1-1 الإشكاليـــة:

إن تحقيق المؤسسات لأهدافها بكفاءة يرتبط بوجود موظفين أكفاء في المهام التي يؤدونها والمؤسسات التي يعملون بها فنجاح المؤسسة متوقف على مستوى أداء موظفيها والمسئولين عن إدارتها ، لكن ما تشهده المؤسسات اليوم هو تدني المستوى التكويني لدى الموظفين كذلك سوء علاقات الموظفين بالمسؤولين وزيادة المشاكل التي تتعقب عملهم مما يؤثر سلبا على أدائهم كموظفين مسؤولين عن ترسيخ المعارف والقيم في الجيل الصاعد وتكوينهم بما يتماشى ومتطلبات السوق في اليد العاملة ومن ثم على سمعة ونجاح المؤسسة هذا يكون نتيجة للتقنيات التعليمية والإدارية المستخدمة للموظفين وكذا المؤسسة ، ولهذا كانت دراستنا لموضوع تكنولوجيا الاتصالات الحديثة ودورها في تحسين الأداء الوظيفي والرفع من قدرات المؤسسة على كل المستويات.

إن الفجوة بين الدول المتقدمة والنامية في مجال تكنولوجيا الاتصالات على اختلاف أنواعها تشكل حافز أو مبرراً كافياً للدول النامية لدراسة كيفية تقليص هذه الفجوة ، وما يصحب ذلك من استراتجيات في استغلال تكنولوجيا الاتصالات الحديثة في جميع الهياكل والمنشآت ، التي من بينها المنظمات الإدارية والاقتصادية قصد خلق فرص التكوين والتأقلم مع مناخ العولمة ومسايرة تحديات العالم الجديد. إذ نلاحظ إن العلم اليوم يطرح منافسة في مجال التقدم العلمي والتكنولوجي، ويسخر هذا التنافس في ترتيب الكفاءة العلمية.ومن بين هذه المنظمات نجد المؤسسة التي تعتبر آلية لتحديد السياسة المحكمة وتزويد الدول بالنخبة وتعكس مدى التقدم والنمو الحضري للشعوب. الشيء الذي أعطى أولوية لمحورة تكنولوجيا الاتصالات في هيكلة المؤسسة إداريا لكي تساير النمو التكنولوجي ن فأصبح منة الضروري تكييف خدمات المؤسسة مع العولمة وتقنيات التعليم والتكوين الحديثة من انترنيت وضوئيات ومواقع وتعليم إلكتروني ، لذلك شكلت تقنية تكنولوجيا الاتصالات مجال تنافس لدمجها في المنظومة المؤسساتية سواء عالمياً أو إقليميا أو محلياً ومن بين المنظمات الموجود في حقل التنافس هذا نجد المؤسسات العربية

التي أصبحت تعنى باهتمام بهذا المجال التكنولوجي في سياستها ومن هذا المنطلق كان اهتمامنا بمدى فعالية تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي وكيفية استخدامها لدى الموظف وكان الإشكال حول دور تكنولوجيا الاتصالات الحديثة على تحسين الأداء الوظيفي ، وتمت صياغته على الشكل التالي:

هل تساهم تكنولوجيا الاتصالات الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين بمؤسسة بريد الجزائر بولاية الجلفة ؟

أما الأسئلة الفرعية للإشكالية محل البحث يمكن طرحها وفق ما يأتي:

1. .هل تساهم تكنولوجية الاتصالات في إثراء الوظائف داخل المؤسسة ؟
2. هل تساهم تكنولوجية الاتصالات في إكساب الأفراد العاملين مهارات وقدرات جديدة ؟
3. هل لتكنولوجية الاتصالات انعكاسات ايجابية على المورد البشري في المؤسسة ؟

1-2 الفرضيـــة العامة :

تساهم تكنولوجيا الاتصالات الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين بمؤسسة بريد الجزائر بولاية الجلفة .

1. يرتبط إثراء الوظائف بتطبيقات تكنولوجية الاتصالات وبالتالي الرفع من الكفاءات البشرية اللازمة لشغلها .

