجي ☐ التطورات الحاصلة في مجال تخصصها ☐

الموزعين والموردين ☐ معلومات أخرى.....

4. 1. هل ترى أن استخدام التكنولوجيا الحديثة زاد من فعالية الاتصال الخارجي؟ كثيرا ☐ قليلا ☐ لم يفعل ☐

4. 1. 1.إذا كنت تظن أن التكنولوجيا الحديثة فعّلت من الاتصال لماذا؟ لأنها تتيح:

التعريف بالجامعة لدى المتعاملين معها بصورة اكبر ☐ شهرة الجامعة ☐ ربط الجامعة بالعالم الخارجي ☐

متعاملين جدد ☐ تسهيل الاتصال بالجامعات والمؤسسات الأخرى ☐ أمر آخر.....

5.هل تعتقد أن تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة تفيد: الجامعة ☐ الموظف ☐ كلاهما ☐

6. برأيك أي الوسائل أو التكنولوجيات الحديثة أفضل في تحسين الأداء وتوسيع اتصالات المؤسسة؟

.....

4. المحور الرابع:

1.هل تواجه صعوبات أثناء استخدامك للتكنولوجيا الحديثة ؟ نعم ☐ لا ☐

1. 1. إذا كانت الإجابة بنعم ما نوع هذه الصعوبات؟ لغوية ☐ تقنية ☐ معقدة ☐ تتعطل ☐

تتطلب مهارات خاصة ☐ تتطلب تكوين ☐ تضر بالصحة ☐ أمر آخر.....

2.هل تعتقد أن التكنولوجيا الحديثة حسنت من محيط العمل؟ كثيرا ☐ قليلا ☐ لم تحسن ☐

2. 1. إذا كنت ترى أنها حسنت فهل كان ذلك من خلال: رفع الروح المعنوية ☐ المحافظة على صحة الموظفين ☐

توفير بيئة أفضل ☐ التخفيض من الروتين ☐ أمر آخر.....

3.هل يساعدك استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في القضاء على بعض ضغوطات العمل المترتبة عن النظام الكلاسيكي:

ككثرة الأوراق ☐ ضيق أماكن العمل بسبب كثرة الرفوف ☐ كثرة حركة الأفراد داخل التنظيم ☐

صعوبة انتقال وتداول المعلومة داخل التنظيم ☐ أمر آخر: .....

4.إذا كنت تستعمل تكنولوجيات الحديثة في أدائك لعملك فهل يخلق لديك الشعور ب:

الملل ☐ المتعة ☐ الرغبة في التهرب من العمل ☐ عدم الرضا ☐ الإرهاق ☐ الارتياح ☐

الانسحاب ☐ العصبية ☐ نقص التركيز ☐ الرضا ☐ القلق ☐ إحساس بضيق الوقت ☐ الانبساط ☐

نقص التواصل ☐ أمر آخر، أذكره:.....

5. هل تعتقد أن استخدام التكنولوجيا الحديثة يخفف أم يزيد من الضغط العمل؟ وضح إجابتك

.....

.....

6.هل ترى أن هناك سلبيات لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في الجامعة؟

كثيرة ☐ قليلة ☐ منعدمة ☐ لديها سلبيات وإيجابيات في نفس الوقت ☐

6. 1. إذا كنت ترى أن لها سلبيات فإلى ماذا يرجع ذلك؟

تقليص الوظائف ☐ تهديد حماية المعلومات ☐ تقليص العلاقات الشخصية ☐ سوء الاستعمال لها ☐

المخاطر الصحية للعاملين ☐ صعوبة التحكم فيها ☐ أمر آخر:.....

7.برأيك هل ساهمت تكنولوجيا في توسيع تعاملات الجامعة وتحقيق أهدافها و العامل معا وبسرعة؟

.....

.....

8. من وجهة نظرك، ما الفائدة التي تعود على العامل من جراء اهتمام المؤسسة بمسايرة التطورات الحديثة الحاصلة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال ؟

.....

.....

9. ما هي اقتراحاتك؟

.....

.....

10. ما هو تقييمك لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في الجامعة؟

.....

