



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة زيان عاشور الجلفة  
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية  
قسم علم الاجتماع و الديموغرافيا



## فعالية الأداء الوظيفي و علاقته بتكنولوجيا الإتصال ( دراسة ميدانية بمقر بلدية زعفران - ولاية الجلفة - )

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص التنظيم و العمل

إشراف الأستاذ:

- د. عبد العزيز طوال

إعداد الطالبين :

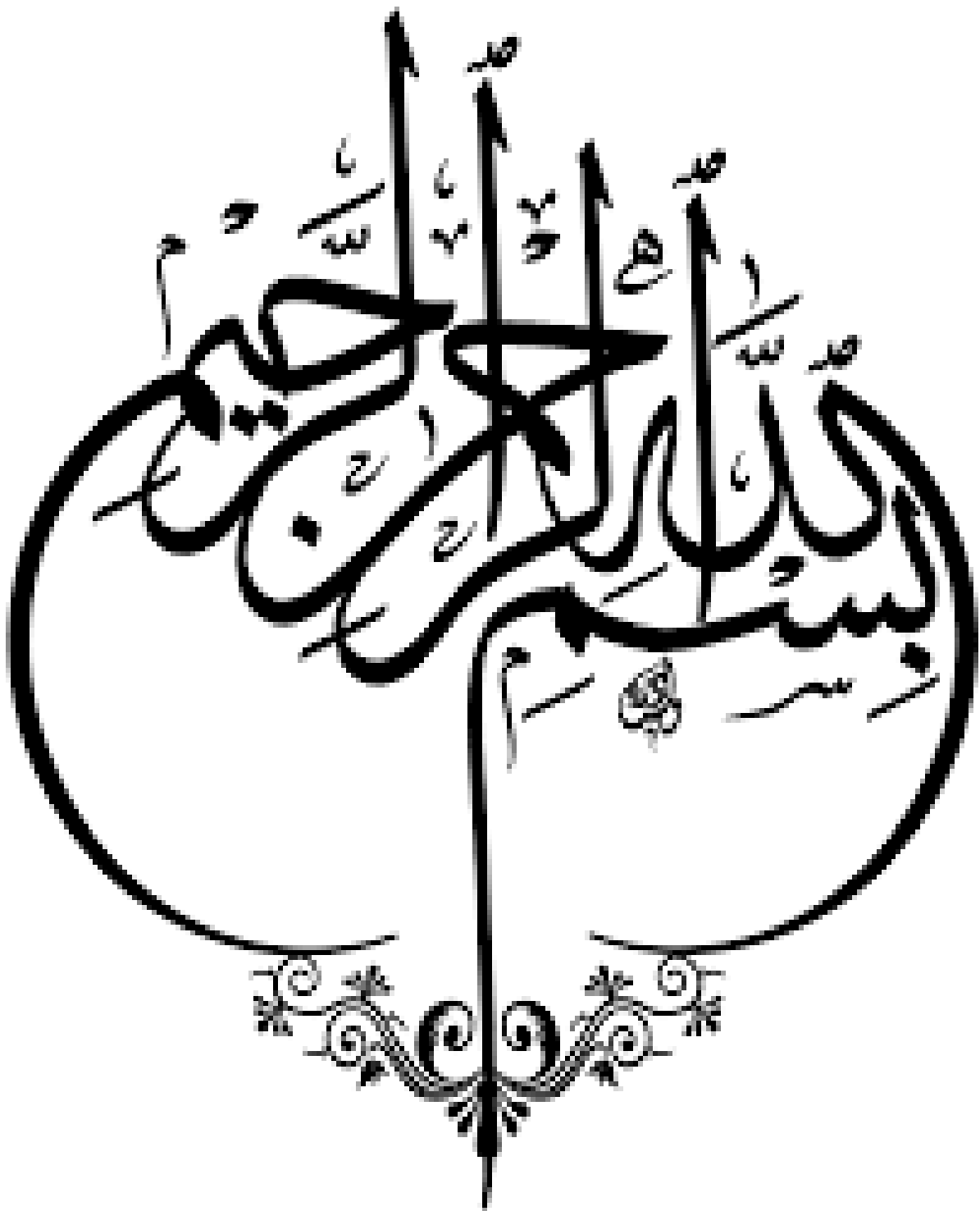
- توماتية محمد فتحي

صادقي محمد

لجنة المناقشة :

- 1 . أ ..... رئيسا
- 2 . أ ..... مقرا
- 3 . أ ..... مناقشا

الموسم الجامعي : 2019/2018



# شكر و تقدير

الحمد لله

ثم

كل الشكر و الامتنان و التقدير لأستاذنا الفاضل  
الدكتور : عبد العزيز طوال

الذي تفضل بالإشراف على المذكرة  
الذي لم يبخل عنا بنصائحه و توجيهاته  
و تكريسه لمعارفه و خبراته ليخرج هذا العمل إلى النور بهذا الشكل.

كل الشكر و الامتنان و التقدير  
للأستاذ ثامر عمراني  
و للأستاذ سالم حوة

كل الشكر للأخ و الحبيب  
عبد العزيز صادقي

# إهداء

أهدي هذا العمل لكل طالب علم  
طالبة جامعة الجلفة  
طالبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية  
طالبة قسم علم الاجتماع  
الزملاء طالبة ثانية ماستر علم الاجتماع التنظيم و العمل  
دفعة 2019/2018

لوالدين الكريمين بارك الله عمرهما  
لأخي عمران توماتية و كل العائلة  
لزوجتي و أبنائي : كوثر، قصي عبد الرحيم، شهد

محمد فتحي

# إهداء

الحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن لنصل إليه لولا فضل الله علينا  
أما بعد :

أهدي هذا العمل المتواضع الى أمي قرة عيني وأبي الغالي  
حفظهما الله لي

وإلى زوجتي وابنتي واخوتي

وإلى اساتذتي الكرام

وإلى كل الأصدقاء والزملاء في الدراسة والعمل

وفي الأخير أرجوا من الله أن يجعل عملي هذا مثال يقتدى به  
جميع الطلبة المقبلين على التخرج .

محمد

## ملخص الدراسة :

إن الدور الكبير الذي باتت تلعبه تكنولوجيا الإتصال الحديثة في حياة الأفراد و المجتمعات و التنظيمات، جعلها تدخل ضمن البنى التحتية للعديد من المنظمات التي تريد مواكبة التطورات الحديثة لا سيما الجماعات المحلية ( البلدية )، التي تدرك دور التجديد و فعالية المبتكرات في تغيير أنماط الإتصال و التسيير الكلاسيكية.

لقد كان لظهور تكنولوجيا الإتصال الحديثة و تطور تقنياتها دور كبير في بروز الإدارة الإلكترونية التي تعتمد على العمل الإلكتروني الرقمي بدل العمل الورقي، و هو الأمر الذي يؤثر مباشرة على فعالية الأداء الوظيفي للعاملين، بإدخاله تحسينات على ظروف و بيئة العمل و كذا التخفيف من ضغوط الأداء الوظيفي و هو ما يصب في تحقيق الأهداف المسطرة من قبل البلدية و هي تحسين و تطوير تقديم الخدمة العمومية للمواطنين.

## **الكلمات المفتاحية :**

الإتصال ، تكنولوجيا الإتصال ، الأداء الوظيفي ، فعالية الأداء .

### **Abstract:**

The great role played by modern communication technology in the lives of individuals, communities and organizations has made it an integral part of many organizations that want to keep abreast of modern developments, especially local communities, which recognize the role of innovation and the effectiveness of innovations in changing communication patterns. Classic steering.

The emergence of modern communication technology and the development of its technologies have played a major role in the emergence of electronic management that relies on digital electronic work instead of paperwork. This has a direct impact on the efficiency of the job performance of the employees by introducing improvements in conditions and the work environment, And is conducive to achieving the goals set by the municipality and is to improve and develop the provision of public service to citizens.

### **key words :**

Communication, Communication Technology, Functionality, Performance .

## فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	بسملة
ب	شكر وتقدير
ت ، ث	إهداء
ج	ملخص الدراسة
ح	فهرس المواضيع
د	فهرس الجداول
01 ، 02	مقدمة
<b>الفصل الاول: المدخل النظري</b>	
03	01- الإشكالية.
05	02- الفرضيات.
05	03- أسباب اختيار الموضوع وأهدافه وأهميه.
06	04- المصطلحات والمفاهيم المستخدمة في الدراسة.
08	05- الدراسات السابقة.
11	06- صعوبات الدراسة.
<b>الفصل الثاني: تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة</b>	
13	تمهيد
14	01- مفهوم تكنولوجيا الاتصال
17	02- التطور التاريخي لتكنولوجيا الاتصال.
19	03- خصائصها المميزة.
22	04- منظومات الشبكة.
25	05- تطبيقات تكنولوجيا الاتصال .
27	خلاصة.

## الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

29	تمهيد
30	01- ماهية الأداء الوظيفي .
31	02- عناصر الأداء و معاييرهِ .
34	03- أهمية الأداء والعوامل المؤثرة فيه .
38	04- أنواع الأداء و كذا محدداته .
41	05- إجراءات تحسين الأداء .
43	خلاصة

## الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

45	تمهيد
46	أولاً : مجالات الدراسة .
46	01- المجال المكاني
46	02- المجال الزمني
46	03- المجال البشري
47	ثانياً: المنهج المستخدم في الدراسة.
47	01- المنهج الوصفي .
47	02- المنهج الكمي.
48	ثالثاً: مجتمع الدراسة و اختيار العينة.
51	رابعاً : الأدوات المستعملة في جمع البيانات الملاحظة ، المقابلة الاستكشافية ، الاستمارة

## الفصل الخامس : عرض وتحليل الفرضيات

54	أولاً - التعريف بميدان الدراسة
60	ثانيا - عرض وتحليل البيانات الشخصية
65	ثالثا - تحليل واستنتاجات الفرضية الأولى.
84	رابعاً- تحليل واستنتاجات الفرضية الثانية.
105	الاستنتاج العام.



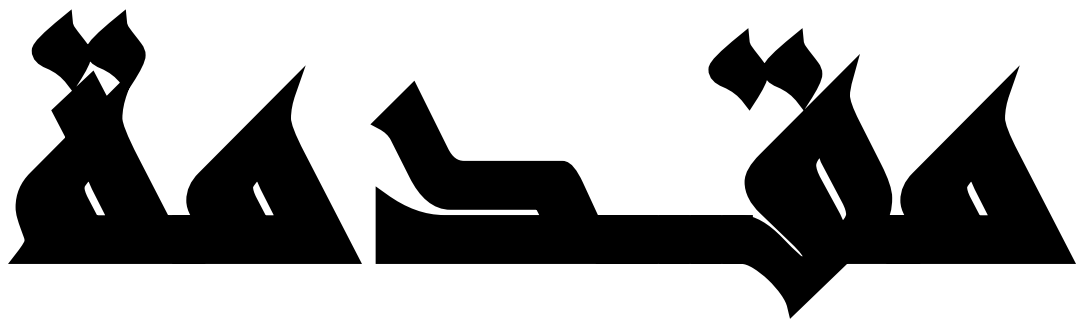
107	الخاتمة.
110	قائمة المراجع.
115	الملاحق.

## فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
60	توزيع المبحوثين حسب الجنس	01
60	توزيع المبحوثين حسب السن	02
61	توزيع المبحوثين حسب الحالة العائلية	03
62	توزيع المبحوثين حسب الوظيفة الحالية	04
63	توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في العمل	05
65	ملائمة تقديم الخدمات و تكنولوجيا الإتصال المستخدمة	06
65	رأي المبحوثين المجيبين بعدم ملائمة تقديم الخدمات مع تكنولوجيا الإتصال المستخدمة	07
66	رأي المبحوثين حول وجود عوائق في تأدية مهامهم	08
67	رأي المجيبين حول طبيعة العوائق	09
67	مدى إلتزام المبحوثين بأوقات العمل الرسمية	10
68	شعور المبحوثين بالراحة و الرضا في عملهم	11
69	دور تكنولوجيا الإتصال في تطوير و تحسين العمل	12
70	مظاهر تطور و تحسين العمل بسبب تكنولوجيا الإتصال	13
71	الحصول على كافة المعلومات و المعطيات في وقتها	14
72	حجم المهام الموكلة للمبحوثين	15
73	نقص أو تخفيف التعب و الارهاق في العمل نتيجة استخدام تكنولوجيا الإتصال	16
74	علاقة السن مع وجود عوائق أثناء تأدية المهام	17
75	علاقة الأقدمية في العمل مع الإلتزام بأوقات العمل الرسمية	18

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
77	علاقة الوظيفة الحالية مع شعور المبحوثين بالراحة و الرضا في عملهم	19
78	علاقة الوظيفة الحالية مع مظاهر تطور و تحسين العمل بسبب تكنولوجيا الإتصال	20
79	علاقة السن مع حجم المهام الموكلة	21
81	علاقة الأقدمية في العمل مع نقص أو تخفيف التعب و الإرهاق في العمل نتيجة إستخدام تكنولوجيا الإتصال	22
84	إرتباط الأداء الجيد بإستخدام تكنولوجيا الإتصال	23
84	الشعور بالرضا عند إستخدام تكنولوجيا الإتصال في العمل	24
85	وجود برامج و دورات تكوينية تدريبية في مجال تكنولوجيا الإتصال	25
86	إستفادة المبحوثين من الدورات التكوينية	26
86	تميز البلدية في أداء العمل بفضل تكنولوجيا الاتصال	27
87	أوجه التميز في أداء العمل بفضل تكنولوجيا الاتصال	28
88	شعور المبحوثين بالراحة و الطمأنينة أثناء تأدية عملهم	29
89	سبب شعور المبحوثين بالراحة و الطمأنينة أثناء تأدية عملهم	30
90	حرص المبحوثين على تحسين مستوياتهم في الأداء	31
91	كيفية تحسين المبحوثين لمستويات أدائهم	32
92	وسائل الإتصال المستخدمة في البلدية	33
93	رغبة المبحوثين في العمل لساعات إضافية من خلال توفير تكنولوجيا الإتصال	34
93	أسباب رغبة المبحوثين في العمل لساعات إضافية	35

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
95	علاقة السن مع إرتباط الأداء الجيد إستخدام تكنولوجيا الإتصال	36
96	علاقة السن مع الشعور بالرضا عند إستخدام تكنولوجيا الإتصال في العمل	37
97	علاقة الوظيفة الحالية مع الإستفادة من الدورات التكوينية	38
99	علاقة الأقدمية في العمل مع الحرص على تحسين مستوى الأداء	39
100	علاقة السن مع الرغبة في العمل لساعات إضافية من خلال توفير تكنولوجيا الإتصال	40
102	علاقة الأقدمية في العمل مع الرغبة في العمل لساعات إضافية من خلال توفير تكنولوجيا الإتصال	41



## مقدمة :

يشهد العالم اليوم تحديات كبيرة و متنوعة خلقت المزيد من الضغوط وأفرزت كثيرا من التحديات أمام المنظمات و الحكومات من أجل مواجهتها، و فرض عليها تغيير أساليبها التقليدية في الإدارة و تبني المفاهيم الحديثة إذا ما أرادت تحقيق أهدافها بكفاءة و فعالية. إن ثورة تكنولوجيا الاتصال ساهمت في تشكيل ملامح القرن الحادي والعشرين وانعكس تأثيرها على أسلوب حياة الشعوب في تعليمهم ومجالات عملهم وامتدت إلى أسلوب تفاعل الحكومات مع المواطنين. وتجلت ذلك من خلال الإسراع في عملية التنمية وعصرنة الهيئات المحلية كالمبلدية ودفع وتيرتها بما يحقق أهدافها المختلفة، خاصة في مجال الإدارة المحلية بدء بتنظيم الإدارة وإعادة هيكلتها إلى الفعالية في الأداء الوظيفي وتحسين وتطوير الخدمة للمواطن بعيدا عن التقيد في الزمان والمكان.

فالتغير السريع الذي يشهده العالم في شتى مجالات الحياة وتزايد عدد السكان يفرض تقديم المزيد من الخدمات من حيث الكم والنوع ، فاقضى على الدولة ضرورة التكفل بأعباء كبيرة إضافية على التي كانت تقوم به في السابق ، حيث أنها لم تقتصر على تقديم الخدمات وتحقيق الأمن والعدالة بل تعدها إلى ضرورة التأثير في حياة مواطنيها على جميع الأصعدة والمستويات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية من أجل تحقيق تقديم خدمات للمواطن وفق متطلبات العصر ومسايرة التكنولوجيا الاتصال الحديثة للوصول إلى الرفاه الاجتماعي، وهو ما دفع بالهيئات الحكومية إلى تبني الإستراتيجيات و الاستفادة القصوى من معطيات ثورة تكنولوجيا الاتصال لتقديم خدمات أكثر جودة، حيث تعد جودة الخدمات الحكومية مطلبا أساسيا للتخفيف على كاهل طالبي الخدمة من المواطنين، فإذا كان تحقيق مستوى خدمات أفضل للمواطنين مازال و سيظل الهدف الأسمى للإدارة العامة، و إذا كانت حاجات و متطلبات هؤلاء المواطنين متعددة و متجددة باستمرار، فإن التغيير و التطوير لابد و أن يوجد لإحداث التكيف مع المتغيرات البيئية الجديدة.

و في ظل هذه الثورة في تكنولوجيا الاتصال تحولت الجماعات المحلية والأجهزة الحكومية من منطلق الروتين والأداء التقليدي في تقديم الخدمات إلى نظام متطور يقوم على أساس الأداء الفعال من خلال استبدال الأسلوب الورقي التقليدي إلى الأسلوب الإلكتروني حيث يمكن هذا الأخير من الاستجابة للطلب عن بعد وفي جميع النواحي والأصعدة .

وقد شرعت بعض الدول العربية في السنوات القليلة الماضية في الأخذ بنظام الإدارة

الإلكترونية لتوفير جميع الاحتياجات والخدمات الكترونيا بدلا من صيغة الملفات ومساحة حفظها باستخدام التقنيات والبرامج وشبكات الاتصال الحديثة، تحقيقا للفعالية في التعامل ورفعا لكفاءة أداء الجماعات المحلية بسرعة و دقة عالية و بأقل تكلفة عبر شبكة الأنترنت مع ضمان السرية وأمن المعلومات في الزمان والمكان، وتنفيذها مع ضمان صحتها ومصداقيتها خاصة ما يتعلق بتطبيقات الأنترنت والأنترنت والإكسترنات المبنية على شبكة المواقع الالكترونية. ومن خلال دراستنا هذه سوف نتطرق إلى فعالية الأداء الوظيفي وعلاقته بتكنولوجية الاتصال أولا نقوم بتقسيم الدراسة إلى جانبين أساسيين، تمثلا في الجانب الأول النظري و الجانب الثاني التطبيقي، المدخل النظري و الذي يحتوي على الفصل الأول تم من خلاله صياغة المقدمة، طرح الإشكالية، صياغة الفرضيات، بيان أسباب اختيار الموضوع أهداف الموضوع وأهميته والمصطلحات والمفاهيم المستخدمة في الدراسة ، وأخيرا الدراسات السابقة و التعليق عليها والاستفادة منها. أما الفصل الثاني تم تخصيصه إلى فعالية الأداء الوظيفي و عناصره و مجالاته و متطلبات الأداء و معاييرهِ و إجراءات تحسينه و معوقاته بالإضافة إلى أهدافه و أهميته و كذا محدداته،أما الفصل الثالث فتناولنا فيه تكنولوجيا الاتصال وتطورها التاريخي ووظائفها والتطرق لأهم منظومات الشبكات وتطبيقات تكنولوجيا الاتصال، بعد ذلك الجانب التطبيقي الذي يضم الفصل الرابع والذي تم فيه التطرق إلى المقابلة الاستطلاعية، عينة البحث تصميم الدراسة، أدوات جمع البيانات ، مجالات الدراسة، وأخيرا الوسائل الإحصائية وعرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى والفرضية الثانية، ووصولاً إلى الاستنتاج العام والخاتمة وقائمة المراجع.

تعتبر تكنولوجيا الإتصال جزءا مهما في معظم إستراتيجيات الأعمال الموكلة لأي منظمة و هذا قصد الحفاظ على ثوابتها و تسيير مرافقها بسهولة و مرونة و هناك عوامل عديدة أجبرت التنظيمات على تبني التكنولوجيا كنظام عملي لتحقيق الإجراءات و للرفع من الأداء العملي للموظفين بأقصى فعالية، و تتمين المورد البشري الذي يعتبر المحرك الرئيسي في العملية الأدائية، فالتكنولوجيا كعملية داخل البيئة تسعى لتحقيق الأهداف بأحسن الطرق و بأقل تكلفة للموارد و تحقق التكامل بين الفئات العمالية للخروج بناتج الأنشطة و المهام الموكلة للموظفين بأفضل صورة مطلوبة.

و يرتبط مفهوم الأداء الوظيفي بكل من سلوك الفرد و المنظمة و يحتل مكانة خاصة داخل المنظمة باعتباره الناتج النهائي لحصيلة جميع الأنشطة بها، كما يشير الأداء إلى محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات و التقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة.(1)

تعتبر فعالية الأداء الوظيفي في أي مؤسسة أو إدارة من بين أبرز الإهتمامات التي توليها العديد من المنظمات في وقتنا الحالي لرفع أدائها و تحقيق الفعالية و تحسين نوعية الخدمات التي تقدمها من خلال تعزيز نظام تكنولوجيا الإتصال بها لذا فإن فعالية أي تنظيم مرتبطة بمدى كفاءة العنصر البشري و قدرته على العمل و رغبته فيه و مدى تكيفه مع التغير و التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا الإتصال، باعتباره العنصر الفعال و المؤثر في المؤسسة.

و لم يتوقف أثر تكنولوجيا الإتصال على اتصال المؤسسة فقط بل تجاوز ذلك إلى أسلوب جديد لكل إدارة حديثة. مما ساهم في تفسير مضامين وظائف العملية الإدارية في المؤسسة من تخطيط و تنظيم ورقابة وتنسيق و اتخاذ القرارات مما ساهم ذلك في رفع الإنتاجية و تحسين الأداء و تقليص التكاليف وهذا بفضل طرق التسيير العصري القائمة على منظومة الشبكات المعلوماتية من الإنترنت ، و خاصة من خلال الجهود و التطوير في ميدان تكنولوجيا الاتصال.(2)

<sup>1</sup>الربيع، محمد ، 2004 ، " العوامل المؤثرة على فاعلية الأداء الوظيفي للقادات الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة ، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية ، الرياض ص 58.

<sup>2</sup>خميس محمد عطية ، تكنولوجيا إنتاج مصادر التعليم ، مكتبة دار السحاب ، عمان، 1999 ، ص 120.



- و مما سبق ذكره يمكننا صياغة التساؤل الرئيسي كالآتي :
- هل فعالية الأداء الوظيفي لها علاقة باستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة ؟
- و يتفرع عن التساؤل العام التساؤلات التالية :
- هل التخفيف من ضغوط الأداء الوظيفي له علاقة باستخدام تقنيات تكنولوجيا الإتصال الحديثة ؟
- هل تحسين الأداء الوظيفي للعاملين له علاقة بتقنيات تكنولوجيا الإتصال الحديثة ؟

## 02/الفرضية العامة:

فعالية الأداء الوظيفي لها علاقة باستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة.

## الفرضيات الفرعية:

- التخفيف من ضغوط الأداء الوظيفي له علاقة باستخدام تقنيات تكنولوجيا الإتصال الحديثة.
- تحسين الأداء الوظيفي للعاملين له علاقة باستخدام بتقنيات تكنولوجيا الإتصال الحديثة.

## 03/أسباب إختيار الموضوع و أهدافه و أهميته :

### أسباب إختيار الموضوع :

- هناك جملة من الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع يمكن إيجازها في :
- . أهمية موضوع تكنولوجيا الإتصال و حاجة المنظمات إلى إتصال فعال يحسن أداء الموظفين لتحقيق أهدافها.
- . حداثة موضوع تكنولوجيا الإتصال و التي تنطلق من حداثة إستخدام التكنولوجيات الإتصالية بالمؤسسات و الإدارات الجزائرية.
- . الدور الكبير التي باتت تلعبه تقنيات و إستخدامات في زيادة سيولة نقل المعلومات و الرسائل و تحسين سيرورتها و تبادلها.

## أهداف الدراسة :

- نسعى في دراستنا هاته إلى :
- معرفة دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة بالبلدية في زيادة فعالية الأداء الوظيفي .
  - التعرف على دور تقنيات تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة بالبلدية في التخفيف من ضغوط الأداء الوظيفي.
  - التعرف على دور تقنيات تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة بالبلدية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين.

## أهمية الموضوع :

- تكتسب دراستنا أهميتها من أهمية الموضوع الذي تعالجه.
- تسعى الدراسة إلى تسليط الضوء على تكنولوجيا الإتصال الحديثة و تقنياتها و إستخداماتها بالبلدية و معرفة دورها و تأثيرها على فعالية الأداء الوظيفي للعاملين بالبلدية.
- التعرف على رأي عمال البلدية حول تكنولوجيا الإتصال و علاقتها بأدائهم داخل البلدية.
- الوقوف على أهم المعوقات التي تواجه إستخدام تكنولوجيا الإتصال ببلدية زعفران و تأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين بها.

## 04/المصطلحات و المفاهيم الأساسية المستخدمة في الدراسة :

### 1- الفعالية :

تتعدد تعاريف الفعالية و من بينها أنها التي يوصف بها فعل معين و هي تعكس استخدام أكثر الوسائل قدرة على تحقيق هدف محدد، و لا تمثل خاصة فطرية في أي فعل كان من الأفعال بل تتحدد عن طريق العلاقة بين الوسائل المتعددة و الأهداف وفقا لترتيب<sup>(1)</sup> و منه الفعالية عملية ديناميكية تعكس علاقة بين متغير أو أكثر بحيث تكون بينهما علاقة تأثير و تأثر ، تهدف إلى إنجاز أهداف المنظمة و إشباع حاجات الجماعة ، و الإسهام

<sup>1</sup>محمد عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية، مصر، 2006 ، ص 153.