2. تساهم تكنولوجية الاتصالات ضمنيا بتكوين وإعادة تكوين الأفراد العاملين ومن ثم اكتسابهم مهارات وقدرات جديدة.

3. لتكنولوجيا الاتصالات ايجابيات كما لها سلبيات تنعكس على المورد البشري في المؤسسة.

1-3 أسباب اختيار الموضوع:

الأسباب الموضوعية:

. التعمق في دراسة دور الأنظمة المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصالات في تطوير القدرة التنافسية للمؤسسة ورفع كفاءة الإدارة والموظف.

. الدور الذي تلعبه حالياً تكنولوجيا الاتصالات في أطار ما يسمى بالاقتصاد الرقمي. أو اقتصاد المعرفة واقتصاد المعلومات.

. الكشف عن آثار استخدام تكنولوجيا الاتصالات في المؤسسة.

الأسباب الذاتيـــة:

. نوع التخصص الذي ندرس فيه فهذا الموضوع له علاقة متينة بالاتصال

. ميلنا الطبيعي للبحث والاستطلاع في هذا الموضوع

. شعرنا بقيمة وأهمية هذا الموضوع

. إمكانية البحث في هذا الموضوع وقدرة الوصول إلى المعلومات المتصلة بالبحث من خلال المصادر والمراجع المتوفرة

1-4 أهداف البحث:

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

. محاولة التعريف بالمفاهيم الأساسية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة ، وكيفية بناء هيكل معلوماتي في المؤسسة ، وإسهام هذه التكنولوجيا في تحسين الأداء الوظيفي والإداري وترشيد القرارات المتعلقة بهما.

. محاولة إبراز الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصال كمكونة أساسية لنظام تكنولوجيا الاتصال الخاص بالمؤسسة.

. محاولة إثراء مكتبة الكلية بالمواضيع التي تخص تكنولوجيات الاتصال.

. محاولة استجلاء الغموض وتوضيح الرؤية تجاه موضوع تكنولوجيا الاتصال وبعض المصطلحات الشائعة والمتداولة حولها كالتكنولوجيا الإعلام والاتصال ، التكنولوجيات الجديدة للإعلام ،التقارب التكنولوجي ، مجتمع التكنولوجيا الحديثة وغيرها.

. محاولة الإشارة إلى الوضع الحالي وتقديم تصور حوله وكيف أثرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة ممن حولنا وعلينا

. محاولة تقديم تصور مقترح حول طبيعة الموارد البشرية في عصر التكنولوجيا وماهي المتطلبات التي ينبغي توفيرها في هذا المورد للنجاح في عصر المعلومات.

. محاولة إعطاء صورة عن واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الجزائرية وكيف أصبح الأداء بداخلها.

1-5 أهمية الدراسة :

تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على تكنولوجيا الاتصال الحديثة وكيفية الاستفادة من خدماتها في مجال تحسين الأداء الوظيفي نظراً لما تلعبه هذه التقنية من دور في مجالات عديدة وهذه الدراسة نقوم فيها بشرح أساليب تكنولوجيا الاتصالات الحديثة ونستسقي مدى فعاليتها في المؤسسات ، وكيف أصبح أداء الموظف عند استخدامه لهاته التقنية على حساب الوسائل التي كان يستخدمها سابقاً في أدائه الوظيفي .

ونظراً لوجود فجوة ونقص في الدراسات التي تناولت هذين المتغيرين . تكنولوجيا الاتصالات الحديثة والأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية معاً والتي تتطلع إلى معرفة تكنولوجيا الاتصالات وإسهاماتها في أداء الموظف في المؤسسة ، فهذه الدراسة تمثل خطوة أساسية بغية معالجة مشكلة كبيرة تمس الجانب العلمي والاجتماعي للموظف مما يؤثر على أدائه ومن ثم على سمعة ومكانة ونجاح المؤسسة في التكوين السليم لموظفيها ، وعليه فهذه الدراسة تكتسب أهميتها من عدة منطلقات هي:

1. أن يكون إضافة جديدة ومساهمة بناءة في إثراء المكتبة وتبصير القارئين بما أحدثته تكنولوجيا الاتصالات

الحديثة في عالم الأعمال خاصة مع النقص الملاحظ في معالجة هذا الموضوع.