.....

ملحق رقم (2): الاستبيان باللغة الفرنسية

UNIVERSITE D'ALGER -2-

Faculté des Science Humaines et Sociales

Département psychologie

Objet: Le degré d'influence d'utilisation des TIC sur la performance des fonctionnaires de l'administration universitaire.

Dans le cadre de l'élaboration d'un mémoire de fin d'études pour l'obtention d'un magistère en psychologie de travail et ressources humaines, nous avons l'honneur de faire appel à votre collaboration pour renseigner le questionnaire ci-joint.

Observation : Mettez le signe (X) à la place qui convient.

Et nous vous remercions pour votre aimable contribution.

Les caractéristiques personnelles professionnelles des fonctionnaires:

Le sexe: masculin ( ) féminin ( )
Le niveau d'instruction: moyen ( ) secondaire ( ) universitaire ( )
Le diplôme obtenu:.....
La fonction: ..... service/département:.....
Les années d'expérience professionnelle: .....

Volet 1:

1. **Est-ce que votre université est dotée du TIC (Technologie de l'information et de la communication)?** Oui ( ) Non ( )

Si oui, quelles sont? Internet ( ) Téléphone fixe ( ) Téléphone portable ( ) Fax ( ) Email ( ) Extranet ( ) Intranet ( ) GED ( ) Echange des donnée informatique Système de payement via internet ( ) Visio conférence ( )

2. Est-ce que vous utilisez le micro ordinateur dans votre travail?

Toujours ( ) souvent ( ) dés fois ( ) rarement ( ) jamais ( )

2.1. Est-ce que vous maitrisez l'outil informatique? Bien ( ) moyen ( ) faible ( )

2.2. Quelles sont les domaines de votre utilisation de micro ordinateur?

la saisi des rapports ( ) enregistrement des novelles de votre université ( ) sauvegarder les informations ( ) élaborer des statistiques ( ) autre citez.....

2.3. Est ce que vous utiliser les anciennes méthodes de travail comme l'écriture a la main ou la dactylographie? oui ( ) non ( )

2.4. Si oui pourquoi? la nature de travail l'exige ( ) le micro tombe en panne ( ) non efficacité de micro ( ) autre citez les .....

3**. Est-ce que vous utilisez l'internet dans votre travail?**

Toujours ( ) souvent ( ) dés fois ( ) rarement ( ) jamais ( )

3.1. En cas d'utilisation de l'internet quelles sont les domaines de votre utilisation?

avoir des information ( ) transfert des fichiers ( ) discussion ( ) échange de l'information ( ) faire connaissance avec des spécialistes ( ) autre citez.....

3.2. En cas de non utilisation de l'internet, expliquez pourquoi?

croire qu'elle est inutile ( ) perte de temps ( ) elle n'est pas disponible ( ) non savoir de son utilisation ( )

3.3 En quoi utilise l'université son site internet?

publication des informations ( ) avoir des information ( ) identification de l'université ( ) administration des services ( ) contacter les fournisseurs et distributeurs ( ) autre précisez.....

3.4. Est ce que vous avez un email? oui ( ) non ( )

Si oui est ce que vous l'utilisez dans votre travail?

souvent ( ) dés fois ( ) jamais ( )

4. Est ce que votre université dispose d'intranet?

oui ( ) non, mais elle est en cour de réalisation ( ) non, c'est un projet non ( )

4.1. Est ce que vous utilisez l'intranet dans votre travail?

Toujours ( ) souvent ( ) dés fois ( ) rarement ( ) jamais ( )

4.2. Quelles son les cas de son utilisation?

contacter les fonctionnaires ( ) la gestion ( ) contacter les fonctionnaires dans les annexe de l'université ( ) contrôle de travail ( ) avoir des informations ( ) avoir un espace social ( ) autre citez.....

4**.3. En cas de non utilisation de l'intranet, expliquez pourquoi?**

non maitrise de son utilisation ( ) préférer la procédure manuelle ( ) non sécuriser ( ) non disponible ( ) ça coute chère ( ) autre précisez.....