في رفاهية العاملين على المدى القريب و البعيد و المجتمع المحلي العام الذي تعمل فيه تلك الجماعة من خلال توظيف الوسائل المناسبة لتحقيق الأهداف المحددة. كما تعرف فعالية المنظمة بأنها العلاقة بين النتائج المحققة و الأهداف المسطرة، من قبل نظام، فكلما اقتربت النتائج المحققة بالأهداف المسطرة كان هذا النظام فعالا و العكس صحيح، و من هنا فالفعالية تعرف بأنها درجة قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها.(1)

## 2- تكنولوجيا :

تعريف منظمة اليونسكو : إنها تطبيق المعارف لصنع و إنتاج أشياء هادفة أو مفيدة، و هي تعبر عن قدرتنا لإستخدام مواردنا لفائدة البشرية و هي بذلك تتوخى إيجاد طرق جديدة لحل القضايا و تأمين حاجاتنا و رفاهيتنا. هي تلك الأدوات و المكونات المادية التي أفرزتها التكنولوجيا، و طرق إستخدامها و التعامل معها دون إلقاء الضوء على الجانب المعرفي و النظري لهذه التكنولوجيات.(2)

**تعريف إجرائي :**

التكنولوجيا هي عملية شاملة تقوم بتطبيق العلوم و المعارف بشكل منظم في ميادين عدة لتحقيق أغراض ذات قيمة عملية للمجتمع ، كما تشمل الاستخدام الأمثل لتلك المعارف العلمية و تطبيقاتها و تطويعها لخدمة الفرد و رفاهيته .

## 3 - الإتصال :

هو عملية مشتركة و ديناميكية، تهدف إلى نقل و تبادل المعلومات و الأفكار و الإتجاهات و الرغبات و الآراء بين الأفراد و الجماعات أي بين المرسل و المستقبل عن طريق وسيلة كتابية أو شفوية للتأثير في سلوكهم و توجيههم الوجهة الصحيحة و بذلك إتخاذ القرارات السليمة. كما عرفته جمعية الإدارة الأمريكية بأنه : عملية خلق التفاهم و إشاعته ، أي تبادل الأفكار و نقلها و نشرها بين الأفراد .

<sup>1</sup>عاطف زاهر عبد الرحيم، هندسة المنظمات ، الهيكل التنظيمي للمنظمة، دار الراية ، عمان، 2009 ، ص 94.

<sup>2</sup>خميس محمد عطية ، تكنولوجيا إنتاج مصادر التعليم ، مكتبة دار السحاب ، عمان، 1999 ، ص 120.

## تعريف إجرائي :

إن الاتصال هو عملية اجتماعية تتطلب تفاعلا بين جماعة واحدة التي تتقاسم نفس الرموز واللغة يتحدد حسب الموضوع المتناول ، كما يقوم الاتصال على جملة أشكال رمزية مستمدة من ثقافة الشخص أو تلك التي يتعلمها من خلال الخبرة الشخصية ، ويعني أساليب الاتصال في مختلف الطرق التي تنتقل بها الرموز أو الأفكار والمعاني بين الناس .

## 4- تكنولوجيا الإتصال:

هي مجموع التقنيات أو الوسائل التي توظف لمعالجة المضمون و المحتوى الذي يراد توصيله، من خلال عملية الإتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي أو الجمعي.<sup>(1)</sup> هي مجموع التقنيات و التجهيزات التي تعمل على توصيل المعلومات و البيانات إلى موقع ما في المنظمة و نقلها من مكان إلى آخر و تبادلها مهما بعدت المسافات.

## تعريف إجرائي :

هي مجموعة التكنولوجيات الحديثة ( الأدوات والوسائل ) التي تستخدمها البلدية بغرض استقبال المعلومات ومعالجتها وطباعتها وتخزينها ونقلها وتبادلها بشكل الكتروني سواء في شكل صورة أو فيديو أو نص وتتمثل في: الفاكس ، الهاتف ، البريد الإلكتروني وجهاز الحاسوب ، ومنظومة الشبكات ( الانترنت internet ، الانترانت intranet الاكسترانت extranet ) .

## 5 - الأداء الوظيفي :

هو إقناع الفرد التام و قبوله لأهداف المنظمة التي يعمل فيها، و قيمتها و رغبته في بذل أكبر جهد ممكن لصالحها و عدم ترك العمل فيها حتى لو توفرت ظروف عمل أفضل في منظمة أخرى<sup>(2)</sup>

هو قيام الفرد بالأنشطة و المهام المختلفة و التي يتكون منها عمله خلال فترة محددة.

<sup>1</sup>بومالبة سعاد و فارس بوباكور، أثر تكنولوجيا الحديثة للإعلام و الإتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الإقتصاد، العدد 03، 2004، ص 205.

<sup>2</sup>عامر عوض، السلوك التنظيمي للإدارة الأساسية، دار أسامة ، عمان ، الأردن، ص 125،126.

هو مستوى الشعور الإيجابي المتولد لدى الفرد إزاء منظمته الإدارية و الإخلاص لها و الشعور الدائم بالارتباط معها و الإفتخار بالإنتماء لها.

### تعريف اجرائي :

- سيتم النظر للأداء الوظيفي على أنه حصيلة الجهد أو العمل المبذول من طرف الموظفين بالبلدية من أجل تحقيق أهداف المهام الموكلة إليهم.  
هو مجموعة الجهود والمهام والواجبات التي يقوم بها العاملين داخل البلدية سواء طلبت منهم أو من تلقاء أنفسهم بهدف تحقيق أهداف البلدية و بناءا على النتائج التي تحققت هذه الجهود يتحدد مستوى الأداء إذا كان متميزا أو جيدا أو متوسط أو متدني .

### 05/ الدراسات السابقة:

من المهم لصاحب أي بحث علمي أن يطالع على البحوث التي سبقت بحثه، و ذلك لتجنب التكرار و تقادي أخطاء الآخرين و للإستفادة منها، كما أن ذلك يسمح له بفهم موضوع بحثه أكثر لاختيار الطرق و الإجراءات المنهجية الملائمة لدراسته، و تزود الباحث بالمفاهيم الاصطلاحية التي يحتاجها و كذا تجنب السلبيات .  
و في دراستنا هذه سنتطرق إلى دراستين سابقتين.

### الدراسة الأولى :

دراسة بعنوان " دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في رفع الأداء الوظيفي " دراسة ميدانية بينك الفلاحة و التنمية الريفية . وكالة قالمة/وكالة بوشقوف/وكالة سدراتة بولاية قالمة، لأصحابها : أحمد قايدي و مراد بن ساعد .

تحاول هذه الدراسة الإجابة على السؤال التالي : " ما هي فاعلية تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في رفع الأداء الوظيفي؟ "

و تتناول هذه الدراسة ثلاثة أسئلة فرعية و هي :

1. هل تتوافق التقنيات الإتصالية الحديثة و محددات الأداء الوظيفي؟
  2. كيف تؤثر استخدامات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على معايير الأداء الوظيفي؟
  3. ما دور آلية العمل عن بعد في تحسين الأداء الوظيفي؟
- و قد قام أصحاب الدراسة إضافة إلى التساؤل الرئيسي و الأسئلة الفرعية إلى وضع فرضية رئيسية متمثلة في : " تساهم تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في رفع الأداء الوظيفي " .

و كذا صياغة ثلاثة أسئلة فرعية :

1. ترتبط التقنيات الإتصالية الحديثة بمحددات الأداء الوظيفي.

2. تتأثر معايير الأداء الوظيفي باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال.

3. تعمل آلية العمل عن بعد في تحسين الأداء الوظيفي.

و للإجابة على هذه التساؤلات المطروحة و اختبار الفرضيات الموضوعية، قام أصحاب

الدراسة باتباع المنهج الوصفي، و بالإعتماد على المقابلة، و الإستمارة و الملاحظة.

و قد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

. الوسائل الحديثة لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال تساعد في تطوير و رفع الأداء

الوظيفي.

. تلعب تكنولوجيا المعلومات و الإتصال دورا هاما في المؤسسة حيث تقوم بمتابعة المهام، و

مدى تقييم العمل، القيام بالإجراءات التصحيحية للحصول على المعلومات في الوقت

المناسب بأسرع وقت و أقل تكلفة و إجراء إتصالات داخلية بين العمال، و خارجية بين

العمال و الزبائن.

. أدت تكنولوجيا المعلومات و الإتصال الحديثة إلى توطيد التواصل و التفاعل الإيجابي و

السريع مع العاملين و الإستجابة لحاجات خاصة.

و تكمن العلاقة بين دراستنا و هذه الدراسة في أن كلاهما يدرس المتغيرين التكنولوجيا

الحديثة و الأداء الوظيفي، و كلاهما دراسة وصفية، و كذلك توظيف نفس أدوات جمع

البيانات المتمثلة في الإستمارة، و المقابلة، كذلك الإعتماد على العينة القصدية.

و تختلف عن دراستنا في كون الدراسة تدرس دور التكنولوجيا الحديثة في رفع الأداء، بينما

دراستنا تتمحور حول فعالية الأداء الوظيفي و علاقتها باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

### الدراسة الثانية :

دراسة بعنوان " تأثير و أهمية المعلومات و الإتصال في رفع أداء العاملين " دراسة حالة

مديرية التجارة لولاية البويرة، من إعداد الطالبة : خولة زيدي .

تحاول هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية التالية : " ما مدى تأثير المعلومات و الإتصال

على رفع أداء العاملين داخل المؤسسة؟ "

و يندرج ضمن التساؤل الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية :

1. هل المعلومات تقتضي ضمن الإتصال؟ أو أن المعلومات و الإتصال واحد؟

2. ما مفهوم أداء العاملين؟ و ما هي عناصره؟

3. ما واقع المعلومات و الإتصال في رفع أداء العاملين في مديرية التجارة لولاية البويرة؟

كما قامت صاحبة بوضع فرضيات للإجابة عن التساؤلات على النحو التالي :

1. يعمل نظام الإتصال على زيادة رغبة المورد البشري في العمل بتنسيق جهودها و إحداث علاقات عمل فيما بينهم، و تدعيم المشاركة الفردية و الجماعية، و رفع من أداء العاملين لتحقيق أهداف المؤسسة.

2. للمعلومات و الإتصال دور مهم في رفع أداء العاملين في المؤسسة.

و للإجابة على هذه التساؤلات المطروحة و اختبار الفرضيات الموضوعية، قامت صاحبة الدراسة باتباع المنهج الوصفي و التحليلي في الجانب النظري، أما في الجانب التطبيقي فقد اعتمدت على منهج دراسة الحالة، و قد اعتمدت على المسح المكتبي في الجانب النظري، أما الجانب التطبيقي فوظفت الملاحظات العلمية.

و قد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

. يعمل نظام المعلومات في المؤسسة على إزالة الغموض و تقريب الثقة بينهما و بين الموارد البشرية، مما يخلق لديهم روح الإبداع و تحقيق أهداف مشتركة، و هذا ما ينفي صحة الفرضية الأولى.

. يعمل نظام الإتصال على زيادة رغبة المورد البشري في العمل بتنسيق جهوده، أو إحداث علاقات عمل فيما بينهم، و تدعيم المشاركة الفردية و الجماعية و الرفع من أداء العاملين، لتحقيق أهداف المؤسسة، و هذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.

. توجد قناعة لدى العاملين بأن لنظام المعلومات و الإتصال و تقنياتها المستخدمة حديثا دورا فعالا على رفع أداء العاملين بالمؤسسة، فكلما توفرت المعلومات و الإتصال كلما زاد مستوى رفع أداء العاملين، و هذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة.

و تكمن العلاقة بين هذه الدراسة و دراستنا أن كلاهما يدرس التكنولوجيا الحديثة و الأداء الوظيفي على حد سواء، و كلاهما تبني الدراسة الوصفية.

و يكمن الإختلاف في المضمون، و في كون الدراسة دراسة حالة، و كذا أدوات جمع البيانات، فقد اعتمدت الدراسة على المسح المكتبي و الملاحظة العلمية.

و قد أفادتتا الدراستين السابقتين خاصة في الجانب النظري و مكنتنا من الإحاطة الجيدة لموضوع دراستنا، و تقاطعت مع دراستنا لموضوع تكنولوجيا الإتصال و التي تعتبر مهمة لأي مؤسسة لتفعيل فعالية الأداء الوظيفي للعاملين لبلوغ الأهداف المسطرة.

## 06/ صعوبات الدراسة :

- يواجه الباحث عند إنجازه لدراسته جملة من الصعوبات على مختلف المستويات سواء النظري منها أو التطبيقي، و بالنظر لصعوبة ميدان تخصصنا العلوم الإجتماعية لخصوصياته، و هو ما يميزه عن ميدان العلوم الدقيقة فقد واجهتنا صعوبات منها :
- ففي الجانب النظري اعترضتنا بعض الصعوبات المتعلقة بالتعامل مع المراجع و المصادر لجمع معلومات دقيقة و توثيقها و تصنيفها بطريقة تمكننا من التوظيف الأمثل لها، كذلك عانينا من قلة المراجع المتعلقة بتكنولوجيا الإتصال و أنظمتها المستخدمة حاليا في معظم المؤسسات و الإدارات نظرا لحدثة مكوناتها و الأمر الذي للإستفادة من المواقع الإلكترونية كالأنترنت التيلها علاقة بالموضوع.
  - في الجانب الميداني اعترضتنا صعوبات منها رفض بعض الموظفين ملء الإستمارة دون الإطلاع عليها و تقديم حجج، و هذا ما صعب من عملية جمع المعلومات.
  - تأخر بعض الموظفين في إرجاع الإستمارة مما جعلنا نتأخر في عملية التفرغ و التحليل.
  - واجهنا صعوبة مع العديد من الموظفين لعدم تمييزهم لمسميات أنظمة و تطبيقات تكنولوجيا الإتصال التي يستعملونها يوميا، بالرغم أنهم متميزون أحيانا في إستخدامها.



# الفصل الثاني : تكنولوجيا الاتصال

تمهيد

\* مفهوم تكنولوجيا الاتصال وتطورها

\* خصائص تكنولوجيا الاتصال

\* وظائف تكنولوجيا الاتصال

\* منظومة الشبكات

\* تطبيقات تكنولوجيا الاتصال

خلاصة

## تمهيد :

في ظل المتغيرات العالمية الجديدة ، التي أفرزتها الثورة التكنولوجية أصبح استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات متطلب رئيسي ، فعصر التكنولوجيا الذي نعيشه اليوم يختلف تماما عن العصور السابقة في خصائصه وأدواته، حيث زاد الاهتمام بها والاستفادة مما قدمته من خدمات اتصالية في شتى الميادين ، ومن هنا ازداد اهتمام المنظمات بتكنولوجيا الاتصال الحديثة ، نظرا لدورها الكبير في الجوانب الادارية المختلفة .

\* مفهوم تكنولوجيا الاتصال وتطورها :

## 1/ مفهوم تكنولوجيا الاتصال :

تلعب تكنولوجيا الاتصال دورا هاما في بناء مجتمع المعلومات ، القائم على نشر المعرفة وإنتاجها وتوظيفها بكفاءة في جميع مجالات النشاط المجتمعي، ولتحديد تعريف تكنولوجيا الاتصال ينبغي التعرّيج على تعريف الاتصال .

### 1- مفهوم الاتصال :

لقد تعددت مفاهيم الاتصال بتعدد التخصصات التي تناولت موضوعه ، ولذلك لم تقتصر هذه المفاهيم على مهنة معينة ، أو تخصص معين دون الآخر لذلك سنحاول تحديد أهم المفاهيم .

### 1-1 المدلول اللغوي :

يشير المعنى اللغوي للاتصال في العربية الى "الإبلاغ" أو "الإخبار" والربط وإقامة الصلة والتتابع والاستمرار أي التواصل ، وهذه المعاني اللغوية تحمل في الوقت نفسه المعاني الاصطلاحية لعملية الاتصال وتحمل كلمة ( Communication ) نفس المعنى ، حيث إنها مأخوذة من الأصل اللاتيني ( Communis ) التي تعني يذيع عن طريق المشاركة.<sup>1</sup>

2-1 المعنى الاصطلاحي : يشير مفهوم الاتصال الى : " العملية التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس، داخل نسق اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ومن

<sup>1</sup> محمد هاشم الهاشمي ، تكنولوجيا الاتصال التربوي ، الأردن ، دار المناهج ، ط 1 ، 2007 ، ص 8

حيث محتوى العلاقات المتضمنة فيه" <sup>1</sup>.

بمعنى أن هذا النسق الاجتماعي قد يكون مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعة صغيرة أو مجتمع محلي أو مجتمع قومي أو حتى المجتمع الانساني ككل . وهناك تعريف آخر يشير الى أن الاتصال بمعناه العام والبسيط يقوم على: " تقبل أو تبادل المعلومات بين أطراف مؤثرة ومتأثرة (مصادر وتلقين على التخصص والتصميم) على نحو يقصد به ، ويترتب عليه تغيير في الموقف أو السلوك " <sup>2</sup>.

في حين عرفه **مارتن أندرسن** بأنه : " العملية التي من خلالها نفهم الآخرين ويفهموننا ولأن الاتصال ديناميكي فإن الاستجابة له دائمة التغيير حسبما يمليه الوضع العام كله. " <sup>3</sup> كما عرف **أحمد ماهر** الاتصال بأنه : " عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأفراد بتحويل افكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة ، تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى طرف آخر . " <sup>4</sup>

من خلال هذه التعاريف نستخلص أن : الاتصال هو عملية تبادل المعلومات من طرف الى آخر ، وتتكون العملية الاتصالية من خمس عناصر أساسية هي : المرسل ، الرسالة القناة ، المستقبل ، رجع الصدى .

---

<sup>1</sup> منال طلعت محمود ، مدخل الى علم الاتصال ، الاسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث ، 2002 ص 19/18

<sup>2</sup> عبد الحميد عطية ، الاتصال اتجاهات نظرية وأسس تطبيقية في الخدمة الاجتماعية ، دار الكتب 2011 ، ص 7 .

<sup>3</sup> نجلاء محمد صلاح ، مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية الأسس النظرية والعلمية ، ط 1 ، عمان دار الثقافة ، 2012 ، ص 22 .

<sup>4</sup> أحمد ماهر ، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال ، الاسكندرية ، دار الجامعية ، 2000 ص 24،25 .

1-3 التعريف الاجرائي للاتصال: الاتصال هو انتقال المعلومات والحقائق والأفكار والآراء و المشاعر أيضا .

## 2- مفهوم تكنولوجيا الاتصال :

يشير مصطلح تكنولوجيا الاتصال إلى تجهيزات والوسائل التي اكتشفتها او اخترعتها البشرية ، تجمع لجمع و انتاج وبث ونقل واستقبال وعرض المعلومات الاتصالية بين المجتمعات والأفراد .<sup>1</sup>

ومن منظور اتصالي ... يمكن القول أن تكنولوجيا الاتصال هي : " مجموع التقنيات أو الأدوات أو النظم المختلفة ، التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى ، الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي أو الجمعي . والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية من خلال الحاسبات الالكترونية ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات ، ثم استرجاعها في الوقت المناسب ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مسموعة مرئية أو مطبوعة أو رقمية ، ونقلها من مكان لآخر وتبادلها ."<sup>2</sup>

وتعرف أيضا : " هي القنوات الجديدة التي يمكن من خلالها نقل وبث ثورة معلومات من مكان لآخر ، إن تكنولوجيا التخزين والاسترجاع تشكل مع تكنولوجيا الاتصالات الحديثة

<sup>1</sup> ( محمد محفوظ ، تكنولوجيا الاتصال (دراسة في الابعاد النظرية والعملية لتكنولوجيا الاتصال) الاسكندرية ، دار المعرفة ، 2005 ، ص 16.

<sup>2</sup> شريف درويش اللبان ، تكنولوجيا الاتصال المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية ، لبنان الدار المصرية اللبنانية ، ط 1 ، 2000 ، ص 102،103

تكنولوجيا المعلومات بمعناها الواسع .<sup>1</sup>

كما عرفت أيضا بأنها: " الآلات أو الأجهزة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها ."<sup>2</sup>

خلال هذه التعاريف نستخلص أن : " تكنولوجيا الاتصال هي مجموع التقنيات والأجهزة والأدوات والوسائل التي يمكن من خلالها نقل وبث وتوزيع وعرض واسترجاع المعلومات "

## 2/ تطور تكنولوجيا الاتصال :

لم يكن الاتصال وليد الصدفة ، إنما كان ناتج محاولات عدة للإنسان كانت بدايتها الاتصال البسيط حتى وصل إلى ما هو عليه اليوم من طرق و أساليب متنوعة فهو جزء من حياة الإنسان يتغير و يتطور مفهومه ، بتغير و تطور البيئة التي يعيش فيها الإنسان .

كان الاتصال في المرحلة البدائية من التاريخ عبارة عن "نقل الأخبار من شخص إلى آخر" و الكلام هو الوسيلة الملائمة لذلك، ثم استعمل الفرد علامات وقع الاتفاق عليها مسبقا كإشعال النار، الصوت، الدق للإشعار بالخطر أو الفرح، لكن هذه الوسائل مرتبطة بحاسة البصر أو السمع . و لم تغير كثيرا من نوعية الاتصال الذي يبقي شخصا إلى أن جاءت مرحلة الاكتشافات التي أصبح الاتصال فيها جماعيا، حيث ظهرت فيها الكتابة ثم الورق ثم الطباعة.

<sup>1</sup> محمود علم الدين ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة ، القاهرة دار السحاب ، 2005 ، ص 140 .

<sup>2</sup> حسن عماد مكايي ومحمود علم الدين ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، الدار العربية ، ط 1 2009 ، ص 63 .

بعدها جاءت مرحلة العصر الحديث الذي تطورت فيه تقنية الطباعة و استعملت وسائل أخرى أكثر سرعة لنقل المعلومات كالراديو، التلفاز و الهاتف ثم ظهر الحاسب الآلي لتسجيل المعلومات و حفظها ثم نقلها عبر الشبكات.<sup>1</sup>

و بهذا فإن تكنولوجيا الاتصال عرف تطورا كبيرا و قطع أشواطا عديدة عبر العصور و هذا يرجع لحرص الإنسان من البداية على نقل أفكاره و مشاعره و خبراته و حتى حاجاته للآخرين ، فيرى علماء الاتصال و الاجتماع أن الاتصال مر بمراحل من التطور نلخصها على النحو التالي :

1- مرحلة ما قبل اللغة : التي استخدم فيها الإنسان الأصوات و الإشارات اليدوية و

الجسدية و النار و غيرها من الوسائل و هو ما يعرف بالاتصال الشفوي و الاتصال

الرمزي

2- مرحلة نشوء اللغة : و فيها تطورت الإشارات إلى رموز صوتية .

3- مرحلة الكتابة : فبظهور الكتابة اتسعت دائرة الاتصال و وسائله ، حيث لا يشترط

في الكتابة وجود المرسل و المستقبل معا كما يحصل في المحادثة المباشرة .

4- مرحلة الاختراع للطباعة: على يد الألمان "جونتبرغ" أسهمت بظهور المواد المطبوعة

في شكل كتب و مجلات وغيرها مما أسهم في نشر العلوم و الثقافة بشكل واسع .

5- مرحلة تكنولوجيا الاتصالات : فيما اخترع الهاتف و الإذاعة و التلفزيون و الأقمار

---

<sup>1</sup> إبراهيم يختي ، مقياس تكنولوجيايات و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة

كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، أكتوبر 2005 ص 3،4

الصناعية و ظهرت شبكات الاتصال و المعلومات <sup>1</sup>.

### \* خصائص تكنولوجيا الاتصال :

لقد تميزت تكنولوجيا الاتصال بمجموعة من الخصائص :

- تقليص الوقت : أنها تجعل كل الأماكن الكترونيا متجاوزة .
- تقليص المكان : أنها تتيح رسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة ، والتي يمكن الوصول اليها .
- أقسام المهام الفكرية مع الأدلة : تكون نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام <sup>2</sup>.
- قليلة الكلفة والسرعة نفس الوقت : هي تلك الوتيرة التي تطور منتجات التكنولوجيا
- الذكاء الاصطناعي : من اهم ما يميزها من حيث تطوير المعرفة وتقوية فرص تدريب المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج .
- التفاعلية : من خلال تكنولوجيا الاتصال يكون المستقبل والمرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار .
- اللاتزامنية: هي تعني امكانية استقبال الرسالة بأي وقت يناسب المستخدم ، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت <sup>3</sup>.

اللامركزية: خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا الاتصال، فالانترنات مثلا تتمتع باستمرارية

---

<sup>1</sup> شوقي شاذلي ، أثر استخدام التكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، مذكرة ماجستير ، (غير منشورة) ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير تخصص تسيير المؤسسات

الصغيرة و المتوسطة ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2008 ، ص3

<sup>2</sup> محمد الهادي ، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها ، دار الشروق ، ط 1 ، 1989 ، ص 155 .

<sup>3</sup> جميلة بدريسي ، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الشغل ، رسالة ماجستير ، معهد العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر ، ص 5،6



- عملها في كل الأحوال ومن الصعب لأي جهة أن تعطل الانترنت على مستوى العالم .
- قابلية التوصيل : وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع .
- قابلية التحويل : وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر ، كتحويل الرسالة المسموعة الى مطبوعة أو مقروءة .
- اللاجماهيرية : وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية الى فرد أو جماعة معنية بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة ، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها .
- الشبوع والانتشار : قابلية للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم .
- العالمية والكونية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنشر عبر مختلف مناطق العالم .<sup>1</sup>

### \* وظائف تكنولوجيا الاتصال :

1/ العمل على التحول : من السلبي ( أحادي الاتجاه ) إلى التجاوبي ( ثنائي الاتجاه )  
 بظهور ذلك ظهرت شبكات الفيديو تكس ثنائية الاتجاه، أين يمكن للمشارك تبادل الرسائل مع مراكز المعلومات .<sup>2</sup>

2/ التحول الى التكوين الرقمي: بسبب القصور الداخلي للوسائل منذ القدم، كان لا بد من استخدام عدد من الوسائل المتنوعة ، لتتاسب الأنواع المختلفة و الكثيرة من الاتصالات الانسانية ، كما تم تحويل المعلومات الى رموز ثنائية عالمية ، يمكن لأي نوع من الاتصالات أن يعالج من خلال الزمان والمكان بالوسيلة نفسها .