2. نتائج الدراسة واستنتاجاتها قد تكون مفيدة وذات أهمية للطلبة والباحثين

وتكمن أهمية البحث في كونه زاوية من الزوايا التي تعالج موضوع تكنولوجيا الاتصالات وأثرها على الأداء الوظيفي ، فهو تكملة لمواضيع أخرى لها صلة بالموضوع (تكنولوجيا الاتصالات ، التكوين الإلكتروني،الإدارة الإلكترونية، نظم المعلومات...)

1-6 مصطلحات الدراسة:

التكنولوجيا :

اذا رجعنا إلى القواميس فهناك من يعرف التكنولوجيا بأنها " فرع من المعرفة يتعامل مع العلم والهندسة أو تطبيقاتها في المجال الصناعي، فهي تطبيق العلم"[1]

وهناك من يعرفها بأنها" هي الجهد المنظم الرامي لاستخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات والأنشطة الإدارية والاجتماعية وذلك بهدف التوصل إلى أساليب جديدة يفترض أنها أجدى للمجتمع"[2]

وتعرف التكنولوجيا كذلك على أنها مجموعة من التقنيات المتسلسلة لإنتاج مصنوع بطريقة عالية متطورة[3]

التعريف الإجرائي: هي استخدام أللآلات والأدوات والمعدات الكبيرة والصغيرة من قبل الفرد أو الجماعة أو المجتمع في ميدان العمل وذلك بتحويل الأفكار والمفاهيم النظرية إلى ميدان تطبيقي بغرض زيادة الإنتاج والإنتاجية والجودة معتمدة في ذلك على البحث العلمي وميادينه النظرية والتطبيقية بقصد رفاهية المجتمع وتطوره.

الاتصـال:

لقد ظهرت تعريفات عديدة لا يمكن حصرها لمفهوم الاتصال من قبل الباحثين والمتخصصين في علوم الاتصال والإعلام عكست في معظمها أهميته ودوره في الحياة الإنسانية والمكونات أو العناصر الأساسية لعملية الاتصال ومن هذه التعريفات:

* العملية التي تنقل بها الرسالة من مصدر معين إلى مستقبل واحد أو أكثر بهدف تغير السلوك[4].

---

[1] عبد الحميد بهجت **فايد، ادارة الانتاج** ، مكتبة عين شمس ، مصر ، 1997 ، ص 80 .

[2] جمال ابوشنب ، مرجع سبق ذكره ، ص 81

[3] محمد مسن ، **التدبير الاقتصادى للمؤسسات** ،منشورات الساحل ، الجزائر ، 2001، ص 83

[4] عبد الغفار حنفي ، **أساسيات إدارة المنظمات** ، المكتب العربي الحديث ، القاهرة ، مصر ، 1995، ص 369

* ظاهرة اجتماعية حركية تؤثر وتتأثر بمكونات السلوك الفردي والعوامل المؤثرة في طرفي عملية الاتصال المشتملة على نقل وتبادل المعلومات والأفكار والمعاني المختلفة وتفهمها باستخدام لغة مفهومة للطرفين من خلال قنوات معينة.[1]

التعريف الإجرائي: الاتصال هو عملية حيوية تكون بين طرفين او اكثر من اجل خلق مناخ للحركية فينتج من خلاله تاثير وتاثر باستعمال قنوات معينة بغية نقل وتبادل المعلومات والمعارف بين المرسل والمرسل اليه .

هي مجمل المعارف والخبرات والماهرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية إلى والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية الدارية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وتبادلها أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات وتطبيق ذلك علمياً .