5. Est-ce que vous utilisez l'extranet dans votre travail?

Toujours ( ) souvent ( ) dés fois ( ) rarement ( ) jamais ( )

5.1. En cas de non utilisation, expliquez pourquoi?

non besoin de son utilisation ( ) non savoir de son utilisation ( ) aucune information sur son rôle ( ) non disponible ça coute chère ( ) autre précisez.....

6. Est ce que vous avez une idée sur la GED ? Oui ( ) non ( )

7. Est ce que vous utilisez les moyens ou outils de la sécurité? Oui ( ) non ( )

Si oui, quels sont?

mot de passe ( ) empruntes ( ) systèmes de contrôle de communication ( ) systèmes de contrôle de données ( ) codage de données ( ) pare-feu ( ) Autres citez .....

8. Qu'est-ce que vous aide à acquérir d'expérience dans l'utilisation des TIC?

travailler à l'université ( ) fréquentation de l'environnement extérieure de l'université( ) formation personnel ( ) formation à l'université ( )

8.1. Quelle est la stratégie de l'université pour suivre l'évolution technologique?

entrainement et formation continue ( ) réunions ( ) colloques ( ) changement de méthodes de gestion ( )

8.2. Est-ce que vous sentez que votre université suit l'évolution technologique?

oui ( ) un petit peu ( ) non ( )

Volet 2:

1. À votre avis quel son les apports de l'utilisation du tic pour votre travail? l'ouverture sur le monde extérieure ( ) l'amélioration de la performance ( ) avoir plus d'information ( ) Autre précisez.....

1.1. Si vous disposez du tic, en quoi vous allez les utilisez?

Travail ( ) évolution des compétences ( ) loisirs ( ) Autre citez.....

2. Est ce que vous croyez que l'utilisation du TIC facilite et améliore votre travail?

oui ( ) non ( )

Si oui, ça consiste en quoi? rapidité ( ) administrer des services de qualité et dans un temps réduit ( ) réaliser le travail avec compétence et exactitude ( ) épargner d'argent et d'énergie ( ) impacte positif sur la qualité de travail ( ) Autre citez.....

3. est ce que les TIC disponibles ont changé votre façon de travail?

vers le meilleur ( ) un petit peu ( ) rien à citer ( )

4. à votre avis est ce que l'intégration des TIC a changé ou renouveler le format de travail à l'université? partiel ( ) global ( ) pas de changement ( )

4.1. S'il ya de changement, il consiste en quoi?

les instruments ( ) évolution de l'expériences des fonctionnaires ( ) les méthodes de travail ( ) Autre citez.....

5. quelles sont vos observations concernant l'utilisation des TIC au travail?

5.1. Elles aident à prendre des bonnes et efficaces décisions. oui ( ) non ( )

5.2. La garantie d'accomplir un travail exact en épargnant de temps et d'énergie.

oui ( ) non ( )

5.3. Épargnent d'argent. oui ( ) non ( )

5.4. Diminuent le taux d'erreurs. oui ( ) non ( )

5.5. Servent à avoir une vision clair des problèmes et trouver des solutions. oui ( ) non ( )

5.6. Améliorent et facilitent la circulation de l'information. oui ( ) non ( )

5.7. Vous n'avez pas des compétences nécessaires pour l'utilisation des TIC disponibles. oui ( ) non ( )

6. voulez vous intégrer d'autres TIC pour évoluer le niveau de la performance à l'université? oui ( ) non ( )

Volet 3:

1. quelles sont les moyens de la communication interne que vous utilisez?

rapports écrits ( ) réunions ( ) communication personnelle ( ) affiches ( ) internet ( ) téléphone et fax ( ) Autres citez.....

2. est ce que vous croyez que l'utilisation des TIC à contribuer à l'amélioration et l'élargissement de la communication interne?

beaucoup ( ) un peu ( ) pas d'amélioration ( )

2.1. Si vous croyez que l'utilisation des TIC a améliorer la communication interne a l'université, ça consiste en quoi?

la vitesse de la diffusion de l'information ( ) facilite la communication entre les fonctionnaire ( ) facilite l'obtention de l'information ( ) élimine les obstacles de la communication ( ) exactitude de l'information ( )

2.2. Si vous croyez que l'utilisation des TIC n'a pas améliorer la communication interne a l'université, pour quoi?

vous ne les utilisez pas ( ) les autres moyens sont plus efficace ( ) elles ne sont pas disponibles ( ) Autres.....