<sup>1</sup> محمود على الدين ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة ، القاهرة دار الرحاب ، 2005 ، ص 177 .

<sup>2</sup> محمد عبد الوهاب ، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الانتاج الاذاعي والتلفزيوني ، القاهرة المكتب الجامعي الحديث ، 2005 ، ص 252

3/ التحول من الثابت الى النقال : حيث تتجه رسائل الاتصال الجماهيرية في ظل هذه

الثورة لوسائل صغيرة يمكن نقلها ، وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر

الذي يتميز بكثرة التنقل ، عكس مستهلك العقود الماضية الذي اتسم بالثبات .<sup>1</sup>

4/ التحول نحو الرخيص المتاح دوما وزيادة القدرة التنافسية : تعمل وسائل الاتصالات

الحديثة على تقليل الوقت ، وخفض تكلفة نقل المعلومات وتسهيل خزن المعلومات ، كما

أزالت الحواجز الجغرافية والسياسية ، وقربت المسافات ، وأصبحت القدرة التنافسية للدول

تتوقف على قدراتها في العلم والتكنولوجيا والبحث والتطوير .<sup>2</sup>

### \* منظومة الشبكات :

#### أولا : الانترنت

1/ تعريف الانترنت : كلمة إنترنت ( Internet ) هي اختصار الكلمة الانجليزية

International Network معناها شبكة المعلومات العالمية ، التي يتم فيها ربط مجموعة

شبكات مع بعضها البعض في العديد من الدول، عن طريق الهاتف أو الأقمار الصناعية

حيث يكون لها القدرة على تبادل المعلومات بينها من خلال أجهزة كمبيوتر مركزية تسمى

باسم أجهزة الخادم ( server ) ، التي تستطيع تخزين المعلومات الأساسية فيها و التحكم

بالشبكة بصورة عامة ، كما تسمى أجهزة الكمبيوتر التي يستخدمها الفرد باسم أجهزة

<sup>1</sup> محمد ناصر ، مدخل الى الإعلام وتكنولوجيا الاتصال في علم متغير ، الاسكندرية ، مركز الاسكندرية للكتاب ،

2007 ، ص 191

<sup>2</sup> المرجع نفسه ، ص 191

المستخدمين ( users )<sup>1</sup>.

و يعرفها كارول أوكوتور على إنها : "مجموعة من شبكات الحواسيب المستقلة كلياً والموزعة عبر أنحاء العالم، حيث تشكل هذه المجموعة نظاماً عملاقاً واحداً إذ تتولى كل شبكة منفردة مسؤولية الإدارة و الصيانة الذاتية لها أولوية خاصة."

كما عرفها كل من بوب نورتون و كاتي سميث "الإنترنت عبارة عن مجموعة الشبكات الحاسوبية العالمية المتصلة ببعضها البعض بواسطة وصلات اتصالية متباعدة " <sup>2</sup>.  
تعرف كذلك بأنها "شبكة عالمية مكونة عدد من الشبكات المتصلة مع بعضها البعض".<sup>3</sup>

2/ خدمات الإنترنت:

- خدمة البريد الإلكتروني .
- خدمة الدراسة عبر الويب .
- خدمة البريد الفوري .
- خدمة البحث عن المعلومات .
- خدمة منتديات الحوار على الويب .
- خدمة البحث عن المعلومات .
- خدمة الهاتفية عبر الإنترنت على مستوى المؤسسة .
- خدمة قوائم النشر .

<sup>1</sup> كريم عياد، مفهوم الإنترنت ، تاريخ 2019/03/11 ، الساعة 10:30 ،

<http://www.kutub.info/downloads/6533.doc>

<sup>2</sup> بوخاوة إسماعيل و عطوي عبد القادر ، 2019/03/11 ، الساعة 11:00

<http://dc314.4shared.com/download/-1iOiF4Q/.rar?tsid=20110417-182732-e4799ae5>

<sup>3</sup> محمد طاهر نصير، التسويق الإلكتروني ، عمان ، دار حامد ، 2004 ، ص 38.

## ثانيا : الانترنت

1/ تعريف الانترنت : يرى J.N.yolin أن الإنترنت: "عبارة عن شبكة داخلية، تستعمل تكنولوجيا الإنترنت و تكون فيها المعلومات في متناول العاملين بالمؤسسة فقط" .  
فالإنترنت هي : " شبكة خاصة لمؤسسة تمكن المستخدمين الموجودين فيها فقط من الاستفادة من خدمات الشبكة و لا تسمح لأي مستخدم من خارج المؤسسة أو الشركة من الاستفادة من خدمات هذه الشبكة. و الإنترنت هي في الواقع نسخة مصغرة من شبكة الإنترنت تعمل داخل مؤسسة يستطيع العاملون في هذه المؤسسة وحدهم الوصول إلى المعلومات الموجودة فيها" .

و ربما تسمح إدارة الشركة بإعطاء موافقة خاصة للأشخاص الغير العاملين مثل الموردين أو العملاء الكبار للاستفادة من موارد الإنترنت و باستخدام نظام الحماية و السيطرة وتقنيات الرقابة على المعلومات مثل برامج جدران النار ( Fire walls ) وغيرها، تستطيع المؤسسات حماية موارد الشبكة و ضمان الاستخدام لها .<sup>1</sup>

2/ أسباب إستخدام الإنترنت : تستخدم شبكة الإنترنت بصورة واسعة من قبل المؤسسات المتوسطة و الكبيرة و ذلك للأسباب التالية :

تخفيض التكاليف ، توفير الوقت ، الاستقلالية و المرونة ، تسخير خدمات الإنترنت

## ثالثا : الإكسترنات :

1/ مفهوم الإكسترنات : تعرف شبكة الإكسترنات أنها : «نتائج "تزاوج" كل من الإنترنت

<sup>1</sup> بشير عباس العلق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تطبيقها في مجال التجارة النقال، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، عمان 2007 ، ص 20

والإنترنت فهي شبكة إنترنت مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسة المتعاونة معها و التي لها علاقة بطبيعة نشاطها بحيث تسمح لشركاء أعمال المؤسسة المرور عبر جدران نارية التي تمنع ولوج الدخلاء و الوصول لبيانات المؤسسة ، وقد يكون هؤلاء الشركاء موردين، موزعين، شركاء، عملاء، أو مراكز بحث تجمع بينهما شراكة عمل في مشروع واحد»<sup>1</sup>

كما تعرف على أنها: "المشاركة بين الإنترنت الخاص بالشركة و شركائها التجاريين"<sup>2</sup>

2/ أهمية الإستراتيجية : نلم باختصار أهمية الإستراتيجية في نقاط وهي :

- 1- تسهيل عمليات الشراء في الشركات ، إذ يمكن أن تقوم شركة من منطقة الشرق الأوسط بإرسال طلب شراء إلى شركة يابانية عبر الإستراتيجية التي تربط بينهما.
- 2- متابعة الفواتير ، تُسهل هذه الخدمة عملية توقيع الفواتير من مديري الفروع المنتشرين في مناطق مختلفة ، كما تسمح لهم بمتابعة إجراء الصرف أو القبض .
- 3- خدمات التوظيف ، تُستخدم الإستراتيجية لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة (الجامعات والمعاهد ومراكز التدريب ) مع سوق العمل المتخصصة .
- 4- تواصل شبكات توزيع البضائع ، يمكن بناء شبكة إستراتيجية تربط الموزعين المحليين بالمزود الرئيس لتسريع عمليات الطلب والشحن وتسوية الحسابات.

---

<sup>1</sup> مراد رايس، أثر تكنولوجية المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة دراسة حالة مديرية الصيانة لسوناطراك بالأغواط " DML "، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، بالجزائر، 2006/2005، ص 47.

<sup>2</sup> محمد الصالح الحناوي ، الأعمال في عصر التكنولوجيا ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2004 ، ص293.

## \* تطبيقات تكنولوجيا الاتصال :

- 1/ الوصول عن بعد : تتمثل في القدرة على الاستفادة بالخدمات التي يوفرها المقدمون لها من مواقع بعيدة ، وبذلك يمكن الحصول على المعلومات اللازمة دون الحاجة للسفر الى أماكن بعيدة ، حيث يتطلب ذلك رأسمال ضخم وعمالة ماهرة وعدد أقل من أخصائي المعلومات ، كما تتطلب تدريباً مكثفاً لكل من المستخدمين وأخصائي المعلومات .<sup>1</sup>
- 2/ نقل الملفات : يتم عن طريق إمكانية الوصول عن بعد باستخدام الحاسبات والاتصالات عن بعد ، ويساعد ذلك في كفاءة عملية النقل لكل الحروف النصية دون استخدام حروف خاصة بالنقل ، إضافة لذلك يشمل تعظيم الاستفادة من بروتوكولات نقل الملفات وجود عدد من وظائف فحص الأخطاء المبنية ، بذلك يتم النقل بكفاءة كبيرة.<sup>2</sup>
- 3/ الرسائل الإلكترونية : يعتبر البريد الإلكتروني E-mail الشكل الأكثر شيوعاً واستخداماً لهذه التكنولوجيا ، على الرغم من عدم اقتصارها على هذا الشكل فقط، والهدف من تكنولوجيا الرسائل الإلكترونية هو السماح بنقل كل أنواع الاشارات بكفاءة عالية بين مستخدمي شبكة المعلومات ، ويتمثل الوضع الحالي للرسائل الإلكترونية في نقل ومرور كل إشارات الاشكال الثابتة والمتحركة والفيديو ، بالإضافة الى الصوتيات والرسومات من حاسبي الى آخر متصلين معا بشبكة معلومات عن طريق خطوط اتصال محددة .

<sup>1</sup> محمد محمد الهادي ، تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات ، القاهرة ، المكتبة الأكاديمية

2001 ، ص 45

<sup>2</sup> نفس المرجع ، ص 46، 47

**4/ البحث في قواعد البيانات :** البحث بقواعد البيانات يتزايد توافرها على الشبكات الحالية ، وفي البداية نظمت قواعد البيانات المبحوثة كقواعد بيانات فردية ، حيث يستخدم كل منها على حاسب آلي واحد فقط ، إلا أن هذه النظرة قد تغيرت بالتدرج بإدخال نظم قواعد البيانات الموزعة ، حيث تكون قاعدة الواحدة ممثلة منطقيا إلا أنها توزع ماديا على حاسبات عديدة<sup>1</sup> ، حيث تم استبعاد حاجة المستخدمين في البحث المباشر مع الحاسب الآلي المحملة عليه قاعدة البيانات ، واستبدال ذلك بالبحث في قواعد البيانات المحملة على حاسبات مضيقة والوصول إليها عن بعد ، وبذلك تسمح هذه المجموعة من المعايير المطورة بإمداد نتائج إجابات عن تساؤلات المستخدم النهائي الذي يوظف بروتوكول الوصول عن بعد ، ويتسم هذا النمط للبحث في قاعدة البيانات بالمرونة والكفاءة العالية .

**5/ تبادل البيانات الكترونيا :** يمثل تبادل المعلومات الكترونيا تبادل البرامج والمعلومات بين حاسب آلي وآخر مباشرة، حيث يركز تبادل البيانات الكترونيا على تبادل المعلومات المقدمة في الوثائق الادارية المرتبطة بالأعمال وأصبح لتبادل البيانات الكترونيا شهرة كبيرة وانتشارواسع، فعندما يستخدم العامل نظم تبادل البيانات المتوافقة والمتطابقة، فسوف يجني عدة مزايا من هذا المدخل .

لكي تنفذ تطبيقات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في خدمات المعلومات بشكل ملائم ، لابد من توفر بنيات أساسية من تكنولوجيا الاتصال عن بعد الملائمة لاحتياجات المستخدمين لكي توظف في عملية الاتصال عن بعد<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> محمد محمد الهادي ، تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات ، مرجع سابق ، ص 47، 48

## الخلاصة :

خلال هذا الفصل تطرقنا الى تكنولوجيا الاتصال وخصائصها ، وذلك بعد رسم خارطة تطورها وبناء مفهوم لها ، كما سلطنا الضوء على منظومة الشبكات بما فيها الانترنت والانترنت والاكسترانت وتطبيقاتها في خدمة المعلومات ، والتي تنطوي على أهمية كبيرة في العمليات والخدمات والتدريب ، وتوفير فرص العمل وغيرها من الأهداف الانمائية كما لها تأثير على جوانب المنظمة المختلفة .



# الفصل الثالث : الأداء الوظيفي

تمهيد

\* ماهية الأداء الوظيفي

\* عناصر ومعايير الأداء الوظيفي

\* أهمية الأداء و العوامل المؤثرة فيه

\* أنواع ومحددات الأداء الوظيفي

\* اجراءات تحسين مستوى الأداء الوظيفي

خلاصة

## تمهيد :

الأداء الوظيفي نشاط يعكس كلا الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقه ، ويرتبط بالمرجات بالمرجات التي تسعى المؤسسات بمختلف توجهاتها الى تحقيقها ، ولا شك أن الأداء يدل على ما يتمتع به الموظفون في المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الجامعية بصفة خاصة من قدرات وامكانيات ومهارات ، فإذا كان الأداء مناسباً للعمل المطلوب انجازه فإنه يحقق الغرض منه ، أما اذا كان لا يرقى الى المستوى المطلوب لإنجاز العمل فإن ذلك يتطلب استحداث وسائل وطرق جديدة وتكوين الموظفين أثناء الخدمة على ذلك لرفع كفاءتهم وتحسين مستوى أداءهم وهذا لا يتم التعرف عليه إلا في ظل تقييم أداء العاملين من اجل ضبط النقائص ، ونقاط الضعف وتحديد الاحتياجات التكوينية اللازمة وتداركها بشكل يساهم بفاعلية في رفع قدرات الموظفين ، بغية الوصول الى المستوى المطلوب من الأداء .

## \* ماهية الأداء الوظيفي :

يرتبط مفهوم الأداء بكل من سلوك الفرد والمنظمة ويحتل مكانة خاصة داخل أية منظمة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها ، وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة .

وظهر مصطلح الأداء في القرن التاسع عشر إذ تعود جذوره الأصلية الى اللغة الفرنسية ( Performance ) .

وقد تعددت تعريفات الباحثين للأداء :

حيث عرف ( أندرو ) الأداء بأنه : تفاعل لسلوك الموظف ، وأن ذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهده وقدرته .<sup>1</sup>

كما عرف ( هاينز ) الأداء بأنه : الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال .<sup>2</sup>

وما يمكن استكشافه من خلال التعريفات أن الأداء عبارة عن أداة يمكن من خلالها الحكم على فعالية الأفراد والجماعات والمنظمات .

<sup>1</sup> - عادل، "الاتجاهات نحو المهنة وعلاقتها بالأداء الوظيفي" رسالة ماجستير ، جامعة أم القرى مكة المكرمة. ص 24

<sup>2</sup> - الماضي، مساعد، "معوقات الاتصال الإداري انعكاساتها على الأداء الوظيفي: دراسة تحليلية مطبقة على المستويات الإدارية الوسطى والتنفيذية بإمارة منطقة الرياض" رسالة ماجستير، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية ، الرياض ، ص 13

## \* عناصر ومعايير الأداء الوظيفي :

### أولاً : عناصر الأداء الوظيفي :

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

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

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

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

إضافة الى ما سبق يتكون الأداء الوظيفي من مكونين أساسيين الأول الكفاءة ، والثاني الفعالية ، بمعنى أن المؤسسة التي تتميز بالأداء فهي تجمع بين الفعالية والكفاءة<sup>2</sup>.

### ثانياً : معايير الأداء :

تتحصر أهم معايير الأداء فيما يلي :

1/ الجودة : ترتبط الجودة بجميع نشاطات المؤسسة حيث تعبر عن مستوى أداء العمل ولذلك فقد عرفها "TENNER" و "DO TORO" بأنها : ( استراتيجية عمل أساسية تسهم

<sup>1</sup> - غازي حسن عودة الحلابية ، مرجع سابق ، ص 24، 25 .

<sup>2</sup> - ابراهيم محمد المحاسنة ، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق ، عمان ، دار جرير ، 2013 ، ص 109، 110 .

في تقديم سلع وخدمات ترضي بشكل كبير العملاء ، في الداخل والخارج وذلك من خلال تلبية توقعاتهم الضمنية والصريحة .

والجودة من هذا المنطلق هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإتقان وجودة المنتج سواء كان خدمة أو سلعة ، ولذلك يجب ان يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة لذلك يفضل وجود مرجع وثائقي لدى الرؤساء والمرؤوسين للاحتكام إليه إذا دعت الضرورة فضلا عن الاتفاق على مستوى الجودة المطلوبة في أداء العمل في ضوء التصميمات السابقة للإنتاج والأهداف والتوقعات .<sup>1</sup>

**2/ الكمية :** يقصد بالكمية حجم العمل المنجز ، وهنا يجب ألا يتعدى قدرات وإمكانيات الأفراد وفي الوقت نفسه لا يقل عن قدراتهم وإمكاناتهم ، لأن ذلك يعني بطء الأداء مما يصيب العاملين بالتراخي وقد يؤدي إلى مشكلة في المستقبل تتم في عدم القدرة على زيادة معدلات الأداء ، لذلك يفضل الاتفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل قبول من نمو في معدل الأداء بما يناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات وتدريب وتسهيلات .<sup>2</sup>

**3/ الاجراءات :** هي خطوات مرتبة للتطبيق العلمي للمهارات الواجب القيام بها ، لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها لتحقيق الأهداف ، فبالرغم من كون الاجراءات والخطوات المتبعة في انجاز العمل متوقعة ومدونة في مستندات المنظمة وفق قواعد وقوانين وتعليمات إلا أنه يفضل الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الاجراءات المتبعة في انجاز العمل ، سواء فيما يتعلق بإنجاز المعاملات أو تسلمها أو تسليمها

1 - محمد عبد الغني حسن هلال ، مرجع سابق ، ص 99 ، 100 .

2 - محمد عبد الغني حسن هلال ، نفس المرجع ، ص 100 ، 101 .

حتى تكون الصورة واضحة لجميع الأطراف وحتى لا يتأثر الأداء بغياب أحد العاملين .

**4/ الوقت :** ترجع أهميته لكونه مورد غير قابل للتجديد فهو رأس مال وليس دخل ، مما يحتم أهمية استغلاله الاستغلال الأمثل في كل لحظة ، لأنه يتضاءل على الدوام ولا يقدر بثمن ، فهو يعد من أهم المؤشرات التي يستند عليها في أداء العمل ، حيث يعتبر بيان توقعي يحدد متى يتم تنفيذ مسؤوليات العمل ، من خلال الاتفاق على الوقت المناسب لإنجاز العمل على أن يراعي كمية العمل المطلوب القيام به وعدد العمال اللازمين لإنجاز العمل<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> - محمد عبد الغني حسن هلال ، مرجع سابق ، ص 102 .

## \* أهمية الأداء والعوامل المؤثرة فيه :

### 1/ أهمية الأداء الوظيفي :

يحتل الأداء مكانة خاصة داخل أي منظمة كانت باعتبار الناتج النهائي لمحصولة جميع الأنشطة بها ، وذلك على مستوى الفرد والمنظمة ، ذلك أن المنظمة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاء حين يكون أداء العاملين أداء متميز ومن ثم يمكن القول إن اهتمام إدارة المنظمة بمستوى الأداء عادة ما يفوق اهتمام العاملين بها .

وعلى ذلك فإنه يمكن القول بأن الأداء على أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا يعد انعكاساً لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب بل هو انعكاسات لقدرات ودوافع الرؤساء أيضاً .

وترجع أهمية الأداء الوظيفي من وجهة نظر المنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها بمراحلها المختلفة ، و من ثم فإن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدماً ، إنما يتوقف على مستويات الأداء بها .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - حسن محمود حسن ناصر ، مرجع سابق ، ص 52، 53 .

## 2/ العوامل المؤثرة في الأداء :

يعتبر الأداء سلوكا وظيفيا هادفا يقوم به العامل لإنجاز الأعمال المكلف بأدائها ، وبمعنى أدق مستوى قيامه بالعمل ، فبناء على هذا المستوى يتحدد الاداء إما إذا كان متميزا أو جيدا أو متوسطا أو متدنيا ، وهذا يتوقف على عدة عوامل خارجية وداخلية ، فالخارجية تتضمن مؤثرات البيئة الخارجية كمناخ العمل والعلاقة بالزملاء ، والرؤساء ، والخبرات المكتسبة ، ومدى ملاءمة مكان العمل ومستوى ضغوط العمل ، أما العوامل الداخلية فتتضمن قدرات ومهارات العاملين واستعداداتهم واتجاهاتهم نحو العمل ورضاهم الوظيفي وهذه الأخيرة ترتبط إلى حد كبير بالعوامل الوراثية والعوامل البيئية والوسط الثقافي المحيط بهم ونوع التعلم والخبرات المكتسبة .<sup>1</sup>

كما أن الأداء يتأثر بعوامل كثير منها :

أ / **العوامل الشخصية** : تعتبر الشخصية عنصرا أساسيا للنجاح في أداء العمل ، إلا أنه من الصعوبة تقييم العوامل الشخصية ، فالتحيز الشخصي للرئيس على الأداء ، يؤدي الى تقييم لا يعكس مستوى الأداء الفعلي للعامل ، وللتقليل من هذا التحيز يمكن اشراك الآخرين في عملية التقييم ، خاصة هؤلاء الذين لديهم معرفة بمستوى أداء العامل ، فمثلا يمكن للمقيم أن يدع رئيسه يراجع ويدقق تقييمه النهائي ، أو يدعو خبير مختص لمراجعة تقييمه لأداء العاملين ، كما يمكن التقليل من التحيز من خلال تعدد التقييمات لأداء العامل من قبل أكثر من مدير ، ثم تصل على تقرير موحد من خلاله الاجتماع مع

<sup>1</sup> - محمود مرسي ، زهير الصباغ ، إدارة الأداء ، الرياض ، معهد الإدارة العامة ، 1988 ، ص28



من يقومون بالتقييم .<sup>1</sup>

**ب / الدعم الوظيفي والضغط الوظيفية :** من الممكن جدا افتراض العلاقة المحتملة بين الدعم الوظيفي والضغط الوظيفية ، فصراع الدور يحدث نتيجة للتعارض بين توقعات أولئك المحيطين بالموظف من رؤساء وزملاء العمل من جهة ، وبما يجب على الموظف أدائه من مهام ومسؤوليات من جهة اخرى ، حيث أن الدعم الذي يقدمه الرئيس لمؤوسيه من شأنه أن يسهم في علاج الكثير من هذه المتعارضات ، أما بالنسبة لغموض الدور فإنه يحدث نتيجة لعدم حصوله على تعليمات واضحة ودقيقة بخصوص مهامه وواجباته وسلطته الوظيفية وعلى دعم وظيفي سواء كان ماديا أو معنويا من رئيسه ، وذلك من خلال قيام الرئيس بتحديد وتوضيح طبيعة المهام والمسؤوليات المطلوب من الموظف أدائها من شأنه أن يسهم في خفض درجة الغموض الوظيفي له .<sup>2</sup>

**ج / التحسينات والتغييرات التنظيمية :** ويعبر عنها الباحثون أيضا بالتطوير التنظيمي داخل المؤسسة ، ويشير الدكتور نور الدين حاروش أن التطوير التنظيمي هو جملة من العمليات والسلوكيات ، تباشرها المنظمة من أجل تحقيق أهدافها ، وتتضمن هذه العمليات التخطيط الواعي والعلمي ، والحركية الهادفة للتحسين ، والارتقاء بالمنظمة دئما إلى الأحسن .<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - عمار بن عيشي ، اتجاهات التدريب وتقييم أداء الأفراد ، الأردن ، عمان ، دار أسامة ، 2012 ، ص 65 .

<sup>2</sup> - علي حسين محمد ، العلاقة بين الضغوط الوظيفية والشعور بالإجهاد ودور الدعم الوظيفي في هذه العلاقة : دراسة مطبقة على العاملين في القطاع الخاص الكويتي ، الكويت ، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، المجلد الثالث عشر ، العدد الثالث ، 2006 ، ص 80 .

<sup>3</sup> - نور الدين حاروش ، ادارة الموارد البشرية ، ط 1 ، الجزائر ، دار الأمة ، 2001 ، ص 199 .

د / قلة الدعم الفني والمعنوي : ونقصد به الدعم الفني الذي يتلقاه العامل من رئيسه في العمل ، إضافة الى الدعم المعنوي الذي يتلقاه المرؤوس من رئيسه في صورة مراعاة الرئيس لاحتياجات المرؤوس ومتطلباته ومشاعره .<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> - علي حسين محمد ، مرجع سابق ، ص 82

## \* أنواع ومحددات الأداء الوظيفي :

### أولاً : أنواع الأداء الوظيفي :

يعتبر الأداء كغيره من الظواهر التنظيمية يمكن تصنيفه وتقسيمه الى أنواع كثيرة ، ويمكن تقييم أنواع الأداء بغرض اختيار معيار التقسيم لذلك<sup>1</sup> ، فإن نوع الأداء يكون حسب معيار التقسيم ، ومن ثمة يمكن تقسيم الأداء إلى أنواع حسب معيار المصدر ، إضافة لمعيار الشمولية .

### 1/ حسب معيار المصدر: وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء الى نوعين الأداء الداخلي

والأداء الخارجي :

#### الأداء الداخلي :

ويطلق على هذا النوع من الأداء بأداء الوحدة ، أي أنه نتاج ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساس ما يلي :

- **الأداء البشري :** وهو أداء أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارهم مورد استراتيجي قادر

على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم .

- **الأداء التقني :** ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال .

- **الأداء المالي :** ويكمن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة .

#### الأداء الخارجي :

هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي فالمؤسسة لا تتسبب في أحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده ، فهذا النوع بصفة عامة يظهر في

<sup>1</sup> - عادل عشي ، الأداء المالي للمؤسسة : قياس وتقييم ، رسالة ماجستير ، معهد الاقتصاد جامعة بسكرة ، 2002 ، ص 05 ، 06 .

النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المنظمة كارتفاع سعر البيع ، وكل هذه التغييرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب ، و هذا النوع من الأداء يفرض على المنظمة تحليل نتائجها ، وهذا مهم إذا تعلق الأمر بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها وتحديد أثرها .

## 2/ حسب معيار الشمولية :

وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء الى نوعين هما الأداء الكلي والأداء الجزئي :

- **الأداء الكلي** : وهو الذي يتجسد في الإنجازات ، التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها ، ولا يمكن نسب انجازها إلى أي عنصر من دون مساهمة باقي العناصر .

وفي هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاستمرارية والشمولية، الربح والنمو، كما أن الأداء للمنظمة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أنظمتها الفرعية .

- **الأداء الجزئي** : وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمنظمة ، وينقسم بدوره الى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المنظمة ، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي الى أداء وظيفة مالية ، أداء وظيفة الأفراد ، أداء وظيفة التكوين ، أداء وظيفة الانتاج ، أداء وظيفة التسويق<sup>1</sup> .

## ثانيا : محددات الأداء الوظيفي :

إن الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد والتي تبدأ بقدرات وادراك الدور والمهام

<sup>1</sup> - عمر محمد تومي الشبيلي ، علم النفس الإداري ،الدار العربية للكتاب ، طرابلس، 1988 ، ص 56

ويعني هذا ، أن الأداء هو إنتاج موقف معين يمكن النظر اليه على أنه نتاج العلاقة

المتداخلة بين الجهد والقدرات وادراك الدور الهام للفرد .<sup>1</sup>

ولهذا نجد أن محددات الأداء تتوضح في :

**1 / الجهد:** يشير الجهد الى الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته

أو وظيفته وذلك للوصول الى أعلى معدلات عطائه في مجال عمله .

**2 / القدرات :** تشير القدرات الى الخصائص الشخصية للفرد التي يستخدمها لأداء

وظيفته أو مهامه .

**3 / ادراك الدور :** ويعني به الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده

في العمل من خلاله والشعور بأهميته في أداءه ولتحقيق مستوى مرض من الأداء لابد

من وجود حد أدنى من الاتقان في كل مكون من مكونات الأداء بمعنى أن الأفراد عندما

يبدلون جهودا قائمة ويكون لديهم قدرات متفوقة ولكنهم لا يفهمون أدوارهم فإن أدائهم لن

يكون موجها في الطريق الصحيح وبنفس الطريق فإن الفرد يعمل بجهد كبير ويفهم عمله

ولكنه تنقصه القدرات ، فعادة ما يقيم اللازم لكنه كسول ولا يبذل جهدا في العمل ، فيكون

أداءه مثل الفرد أيضا منخفضا ، وبطبيعة الحال، أن أداء الفرد قد يكون مرتفعا في مكون

من مكونات الأداء وضعيف في مكون آخر<sup>2</sup> .

<sup>1</sup> - رواية محمد حسن ، مرجع سابق ، ص 210

<sup>2</sup> - رواية محمد حسن ، نفس المرجع ، ص 216

## \* إجراءات تحسين مستوى الأداء الوظيفي :

إن واحد من أهم الأهداف لعملية تقييم الأداء وإدارة الأداء هو تحسين الأداء الوظيفي من خلال الخطوات التالية :

- **تحديد الأسباب الرئيسية لمشاكل الأداء :** لا بد من تحديد أسباب الانحراف في أداء العاملين عن الأداء المعياري، إذ أن تحديد الأسباب ذو الأهمية لكل من الإدارة والعاملين فالإدارة تستفيد من ذلك في الكشف عن كيفية تقويم الأداء وفيما إذا كانت العملية قد تمت بموضوعية ، و هل أن انخفاض الأداء عائد للعاملين أو أن ندرة الموارد المتاحة لهم هي السبب الرئيسي ، كما وأن الصراعات بين الإدارة والعاملين يمكن تقليلها من خلال تحديد الأسباب المؤدية الى انخفاض الأداء من هذه الأسباب الدوافع والقابليات والعوامل الموقفية في بيئة المنظمة، والعمل والفاعلية تعكس المهارات والقدرات التي يتمتع بها العاملون، أما الدوافع فتتأثر بالعديد من المتغيرات الذاتية والعوامل الموقفية ، التي تتضمن الكثير من العوامل التنظيمية المؤثرة على الأداء سلبا وإيجابا كنوعية المواد والإشراف ، ونوعية التدريب وظروف العمل ... الخ .

إن غياب واحد من هذه العوامل قد يؤدي الى ضعف الأداء لذلك لابد من دراسة هذه العوامل بدقة عند تحديد أسباب الانخفاض في الأداء<sup>1</sup> .

- **تطوير خطة عمل للوصول الى الحلول:** تمثل خطة العمل اللازمة للتقليل من مشكلات

<sup>1</sup> - سهيلة محمد عباس ، إدارة الموارد البشرية : مدخل استراتيجي ، عمان ، دار وائل ، 2003 ، ص 157،158 .

الأداء ووضع الحلول لها ، التعاون بين الإدارة والعامليين من جهة و الاستثماريين الاختصاصيين في مجال تطوير وتحسين الأداء .

فاللقاءات المباشرة والآراء المفتوحة والمشاركة في مناقشة المشاكل وعدم السرية في كشف المعلومات حول الاداء مباشرة الى العاملين تساهم في وضع الحلول المقنعة وتحسين أدائهم وإزالة مشكلات الأداء .

- **الاتصالات المباشرة :** الاتصالات بين المشرفين والعاملين ذات أهمية في تحسين الأداء ولا بد من تحديد محتوى الاتصال وأسلوبه وأنماط الاتصال المناسبة<sup>1</sup> .

ولتحسين أداء الأفراد هناك عدة مداخل نوجزها فيما يلي :

- تحسين الموظف : وهو من أكثر العوامل أهمية، لأن الموظف دائما بحاجة الى تحسين الأداء ، وذلك عن طريق ( التركيز على مواطن القوة ، التركيز على بين ما يرغب الفرد وبين ما يؤدي ، الربط بين الأهداف الشخصية ) .

- تحسين الوظيفة : أن التغيير في مهام الوظيفة يخلق فرصا كبيرة لتحسين الأداء حيث تساهم محتويات الوظيفة إذا كانت تفوق مهارات الموظف في انخفاض أداء الفرد ونفوره منها ، وبالتالي فإن تحسين الوظيفة يعطي دافعا للفرد للاستمرارية في عمله وأدائه بالمستوى المرغوب ، وبذلك زيادة مستوى الدافعية لدى الأفراد من خلال حملهم على التدوير الوظيفي لفترة من الزمن لتخفيض وإزالة الملل ، وهذا يعطي منفعة للموظف<sup>2</sup> .

<sup>1</sup> - سهيلة مجد عباس ، إدارة الموارد البشرية : مدخل استراتيجي ، مرجع سابق ، ص 158  
<sup>2</sup> - هاينز ماريون ، إدارة الأداء : دليل شامل للإشراف الفعال ، ترجمة محمود مرسي وزهير الصباغ ، مطابع معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ص 275 .

## الخلاصة :

خلال هذا الفصل قمنا بتناول الأداء الوظيفي بمفهومه وعناصره والعوامل المؤثرة فيه كما ألقينا الضوء بشيء من التفصيل على أنواع ومحددات الأداء، وطرق تحسين الأداء الذي تحتاجه كل الأنظمة للاستفادة من العاملين بشكل سليم ، ومحاولة تحسين أداءهم للوصول الى مستويات عالية ، ومع دخول تكنولوجيا الاتصال زادت فعاليات المنظمات وكفاءتها في استغلال مواردها ، ومن هذا المنطلق يبرز الدور الذي تؤديه تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي وهذا ما سنحاول إثباته في الإطار التطبيقي للدراسة.



# الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولاً : مجالات الدراسة

01/ المجال المكاني

02/ المجال الزمني

03/ المجال البشري

ثانياً : المنهج المستخدم في الدراسة.

01/ المنهج الوصفي التحليلي.

02/ المنهج الكمي.

ثالثاً : مجتمع الدراسة و اختيار العينة.

رابعاً : الأدوات المستعملة في جمع البيانات

الملاحظة ، المقابلة الاستكشافية ، الاستمارة

## تمهيد:

تعتبر مرحلة تحديد وضبط الإجراءات المنهجية للدراسة خطوة أساسية في الدراسة العلمية الصحيحة وذلك قياسا لما تتضمنه هذه المرحلة من خطوات، تمثل في واقع الأمر حصنا منيعا، يقي الباحث من الابتعاد أو الحياد عن الموضوع خاصة على مستوى منهج الدراسة والعينة وأدوات جمع البيانات، فهذه الخطوات تعد حجر الزاوية، والمحددات الأساسية للدراسة وضبطها ضبطا علميا ، و قد تم التطرق في هذا الفصل إلى مجالات الدراسة، و طبيعة المنهج المستخدم في الدراسة، و كذلك العينة و كيفية اختيارها إضافة إلى أدوات جمع البيانات و المعلومات .

## أولاً : مجالات الدراسة

لكل دراسة حدود تضبطها و تحددها بشكل يجعلها واضحة المعالم.

### **01/ المجال المكاني**

يقصد به الحيز الذي أجريت فيه الدراسة و في هذا الموضوع يتمثل المجال المكاني في المقر الإداري لبلدية زعفران بولاية الجلفة.

### **02/ المجال الزمني :**

قمنا بدراستنا هذه خلال الفترة الممتدة من منتصف شهر فيفري إلى غاية منتصف شهر أفريل سنة 2019.

لقد استغرق إنجاز هذه الدراسة من جمع الإطار النظري و إعداد أدوات البحث و تطبيقها إلى تحليل البيانات و إستخلاص النتائج النهائية ما يلي :

في ما يخص جمع الإطار النظري و تنظيمه فقد كان ابتداء من شهر نوفمبر 2018، إلى يوم طبع المذكرة، أما في ما يخص الجانب الميداني فقد تم القيام بالدراسة الإستطلاعية ابتداء من 20 جانفي 2019 و قد تضمنت مجموعة من المقابلات مع بعض المسؤولين و رؤساء المصالح و المكاتب كدراسة إستكشافية لميدان الدراسة، و تم إعداد إستمارة الإستبيان و إختبارها و تعديلها إبتداء من 24 إلى 28 مارس 2019 ، ثم تم تطبيقها في شكلها النهائي من 07 إلى 11 أفريل 2019.

و قد تم تفريغ و تحليل البيانات و تفسير النتائج النهائية للدراسة انطلاقا من تساؤلات الدراسة و الإطار النظري للدراسة ثم طبع المذكرة خلال أواخر شهر أفريل 2019.

### **03/ المجال البشري :**

تهدف الدراسة إلى الكشف عن فعالية الأداء الوظيفي و علاقتها بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، و نظرا لخصوصية موضوع الدراسة و للحصول على نتائج أكثر دقة و عملية قمنا بأخذ عينة قصدية غير إحتماالية بما يخدم موضوع بحثنا، حيث تم تطبيق الإستمارة على العمال بمقر البلدية و الذين تتقاطع المهام الموكلة لهم مع إستخدامات

مختلف تقنيات تكنولوجيا الإتصال الحديثة و عددهم 40 عامل منهم ، 04 إناث و 36 ذكور.

### ثانياً : المنهج المستخدم في الدراسة

نظرا لطبيعة الموضوع و خصوصيته و الأهداف المحددة من خلاله، يفرض علينا إتباع منهج معين و يعرف المنهج على أنه الطريق الذي يسلكه أو يتبعه الباحث في دراسته لأي مشكلة، حيث يتضمن قواعد و خطوات للإجابة عن الأسئلة البحثية و اختبار فرضياته من أجل الوصول إلى اكتشاف الحقيقة و الوقوف على النتائج الدقيقة. و عليه يتوجب علينا إتباع المناهج التالية :

#### 01/ المنهج الوصفي

و هو أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية و دقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة، و ذلك من أجل الحصول على نتائج علمية ثم تفسيره بطريقة موضوعية، و بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة. و يسمح هذا المنهج للباحث بالوصف المنظم و الدقيق للظواهر الإجتماعية أو الطبيعية مستخدما التحليل و المقارنة و التصنيف و التقويم من أجل الوصول إلى تعليمات يزيد بها الرصيد المعرفي حول الظاهرة موضوع الدراسة بغية التنبؤ و التخطيط للمستقبل.(1)

و سنعتمد المنهج الوصفي من خلال وصفنا لتكنولوجيا الإتصال و الأداء الوظيفي في الجانب النظري للدراسة.

#### 02/ المنهج الكمي

و هو الأسلوب المناسب لمعالجة الدراسة بطرق كمية، لأننا سوف نعتمد في هذه الدراسة على جداول و رسوم بيانية للإقتراب أكثر من الموضوع، و هذا من خلال تفرغ و تحليل البيانات المتحصل عليها عن طريق إستمارة الإستبيان و استعمال الإحصاء و برامجه (SPSS).

<sup>1</sup> صلاح مصطفى الفوال، منهجية العلوم الإجتماعية، سلسلة علم الإجتماع و التنمية، القاهرة مصر ، 1992 ، ص 58.

## ثالثا : مجتمع الدراسة و اختيار العينة

كل دراسة مهما كان نوعها، لابد لها و أن تكون قابلة للبحث وفقا للأبعاد الثلاثة و هي (البعد المكاني، البعد الزمني، البعد البشري) فهذه الأبعاد تمثل مجالات الدراسة وهي محددة تطلعا منا إلى تطبيق ما هو نظري على أرض الواقع ارتأينا القيام بدراسة ميدانية ببلدية زعفران و هذا باعتبار البلدية تمثل اللامركزية التي تدير بها الدولة شؤونها للتقرب و التعرف على انشغالات المواطنين و تطلعاتهم، و كذا معرفة أوضاعهم.

يعرف مجتمع الدراسة بأنه مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث أو التقصي<sup>1</sup>. ومجتمع بحثنا في دراستنا هاته هي بلدية الزعفران بولاية الجلفة التي نراها تخدم البحث لأختيار منه عينة دراستنا وتعتبر ممثلة لمجتمع البحث.

وتعد المعاينة كما أشار إليها الباحثون بكونها مرحلة إنتقالية بين بناء المفاهيم والفرضيات من جهة وفحص المعطيات المستعملة لإختيار هذه المفاهيم والفرضيات من جهة أخرى . والحقيقة أنه عندما يحدد الباحث حقا لتحليله يواجه ثلاثة إمكانيات إما أن يجمع معطيات ويوجه تحليله في النهاية إلى المجتمع الإحصائي بكليته في هذا الحقل، وأما أن يكتفي بعينة ممثلة لهذا المجتمع ، وإما أن يقتصر تحليله على بعض المكونات النمطية حتى ولو لم تكن ممثلة لهذا المجتمع تماما لهذا المجتمع ولهذا فان أحد الحلول يفرض نفسه بشكل طبيعي إستنادا إلى أهداف البحث<sup>2</sup>.

### العينة :

تؤخذ عينة من مجتمع البحث بدل من أخذ جميع مفرداته على إفتراض تشابه مفردات مجتمع البحث مع بعضها والمقصود بالعينة هو عدد محدود من مفردات البحث<sup>3</sup>. العينة يجب أن ممثلة للمجتمع الأصلي وهي أخذ جزء من الكل أو هي مجموعة فرعية من عناصر مجتمع البحث، تم اختيار نوع من العينات الغير العشوائية الغير إحتماالية القصدية.

<sup>1</sup> ريمون كفي ، لوك فان كمنهود، دليل الباحث في العلوم الاجتماعية ، تعريب د. يوسف الجبائي ، مكتبة الشروق التحضيرية ، مكتبة الأسد، دمشق، بدون سنة النشر ، ص 189

<sup>2</sup> د:مفتاح نادبة:التغير الاجتماعي والثقافي في المجتمع البدوي الجزائري، رسالة دكتوراه 2014/2013 ص 191.

<sup>3</sup> ريمون كفي ، نفس المرجع السابق ، ص 194.

تم إختيار العينة القصدية لإشتراك الصفات النمطية لمجتمع البحث.

وتشمل الإطارات من المتصرفين والمتصرفين الرئيسيين و المهندسين ورؤساء المصالح والتي نراها تخدم موضوع دراستنا للتقصي وجمع البيانات حول تفعيل فعالية الاداء الوظيفي لأن هذه الفئة على تواصل مع تكنولوجيا الاتصال.

في اختيارنا للعينة والتي يجب أن تكون ممثلة لمجتمع ومراعاة تجانس المجتمع وتقارب وحداته وتكون العينة المأخوذة تستجيب لمجتمع الأم وللخصائص المطلوبة وصعوبة التي تعترض هذا الإختيار رهينة الخاصيات التمثيلية لأفراد العينة<sup>1</sup>، حيث لجأنا في اختيارنا للعينة على العينة القصدية الغير إحتماالية حيث شملت 40 موظف من المجموع الكلي لموظفي البلدية و المقدر عددهم 86 موظف متوزعين عبر مختلف المصالح الإدارية و التقنية بالبلدية .

إذن تضم العينة في دراستنا :

02 متصرف إقليمي

01 ملحق رئيسي للإدارة الإقليمية

03 ملحق الإدارة الإقليمية

04 عون رئيسي للإدارة الإقليمية

08 عون الإدارة الإقليمية

02 عون مكتب للإدارة الإقليمية

02 كاتب الإدارة الإقليمية

01 تقني سامي في الإعلام الآلي للإدارة الإقليمية

01 عون رئيسي للإدارة الإقليمية

04 رؤساء مصالح.

05 رؤساء مكاتب

04 رؤساء فروع بلدية.

03 مهندسين.

إن البلدية في الجزائر تعتبر أكثر إدارة يتعامل معها الأفراد في معاملاتهم الإدارية و استخراج الوثائق و قد يكون أحيانا هذا التعامل يوميا في بعض الحالات هذا من جهة و كذلك مع عرفته الإدارة الجزائرية عامة و إدارة البلدية بشكل خاص مؤخرا من عصرنة

و إدخال لتكنولوجيا الاتصال عليها و رقمنة مختلف مصالحها و ربطها بشبكات محلية و أخرى وطنية من جهة أخرى. في سعي متواصل للالتحاق بركب الدول الرائدة في هذا المجال و التي كانت سباقة في تقريب الإدارة من المواطن و تسهيل حياته من هذا الجانب و اختزال عدد و جملة من الإجراءات لا معنى لها.

و فيما يخص عصرنة المرفق العام و تنفيذًا لمخطط عمل الحكومة الهادف إلى تحسين أداء الإدارة العمومية و جعله يتميز بالفعالية و الشفافية، قامت وزارة الداخلية و الجماعات المحلية بتجسيد عدة مشاريع هامة في مجال عصرنة المرفق العام باستعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة.

تهدف مجمل هذه الإنجازات إلى تمكين المواطن من خدمة عمومية ذات جودة و نوعية. فعلى سبيل المثال :

### **من بين أهم الإنجازات لسنة 2014 في هذا المجال :**

رقمنة جميع سجلات الحالة المدنية على مستوى الوطني و إحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية و ربط كل البلديات و ملحقاتها الإدارية و كذا البعثات الدبلوماسية و الدوائر القنصلية به. و لقد مكن هذا الإنجاز من :

- تمكين المواطن من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بصفة آنية من أي بلدية أو ملحقة إدارية عبر الوطن دون أن يتكبد عناء التنقل .

- تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص 12خ مباشرة عبر خدمة الانترنت و الحصول عليه من الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها.

- إنشاء السجل الوطني الآلي لترقيم المركبات الذي مكن المواطنين من الحصول على بطاقات الترقيم لمركباتهم بصفة آنية ودون تكبد عناء التنقل إلى ولاية التسجيل.

### **خدمات إلكترونية :**

- خدمة جديدة عبر الإنترنت تمكن طالبي جواز السفر البيومتري من متابعة مراحل معالجة ملفاتهم.

- تمكين الجالية الجزائرية المقيمة بالخارج بتقديم طلب الحصول على عقد الميلاد الخاص 12خ مباشرة عبر خدمة الانترنت و الحصول عليه من الممثلة الدبلوماسية أو القنصلية المسجل فيها. ( الموقع الرسمي لوزارة الداخلية و الجماعات المحلية و التهيئة العمرانية )

## رابعاً : الأدوات المستعملة في جمع البيانات

تعتمد أي دراسة على أدوات و أساليب جمع البيانات و المعلومات و الحقائق من الواقع الميداني.

### 1- الملاحظة العلمية :

هي أهم الوسائل لجمع البيانات و إحدى الطرق العلمية، فالعلم يبدأ بالملاحظة ثم يعود إليها مرة أخرى لكي يتحقق من صدق النتائج التي توصل إليها<sup>(1)</sup> كما تعرف على أنها : تقنية مباشرة للتقصي العلمي تسمح بملاحظة مجموعة ما بطريقة غير موجهة، من أجل القيام عادة بسحب كفيي بهدف فهم المواقف و السلوكيات، فهي تسجيل متكرر للسلوكيات الظاهرية بهدف التوصل إلى التنبؤ بها.<sup>(2)</sup>

### 2- المقابلة الاستكشافية:

تعتبر من الأدوات الرئيسية لجمع المعلومات و البيانات في دراسة الأفراد و الجماعات الإنسانية، كما أنها تعد من أكثر وسائل جمع المعلومات شيوعاً و فاعلية في الحصول على البيانات الضرورية لأي بحث. حيث سنحاول القيام بزيارات متكررة لميدان الدراسة و إجراء مجموعة من المقابلات مع بعض المسؤولين و رؤساء المصالح و المكاتب لمعرفة آرائهم و الحصول على بعض المعلومات المتعلقة بتكنولوجيا الإتصال داخل المؤسسة كدراسة إستكشافية لميدان الدراسة.

### 3 - الاستمارة :

و هي وثيقة تحوي مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، ترسل للأشخاص المعنيين باليد أو البريد تمهيدا للحصول على أجوبة للأسئلة الواردة فيها، و بواسطتها يمكن

<sup>1</sup> فريدريك معتوق، منهجية العلوم الإجتماعية عند العرب و الغرب، المؤسسة الجامعية للدراسات، بيروت ، 1985 ، ص 127.

<sup>2</sup> عبد الحميد حسن أحمد رشوان، مبادئ علم الاجتماع، مناهج البحث العلمي، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة ، 1993 ، ص 116.



التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق.

كما تعرف على أنها : أداة للتحقيق و القياس من خلال أسئلة توجه إلى أفراد العينة، و هي أداة بينة كجزء من الدراسة و نادرا ما تكون قابلة لإعادة الاستخدام في دراسة أخرى. (1)  
و هي التقنية المباشرة للتقصي العلمي التي تستعمل إزاء الأفراد، و تسمح باستجوابهم بطريقة موجهة و القيام بسحب كمي و إيجاد علاقات رياضية و القيام بمقارنات رقمية<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> محمد الغريب عبد الكريم، البحث العلمي " التصميم و المنهج و الإجراءات " ، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية ، ص 24.

<sup>2</sup> صلاح مصطفى الفوال، علم الإجتماع المفهوم و الموضوع و المنهج ، دار الفكر العربي، القاهرة ، 1982 ، ص 173.



## الفصل الخامس: عرض وتحليل الفرضيات

أولاً - تعريف لميدان الدراسة

ثانياً - عرض و تحليل البيانات الشخصية

ثالثاً - استنتاجات الفرضية الأولى.

رابعاً - استنتاجات الفرضية الثانية.

الاستنتاج العام.

الخاتمة.

## أولاً - تعريف لميدان الدراسة

كانت بلدية زعفران تسمى " كراع البطمة " و هو الإسم الحقيقي و الأصلي للبلدية قبل الإستعمار و قد إقتحمها الإستعمار مطاردا للمجاهدين الذين كانوا مختبئين في قرية بالقرب من كراع البطمة توجد بها عشبة " الزعفران " بوفرة ، و قد أطلق المواطنون إسم زعفران على منطقة كراع البطمة لكي لا يعلم المستعمر مكان المجاهدين و منذ ذلك الحين أطلق على المنطقة إسم زعفران .

و قد كانت منطقة زعفران بلدية من سنة 1959 إلى غاية 1963 و بعد الإستقلال تم دمجها إلى البلدية الأم حاسي ببحج ، و أدرجت كبلدية من جديد خلال التقسيم الإداري الجديد بموجب القانون رقم 84 . 09 المؤرخ في 02 جمادى الأولى عام 1404 الموافق 04 فبراير سنة 1984 المتعلق بالتنظيم الإقليمي للبلاد المعدل و المتمم المادة 21 منه، الذي أدخل تغييرات عميقة في الخريطة الإدارية بحيث تم التعديل في عدد البلديات من 704 إلى 1540 بلدية أما عدد الولايات فقد إرتفع من 31 إلى 48 ولاية .

## الموقع الجغرافي

تقع شمال غرب ولاية الجلفة و حدودها كالاتي :

من الشمال : بلدية عين معبد و بلدية حاسي ببحج

من الجنوب : بلدية القديد و بلدية الشارف

من الغرب : بلدية زمالة الأمير عبد القادر ( ولاية تيارات ) و بلدية القرنييني

من الشرق : بلدية عين الإبل ، بلدية الجلفة و بلدية عين معبد

و تتربع بلدية الزعفران على مساحة تقدر بـ 121400 هكتار موزعة كالاتي :

التعيين	المساحة
الأراضي الفلاحية	25200 هكتار
الأراضي الرعوية	33700 هكتار
الحلفاء	31200 هكتار
الأراضي الغابية	9100 هكتار
الأراضي البور ( الزهرز و الحزام الرملي )	22200 هكتار

## الحالة الاجتماعية

بما أن بلدية زعفران بلدية ريفية يعتمد بعض سكانها ( و البالغ عددهم حسب آخر إحصاء رسمي حوالي 12792 نسمة ) على تربية المواشي و الفلاحة إلا أن هناك بعض المؤسسات متواجدة على مستوى تراب البلدية توظف عددا قليلا من العمال و إن أغلب مواطني هذه البلدية يعتمدون على صيغ التشغيل الهشة المعتمدة من طرف الدولة ( منحة الإدماج الإجتماعي ، منحة إدماج حاملي الشهادات ، جهاز المساعدة على الإدماج المهني ، ... ) و بما أن المبالغ القليلة التي تمنح لهذه الفئات غير كافية و لا تسد حاجياتهم إلا أنها تظل المتنافس الوحيد الذي تلجأ إليه جميع فئات البطالين و ذلك لعدم وجود هياكل و مؤسسات تستوعب و تحتوي اليد العاملة على مستوى البلدية .