ألأداء :

هو " عملية بموجبها يتم تقدير العاملين بشكل منصف و عادل لتجري مكافأتهم بقدر ما يعملون و ينتجون و بالاستناد إلى عناصر و معدلات يتم بموجبها مقارنة أداتهم لتحديد مستوى كفاءتهم ".[2]

و يعرف بأنه " النظام الذي يتم من خلاله تحديد مدى كفاءة أداء العاملين لإعمالهم " .[3]

التعريف الإجرائي : هو عمل تقوم به المؤسسة والموظف من خلال البحث العلمي وخدمة المجتمع المحلي والإنساني بتنمية الأفراد والمساهمة في خططك التنمية نحو الرقى والرفاهية لمواكبة التطور العلمي في العالم.

المؤسسة:

[1] سعيد يس عامر ، **الاتصالات الادارية والمدخل السلوكي لها** ، مركز وايد سيرقيس للاستشارات و التطوير العلمي ، مصر ، 2000، ص 30

[2] كامل المغربي **أساسيات الإدارة** ، دار الفكر للطباعة والتوزيع ، الطبعة الأولى ، 1995 ص 3

[3] كامل بربر ، **إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي** ، المؤسسة الجامعية بيروت ، 2000 ، ص 284 .

تختلف المؤسسات فيما بينها حيث لا يمكن تعريف المؤسسات إلا بمكوناتها لكننا إذا حاولنا الجمع بينها في تعريف عام على كل أمكن القول بأن: "المؤسسة هي منظومة بشرية و تكنولوجية قائمة على أسس قانونية بين المالك والمستفيد من أجل تبادل قيم موزونة" [1].

التعريف الإجرائي : هي مؤسسات تقوم بعدة وظائف ومهمات من أجل إحداث التنمية الشاملة المنشودة وخدمة المجتمع والتوجه بالمجتمع نحو اقتصاد متين .

البحث العلمي :هو مجموع الطرق الموصلة إلى معرفة الحقيقة ، وفي العادة يطلق اسم الباحث على الشخص الذي يحاول البحث عن الحقيقة ، ويعتمد البحث العلمي على مناهج ، والمنهج في اللغة هو الطريق الواضح في علم أو عمل ، والمنهج العلمي هو الدراسة الفكرية الواعية للمناهج المختلفة التي تطبق في مختلف العلوم.[2]

التعريف الإجرائي : هو عملية منظمة تقوم على خطوات علمية في دراسة المشكلات التي تواجه تحسين الأداء الوظيفي والمؤسسة بقصد تطويرهما وتذليل المعوقات التي تواجههما سواء أكانت مادية أو معنوية.

التطوير التنظيمي :

يمكن تعريف التطوير التنظيمي بأنه جهد شمولي مخطط يهدف إلى تغيير وتطوير العاملين عن طريق التأثير في قيمهم ومهاراتهم وأنماط سلوكهم وعن طريق التكنولوجيا المستعملة .[3]

ويعرف "فرنش" التطوير التنظيمي بانه مجهودات منظمة تهدف لتحسين قدرات التنظيم على اتخاذ القرارات وحل المشاكل وخلق علاقات متوازية بينه وبين البيئة عن طريق استخدام العلوم السلوكية .[4]

---

[1] محمد مسن ، مرجع سبق ذكره ، ص 21

[2] عمار بوحوش ، محمد محمود الذنيبات ، **مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث** ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر، 2007، ص 14

[3] جمال الدين لعويسات ، **السلوك التنظيمي والتطوير الإداري**، دار هومة ، بوزريعة (الجزائر) ، 2009، ص 55

[4] جمال الدين لعويسات ، مرجع سبق ذكره ، ص 55

التعريف الإجرائي : وهي العمليات التي تشمل التجديد والخلق في العمل الذي تقوم به المؤسسات في ميدان التكنولوجيات الحديثة للاتصال لخروج المؤسسة من حالة التخلف الى التقدم والازدهار معتمدة في ذلك على تنمية الموظف والمؤسسة.