3. Quels sont les moyens utilisés pour la communication externe à l'université? affichage et annonces ( ) expositions ( ) téléphone fixe ( ) téléphone portable ( ) email ( ) internet ( ) fax ( ) moyens de télécommunications postales ( )

4. Quelles sont les données que recueille l'université sur son environnement extérieur? la situation économique et sociale ( ) l'évolution technologique ( ) l'évolution dans son domaine de spécialisation ( ) les distributeurs et les fournisseurs ( )

Autres citez.....

4.1. Est ce que vous croyez que les TIC ont augmenté l'efficacité de la communication externe? beaucoup ( ) un peu ( ) pas d'efficacité ( )

4.2. Si vous croyez que les TIC ont augmenté l'efficacité, pourquoi? parce qu'elles permettent:

La présentation de l'université ( ) la réputation de l'université ( ) la liaison l'université avec le monde extérieur ( ) le contact avec d'autres universités et entreprises ( )

Autres citez .....

5. A votre avis les TIC sont utiles pour: l'université ( ) le fonctionnaire ( ) tout les deux ( )

6. A votre avis quelles sont les meilleures TIC pour améliorer le travail et élargir la communication à l'université?……

Volet 4:

1. Est ce que vous confrontez des difficultés en utilisant les TIC? oui ( ) non ( )

1.1. Si c'est oui, quel genre de difficulté?

les pannes d'appareils ( ) elles exigent des compétences spéciales ( ) elles exigent des formations ( ) novices pour la santé ( ) Autres citez.....

2. Est ce que vous croyez que les TIC ont amélioré l'environnement de travail? beaucoup ( ) un peu ( ) pas d'amélioration ( )

2.1. S'il y a d'amélioration, ça consiste en quoi? ça remonte le moral ( ) protéger la santé des fonctionnaires ( ) un environnement sain ( ) diminuer la routine ( )

Autres citez.....

3. Est ce que l'utilisation des TIC vous a aidé à éliminer l'embarras et le stress d'anciens systèmes du travail? Comme: beaucoup de paperasse ( ) les lieux de travail rétrécissent a cause de rayonnages ( ) beaucoup de mouvements des fonctionnaires dans l'organisme ( ) la difficulté de transfère et de partage l'information dans l'organisme ( ) autres citez.....

4. si vous utilisez les TIC pour accomplir votre travail, est ce que ça vous engendre les sensations suivantes : le dégout ( ) amusement ( ) l'envie de s'enfuir de travail ( ) non satisfaction ( ) épuisement ( ) euphorie ( ) rétrogression ( ) satisfaction ( ) nervosité ( ) surmenage ( ) manque de concentration ( ) manque de temps ( ) manque de communication ( ) détente ( )

Autre choses citez.....

5. Est ce que vous croyez que l'utilisation des TIC réduit ou exaspère la pression au travail? oui ( ) non ( )

6. A votre avis est ce que l'utilisation des TIC à des inconvénients? beaucoup ( ) un peu ( ) pas d'inconvénients ( ) des inconvénients et des avantages au même temps ( )

6.1. S'il y a d'inconvénient c'est du a quoi? rétrécissement des fonctions ( ) menace de la sécurité de l'information ( ) mauvaise utilisation des TIC c'est mauvais pour la santé ( ) difficile de les maitriser ( ) Autre précisez.....

7. A votre avis, est ce que les TIC ont contribué a l'élargissement des relations de l'université et la réalisation de ses objectifs et les objectifs des fonctionnaires au même temps et rapidement?

……

……

8. A votre avis, est ce quelle est l'utilité qui revient sur les fonctionnaires par le suivi de l'université de développement dans le domaine des TIC?

……

……

9. Quelles sont vos propositions?

……

……

10. Quelle est votre évaluation pour l'utilisation des TIC a l'université?

……

.....