## المناطق

توجد عدة مناطق بتراب البلدية نذكر منها :

ضاية البخور، الوسراية، القشقاش، واد القصب، الدويرة، الدار البيضاء، حليتي، كيريش  
نايثة حمزة، الطريفية، الغيشة، بئر التربة، الصفي، سد السباع، أمات البكرات، واجبة  
الدقيمة، عقراية، السفيفة، بومنزو، الخنفرة، مشيطو، عين الصفراء، المسر، المالحه  
القرارة، شعبة بن كربوع، حواص .

## أهم التجمعات السكنية :

التجمعات السكنية	عدد سكان التجمع	البعد عن مقر البلدية	خصوصيات المنطقة
ضاية البخور	1017	110 كلم	فلاحية رعوية
بئر التربة	462	40 كلم	جبلية فلاحية
الطريفية	467	20 كلم	فلاحية رعوية
الصفي	430	45 كلم	جبلية غابية فلاحية

## الهيكل التنظيمي لبلدية زعفران

تم بموجب مداولة للمجلس الشعبي البلدي لبلدية زعفران بتاريخ 2016/05/11 المصادقة على تعديل الهيكل التنظيمي لبلدية زعفران حيث تم تعديل محتوى المداولة رقم 164 بتاريخ 1994/08/13 و المصادق على مطابقتها من قبل والي ولاية الجلفة بتاريخ 1994/09/26 تحت رقم 253 .

فطبقا لمحتوى المادة 126 من القانون رقم 10/11 المؤرخ في 2011/07/22 المتعلق بالبلدية ، و كذا المرسوم التنفيذي رقم 344/11 المؤرخ في 2011/09/20 المتضمن القانون الأساسي الخاص بموظفي إدارة الجماعات الإقليمية و تماشيا مع عصنة الإدارة فقد تم استحداث بعض المصالح و المكاتب و الملحقات الإدارية فبعد أن كانت البلدية تحوي ثلاث مصالح و سبع مكاتب و ملحقة إدارية واحدة أصبح بها سبع مصالح و ستة وعشرون مكتب و أربع ملحقات إدارية موزعة كآلاتي :

. رئيس المجلس الشعبي البلدي

. ديوان رئيس المجلس الشعبي البلدي

. أمانة رئيس المجلس الشعبي البلدي

. البريد

. الشؤون القانونية و المنازعات

. الملحقات الإدارية

الملحقة الإدارية بمنطقة الطريفية

الملحقة الإدارية بمنطقة بئر التربة

الملحقة الإدارية بمنطقة الصفي

الملحقة الإدارية بمنطقة ضاية البخور

. الأمين العام للبلدية

. مكتب الاستقبال و التوجيه و الإحصائيات

. مكتب الأرشيف

- . مصلحة الميزانية و الشؤون الاقتصادية
- . مكتب المحاسبة و إعداد الميزانية
- . مكتب الأجور و المرتبات
- . مكتب الصفقات
- . مكتب الإيرادات
- . مصلحة تسيير الموارد البشرية
- . مكتب تسيير شؤون الموظفين
- . مكتب المسابقات و متابعة التكوين
- . مصلحة التنظيم و الشؤون العامة
- . مكتب الخدمة الوطنية
- . مكتب عقود بيع السيارات
- . مكتب الإنتخابات و الإحصاء
- . مكتب النظام العام
- . **المصلحة التقنية**
- . مكتب أملاك البلدية
- . مكتب تسيير الحاضرة و المخزن
- . مكتب الوقاية و الأمن و النقاوة العمومية
- . مكتب البناء و التعمير
- . مكتب الفلاحة
- . **مصلحة الحالة المدنية**
- . مكتب تسجيل عقود الميلاد و الزواج و الوفاة
- . مكتب استخراج شهادة الميلاد 12 الخاصة
- . مكتب المسح الضوئي و الحجز
- . **مصلحة البيومتری**
- . مكتب بطاقة التعريف الوطنية
- . مكتب جواز السفر

- . مكتب ترقيم المركبات
- . مصلحة الشؤون الإجتماعية و الثقافية و الرياضية
- . مكتب الشؤون الإجتماعية
- . مكتب الجمعيات و التنشيط الثقافي و الرياضي
- . مكتب برامج وكالة التنمية الإجتماعية

### القائمة العددية للمناصب المالية الحقيقية و الشاغرة لبلدية زعفران

أ . المناصب العليا			
المناصب الشاغرة	المناصب المشغولة	المناصب المالية	
0	1	1	الأمين العام للبلدية
6	1	7	رؤساء المصالح
26	0	26	رؤساء المكاتب
3	1	4	رئيس فرع بلدي
<b>35</b>	<b>3</b>	<b>38</b>	<b>المجموع</b>



ب . الأسلاك و الرتب			
الرتبة أو السلك	المناصب المالية	المناصب المشغولة	المناصب الشاغرة
متصرف إقليمي	2	2	0
ملحق رئيسي للإدارة الإقليمية	1	1	0
ملحق الإدارة الإقليمية	3	3	0
عون رئيسي للإدارة الإقليمية	4	4	0
عون الإدارة الإقليمية	8	8	0
عون مكتب للإدارة الإقليمية	2	2	0
كاتب الإدارة الإقليمية	2	2	0
محاسب الإدارة الإقليمية	1	1	0
تقني سامي في الإعلام الآلي للإدارة الإقليمية	1	1	0
تقني الإدارة الإقليمية في التسيير التقني و الحضري	1	1	0
عون النظافة و النقاوة العمومية	15	15	0
عامل مهني من الصنف الثاني	2	3	1
حارس توقيت كامل (عقد غير محدد المدة)	5	5	0
عامل مهني من المستوى الأول توقيت كامل (عقد محدد المدة)	21	21	0
عامل مهني من المستوى الأول توقيت جزئي (عقد محدد المدة)	2	2	0
حارس توقيت كامل (عقد محدد المدة)	5	5	0
سائق سيارات من المستوى الثاني توقيت كامل عقد محدد المدة)	5	5	0
المجموع :	80	81	1

بالإضافة لعدد من الموظفين المعيّنين على مستوى مصالح البلدية من طرف ولاية الجلفة ( على عاتق الدولة ) و عددهم 03 منهم ثلاث مهندسين و مساعد أمن و كذا موظف تابع للمصالح الفلاحية برتبة مستشار فلاح، و ملحق بلدي للرياضة معين من طرف مديرية الشباب و الرياضة.

ثانيا : عرض و تحليل البيانات الشخصية :

الجدول رقم 01 : يمثل جنس المبحوثين			
النسبة المئوية	التكرار	الجنس	
% 89.19	33	ذكر	الإجابة
% 10.81	4	أنثى	
% 100	37	المجموع	

من خلال الجدول يتضح لنا أن النسبة الأعلى في الإتجاه العام تحدد فئة الذكور بنسبة 89.19 % مقارنة بالإناث بنسبة 10.81 % و قد يرجع هذا التباين لطبيعة البلدية كونها مدينة صغيرة و محافظة و قد ينظر لعمل المرأة على أنه شيء منافي للعادات و التقاليد و لخصوصية المنطقة و هيمنة الطابع الذكوري في تولي الوظائف بالبلدية.

الجدول رقم 02 : يمثل سن المبحوثين			
النسبة المئوية	التكرار	السن	
% 5.41	2	من 18 إلى 25 سنة	الإجابة
% 37.83	14	من 26 إلى 35 سنة	
% 56.76	21	أكثر من 36 سنة	
% 100	37	المجموع	

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن الفئة العمرية تتوزع على ثلاثة فئات، فالإتجاه العام كان مقدرا بـ 21 مبحوث سنهم أكثر من 36 سنة، حيث يمثلون 56.76 % من مجموع عينة الدراسة، في حين تمثل فئة الموظفين من البالغ سنهم من 26 إلى 35 سنة نسبة 37.83 % لتليها الفئة العمرية من 18 إلى 25 سنة نسبة 5.41 % وإن دل على شيء فإنه يدل على أن المؤسسة تعتمد على مجموع الخبرات القديمة و متوسطي السن و الذين

تتراوح أعمارهم بين 26 إلى 35 سنة حيث جاءت نسبتهم 37.83 %، وهذا ما يفسر على أن المؤسسة لا تعتمد على الشباب بشكل كبير، و قد يرجع ذلك لقلّة المناصب المفتوحة بالبلدية بسبب ميزانيتها الضعيفة المعتمدة على إعانات الدولة و بعض الإيرادات المحدودة.

الجدول رقم 03 : يمثل الحالة العائلية			
النسبة المئوية	التكرار	الحالة العائلية	
13.52 %	5	أعزب	الإجابة
83.78 %	31	متزوج	
0 %	0	أرمل	
2.70 %	1	مطلق	
100 %	37	المجموع	

من خلال الجدول رقم (04) يتبين لنا بأن نسبة 37.83 % من المبحوثين متزوجون مقابل 13.52 % أعزب، و 2.70 % مطلق، و 0 % أرمل، و تدل النسبة الكبيرة للمتزوجين على الاستقرار الاجتماعي و الأسري و الذي يقابله بالضرورة إستقرار مهني، فالقيم و العادات الاجتماعية السائدة في المجتمع المحلي تشجع على الزواج و ينعكس على تشكيل الأسرة التي هي القاعدة الأساسية لبناء المجتمع، و العمال بالبلدية أغلبهم متزوجون، كذلك نقص الظواهر السلبية كالطلاق في المجتمع المحافظ على الروابط الأسرية والعائلية .

الجدول رقم 04 : يمثل الوظيفة الحالية		
النسبة المئوية	التكرار	الوظيفة الحالية
% 16.22	6	إطار
% 27.03	10	عون تحكم
% 56.75	21	عون تنفيذ
% 100	37	المجموع

من خلال الجدول أعلاه و الذي يشمل ثلاث فئات سوسيو مهنية تشكل الوظائف المشتغلة في البلدية نجد أن نسبة أعوان التنفيذ هي أكبر فئة حيث قدر عددهم بـ 21 مبحوث و بنسبة قدرت بـ 56.75 %، تليها نسبة أعوان التحكم و يقدر عددهم بـ 10 مبحوثين و بنسبة قدرت بـ 27.03 % ، و قدرت نسبة الإطارات بـ 06 مبحوثين و بنسبة قدرت بـ 16.22 %، إذ يتضح لنا أن البلدية تعتمد بشكل كبير على أعوان التنفيذ و يمثلون قاعدة كبيرة في البلدية، و ذلك لحاجات مختلف مصالح البلدية لمثل هذه الوظيفة بشكل كبير و اعتمادها عليهم، و هذا ما نجده في كل المؤسسات الخدمائية و الإدارات التي تتعامل مع المواطنين بصورة كبيرة و منتظمة، و كذا تليها الأعوان المتحكمون لما تلعبه هذه الفئة الإدارية في تسيير المصالح عن طريق العمل التقني و البرمجي للمعدات و الآلات التكنولوجية المستخدمة في مصالح البلدية، و مراقبة العمليات و متابعة الأنشطة لتقديم أفضل الخدمات للمواطنين و للرفع من الأداء الوظيفي.

الجدول رقم 05 : يمثل الأقدمية في العمل			
النسبة المئوية	التكرار	الأقدمية	
29.73 %	11	أقل من 5 سنوات	الإجابة
24.33 %	9	من 6 إلى 10 سنوات	
13.51 %	5	من 11 إلى 15 سنة	
32.43 %	12	أكثر من 16 سنة	
100 %	37	المجموع	

يتضح من الجدول أن نسبة من لديهم سنوات الخبرة أكثر من 16 سنة أكبر نسبة حيث بلغت 32.43 %، بينما حصلت الفئة من 11 إلى 15 سنة على نسبة 13.51% و حصلت الفئة من 06 إلى 10 سنوات على نسبة 24.33 % و تمثل فئة المبحوثين حديثي العهد بالعمل في البلدية أو الذين تقل أقدميتهم في العمل عن 05 سنوات 29.73 % و هي نسبة كبيرة، و هذا ما يدل أن البلدية تعتمد على عمالها أصحاب الخبرة، و أن أغلب الموظفين لهم خبرة طويلة، مما يساهم في كسبهم خبرة في العمل و إتقان، حيث تصبح الأعمال الموجهة لهم و المهام الموكلة بديهية و روتينية، كذلك تعتمد على موظفين جدد و هو ما يعني أنهم خريجون جدد لهم مستوى علمي مقبول يوظف في استخدام التكنولوجيا و ما تتطلبه التقنية من معارف و مهارات تتوافق و المناصب الشاغرة، فالخبرة المهنية تساعد على التحكم الجيد في تكنولوجيا الإتصال بسبب الممارسة المهنية لفترات العمل الطويلة و هذا ما ينعكس على الفعالية الأدائية للموظف و هذا لا يعني عدم الإهتمام بالموارد البشري الكفء لضخ دماء جديدة في البلدية و مصالحها و لإستغلال التقنيات الحديثة و المعاصرة في التكنولوجيا لزيادة الأداء و سرعة التنفيذ في العمل و التخفيف من الأعباء و الصعوبات.

## تحليل البيانات الشخصية :

- 1/ **جنس المبحوثين** : أغلب المبحوثين هم ذكور بنسبة بلغت 89.19 % مقابل 10.81 % إناث، و هو أمر عائد لتقاليد و عادات المدن الصغيرة و كذا لخصوصية المنطقة، حيث يهيمن الطابع الذكوري على تولي الوظائف بالبلدية.
- 2/ **سن المبحوثين** : أكثر من نصف المبحوثين أعمارهم تفوق 36 سنة حيث قدرت نسبتهم بـ 56.76 % ليأتي من تتراوح أعمارهم من 26 إلى 35 سنة في المرتبة الثانية بنسبة 37.83 % في حين بلغت نسبة العمال المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم من 18 إلى 25 سنة 5.41 %، و يرجع سبب معدل الأعمار الكبير نسبيا لسياسات التوظيف المعتمدة، و كذا عدم إمكانية فتح مناصب عمل جديدة لفئة الشباب بسبب ضعف ميزانية البلدية و شح مواردها.
- 3/ **الحالة العائلية للمبحوثين** : أغلب المبحوثين متزوجون و نسبتهم بلغت 83.78 % مقابل 13.52 % أعزب، و يرجع ذلك للقيم و العادات الإجتماعية السائدة في المجتمع المحلي، حيث يتم التشجيع على الزواج، كذلك بسبب الإستقرار المهني و الإجتماعي للمبحوثين، و بوجود مطلق واحد بين المبحوثين يتبين لنا نقص الظواهر السلبية و مظاهر التفكك الأسري.
- 4/ **الوظيفة الحالية للمبحوثين** : تشمل البلدية ثلاث فئات سوسيو مهنية، حيث يتجاوز أعوان التنفيذ النصف بنسبة بلغت 56.75 % في حين يمثل أعوان التحكم نسبة 27.03 % مقابل 16.22 % و هو ما يتماشى مع الدور المنوط بالبلدية كونها مؤسسة تعنى بتقديم خدمات للمواطنين و هو ما يستوجب وجود عدد كبير من أعوان التنفيذ، في حين يقتصر دور الإطارات و أعوان التحكم على تأطير العمل و ضمان السير الحسن لمختلف مصالح و مكاتب البلدية.
- 5/ **الأقدمية في العمل** : هناك مزيج بالبلدية بين أصحاب الخبرات 32.43 % و بين العمال الجدد من خريجي الجامعات و مراكز التكوين المتحكمين في تكنولوجيا الإتصال 29.73 % و كذا أصحاب الخبرة المتوسطة من 6 إلى 10 سنوات بنسبة قدرت بـ 24.33 % و هو ما يعود بالفائدة على العمل و أداء البلدية عموما.

ثانيا - تحليل بيانات الفرضية الأولى :

الجدول رقم 06 : ملائمة تقديم الخدمات و تكنولوجيا الإتصال المستخدمة			
النسبة المئوية	التكرار	ملائمة تقديم الخدمات	الإجابة
% 78.38	29	نعم	
% 21.62	8	لا	
% 100	46	المجموع	

يتضح من خلال الجدول رقم (06) بأن 78.38 % من المبحوثين يرون أن تقديم الخدمات يتلاءم مع تكنولوجيا الإتصال المستخدمة في حين يرى 21.62 % أن تقديم الخدمات لا يتلاءم مع تكنولوجيا الإتصال المستخدمة.

و من خلال القراءة الإحصائية يتضح لنا أن هناك رضا بين المبحوثين عن دور تكنولوجيا الإتصال المستخدمة بالبلدية في تقديم الخدمات، و يتمثل هذا في التحسينات التي أضفتها تكنولوجيا الإتصال على العمل بالبلدية و تسهيل العمل و تذليل الصعوبات الروتينية التي كانوا يعانون منها قبل إعتقاد تقنيات و وسائل تكنولوجيا ملائمة لطبيعة مهام البلدية و هو تقديم الخدمات للمواطنين.

الجدول رقم 07 : رأي المبحوثين المجيبين بعدم ملائمة تقديم الخدمات مع تكنولوجيا الإتصال المستخدمة			
النسبة المئوية	التكرار	رأي المجيبين بـ لا	الإجابة
% 12.50	1	وجود ضغوط في العمل	
% 62.50	5	عدم توفر المهارات اللازمة	
% 25.0	2	ضعف في تكوين العامل	
% 100	8	المجموع	

من خلال القراءة الإحصائية للجدول رقم (07) يظهر لنا أن آراء المبحوثين تنقسم إلى إلى عدم تلاءم تقديم الخدمات مع تكنولوجيا الإتصال المستخدمة بـ 62.50 % منهم يرجع ذلك بسبب عدم توفر المهارات اللازمة في حين يؤكد 25.0 % منهم أن السبب يعود لضعف تكوين العامل في ميدان إستخدام تكنولوجيا الإتصال، أما بقية المبحوثين و الذين يمثلون نسبة 62.50 % فيرون أن السبب هو وجود ضغوط في العمل.

من خلال القراءة الإحصائية يتضح لنا أن أكبر عائق يمكن أن يواجه إستخدام تكنولوجيا الإتصال و يضعف من دورها في تحسين تقديم الخدمات بالبلدية هو عدم توفر المهارات اللازمة للتعامل مع مختلف التقنيات و التطبيقات الخاصة بتكنولوجيا الإتصال و السبب يعود لضعف تكوين العامل في ميدان إستخدام تكنولوجيا الإتصال و هو ما قد يؤدي إلى ظهور ضغوط في العمل.

الجدول رقم 08 : رأي المبحوثين حول وجود عوائق في تأدية مهامهم			
وجود عوائق	التكرار	النسبة المئوية	الإجابة
نعم	6	16.22 %	
لا	23	62.16 %	
أحيانا	8	21.62 %	
المجموع	37	100 %	

يوضح لنا الجدول أن 62.50 % من المبحوثين يقرون بعدم وجود عوائق في تأدية مهامهم، أما 21.62 % فأجابوا أنهم أحيانا يواجهون عوائق عند تأديتهم لمهامهم، فيما نفي 16.22 % من المبحوثين وجود أي عوائق، و هناك دلالة إيجابية على أنه لا توجد عوائق في تأدية المهام الموكلة للموظف و بالتالي الإجراءات الرقابية تترك للضمير المهني فالعملية الأدائية تتصف بالمرونة و الديناميكية و العملية الإتصالية و التنظيمية تتماشى مع طبيعة العمل، و يعود ذلك لتوفر الإمكانيات البشرية و المادية و التقنية اللازمة لتسهيل العمل.



الجدول رقم 09 : رأي المجيبين حول طبيعة العوائق			
النسبة المئوية	التكرار	طبيعة العوائق	الإجابة
50.0 %	7	تقنية	
14.29 %	2	مناخ عمل سيء	
35.71 %	5	نقص التجهيزات	
100 %	14	المجموع	

يبين لنا الجدول أن 50.0 % من المبحوثين المجيبين بوجود عوائق في تأدية المهام يرجعون ذلك للعوائق التقنية، أما 35.71 % فأجابوا أن نقص التجهيزات هو الطابع الغالب على العوائق، في حين يرى 14.29 % من المبحوثين أن طبيعة العوائق تتمثل أساسا في مناخ العمل السيء.

من خلال ما سبق ذكره من القراءة الإحصائية يتبين لنا أن هناك عوائق تحد من أداء العمل و تحول دون تأدية العامل لمهامه و هي في الغالب عوامل تقنية مما يدل على عدم التمكن بالقدر الكافي من التقنية و التي هي حديثة النشأة في البلدية، كذلك يؤثر نقص التجهيزات أو إحتكارها لدى فئة معينة من العمال بالسلب على أداء المهام و مناخ العمل.

الجدول رقم 10 : مدى إلتزام المبحوثين بأوقات العمل الرسمية			
النسبة المئوية	التكرار	الإلتزام بأوقات العمل الرسمية	الإجابة
75.67 %	28	ألتزم	
8.11 %	3	لا ألتزم	
16.22 %	6	أحيانا	
100 %	37	المجموع	

يبين لنا الجدول أن 75.67 % من المبحوثين أجابوا بأنهم يلتزمون بأوقات العمل الرسمية، أما 8.11 % فأجابوا أنهم لا يلتزمون بأوقات العمل الرسمية، في حين أن 16.67 % من المبحوثين يلتزمون أحيانا بأوقات العمل الرسمية. و هو دلالة على إنخفاض معدل الغيابات وسط عمال البلدية.

من خلال القراءة الإحصائية نجد أن هناك دلالة على إنخفاض معدل الغيابات وسط عمال البلدية، بسبب قلة ضغوط العمل و مناخ العمل المشجع على المبادرة و كذا بيئة العمل الجيدة المتمسة بالتعاون و التي تنمي الشعور بالمسؤولية لدى العمال تجاه عملهم و مهامهم، و تقديم خدمة في مستوى الإمكانيات التكنولوجية المتوفرة و في مستوى تطلعات المواطنين.

الجدول رقم 11 : شعور المبحوثين بالراحة و الرضا في عملهم			
النسبة المئوية	التكرار	الشعور بالراحة و الرضا	
72.97 %	27	نعم	الإجابة
5.41 %	2	لا	
21.62 %	8	أحيانا	
100 %	37	المجموع	

من خلال الجدول رقم (11) يتضح لنا أن 72.97 % من المبحوثين يشعرون بالراحة و الرضا في عملهم و هي نسبة كبيرة و مؤشر هام عن جودة مناخ العمل، أما 5.41 % فأجابوا أنهم لا يشعرون بالراحة و الرضا في عملهم و هي نسبة صغيرة مقارنة بسابقتها، في حين أن 21.62 % من المبحوثين يشعرون أحيانا بالراحة و الرضا في عملهم. من خلال قراءة بيانات الجدول الشعور العام بالراحة و الرضا لدى عمال مقر البلدية أثناء ممارسة عملهم و هو مؤشر و دليل على أن مناخ العمل عرف تحسنا كبيرا بعد إدراج تكنولوجيا الإتصال في مختلف المصالح و المكاتب مما يساهم في تسهيل المهام و

إختصار الوقت و التقليل من حجم العمل بفضل التقنيات الحديثة، و هو ما يؤثر بالإيجاب على راحة العامل و ينمي شعوره بالرضا عن أداءه و عن بيئة عمله.

الجدول رقم 12 : دور تكنولوجيا الإتصال في تطوير و تحسين العمل			
النسبة المئوية	التكرار	تؤدي تكنولوجيا الإتصال إلى تطوير و تحسين العمل	
86.49 %	32	نعم	الإجابة
0 %	0	لا	
13.51 %	5	أحيانا	
100 %	37	المجموع	

الجدول رقم (12) يوضح لنا أن 86.49 % من المبحوثين يرون أن تكنولوجيا الإتصال تؤدي إلى تطوير و تحسين العمل، أما 13.51 % فأجابوا أن تكنولوجيا الإتصال تؤدي إلى تطوير و تحسين العمل و لكن أحيانا فقط، و الملفت أنه لا يوجد مبحوث نفى دور تكنولوجيا الإتصال في تطوير و تحسين العمل حيث بلغت نسبة المجيبين بـ لا 0 %.

من خلال القراءة الإحصائية يتبين لنا أن لتكنولوجيا الإتصال دور كبير في تطوير العمل و تحسينه بفضل ميزات و خصائصها و أساليبها المتطورة التي تعمل على تسهيل العمل و إضفاء المرونة عليه و تذليل الإجراءات و إختزالها أي إختصار الوقت و المسافة و الجهد، و هو ما يؤدي إلى تحسين الخدمات المقدمة من طرف البلدية للمواطنين الذي يعتبر الهدف الأول للبلدية بإعتبارها الجماعة الإقليمية الأقرب إليه و الأكثر تعاملًا معه و كل هذا تحت مسمى تقريب الإدارة من المواطن.