الانترنيت : بالرغم من اختلاف التسميات لهذا المفهوم "شبكة الانترنيت ، الشبكة العنكبوتية ، شبكة المعلومات الالكترونية ، شبكة الفضاء البراني ، شبكة المعلومات الدولية "[1] فان الجميع يتفق على ان الانترنيت هي ثورة تفوق في أهميتها كافة وسائل الاتصال الحديثة

التعريف الإجرائي : يكفي ان نقول ان الانترنيت هي شبكة الشبكات ووسيلة اتصالية إعلامية توفر خدمات متعددة لمستخدميها بناءا على زاوية تعامل كل واحد منهم معها .

1-7 الدراسات السابقة:

هناك عدة دراسات تناولت بالدراسة والتحليل عناصر منفردة من عناصر تكنولوجيا الاتصال التطرق الى الفرق بين مختلف التكنولوجيات الحديثة المختلفة ومن هذه الدراسات نجد:

* الأولى بعنوان : "**استخدمات الصحفيين في الصحافة المكتوبة للشبكة العنكبوتية**" رسالة ماجستير في الاتصال ، إعداد الطالبة:سارة أسماء ،معهد علوم الاعلام ، جامعة الجزائر،سنة 2003

حاولت الطالبة في هذا العمل تسليط الضوء على أثار استخدام هذا النوع من التكنولوجيا والاهمية القصوى التي تحضي بها هذا النوع من التكنولوجيا وما يمكن أن تحدثه كثورة على مستقبل الصحافة المكتوبة فقد أصبحت تسبب خطرا واضحا عليها وتهددها بالزوال

* الثانية بعنوان:" **تكنولوجية المعلومات والاتصالات وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة**" رسالة ماجستير في إدارة الأعمال من إعداد الطالب:ليمن علوطي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر،سنة2003 . 2004

حاول الطالب في هذا العمل التطرق إلى التطبيقات المتنوعة لتكنولوجية المعلومات والاتصالات في عالم الأعمال وكيف أن أغلب الأنشطة أصبحت تؤدى على الشبكة بحيث تساهم هذه التطبيقات في زيادة فعالية وكفاءة الأداء لكن ما يؤخذ على هذه الدراسة الابتعاد

[1] ماجد سالم تربان ، **الانترنت والصحافة الالكترونية – رؤية مستقبلية** – الدار المصرية اللبنانية ، ط1 ، 2008 ، ص 27 .

عن المحتوى في كثير من المواضع، كما يؤخذ عليه التركيز على الجانب التقني أكثر من الجانب الإداري وهذا ما أدى إلى الابتعاد قليلاً عن المعالجة التسييرية والاقتصادية للموضوع . نوفيل جديد، **أهمية النظام الآلي للمعلومات في عملية اتخاذ القرار بالمؤسسة** ، رسالة ماجستير ن وقد خلص الباحث زيادة على أهمية هذه الأنظمة إلى ضرورة مواكبة التقدم التكنولوجي بمختلف وسائله .

بالإضافة إلى العديد من الدراسات تناولت كل من نظم المعلومات التسويقية ، شبكة الانترنيت والتجارة الإلكترونية تطوير نظم المعلومات الإدارية والمعلوماتية في الجزائر ،خلصت كلها إلى أهمية تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة غير أنها لم تدرس كيفية تأثيرها.

1-8 صعوبات الدراسة:

إن أي جهد إنساني عموما والبحث العلمي خصوصاً لايخلو عادة من بعض الصعوبات التي تتلقاها الفرد (الباحث). أما أهم الصعوبات التي تلقيناها خلال بحثنا فهي على النحو التالي:

1 . صعوبة تناول الموضوع أصلا تعتبر حاجز خاصة وأنه يتناول عنصرين أساسين في وقتنا الحالي هما الأداء وتكنولوجيا الاتصالات الحديثة .

2 . صعوبة بعض المصطلحات وغموضها خاصة في الجانب التقني من تكنولوجية الاتصالات

3 . نقص المراجع التي تتناول أثر تكنولوجية الإيصالات على الأداء على مستوى المؤسسة

4 . صعوبة استرجاع الاستمارات وكذلك تهرب بعض الموظفين وعدم التجاوب معنا

5 . الغياب الفادح للدراسات الحديثة حول الموضوع خاصة على المستوى الوطني رغم أهميته