الجدول رقم 13 : مظاهر تطور و تحسين العمل بسبب تكنولوجيا الإتصال			
النسبة المئوية	التكرار	مظاهر تطور و تحسين العمل بسبب تكنولوجيا الإتصال	
10.81 %	4	نقص الشكاوي حول تقديم الخدمات للمواطنين	الإجابة
62.16 %	23	السرعة في إنجاز وتأدية الوظيفة	
27.03 %	10	التخفيف من ضغوط العمل	
100 %	37	المجموع	

يرجع المبحوثون تطور و تحسن العمل بسبب تكنولوجيا الإتصال إلى عدة أسباب و مظاهر لكن نسبة كبيرة منهم بلغت 62.16 % ترى أن أهم ميزة هي السرعة في إنجاز و تأدية الوظيفة أو الخدمة للمواطن، أما 27.03 % فيرون أن التخفيف من ضغوط العمل أكبر فائدة عادت بها تكنولوجيا الإتصال على العمل، فيما أجاب 10.81 % أن نقص الشكاوي حول تقديم الخدمات للمواطنين يشكل أوضح مظاهر تحسن و تطور العمل. يتضح لنا من خلال القراءة الإحصائية أن دور تكنولوجيا الإتصال المستخدمة في تطوير و تحسين العمل يرجع إلى عدة أسباب و مظاهر أهمها ميزة السرعة في إنجاز و تأدية الوظيفة أو الخدمة للمواطن، بالإضافة التخفيف من ضغوط العمل و التي هي نتيجة للتحسينات التي أضفتها تقنيات تكنولوجيا الإتصال على مختلف مناحي العمل و نقص الشكاوي حول تقديم الخدمات للمواطنين الأمر الذي يشكل أوضح مظاهر تحسن و تطور العمل بفضل تكنولوجيا الإتصال.

الجدول رقم 14 : الحصول على كافة المعلومات و المعطيات في وقتها			
النسبة المئوية	التكرار	الحصول على كافة المعلومات و المعطيات في وقتها	
83.78 %	31	نعم	الإجابة
16.22 %	6	لا	
100 %	37	المجموع	

و فيما يخص سؤال المبحوثون حول حصولهم على كافة المعلومات و المعطيات في وقتها أم لا فقد أجاب 83.78 % منهم بأنهم يتحصلون على كافة المعلومات و المعطيات في وقتها، عكس 16.22 % من المبحوثين فيرون أنهم لا يتحصلون على كافة المعلومات و المعطيات في وقتها، و تدل النسبة الكبيرة للمجيبين بـ نعم على سلاسة و مرونة تقنيات و آليات تكنولوجيا الإتصال الحديثة المستخدمة بالبلدية. توضح القراءة الإحصائية أنه دور تقنيات و آليات تكنولوجيا الإتصال التي ساهمت في تحسين و تقوية قنوات الإتصال بالبلدية و هو ما كان له دور كبير في مرونة و فعالية الشبكة الإتصالية بين مختلف المصالح و المكاتب، الأمر الذي أدى إلى توفر المعلومات و المعطيات لدى العمال في وقتها مما يسرع و يسهل تأديتهم لمهامهم، و كل هذا بفضل منظومة الشبكات التي تعتمدها البلدية و كذا المصالح المركزية مثل الأنترنت و الأنترنت بالإضافة إلى الفاكس و الهاتف.

الجدول رقم 15 : حجم المهام الموكلة للمبحوثين			
النسبة المئوية	التكرار	توكل لك مهام كثيرة	
32.43 %	12	نعم	الإجابة
40.54 %	15	لا	
27.03 %	10	أحيانا	
100 %	37	المجموع	

و فيما يخص سؤال المبحوثون حول حجم المهام الموكلة لهم فقد أجاب 32.43 % منهم بأنه يتم توكل مهام كثيرة لهم، فيما أجاب 40.54 % من المبحوثين أنهم لا يكفون بمهام كثيرة غير مهامهم و وظائفهم الإعتيادية، و يتلقى 27.03 % من المبحوثين مهام كثيرة أحيانا.

القراءة الإحصائية للجدول تبين لنا أن دور إستخدام تكنولوجيا الإتصال في التخفيف من حجم المهام الموكلة للعمال، حيث أن أهم ميزة لتكنولوجيا الإتصال هي إختزال عدة إجراءات ورقية مكتبية في إجراء إلكتروني واحد بسيط و بالتالي ينقص حجم العمل و المهام، كذلك ميزة إختصار الوقت و الجهد لتكنولوجيا الإتصال من شأنها تخفيف المهام أو حتى المساهمة في تخفيف الجهد التي تتطلبه المهمة أو الوظيفة.

الجدول رقم 16 : نقص أو تخفيف التعب و الإرهاق في العمل			
نتيجة استخدام تكنولوجيا الإتصال			
النسبة المئوية	التكرار	/	
% 83.78	31	نعم	الإجابة
% 5.41	2	لا	
% 10.81	4	أحيانا	
% 100	37	المجموع	

يبين الجدول رقم (16) رأي للمبحوثين حول نقص أو تخفيف التعب و الإرهاق في العمل نتيجة استخدام تكنولوجيا الإتصال و قد جاءت النسب صريحة و مقرة على أن إستخدام تكنولوجيا الإتصال و الإستعانة بمختلف تقنياتها قد أضفى نقصا في حجم التعب و الإرهاق في العمل، حيث أجاب 83.78 % من المبحوثين أن التعب و الإرهاق في العمل الذي كانوا يعانون منهم قبل إدخال تكنولوجيا الإتصال قد خف و نقص، و أشار 5.41 % من المبحوثين فقط بعدم صحة ذلك و أن تكنولوجيا الإتصال لم تساهم في تخفيف التعب و الإرهاق، في حين أجاب 10.81 % منهم أن إستخدام تكنولوجيا الإتصال أحيانا يخفف من التعب و الإرهاق في العمل.

الجدول رقم 17 : علاقة السن مع وجود عوائق أثناء تأدية المهام				
المجموع	وجود عوائق أثناء تأدية المهام			سن المبحوثين
	أحيانا	لا	نعم	
2	0	2	0	من 18 إلى 25 سنة
% 100	% 0	% 100	% 0	
14	2	11	1	من 26 إلى 35 سنة
% 100	% 14.29	% 78.57	% 7.14	
21	6	10	5	أكثر من 36 سنة
% 100	% 28.57	% 47.62	% 23.81	
37	8	23	6	المجموع
% 100	% 21.62	% 62.16	% 16.22	

يوضح الجدول رقم (17) العلاقة بين سن المبحوثين و مدى مواجهة عوائق أثناء تأدية المهام، و من خلال القراءة الإحصائية للجدول يتبين الإتجاه العام للمبحوثين و بنسبة قدرت ب 62.16 % للمبحوثين الذين أجابوا بعدم وجود عوائق أثناء تأدية مهامهم تدعمها نسبة 100 % من المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم من 18 إلى 25 سنة لتليها الفئة التي يتراوح أعمارها من 26 إلى 35 سنة بنسبة قدرت ب 78.57 %، و تأتي في المرتبة الثانية فئة المبحوثين الذين أجابوا بأنهم يواجهون أحيانا عوائق أثناء تأدية مهامهم و بنسبة قدرت ب 28.57 % من المبحوثين الذين تفوق أعمارهم 36 سنة، في حين جاء المبحوثون الذين تتراوح أعمارهم من 26 إلى 35 سنة في المرتبة الثانية بنسبة قدرت ب 14.29 %، و يتضح لنا أن كل المبحوثين الذين تبلغ أعمارهم من 18 إلى 25 سنة أقرروا بعدم مواجهة أي عوائق أثناء تأدية مهامهم نهائيا، و فيما يخص المبحوثين الذين أجابوا بوجود عوائق أثناء تأدية مهامهم و نسبتهم 16.22 % من المبحوثين فيتوزعون على فئة الذين تفوق أعمارهم 36 سنة بنسبة قدرت ب 23.81 %، في حين جاء المبحوثون الذين تتراوح أعمارهم من 26 إلى 35 سنة في المرتبة الثانية بنسبة قدرت ب



7.14 %، أما المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم من 18 إلى 25 سنة فقد أكدوا عدم مواجهتهم أي عوائق أثناء تأدية مهامهم.

من خلال ما سبق ذكره من قراءة إحصائية يتبين لنا أن إدخال تكنولوجيا الإتصال بتقنياتها و تطبيقاتها قد أضفى سهولة و مرونة على العمل و قضى بشكل كبير على كل ما يمكنه أن يشكل هاجسا أو عائقا لدى العمال، كما ساهمت تكنولوجيا الإتصال في تحسين مناخ العمل مما يعود بالإيجاب على راحة العمال و شعورهم بالرضا و بالتالي تحسين الأداء و زيادة فعاليته، رغم وجود بعض السلبيات المحصورة في المشاكل التقنية التي تمس التجهيزات و التطبيقات الخاصة بتكنولوجيا الإتصال الموظفة في البلدية.

الجدول رقم 18 : علاقة الأقدمية في العمل مع الإلتزام بأوقات العمل الرسمية				
المجموع	الإلتزام بأوقات العمل الرسمية			الأقدمية في العمل
	أحيانا	لا ألتزم	ألتزم	
11	1	0	10	أقل من 5 سنوات
% 100	% 9.09	% 0	% 90.91	
9	0	0	9	من 6 إلى 10 سنوات
% 100	% 0	% 0	% 100	
5	2	1	2	من 11 إلى 15 سنة
% 100	% 40.0	% 20.0	% 40.0	
12	3	2	7	أكثر من 16 سنة
% 100	% 25.0	% 16.67	% 58.33	
37	6	3	28	المجموع
% 100	% 16.22	% 8.11	% 75.67	

يوضح الجدول رقم (18) العلاقة بين أقدمية المبحوثين في العمل و مدى إلتزامهم بأوقات العمل الرسمية، و من خلال القراءة الإحصائية للجدول يتبين الإتجاه العام للمبحوثين و

بنسبة قدرت بـ 75.67 % للمبحوثين الذين أجابوا بالتزامهم بأوقات العمل الرسمية مدعم بنسبة 90.91 % من المبحوثين الذين تقل أقدميتهم عن 5 سنوات و بنسبة 100 % من المبحوثين الذين تتراوح أقدميتهم من 6 إلى 10 سنوات، في حين يأتي المبحوثين الذين أجابوا بالتزامهم أحيانا بأوقات العمل الرسمية في المرتبة الثانية بنسبة قدرت بـ 16.22 % موزعين على الفئات التي تمثل الأقدمية في العمل، حيث يلتزم أحيانا 40.0 % من المبحوثين الذي تتراوح أقدميتهم في العمل من 11 إلى 15 سنة و 25.0 % من المبحوثين الذين تفوق أقدميتهم 16 سنة و 9.09 % من المبحوثين الذين تقل أقدميتهم في العمل عن 5 سنوات، أما المبحوثين الذي لا يلتزمون بأوقات العمل الرسمية و تقدر نسبتهم بـ 8.11 % فيدعمها 20.0 % ممن تتراوح أقدميتهم من 11 إلى 15 سنة ثم بنسبة قدرت بـ 16.67 % من المبحوثين الذين تفوق أقدميتهم في العمل 16 سنة. من خلال ما سبق ذكره من قراءة إحصائية يتبين لنا أن مساهمة تقنيات و تطبيقات تكنولوجيا الإتصال في تحسين ظروف العمل و الحد من الضغوط المترتبة عن أداء المهام الموكلة قد إنعكس بالإيجاب على إلتزام المبحوثين بأوقات العمل الرسمية و قلل بشكل كبير من الغياب و التأخر عن العمل.

و الفئة من 6 إلى 10 سنوات هي الفئة الأكبر من حيث الإلتزام و التقيد بأوقات العمل الرسمية من الدخول إلى العمل إلى العمل و هذه الفئة تعتبر الفئة المتوسطة من حيث الأقدمية في العمل و هي مؤشر على أن العمال حديثي العهد بالوظيفة لهم الرغبة بإحترام النظام الداخلي للمؤسسة، إلا أنه و في المقابل و نظرا للروتين و توالي السنين في العمل أدى بالفئة الأقدم إلى عدم الإلتزام بالعمل نظرا للتغيرات في ظروف العمل.

الجدول رقم 19 :				
علاقة الوظيفة الحالية مع شعور المبحوثين بالراحة و الرضا في عملهم				
المجموع	الشعور بالراحة و الرضا في العمل			الوظيفة الحالية
	أحيانا	لا	نعم	
6	1	0	5	إطار
% 100	% 16.67	% 0	% 83.33	
10	2	1	7	عون تحكم
% 100	% 20.0	% 10.0	% 70.0	
21	5	1	15	عون تنفيذ
% 100	% 23.81	% 4.76	% 71.43	
37	8	2	27	المجموع
% 100	% 21.62	% 5.41	% 72.97	

يوضح الجدول رقم (19) العلاقة بين الوظيفة الحالية و شعورهم بالراحة و الرضا في عملهم، و من خلال القراءة الإحصائية للجدول يتبين الإتجاه العام للمبحوثين و بنسبة قدرت بـ 72.97 % للمبحوثين الذين يشعرون بالراحة و الرضا في العمل تدعمه نسبة 83.33 % من الإطارات و كذا نسبة 71.43 % من أعوان التنفيذ، و نسبة 70.0 % من أعوان التحكم، في حين تشمل النسبة المقدرة بـ 21.62 % من المبحوثين و التي تمثل المبحوثين الذين يشعرون أحيانا بالراحة و الرضا في العمل نسبة 23.81 % من أعوان التنفيذ و 20.0 % من أعوان التحكم، أما الإطارات فتقدر نسبتهم بـ 16.67 % أي النسبة الأقل، و قدرت نسبة المبحوثين الذي لا يشعرون بالراحة و الرضا في عملهم بـ 5.41 % و تتشكل من 10.0 % من أعوان التحكم و 4.76 % من أعوان التنفيذ و لا يوجد من بين الإطارات من لا يشعر بالراحة و الرضا في عمله.

من خلال ما سبق ذكره من قراءة إحصائية يتبين لنا أن كل المؤشرات تؤكد الشعور بالراحة و الرضا عن العمل عند العمال و هذا بسبب المناخ الصحي و الحسن للعمل و المهام المرتبطة بالوظيفة، كذلك يتجلى دور تكنولوجيا الإتصال في القضاء على ضغوط

العمل و التي من شأنه توليد شعور إيجابي لدى العمال و هو عدم التعب و الرضا الوظيفي.

الجدول رقم 20 :				
علاقة الوظيفة الحالية مع مظاهر تطور و تحسين العمل بسبب تكنولوجيا الإتصال				
المجموع	مظاهر تطور و تحسين العمل بسبب تكنولوجيا الإتصال			الوظيفة الحالية
	التخفيف من ضغوط العمل	السرعة في إنجاز و تأدية الوظيفة	نقص الشكاوي حول تقديم الخدمات للمواطنين	
6	0	2	4	إطار
% 100	% 0	% 33.33	% 66.67	
10	2	8	0	عون تحكم
% 100	% 20.0	% 80.0	% 0	
21	8	13	0	عون تنفيذ
% 100	% 38.10	% 61.90	% 0	
37	10	23	4	المجموع
% 100	% 27.03	% 62.16	% 10.81	

يوضح الجدول رقم (20) العلاقة بين الوظيفة الحالية و مظاهر تطور و تحسين العمل بسبب تكنولوجيا الإتصال حسب المبحوثين، و من خلال القراءة الإحصائية للجدول يتبين الإتجاه العام للمبحوثين بنسبة قدرت ب 62.16 % و هو أن أهم ميزة هي السرعة في إنجاز و تأدية الوظيفة مدعم بنسبة قدرت ب 80.0 % من مجموع أعوان التحكم تليه نسبة 61.90 % من أعوان التنفيذ و كذا نسبة 33.33 % من الإطارات ، في حين يأتي الرأي القائل بأن أهم مظهر لتطور و تحسين العمل بسبب تكنولوجيا الإتصال هو التخفيف من ضغوط العمل ثانيا بنسبة 27.03 % و يشمل 38.10 % من أعوان التنفيذ و 20.0 % من أعوان التحكم في حين لا يرى الإطارات ذلك، أما المبحوثين

الذين يرون أن أهم ميزة هي نقص الشكاوي حول تقديم الخدمات للمواطنين فتقدر نسبتهم بـ 10.81 % أي النسبة الأقل و جميعهم من الإطارات.

من خلال ما سبق ذكره من قراءة إحصائية يتبين لنا إختلاف مظاهر تطور و تحسين العمل بسبب تكنولوجيا الإتصال حسب الموقع داخل البلدية و الهيكل التنظيمي لإدارتها فأعوان التنفيذ و الذين ترتبط مهامهم بالتعاملات المباشرة سواء مع تكنولوجيا الإتصال أو المواطنين يلمسون ذلك من خلال السرعة في إنجاز و و تأدية الوظيفة و التخفيف من ضغوط العمل، و بدرجة أقل يذهب أعوان التحكم إلى هذا الرأي، لكن فئة الإطارات توضح بأن أهم ميزة هي نقص الشكاوي حول تقديم الخدمات للمواطنين و أمر طبيعي بحكم أن أغلب الإطارات هم مسؤولون و رؤساء مصالح و مكاتب و دورهم الإشراف و التأيير و العمل على تجسيد أهداف البلدية و هي تقديم خدمات ذات جودة تحقق رضا المواطنين.

الجدول رقم 21 : علاقة السن مع حجم المهام الموكلة				
المجموع	توكل لك مهام كثيرة			سن المبحوثين
	أحيانا	لا	نعم	
2	1	0	1	من 18 إلى 25 سنة
% 100	% 50.0	% 0	% 50.0	
14	2	7	5	من 26 إلى 35 سنة
% 100	% 14.29	% 50.0	% 35.71	
21	7	8	6	أكثر من 36 سنة
% 100	% 33.33	% 38.10	% 28.57	
37	10	15	12	المجموع
% 100	% 27.03	% 40.54	% 32.43	

يوضح الجدول رقم (21) العلاقة بين سن المبحوثين و حجم المهام التي توكل لهم، و من خلال القراءة الإحصائية للجدول يتبين الإتجاه العام للمبحوثين بنسبة قدرت ب 40.54 % لا توكل لهم مهام كثيرة من بينهم نصف المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم من 26 إلى 35 سنة و 38.10 % ممن تفوق أعمارهم 36 سنة، في حين أن يأتي المبحوثون الذين توكل لهم مهام كثيرة في المرتبة الثانية بنسبة تقدر ب 32.43 % يتشكلون من نصف المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم من 18 إلى 25 سنة و 35.71 % ممن تتراوح أعمارهم من 26 إلى 35 سنة و بنسبة 28.57 % من المبحوثين الذين تفوق أعمارهم 36 سنة، أما المبحوثين الذين توكل لهم أحيانا مهام كثيرة قدرت نسبتهم ب 27.03 % من مجموع المبحوثين و يتكونون من نصف المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم من 18 إلى 25 سنة و 33.33 % ممن تفوق أعمارهم 36 سنة و 14.29 % من المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم من 26 إلى 35 سنة.

من خلال ما سبق ذكره من قراءة إحصائية يتبين لنا أن التحسينات التي عرفها العمل بالبلدية قد ألفت بظلالها على حجم المهام و الوظائف التي يعنى بها العمال و هذا من إيجابيات تكنولوجيا الإتصال حيث تختزل العديد من الإجراءات و الوثائق بفضل إدخال التقنية التكنولوجية على مختلف المرافق و المصالح و الخدمات المقدمة، في حين أنه يتوافق حجم المهام الموكلة مع الأقدمية في العمل و الوظيفة الحالية إن ربطنا السن بها فتوكل لهم مهام أكثر من غيرهم لكنها مقارنة مع الإتجاه العام للمبحوثين تكاد تكون مهام عادية مرتبطة مع طبيعة وظيفة و موقع كل عامل.

الجدول رقم 22 : علاقة الأقدمية في العمل مع نقص أو تخفيف التعب و الإرهاق في العمل نتيجة استخدام تكنولوجيا الإتصال				
المجموع	يؤدي استخدام تكنولوجيا الإتصال إلى نقص أو تخفيف التعب و الإرهاق			الأقدمية في العمل
	أحيانا	لا	نعم	
11	1	0	10	أقل من 5 سنوات
% 100	% 9.09	% 0	% 90.91	
9	1	0	8	من 6 إلى 10 سنوات
% 100	% 11.11	% 0	% 88.89	
5	0	0	5	من 11 إلى 15 سنة
% 100	% 0	% 0	% 100	
12	2	2	8	أكثر من 16 سنة
% 100	% 16.67	% 16.67	% 66.66	
37	4	2	31	المجموع
% 100	% 10.81	% 5.41	% 83.78	

يوضح الجدول رقم (22) العلاقة بين الأقدمية في العمل و رأي المبحوثين حول ما إذا كان استخدام تكنولوجيا الإتصال يؤدي إلى نقص أو تخفيف التعب و الإرهاق في العمل، و من خلال القراءة الإحصائية للجدول يتبين الإتجاه العام للمبحوثين بنسبة قدرت بـ 83.78% يرون أن استخدام تكنولوجيا الإتصال يؤدي إلى نقص أو تخفيف التعب و الإرهاق في العمل و يدعم هذا الإتجاه كل المبحوثين الذين تتراوح أقدميتهم في العمل من 11 إلى 15 سنة و 90.91% من المبحوثين الذين تقل أقدميتهم عن 5 سنوات كذلك و 88.89% ممن تتراوح أقدميتهم من 6 إلى 10 سنوات و 32.43% ممن تفوق أقدميتهم 16 سنة، في حين قدرت نسبة من يرون أن استخدام تكنولوجيا الإتصال يؤدي

أحيانا إلى نقص أو تخفيف التعب و الإرهاق في العمل بـ 10.81 % و يدعم هذا الإتجاه نسبة تقدر بـ 16.67 % من المبحوثين الذين تفوق أقدميتهم في العمل 16 سنة و 11.11 % ممن تتراوح أقدميتهم من 6 إلى 10 سنوات و 9.09 % ممن تقل أقدميتهم عن 5 سنوات، أما الإتجاه الذي يرى بأن إستخدام تكنولوجيا الإتصال لا يؤدي إلى نقص أو تخفيف التعب و الإرهاق في العمل فقد جاء أخيرا بنسبة قدرت بـ 5.41 % من المبحوثين و كل أصحاب هذا الإتجاه هم ممن تفوق أقدميتهم في العمل 16 سنة. من خلال ما سبق ذكره من قراءة إحصائية يتبين لنا أن هناك إجماع داخل البلدية أن إستخدام تكنولوجيا الإتصال يؤدي بالضرورة إلى نقص و تخفيف التعب و الإرهاق في العمل، فهناك علاقة بين الأقدمية و أثرها في إستخدامات التكنولوجيا مما سهل و ساعد في التخفيف من التعب و الإرهاق.



## إستنتاجات الفرضية الأولى

يتضح لنا من تحليل البيانات السابقة أنه :

- تتلائم تكنولوجيا الإتصال المستخدمة مع الخدمات المقدمة للمواطنين شرط توفر المهارات اللازمة و القضاء على ضغوط العمل و السعي لتكوين و تدريب العمال على مختلف إستخدامات تكنولوجيا الإتصال.
- تلعب تكنولوجيا الإتصال دورا كبيرا في الحد من العوائق التي من الممكن مواجهتها أثناء تأدية العمل مما يؤثر بالإيجاب على زيادة فعالية الأداء في ظل مناخ العمل الجيد و توفر التقنيات و التجهيزات.
- الشعور بالراحة و الرضا في العمل سبب وجيه لتدني معدلات التغيب و التأخر عن المواقيت الرسمية للعمل و هو ما يساعد على حدوثه تسخير و تجسيد تقنيات و تجهيزات تكنولوجيا الإتصال لما لها من دور في تطوير و تحسين العمل.
- إدخال تكنولوجيا الإتصال على العمل ساهم في تفعيل السرعة في إنجاز و تأدية العمل و كان له الدور الكبير في التخفيف من ضغوط العمل، و بالتالي رضا المواطنين على الخدمات المقدمة لهم.
- يبرز دور تكنولوجيا الإتصال خاصة في عملية تحسين و دعم الإتصال داخل الهيكل التنظيمي للمؤسسة خاصة فيما يتعلق بالحصول على المعلومات و المعطيات في وقتها و بصورة واضحة، كذلك إختزال العديد من الإجراءات المكتبية أو الوثائقية في نقرة واحدة أو إجراء تقني بسيط و هو الأمر الذي يحد من حجم المهام الموكلة للمورد البشري مما يساهم في رفع ضغوط الأداء الوظيفي عليه.

من خلال القراءة الإحصائية و السوسيولوجية لإجابات المحور المتعلق بالفرضية الأولى يتبين لنا أن الفرضية التي تقول أن : التخفيف من ضغوط الأداء الوظيفي له علاقة باستخدام تقنيات تكنولوجيا الإتصال الحديثة. **قد تحققت ميدانيا**

رابعاً - تحليل بيانات الفرضية الثانية :

الجدول رقم 23 : إرتباط الأداء الجيد باستخدام تكنولوجيا الإتصال			
النسبة المئوية	التكرار	الأداء الجيد مرتبط باستخدام تكنولوجيا الإتصال	
% 89.19	33	نعم	الإجابة
% 10.81	4	لا	
% 100	37	المجموع	

يبين الجدول رقم (23) رأي للمبحوثين حول إرتباط الأداء الجيد باستخدام تكنولوجيا الإتصال، و قد أجاب 89.19 % من المبحوثين أن إستخدام تكنولوجيا الإتصال يؤدي بالضرورة إلى أداء جيد و فعال، و يرى 10.81 % من المبحوثين عكس ذلك حيث أجابوا بعدم إرتباط الأداء الجيد باستخدام تكنولوجيا.

تبين القراءة الإحصائية أن الأداء الجيد مرتبط إرتباطا وثيقا باستخدام تكنولوجيا الإتصال، و هنا تبرز أهمية و مساهمة تكنولوجيا الإتصال في تحسين الأداء و الزيادة في الفعالية بما يتماشى و تحقيق الأهداف المسطرة، و يتضح لنا أن لتكنولوجيا الإتصال دور في تحسين الأداء و الإرتقاء به ليصل إلى مرتبة الأداء الجيد.

الجدول رقم 24 : الشعور بالرضا عند إستخدام تكنولوجيا الإتصال في العمل			
النسبة المئوية	التكرار	تشعر بالرضا عند استخدامك لتكنولوجيا الإتصال في العمل	
% 78.38	29	نعم	الإجابة
% 21.62	8	لا	
% 100	37	المجموع	

يبين الجدول رقم (24) أن 78.38 % من المبحوثين يشعرون بالرضا عند استخدام تكنولوجيا الإتصال في العمل، و أن 21.62 % من المبحوثين لا يشعرون بالرضا عند استخدامهم لتكنولوجيا الإتصال في العمل.

من خلال القراءة الإحصائية للجدول يتضح لنا شعور العمال بالرضا عند استخدام تكنولوجيا الإتصال في العمل نتيجة لما توفره من سهولة في العمل و ربح الوقت و الجهد، كذلك لا يمكننا أن نغفل أن تمتع العمال بمهارات استخدام تقنيات تكنولوجيا الإتصال له دور في تنمية الشعور بالرضا لديهم خاصة لدى فئة الشباب منهم و ذوو المستوى العلمي و التعليمي كونهم يملكون من المعارف و أساليب ما يضمن لهم التحكم في تكنولوجيا الإتصال.

الجدول رقم 25 :			
وجود برامج و دورات تكوينية تدريبية في مجال تكنولوجيا الاتصال			
النسبة المئوية	التكرار	هناك برامج و دورات تكوينية تدريبية في مجال تكنولوجيا الإتصال	
32.43 %	12	نعم	الإجابة
67.57 %	25	لا	
100 %	37	المجموع	

يبين الجدول رقم (25) أن 32.43 % من المبحوثين أجابوا بوجود دورات و برامج تكوينية و تدريبية في مجال تكنولوجيا الإتصال، و أن 67.57 % من المبحوثين أجابوا بغياب البرامج و الدورات التكوينية و التدريبية في مجال تكنولوجيا الإتصال. و قد فسرنا هذا التناقض بوجود دورات تكوينية و برامج تدريبية لكن مواضيعها لا تحوي أي شيء يتعلق بإستخدامات تكنولوجيا الإتصال، و هذا ما وقفنا عليه خلال المقابلات الإستكشافية لميدان الدراسة مع مسؤولي مصلحة تسيير الموارد البشرية ( مكتب المسابقات و متابعة التكوين).

الجدول رقم 26 : إستفادة المبحوثين من الدورات التكوينية			
النسبة المئوية	التكرار	إستفدت من الدورات التكوينية	
% 13.51	5	نعم	الإجابة
% 86.49	32	لا	
% 100	37	المجموع	

يبين الجدول رقم (26) أن 86.49 % من المبحوثين لم يستفيدوا من الدورات التكوينية المنظمة من طرف البلدية، في حين أن 13.51 % من المبحوثين إستفادوا من الدورات التكوينية، و هذا يدل على أن العملية التكوينية التي تعتمد عليها البلدية لم ترقى للمطلوب و نظرا للتطورات التكنولوجية و إحداثها ثورة معلوماتية و هي متواجدة في جل المصالح الإدارية، إلا أن عمال البلدية لم يستفيدوا من دورات و تدريبات للرفع من المهارات و للتحكم الجيد في التكنولوجيا مما ينعكس على أدائهم بالرغم من توفير مراكز التكوين الخاصة بالجماعات المحلية على مستوى الولاية كالمركز الوطني لتكوين مستخدمي الجماعات المحلية و تحسين مستوياتهم و تجديد معلوماتهم.

الجدول رقم 27 : تميز البلدية في أداء العمل بفضل تكنولوجيا الاتصال			
النسبة المئوية	التكرار	إدارتكم متميزة في أداء العمل بفضل تكنولوجيا الاتصال	
% 89.19	33	نعم	الإجابة
% 10.81	4	لا	
% 100	37	المجموع	

حسب الجدول رقم (27) يرى 89.19 % من المبحوثين أن إدارتهم متميزة في أداء العمل بفضل تكنولوجيا الإتصال، و ينفي ذلك 10.81 % من المبحوثين حيث يرون أن تميز إدارتهم في أداء العمل لا يرجع لإستخدام تكنولوجيا الإتصال. من خلال القراءة الإحصائية يرجع ذلك إلى التحكم الجيد في تكنولوجيا الإتصال من طرف مستخدمي الأجهزة، إلا أنها تبقى حكرا لفئة عمالية دون غيرها ( أعوان التحكم ).

الجدول رقم 28 : أوجه التميز في أداء العمل بفضل تكنولوجيا الاتصال			
النسبة المئوية	التكرار	إلى ما يعود تميز إدارتك في أداء العمل بفضل تكنولوجيا الاتصال	
6.06 %	2	ترشيد جهودك في العمل	الإجابة
27.27 %	9	زيادة في فعالية العمل	
12.12 %	4	تحقيق هدف العمل	
15.15 %	5	توفير بيئة عمل ملائمة	
39.40 %	13	تقديم أفضل الخدمات للمواطن	
100 %	33	المجموع	

يبين الجدول رقم (28) أوجه التميز في أداء العمل بفضل تكنولوجيا الإتصال حسب رأي المجيبين بصحة ذلك، حيث يرى 39.40 % منهم أن أهم ميزة هي تقديم أفضل الخدمات في حين يختصر 27.27 % منهم ذلك في زيادة فعالية العمل، و أجاب 15.15 % منهم بتميز إدارتهم عن طريق توفير بيئة عمل ملائمة، و يعتقد بعض المجيبين و نسبتهم 12.12 % أن أهم ميزة هي تحقيق هدف العمل، أما 6.06 % فيرون أن ترشيد جهودهم في العمل يمثل الإضافة التي قدمتها تكنولوجيا الإتصال لأداء العمل عامة. من خلال ما سبق يتضح لنا أن لتكنولوجيا الإتصال لها دور كبير في تحسين الخدمات المقدمة المواطنين من قبل البلدية، كما أن لها دور مهم في زيادة فعالية العمل و توفير

بيئة عمل ملائمة للمستخدمين و تساهم كذلك في ترشيد جهودهم و تعمل كعنصر مهم لتحقيق أهداف العمل.

الجدول رقم 29 : شعور المبحوثين بالراحة و الطمأنينة أثناء تأدية عملهم			
النسبة المئوية	التكرار	تشعر بالراحة و الطمأنينة أثناء تأدية عملك	
% 75.68	28	نعم	الإجابة
% 8.10	3	لا	
% 16.22	6	أحيانا	
% 100	37	المجموع	

يبين الجدول رقم (29) شعور المبحوثين بالراحة و الطمأنينة أثناء تأدية عملهم من عدمه، حيث أجاب 75.68 % منهم بأنهم يشعرون بالراحة و الطمأنينة عند تأدية مهامهم و عملهم، في حين لا يشعر 8.10 % منهم بالراحة و الطمأنينة، أما بقية المبحوثين و تقدر نسبتهم بـ 16.22 % فهم يشعرون أحيانا بالراحة و الطمأنينة أثناء تأدية عملهم.

توضح القراءة الإحصائية للجدول رقم (29) شعور العمال بالراحة و الطمأنينة أثناء تأدية عملهم و هذا راجع لأدائهم الجيد و رضاهم على ما يقدمونه من خدمات ذات جودة ترقى لتطلعات المواطنين، و هذا بفضل مساهمة تكنولوجيا الإتصال التي لعبت دور المحفز لطاقات و إمكانيات العامل و كذا لمميزاتها التي طغت على جوانب العمل من سرعة في إنجاز العمل و اختزال للمسافات و إقتصاد للجهد، كل هاته العوامل زادت من شعور الراحة و الطمأنينة لدى العمال.

الجدول رقم 30 : سبب شعور المبحوثين بالراحة و الطمأنينة أثناء تأدية عملهم		
النسبة المئوية	التكرار	سبب شعورك بالراحة و الطمأنينة أثناء تأدية عملك
17.86 %	5	التحكم الجيد في تكنولوجيا الاتصال
42.85 %	12	سهولة العمل بفضل تقنية الانترنت
14.29 %	4	العمل بروح الفريق مع زملائك
25.0 %	7	زيادة كفاءتك في العمل والرضا على التكنولوجيا المستخدمة
100 %	28	المجموع

الإجابة

عند قراءتنا للجدول رقم (30) نرى الأسباب المتباينة لشعور المبحوثين بالراحة و الطمأنينة أثناء تأدية عملهم، حيث أجاب 42.85 % منهم بأن شعورهم بالراحة و الطمأنينة أثناء تأدية عملهم يرجع إلى سهولة العمل بفضل تقنية الأنترنت، في حين يرى 25.0 % منهم أن سبب ذلك هو زيادة كفاءتهم في العمل و الرضا على التكنولوجيا المستخدمة، أما بعض المبحوثين و تقدر نسبتهم بـ 17.86 % فيرون أن السبب هو تحكمهم الجيد في تكنولوجيا الإتصال، و يعتقد 14.29 % من المجيبين أن سبب شعورهم بالراحة و الطمأنينة أثناء تأدية عملهم يرجع إلى العمل بروح الفريق مع زملائهم. كما أضاف بعض المبحوثين أن من أسباب شعورهم بالطمأنينة و الراحة عند تأدية العمل هو ميزة العمل عن بعد بفضل تقنيا تكنولوجيا الإتصال الحديثة، حيث لمكن للمواطنين إستكمال بعض الإجراءات و الوثائق عن طريق الأنترنت من أي مكان، كذلك مختلف التطبيقات التي تعمل بدعم الأنترنت و الأنترانت و أهمها السجل الوطني و السجل الإلكتروني الموحد المستحدث مؤخرا و ما يوفره من خدمات إلكترونية.

الجدول رقم 31 : حرص المبحوثين على تحسين مستوياتهم في الأداء			
النسبة المئوية	التكرار	تحرص على تحسين مستواك في الأداء	
% 83.78	31	نعم	الإجابة
% 16.22	6	لا	
% 100	37	المجموع	

يبين الجدول رقم (31) مدى حرص المبحوثين على تحسين مستوى الأداء، حيث أجاب 83.78 % منهم بأن حريصون و يسعون إلى تحسين مستوياتهم في الأداء تماشياً مع التطور الحاصل في العمل و إدخال التكنولوجيا الحديثة، بينما لا يبذل 16.22 % من المبحوثين أي جهد لتحسين مستوياتهم في الأداء، و هذا لوجود بيئة عمل مناسبة لتوظيف و تمكين العامل من الشعور بتحسين الأداء العملي، و لإرضاء الضمير المهني و تقديم أفضل الطاقات للمورد البشري و التي لم تستغل بالوجه الكامل، فالتقنية عامل مهم في الحياة العملية من تقديم تسهيلات كالإنترنت الوسيلة العصرية و التي أصبحت ضرورة لكل المؤسسات في تعاملاتها الإتصالية و الخدماتية لإرضاء المواطن، مما ينمي روح العمل الجماعي و خلق العملية التعاونية و تحقيق الرضا الوظيفي.



الجدول رقم 32 : كيفية تحسين المبحوثين لمستويات أدائهم		
النسبة المئوية	التكرار	كيف تعمل لتحسين مستوى أدائك
25.81 %	8	تنفيذ العمل بفعالية
22.58 %	7	تقديم الخدمة للمواطن و أنت راضي
16.13 %	5	الإلتزام بالوقت و السرعة في التنفيذ
35.48 %	11	التعاون مع زملاءك في العمل و استخدام تكنولوجيا الإتصال
100 %	31	المجموع

الإجابة

من بين 83.78 % من المبحوثين الحريصين على تحسين مستوياتهم في الأداء أي المجيبين بـ نعم على السؤال السابق، نجد أن 35.48 % منهم يسعون لذلك عن طريق التعاون مع زملاءهم في العمل و استخدام تكنولوجيا الإتصال و هو ما يبرز دور تكنولوجيا الإتصال في تحسين مستوى الأداء، أما 25.81 % فيعتمدون على تنفيذ عملهم بفعالية، و يعمل 22.58 % على تقديم الخدمات للمواطنين و هم راضون، في حين يعتمد 16.13 % من المجيبين على الإلتزام بالوقت و السرعة في التنفيذ. إن تحسين المستوى الأدائي للعامل أصبح أكثر من ضرورة في أي إدارة أو مؤسسة، لأن متطلبات الوظائف تتطلب التحكم و تنفيذ الأعمال بفعالية و إلتزام تجاه المواطن الذي يتطلع للأفضل لما يراه من تطور في العالم، فالبلدية قطعت أشواطاً كبيرة في الدخول في عالم الرقمنة ( الإدارة الإلكترونية ) و تسهيل إستخراج الوثائق الإدارية عن طريق الشبكة العنكبوتية ( الأنترنت ) و تسهيل العمل.

الجدول رقم 33 : وسائل الإتصال المستخدمة في البلدية		
النسبة المئوية	التكرار	ما هي وسائل الإتصال المستخدمة في البلدية
22.95 %	28	الهاتف
26.23 %	32	الأنترنت
17.21 %	21	الفاكس
5.74 %	7	التلكس
27.87 %	34	الأنترانت
100 %	122	مجموع التكرارات

الإجابة

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن وسائل الإتصال المستخدمة في البلدية حسب المبحوثين كان للأنترانت نسبة 27.87 % كون معظم التطبيقات المتوفرة تعمل بهذا النظام بمختلف المصالح و المكاتب بالبلدية، في حين بلغت نسبة الأنترنت 26.23 % و الهاتف 22.95 % أما الفاكس فبلغت نسبة إستخدامه حسب المبحوثين 17.21 % و بعده التلكس بنسبة 5.74 %، و هو ما يؤكد أن تعدد المستويات التنظيمية و طبيعة المؤسسة هي كلها عوامل تحدد نوع وسائل الإتصال، و يؤكد كذلك الإعتماد الواسع للتقنيات و الوسائل الحديثة للإتصال ممثلة في تكنولوجيات الإتصال الحديثة مثل الأنترنت و الأنترانت نظرا لما تقدمه من معلومات آنية و سرعة تدفقها تساعد العامل على الحصول على المعلومات المطلوبة لإنجاز الأعمال لبلوغ أهداف البلدية.

إن فعالية أداء العامل تتطلب توافق العوامل : العمل، المعرفة، المورد البشري الكفء... فطبيعة العمل تحتم إستخدام التقنية التكنولوجية كالأنترنت لزيادة و تحقيق فعالية الأداء بالكفاءة و الفعالية التي تسعى البلدية لتفعيلها.

الجدول رقم 34 :			
رغبة المبحوثين في العمل لساعات إضافية من خلال توفير تكنولوجيا الإتصال			
النسبة المئوية	التكرار	هل لديك رغبة في العمل لساعات إضافية	
% 24.32	9	نعم	الإجابة
% 32.44	12	لا	
% 43.24	16	أحيانا	
% 100	37	المجموع	

يؤكد 32.44 % من المبحوثين عدم رغبتهم في العمل لساعات إضافية من خلال توفير تكنولوجيا الإتصال، كما يرغب 24.32 % من المبحوثين في العمل لساعات إضافية من خلال توفير تكنولوجيا، فيما أجاب 43.24 % بأنهم يرغبون في العمل لساعات إضافية.

هناك دلالة على الشعور بالمسؤولية العمالية لتقديم ساعات عمل إضافية خدمة للمواطن و كذا للبلدية كلما ادعت المصلحة و الضرورة أحيانا، فالدور المنوط بالموظف يتوجب التعاون و التعامل لتقديم الخدمة.

الجدول رقم 35 : يبين أسباب رغبة المبحوثين في العمل لساعات إضافية			
النسبة المئوية	التكرار	لما ترغب في العمل لساعات إضافية	
% 12.0	3	دافعية إشباع الحاجات الشخصية	الإجابة
% 40.0	10	تحقيق الرضا عن أداء العمل	
% 16.0	4	توفير بيئة عمل مستقرة	
% 32.0	8	أمتلك مهارات استخدام تكنولوجيا الإتصال	
% 100	25	المجموع	

يبين الجدول أعلاه بأن الإتجاه العام يرى بأن الأسباب الرئيسية للرجبة في العمل لساعات إضافية يعود إلى تحقيق الرضا عن أداء العمل و هذا ما يؤكدده 40.0 % من المبحوثين الراغبين في العمل لساعات إضافية من خلال توفير تكنولوجيا الإتصال، في حين يرجع 32.0 % ذلك لإمتلاكهم مهارات إستخدام تكنولوجيا الإتصال و رغبتهم في توظيفها في عملهم، فيما أجاب 16.0 % بأنهم يرغبون في العمل لساعات إضافية بغية توفير بيئة عمل مستقرة، أما 12.0 % المتبقية من الراغبين في العمل لساعات إضافية من خلال توفير تكنولوجيا الإتصال فيبررون ذلك بدافعية ابتداء الحاجات الشخصية.

إن الرضا عن العمل هو دافع مهم لتلبية و تأدية العمل بكل إتقان، و إذا ادعت الضرورة إضافة ساعات عمل، و مهارات استخدام تكنولوجيا الإتصال تعتبر عامل مساعد و مريح في العمل، فالآلية المعتمدة من طلاف إدارة البلدية تساعد في تحقيق الرضا الوظيفي لعمالها و ترشيد و تحسين الأداء لتحقيق الفعالية الأدائية.

و الجهود المبذولة من العمال تتوافق و فعالية الأداء المحقق بفضل التكنولوجيا الإتصالية المتاحة.

الجدول رقم 36 : علاقة السن مع إرتباط الأداء الجيد إستخدام تكنولوجيا الإتصال			
المجموع	الأداء الجيد مرتبط باستخدام تكنولوجيا الإتصال		سن المبحوثين
	لا	نعم	
2	0	2	من 18 إلى 25 سنة
% 100	% 0	% 100	
14	1	13	من 26 إلى 35 سنة
% 100	% 7.14	% 92.86	
21	3	18	أكثر من 36 سنة
% 100	% 14.29	% 85.71	
37	4	33	المجموع
% 100	% 10.81	% 89.19	

يوضح الجدول رقم (36) العلاقة بين سن المبحوثين و رأيهم حول إرتباط الأداء الجيد بإستخدام تكنولوجيا الإتصال، و من خلال القراءة الإحصائية للجدول يتبين الإتجاه العام للمبحوثين و بنسبة قدرت بـ 89.19 % من المبحوثين أجابوا بإرتباط الأداء الجيد بإستخدام تكنولوجيا الإتصال و هو الإتجاه الذي يدعمه كل المبحوثين الذين يتراوح سنهم من 18 إلى 25 سنة و بنسبة 92.86 % من المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم من 26 إلى 35 سنة لتليها الفئة التي يفوق أعمارها 36 سنة بنسبة قدرت بـ 85.71 %، و في المرتبة الثانية الرأي الذي يرى أن الأداء الجيد غير مرتبط بإستخدام تكنولوجيا الإتصال بنسبة قدرت بـ 10.81 % و يمثل المبحوثين الذين تفوق أعمارهم 36 سنة نسبة قدرت بـ 14.29 % منهم و بنسبة قدرت بـ 7.14 % من المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم من 26 إلى 35 سنة.

من خلال ما سبق ذكره من قراءة إحصائية يتبين لنا أن تعميم إستخدام تكنولوجيا الإتصال يؤدي إلى تحسين الأداء و زيادة فعاليته و تحسين ظروف العمل، و هو ما يبرز الدور الهام و الحيوي لتكنولوجيا الإتصال في وظائف العمل.

فالأداء الجيد في العمل له علاقة بالفئة العمرية الشابة و يشعرون بأثر التكنولوجيا على العملية الأدائية من خلال تسهيل و تحسين العمل و ظروفه و عموما أغلب الفئات العمرية المشكلة للطبقة العمالية.

نلاحظ بأن للتكنولوجيا علاقة كبيرة بالأداء الفعلي للعمل عند العمال الشباب.

الجدول رقم 37 :			
علاقة السن مع الشعور بالرضا عند إستخدام تكنولوجيا الإتصال في العمل			
المجموع	تشعر بالرضا عند إستخدامك لتكنولوجيا الإتصال في العمل		سن المبحوثين
	لا	نعم	
2	0	2	من 18 إلى 25 سنة
% 100	% 0	% 100	
14	2	12	من 26 إلى 35 سنة
% 100	% 14.29	% 85.71	
21	6	15	أكثر من 36 سنة
% 100	% 28.57	% 71.43	
37	8	29	المجموع
% 100	% 21.62	% 78.38	

يوضح الجدول رقم (37) العلاقة بين سن المبحوثين و شعورهم بالرضا عند إستخدام تكنولوجيا الإتصال في العمل، و من خلال القراءة الإحصائية للجدول يتبين الإتجاه العام للمبحوثين و بنسبة قدرت بـ 78.38 % من المبحوثين أجابوا بأنهم يشعرون بالرضا عند إستخدام تكنولوجيا الإتصال في العمل و هو ما يدعمه كل المبحوثين الذين يتراوح سنهم من 18 إلى 25 سنة و نسبة 85.71 % من المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم من 26 إلى 35 سنة لتليها الفئة التي يفوق أعمارها 36 سنة بنسبة قدرت بـ 71.43 %، و في المرتبة الثانية المبحوثين الذين لا يشعرون بالرضا عند إستخدام تكنولوجيا الإتصال في

العمل بنسبة قدرت بـ 21.62 % و تشمل نسبة قدرها 28.57 % من المبحوثين الذين تفوق أعمارهم 36 سنة و 14.29 % من المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم من 26 إلى 35 سنة.

من خلال ما سبق ذكره من قراءة إحصائية يتبين لنا أن استخدام تكنولوجيا الإتصال في العمل له دور كبير في خلق و تنمية الشعور بالرضا لدى العمال. فالرضا العمالي مرتبط بشكل كبير بأهمية و دور التكنولوجيا الإتصالية، فأغلب التركيبة العمرية العمالية ترى بأهمية استخدام التكنولوجيا في العمل و هذا من أجل تحسين ظروف العمل.

الجدول رقم 38 : علاقة الوظيفة الحالية مع الإستفادة من الدورات التكوينية			
المجموع	إستفدت من الدورات التكوينية		الوظيفة الحالية
	لا	نعم	
6	2	4	إطار
% 100	% 33.33	% 66.67	
10	9	1	عون تحكم
% 100	% 90.0	% 10.0	
21	21	0	عون تنفيذ
% 100	% 100	% 0	
37	32	5	المجموع
% 100	% 86.49	% 13.51	

يوضح الجدول رقم (38) العلاقة بين الوظيفة الحالية للمبحوثين و الإستفادة من الدورات التكوينية، و تبين القراءة الإحصائية للجدول أن الإتجاه العام للمبحوثين و بنسبة قدرت بـ 86.49 % من المبحوثين أجابوا بعدم إستفادتهم من الدورات التكوينية و تدعم هذا الإتجاه فئة أعوان التنفيذ بنسبة 100 % لتليها فئة أعوان التحكم بنسبة قدرت بـ 90.0

% منهم و تأتي بعدها نسبة 33.33 % من الإطارات، و في المرتبة الثانية المبحوثين الذين إستفادوا من الدورات التكوينية و قدرت نسبتهم بـ 13.51 % و تشمل نسبة قدرها 66.67 % من الإطارات و 10.0 % من أعوان التحكم.

من خلال ما سبق ذكره من قراءة إحصائية يتبين لنا أن السياسة أو النهج الذي تعتمده البلدية في تكوين و تدريب عمالها لا يرقى لتحقيق أهدافها بفعالية و لا يرقى لطموحات المواطنين، فتكنولوجيا الإتصال بالبلدية تعتبر حديثة النشأة مما يستوجب أن ترافقها عمليات تحسين مستوى و تجديد معلومات العمال، و تكوينهم من أجل التمرس و تدريبهم على الإستخدام الفعال لتقنيات تكنولوجيا الإتصال بما يضمن الإستفادة القصوى من كل إمتيازات تكنولوجيا الإتصال الحديثة و التي تدخل في جميع المصالح الإدارية و التقنية بالبلدية و تحتاج للربط بالشبكات العنكبوتية ذات التدفق العالي و السريع لتسهيل الإتصال و العمل و تزيل ضغوطات العمل مما يحسن من الرفع في الأداء و تحقيق الكفاءة و الفعالية المنشودة لتحقيق الأهداف المبرمجة و التي أنشئ من أجلها المرفق العام خدمة للمواطن و تحقيق الرفاه الإجتماعي.



الجدول رقم 39 :			
علاقة الأقدمية في العمل مع الحرص على تحسين مستوى الأداء			
المجموع	تحرص على تحسين مستوى أداءك		الأقدمية في العمل
	لا	نعم	
11	0	11	أقل من 5 سنوات
% 100	% 0	% 100	
9	0	9	من 6 إلى 10 سنوات
% 100	% 0	% 100	
5	2	3	من 11 إلى 15 سنة
% 100	% 40.0	% 60.0	
12	4	8	أكثر من 16 سنة
% 100	% 33.33	% 66.67	
37	6	31	المجموع
% 100	% 16.22	% 83.78	

يوضح الجدول رقم (39) العلاقة بين الأقدمية في العمل و حرص العمال على تحسين مستوى الأداء، و تبين القراءة الإحصائية للجدول أن الإتجاه العام للمبحوثين و بنسبة قدرت بـ 83.78 % من المبحوثين أجابوا أنهم حريصون على تحسين مستوى أدائهم و يدعم هذا الإتجاه كل المبحوثين الذين تقل أقدميتهم في العمل عن 5 سنوات و المبحوثين الذين تتراوح أقدميتهم من 6 إلى 10 سنوات و نسبة 66.67 % من المبحوثين الذي تفوق أقدميتهم في العمل 16 سنة و 60.0 % ممن تتراوح أقدميتهم من 11 إلى 15 سنة، و تأتي بعدها فئة المبحوثين الذي لا يحرصون و لا يبذلون أي جهد لتحسين مستوى أدائهم و بنسبة قدرت بـ 16.22 % حيث يوجد من بينهم 40.0 % من المبحوثين أصحاب الأقدمية من 11 إلى 15 سنة و 33.33 % من المبحوثين الذين تفوق أقدميتهم في العمل 16 سنة.

من خلال ما سبق ذكره من قراءة إحصائية يتبين لنا و نلمس وعي المورد البشري بدوره في العمل، فتكنولوجيا الإتصال وسيلة و توفرها لا يغني عن وجود عمال يحرصون على مسايرة التطورات و يبذلون جهودهم لتطوير و تحسين مستوى أدائهم بما يتماشى مع تكنولوجيا الإتصال التي تم تعميمها بمختلف المصالح و المكاتب. و الفئة العمرية ذات الخبرة القليلة و المتوسطة تسعى جاهدة لمعاصرة و مواكبة التطورات التكنولوجية الإتصالية الحديثة و هذا من خلال تحسين الأداء بفضل هذه التقنية.

الجدول رقم 40 : علاقة السن				
مع الرغبة في العمل لساعات إضافية من خلال توفير تكنولوجيا الإتصال				
المجموع	ترغب في العمل لساعات إضافية			سن المبحوثين
	أحيانا	لا	نعم	
2	0	0	2	من 18 إلى 25 سنة
% 100	% 0	% 0	% 100	
14	5	3	6	من 26 إلى 35 سنة
% 100	% 35.71	% 21.43	% 42.86	
21	11	9	1	أكثر من 36 سنة
% 100	% 52.38	% 42.86	% 4.76	
37	16	12	9	المجموع
% 100	% 43.24	% 32.44	% 24.32	

يوضح الجدول رقم (40) العلاقة بين سن المبحوثين و الرغبة في العمل لساعات إضافية من خلال توفير تكنولوجيا الإتصال، و من خلال القراءة الإحصائية للجدول يتبين الإتجاه العام للمبحوثين و بنسبة قدرت بـ 43.24 % من المبحوثين أجابوا بأنهم يرغبون أحيانا في العمل لساعات إضافية من خلال توفير تكنولوجيا الإتصال و هو الإتجاه الذي يدعمه 52.38 % من المبحوثين الذين تفوق أعمارهم من 36 سنة و بنسبة قدرت بـ 35.71 %

من المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم من 26 إلى 35 سنة، كما يتبين لنا كذلك أن 32.44 % من المبحوثين لا يرغبون في العمل لساعات إضافية بواقع 42.86 % من المبحوثين الذين تفوق أعمارهم 36 سنة و 21.43 % من المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم من 26 إلى 35 سنة، و في المرتبة الأخيرة و بنسبة قدرت بـ 24.32 % من المبحوثين أجابوا بأنهم يرغبون في العمل لساعات إضافية من خلال توفير تكنولوجيا الإتصال و هو الإتجاه الذي يدعمه كل المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم من 18 إلى 25 سنة و عددهم إثنان، و 42.86 % من المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم من 26 إلى 35 سنة و بدرجة أقل المبحوثين تفوق أعمارهم من 36 سنة و نسبة قدرت بـ 4.76 . من خلال التوجه العام للمبحوثين تبين لنا أن لعامل السن الدور المهم في تحقيق و تفعيل العمل و حتى التضحية بزيادة العمل لساعات إضافية و خصوصا عن الفئة العمرية حديثة الإلتحاق بالعمل بالبلدية و هذا ناتج عن التحصيل و التكوين العلميين لخريجي الجامعات و المراكز التكوينية خاصة في مجالات التكنولوجيا و نوعية المناصب النوعية التي تحتاجها الجماعات المحلية.

الجدول رقم 41 : علاقة الأقدمية في العمل مع الرغبة في العمل لساعات إضافية من خلال توفير تكنولوجيا الإتصال				
المجموع	ترغب في العمل لساعات إضافية			الأقدمية في العمل
	أحيانا	لا	نعم	
11	3	1	7	أقل من 5 سنوات
% 100	% 27.27	% 9.09	% 63.64	
9	5	2	2	من 6 إلى 10 سنوات
% 100	% 55.56	% 22.22	% 22.22	
5	1	4	0	من 11 إلى 15 سنوات
% 100	% 20.0	% 80.0	% 0	
12	7	5	0	أكثر من 16 سنة
% 100	% 58.33	% 41.67	% 0	
37	16	12	9	المجموع
% 100	% 43.24	% 32.44	% 24.32	

يوضح الجدول رقم (41) العلاقة بين الأقدمية في العمل و الرغبة في العمل لساعات إضافية من خلال توفير تكنولوجيا الإتصال، و من خلال القراءة الإحصائية للجدول يتبين الإتجاه العام للمبحوثين الذين أجابوا بأنهم يرغبون أحيانا في العمل لساعات إضافية من خلال توفير تكنولوجيا الإتصال هو الإتجاه الذي يدعمه 58.33 % من المبحوثين الذين تفوق أقدميتهم من 16 سنة و كذا نسبة قدرت بـ 55.56 % ممن الذين تتراوح أقدميتهم من 6 إلى 10 سنة بالإضافة لـ 27.27 % من المبحوثين الذين تقل أقدميتهم عن 5 سنوات و 20.0 % من المبحوثين الذين تتراوح أقدميتهم في العمل من 11 إلى 15 سنة، أما الإتجاه الذي أجاب بعدم رغبته في العمل لساعات إضافية فيدعمه 80.0 % من المبحوثين الذين تتراوح أقدميتهم من 11 إلى 15 سنة و 41.67 % من المبحوثين الذين تفوق أقدميتهم 16 سنة و 22.22 % من المبحوثين الذين تتراوح

أقدميتهم من 6 إلى 10 سنوات بالإضافة إلى 9.09 % ممن تقل أقدميتهم عن 5 سنوات، و أخيرا المبحوثين الذي أجابوا برغبتهم في العمل لساعات إضافية من خلال توفير تكنولوجيا الإتصال و هم عبارة عن 63.64 % من المبحوثين الذين تقل أقدميتهم عن 5 سنوات و 27.27 % من المبحوثين الذين تتراوح أقدميتهم من 6 إلى 10 سنوات. إن الدور النسقي بين مختلف التركيبات العمرية و خصوصا عند العمال ذوي الخبرة التي تفوق 11 سنة لها دلالة و مؤشر على أنه يعود الفضل لتكنولوجيا الإتصال في الزيادة لساعات العمل لتحقيق الإستقرار الوظيفي و الرضا المهني على التقنية مما يحقق الولاء للتنظيم ( البلدية )، فالعلاقة قوية بين الخبرة و الأقدمية في العمل و الزيادة في العمل من خلال توفير البلدية لتكنولوجيا الإتصال و التي تعتبر حديثة النشأة بالبلدية مما ينعكس إيجابا على فعالية الأداء و تخفيف ضغوطات العمل و تحسين الأداء الوظيفي في مختلف مصالح البلدية و ينعكس ذلك على الخدمة العمومية الموجهة للمواطن.

## استنتاجات الفرضية الثانية

يتضح لنا من تحليل البيانات السابقة أن :

- الأداء الجيد و الفعال للمورد البشري و بالتالي للمؤسسة ككل مرتبط إرتباطا وثيقا بمدى إستخدام تكنولوجيا الإتصال لما تلعبه من دور في تنمية الشعور بالرضا لدى العمال.

- تعرف المؤسسة ضعفا فيما يخص الدورات التكوينية و التدريبية في مجال تكنولوجيا الإتصال، سواء من حيث الكم أو من حيث محتوى و فحوى البرامج التكوينية في حال وجودها و هنا يظهر إغفال المسؤولين لدور التدريب، كذلك لأبد من وجود سياسة محكمة لتقييم أداء المورد البشري لحصر مواطن الضعف و التأخر و محاولة تصحيحها و تقويمها .

- تضيفي تكنولوجيا الإتصال عدة مزايا على المؤسسة، فتساهم في تحسين الخدمات المقدمة و تزيد من فعالية العمل بالإضافة إلى دورها في توفير بيئة عمل جيدة ملائمة و ترشيد جهود المورد البشري و بفضلها تزيد فعالية الأداء و هو ما يخدم تحقيق الأهداف.

- فرضت تكنولوجيا الإتصال و تطوراتها حولا تساعد على ربح الوقت و الجهد للعامل.  
- تزيد تقنيات تكنولوجيا الإتصال و على رأسها الأنترنت و الأنترنت من سهولة العمل و زيادة كفاءة المورد البشري الأمر الذي يخلق شعور الرضا و الراحة لديه تجاه عمله و ينمي روح التعاون و بالتالي زيادة فعالية أداء المورد البشري.

من خلال القراءة الإحصائية و السوسولوجية لإجابات المحور المتعلق بالفرضية الثانية يتبين لنا أن الفرضية التي تقول أن : تحسين الأداء الوظيفي للعاملين له علاقة باستخدام بتقنيات تكنولوجيا الإتصال الحديثة. **قد تحققت ميدانيا**

## الاستنتاج العام :

من خلال دراستنا هاته و التي أجريت في بلدية زعفران " فعالية الأداء الوظيفي و علاقته بتكنولوجيا الإتصال " إتضح لنا بأن لتكنولوجيا الإتصال دورا هاما في تحقيق مستويات أدائية للعمال بالبلدية من أجل بلوغ الأهداف و تقديم الخدمات للمواطن و تحقيق بيئة عمل مستقرة تتماشى و الظروف المهنية لتخفيف ضغوطات العمل و تحسين الأداء، إلا أنها تبقى غير كافية نظرا لعدة عوامل و إعتبارات منها ما هو خاص بالعمال و منها ما يتعلق بالتقصير الحاصل من المكلفين بتسيير المرفق العام ( المجالس المنتخبة ) و عدم إعطاء أهمية للمورد البشري الذي يعتبر المحرك الأساسي و الفعال في تقديم الخدمات، كضعف التكوين خصوصا في المجال الإلكتروني ( مصلحة البيومتري، السجلات الرقمية الوطنية، الأرشيف الرقمي، ... ).

- أثبتت الدراسة أن العمال يمتلكون مهارات أدائية و متحكمين في تكنولوجيا الإتصال، إلا أنها محتكرة عند فئة أعوان التحكم و هناك مؤشرات جد إيجابية من طرف العمال كالرغبة في العمل لساعات إضافية من أجل تحقيق الرضا عن العمل و الأداء ( الرضا الوظيفي و دوره من خلال مهارات إستخدام تكنولوجيا الإتصال ).

- أغلب العمال يحسنون إستخدام الأنترنت في مكان العمل بنسبة 27.87 % و الأنترنت بنسبة 26.23 %.

- توصلنا في دراستنا بأن العمال يعملون على تحسين أداء المهام الموكلة لهم و هذا بتكوين فرق العمل ( العملية التعاونية بإستخدام تكنولوجيا الإتصال بنسبة 83.78 % ) و تقديم أفضل الخدمات للمواطن و تحقيق رفاهيته التي يتطلع إليها باستمرار، من جهة أخرى توكل مهام كثيرة لموظفي البلدية و هذا نتيجة عدم مراعاة التوظيف و شروطه ( نقص في التوظيف ) و عدم التوازن بين الوظائف الشاغرة و المشغولة، و هذا يعود لسياسة التوظيف في الجزائر و الإعتماد على العدد القليل من العمال.

- أثبتت الدراسة بأن هناك إلتزام عمالي للنظام الداخلي للعمل و هذا بإحترام مواقيت العمل الرسمية، و هناك علاقة بين فعالية الأداء و تكنولوجيا الإتصال و تحسين العمل و هذا بنسبة 86.49 % و هذا بتقديم الخدمات و الأعمال و تأدية الوظيفة بسرعة و دقة
- أثبتت الدراسة بأن هناك مشاكل في خدمة الأنترنت كضعف التدفق و الإنقطاعات و كذا عدم إستغلال بعض الخدمات التي توفرها هذه الوسيلة، لذا وجب العمل زيادة خدمات الأنترنت و الإستفادة منها.
- أكدت الدراسة وجود نقص في الدورات التدريبية و التكوينية لتحسين المستوى و تجديد المعلومات للعمال في مجال تكنولوجيا الإتصال، و إن وجد فهو برنامج نظري لا يفي بغرض التدريب و على البلدية مراعاة هذا الجانب المهم و هو تكوين المورد البشري.
- أثبتت الدراسة النقص في الجانب الفني و يظهر ذلك من خلال إهمال متابعة و تأطير عمال البلدية فيما يخص إستخدام تكنولوجيا الإتصال، و نرى بأنه على السلطات المحلية إيجاد حلول لمشكلة التأطير و التنسيق مع الجهات المختصة في مجال تكنولوجيا الإتصال.

من خلال القراءة الإحصائية و السوسيولوجية تبين لنا

أن الفرضية العامة التي تقول :

بأن فعالية الأداء الوظيفي لها علاقة بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة، قد تحققت ميدانياً.



# الخلاصة

## خاتمة :

يعد ميدان تكنولوجيا الإتصال الحديثة ميدانا خصبا للبحث و الدراسة نظرا لتجده و تطوره الدائم و المستمر و كذا تشابكه مع كثير من ميادين البحث الأخرى و منها المنظمات و فعالية أدائها الوظيفي، و هذا ما تناولناه في دراستنا و التي تناولت بالدراسة فعالية الأداء الوظيفي و علاقته بإستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة ببلدية زعفران.

إن التطورات الحاصلة اليوم في مجالات الحياة و الانتقال من الكلاسيكية إلى الحداثة و التطور و بالخصوص في التكنولوجيا المعاصرة الرقمية و المستمدة من البحث العلمي لحل المشكلات في التنظيمات و بالخصوص في البلدية تحتاج إلى إعادة النظر في تحسين الأداء البشري ( العمال ) لتحقيق الأهداف و تفعيل الفعالية التنظيمية و الأدائية للعمال بمرونة و تقليص الوقت في إنجاز المهام لتحقيق التنمية المحلية في الجماعات المحلية و الوصول إلى الرفاه الاجتماعي الذي يتطلعه المواطن في بناء مجتمع جديد وفق منظور تكنولوجي رقمي و عصري.

و ألقينا الضوء في دراستنا على الأداء الوظيفي و أهم الجوانب التي تغطي مفهوم الأداء بإعتباره الأثر الصافي لجهود الموظف و التي تبدأ بإدراك الموظف لدوره و مهامه، الأمر الذي يدل على مستوى درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة للوظيفة و الوصول إلى تحقيق الأهداف الإستراتيجية للبلدية.

و قد توصلنا في دراستنا هذه، إلى بعض النقائص التي قد تعيق إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة لتحقيق فعالية الأداء الوظيفي، كما يجب على البلدية و المنظمات عموما أن تعالج الأمر و ذلك من خلال :

- العمل على زيادة سرعة تدفق الأنترنت و معالجة مشاكل الإنقطاعات و كذا إستغلال كل الخدمات التي توفرها الأنترنت.

- متابعة البلدية لعمالها من خلال تكوينهم و تدريبهم في ميدان تكنولوجيا الإتصال الحديثة من أجل رفع كفاءتهم و درجة تحكمهم في تكنولوجيا الإتصال الحديثة و تقنياتها التي يتعاملون معها يوميا بحكم مهامهم.

- تعزيز و تفعيل التعاون و التنسيق مع مؤسسات التكوين و تحسين المستوى و تجديد المعلومات بغية المشاركة فـي إقتراح فحوى البرامج التكوينية لتحقيق أقصى استفادة من تقنيات و تطبيقات تكنولوجيا الإتصال الحديثة بما يخدم الموظف و يساعده في تأدية مهامه بفعالية و أداء حسن.

و يبقى موضوع تكنولوجيا الإتصال و فعالية الأداء من المواضيع التي تحتاج إلى دراسات علمية معمقة.

فناں سہ ماہی  
ماہنامہ

دہلی، ۱۹۶۷ء  
۱۰۰ روپے سالانہ  
۱۰۰ روپے سالانہ  
۱۰۰ روپے سالانہ

## قائمة المصادر والمراجع

### الكتب :

- 1 / بشير عباس العلاق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تطبيقها في مجال التجارة النقال، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، عمان ، 2007 .
- 2 / حسن عماد مكاوي ومحمود علم الدين ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، الدار العربية ، ط 1 ، 2009 .
- 3 / سهيلة محمد عباس ، إدارة الموارد البشرية : مدخل استراتيجي ، عمان ، دار وائل 2003 .
- 4 / شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال المخاطر التحديات والتأثيرات الاجتماعية لبنان ، الدار المصرية اللبنانية ، ط 1 ، 2000 .
- 5 / عبد الحميد عطية، الاتصال اتجاهات نظرية وأسس تطبيقية في الخدمة الاجتماعية دار الكتب ، 2011 .
- 6 / عمار بن عيشي ، اتجاهات التدريب وتقييم أداء الأفراد ، الأردن ، عمان دار أسامة ، 2012
- 7 / عمر محمد تومي الشبيلي ، علم النفس الإداري ، الدار العربية للكتاب ، طرابلس 1988 .
- 8 / مجمد هاشم الهاشمي ، تكنولوجيا الاتصال التربوي ، الأردن ، دار المناهج ط 1 ، 2007 .
- 9 / محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها، دار الشروق ، ط 1 ، سنة 1989م.
- 10 / محمد الصالح الحناوي، الأعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية ، الإسكندرية 2004 .

- 11 / محمد طاهر نصير، التسويق الإلكتروني ، عمان ، دار حامد ، سنة 2004 م
- 12 / محمد عبد الوهاب ، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الانتاج الازاعي والتلفزيوني  
القاهرة ، المكتب الجامعي الحديث ، 2005 .
- 13 / محمد محفوظ ، تكنولوجيا الاتصال ( دراسة في الابعاد النظرية والعملية لتكنولوجيا  
الاتصال ) الاسكندرية ، دار المعرفة ، 2005 .
- 14 / محمد محمد الهادي ، تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات ، القاهرة ، المكتبة  
الأكاديمية للنشر ، 2001 .
- 15 / محمد ناصر ، مدخل الى الإعلام وتكنولوجيا الاتصال في علم متغير ، الاسكندرية  
مركز الاسكندرية للكتاب ، 2007 .
- 16 / محمود علم الدين ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة  
القاهرة ، دار السحاب للنشر والتوزيع ، 2005 .
- 17 / محمود على الدين ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة  
القاهرة ، دار الرحاب ، 2005 .
- 18 / محمود مرسي ، زهير الصباغ ، إدارة الأداء ، الرياض ، معهد الإدارة العامة  
1988 .
- 19 / منال طلعت محمود ، مدخل إلى علم الاتصال ، الاسكندرية ، المكتب الجامعي  
الحديث ، 2002 .
- 20 / نجلاء محمد صلاح ، مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية الأسس النظرية  
والعلمية ، ط 1، عمان ، دار الثقافة .
- 21 / نور الدين حاروش ، ادارة الموارد البشرية ، الجزائر ، دار الأمة للطباعة ، ط 1  
2001 .

22/ هاينز ماريون ، إدارة الأداء : دليل شامل للإشراف الفعال ، ترجمة محمود مرسي وزهير الصباغ ، مطابع معهد الإدارة العامة ، الرياض .

## المذكرات والرسائل :

23/ جميلة بدريسي، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الشغل ، رسالة ماجستير معهد العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر .

24 / شوقي شاذلي، أثر استخدام التكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، مذكرة ماجستير ، (غير منشورة) ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2008 .

25 / عادل عشي ، الأداء المالي للمؤسسة : قياس وتقييم ، رسالة ماجستير ، معهد الاقتصاد ، جامعة بسكرة ، 2002 .

26 / عادل ، " الاتجاهات نحو المهنة وعلاقتها بالأداء الوظيفي " رسالة ماجستير جامعة أم القرى ، مكة المكرمة .

27 / الماضي ، مساعد ، "معوقات الاتصال الإداري انعكاساتها على الأداء الوظيفي : دراسة تحليلية مطبقة على المستويات الإدارية الوسطى والتنفيذية بإمارة منطقة الرياض " رسالة ماجستير ، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية ، الرياض .

28 / مراد رايس ، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة دراسة حالة مديرية ، الصيانة لسوناطراك بالأغواط " DML " ، مذكرة ماجستير (غير منشورة) ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، تخصص إدارة الأعمال جامعة الجزائر ، بالجزائر ، 2005 / 2006 .

## مقالات ومحاضرات :

29 / أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال ، الاسكندرية ، دار الجامعية  
2000 .

30 / ابراهيم محمد المحاسنة ، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق ، عمان  
دار جرير ، 2013 .

31 / إبراهيم يختي ، مقياس تكنولوجيات و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة  
و المتوسطة ، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
أكتوبر 2015 .

32 / علي حسين محمد ، العلاقة بين الضغوط الوظيفية والشعور بالإجهاد ودور الدعم  
الوظيفي في هذه العلاقة : دراسة مطبقة على العاملين في القطاع الخاص  
الكويتي الكويت ، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، المجلد الثالث عشر ، العدد  
الثالث ، 2006 .

## المواقع الالكترونية :

33 / كريم عياد، مفهوم الإنترنت ، تاريخ 2019/03/11 ، الساعة 10:30 ،  
<http://www.kutub.info/downloads/6533.doc> .

34 / بوخاوة إسماعيل و عطوي عبد القادر ، 2019/03/11 ، الساعة 11:00  
[http://dc314.4shared.com/download/-1iOiF4Q/.rar?tsid=20110417-  
182732-e4799ae5](http://dc314.4shared.com/download/-1iOiF4Q/.rar?tsid=20110417-182732-e4799ae5) .



الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة زيان عاشور - الجلفة -

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

### استمارة حول

فعالية الأداء الوظيفي وعلاقته بتكنولوجيا الاتصال دراسة ميدانية

بمقر بلدية زعفران بالجلفة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع التنظيم والعمل

الطالبين :

- توماتية محمد فتحي

- صادقي محمد

إشراف الأستاذ :

- د/ عبد العزيز طوال

الموسم الجامعي : 2018 / 2019

أولاً : البيانات الشخصية :

- 1 - الجنس : ذكر  ، أنثى
- 2 - السن : من 18 الى 25 سنة  من 26 الى 35 سنة  أكثر من 37 سنة
- 3 - الحالة العائلية : أعزب  متزوج  أرمل  مطلق
- 4 - الوظيفة الحالية : .....
- 5 - الأقدمية في العمل : أقل من 5 سنوات  ، من 6 الى 10 سنوات
- من 11 الى 15 سنة  ، أكثر من 16 سنة

ثانياً : التخفيف من ضغوط الأداء الوظيفي وعلاقته باستخدام تكنولوجيا الاتصال :

- 6 - هل يتناسب تقديم الخدمات للمواطنين والتكنولوجيا الاتصال المستخدمة ؟ نعم  لا
- 7 - إذا كانت الإجابة ب " لا " فهل يرجع ذلك الى : - وجود ضغوط في العمل
- عدم توفر المهارات اللازمة
- ضعف في تكوين العمل
- 8 - هل تواجهك عوائق في تأدية مهامك ؟ نعم  ، لا  ، أحيانا
- إذا كانت الإجابة ب " نعم " فما هي طبيعة العوائق :
- تقنية  ، مناخ عمل سيء  ، نقص التجهيزات
- أخرى أذكرها : .....
- 9 - هل تلتزم بأوقات العمل الرسمية ؟ ألتزم  ، لا ألتزم  ، أحيانا
- 10 - هل تشعر بالراحة والرضا في عملك ؟ نعم  ، لا  ، أحيانا

11 - هل تر بأنا تكنولوجيا الاتصال تؤدي الى تطوير وتحسين العمل ؟

نعم  ، لا  ، أحيانا

12 - في حالة الإجابة بـ " نعم " أين يظهر هذا التحسن ؟

- نقص الشكاوي حول تقديم الخدمات للمواطنين

- السرعة في إنجاز وتأدية الوظيفة

- التخفيف من ضغوط العمل

13 - هل تتحصل على كافة المعلومات والمعطيات في وقتها ؟ نعم  ، لا

14 - هل توكل لك مهام كثيرة ؟ نعم  ، لا  ، أحيانا

15 - هل استخدام تكنولوجيا الاتصال تنقص أو تخفف من التعب والارهاق في العمل ؟

نعم  ، لا  ، أحيانا

ثالثا : تحسين الأداء الوظيفي وعلاقته بتكنولوجيا الاتصال :

16 - هل الأداء الجيد مرتبط باستخدام تكنولوجيا الاتصال ؟ نعم  ، لا

17 - هل تشعر بالرضا عند استخدامك لتكنولوجيا الاتصال في العمل ؟ نعم  ، لا

18 - هل هناك برامج ودورات تكوينية تدريبية في مجال تكنولوجيا الاتصال؟ نعم  ، لا

19 - هل استفدت من هذه الدورات التكوينية ؟ نعم  ، لا

20 - هل ترى بأن إدارتكم متميزة في أداء العمل بفضل تكنولوجيا الاتصال؟ نعم  ، لا

21 - في حالة الإجابة بـ " نعم " فهل يعود ذلك إلى :

- ترشيد جهودك في العمل

- زيادة في فعالية العمل

- تحقيق هدف العمل

- توفير بيئة عمل ملائمة

- تقديم أفضل الخدمات للمواطن

22 - هل تشعر بالراحة والطمأنينة أثناء تأدية عملك ؟ نعم  ، لا  ، أحيانا

23 - إذا كانت الإجابة بـ " نعم " فهل يعود ذلك إلى :

- التحكم الجيد في تكنولوجيا الاتصال

- سهولة العمل بفضل تقنية الانترنت

- العمل بروح الفريق مع زملائك

- زيادة كفاءتك في العمل والرضا على التكنولوجيا المستخدمة

أخرى أذكرها : .....

.....

24 - هل تحرص على تحسين مستواك في الأداء ؟ نعم  ، لا

25 - إذا كانت الإجابة بـ " نعم " كيف ذلك :

- تنفيذ العمل بفعالية
- تقديم الخدمة للمواطن وأنت راضي
- الالتزام بالوقت والسرعة في التنفيذ
- التعاون مع زملاءك في العمل واستخدام تكنولوجيا الاتصال

26 - ماهي وسائل الاتصال المستخدمة في البلدية ؟ - الهاتف

- الانترنت

- الفاكس

- التلكس

- الأنترانت

أخرى أذكرها : .....

.....

27 - هل لديك رغبة في العمل لساعات إضافية من خلال توفير تكنولوجيا الاتصال ؟

نعم ،  لا ،  أحيانا

28 - في حالة الإجابة بـ " نعم " هل يرجع سبب ذلك إلى :

- دافعية ابتداء الحاجات الشخصية

- تحقيق الرضا عن أداء العمل

- توفير بيئة عمل مستقرة

- أمتلك مهارات استخدام تكنولوجيا الاتصال

أخرى أذكرها : .....

.....