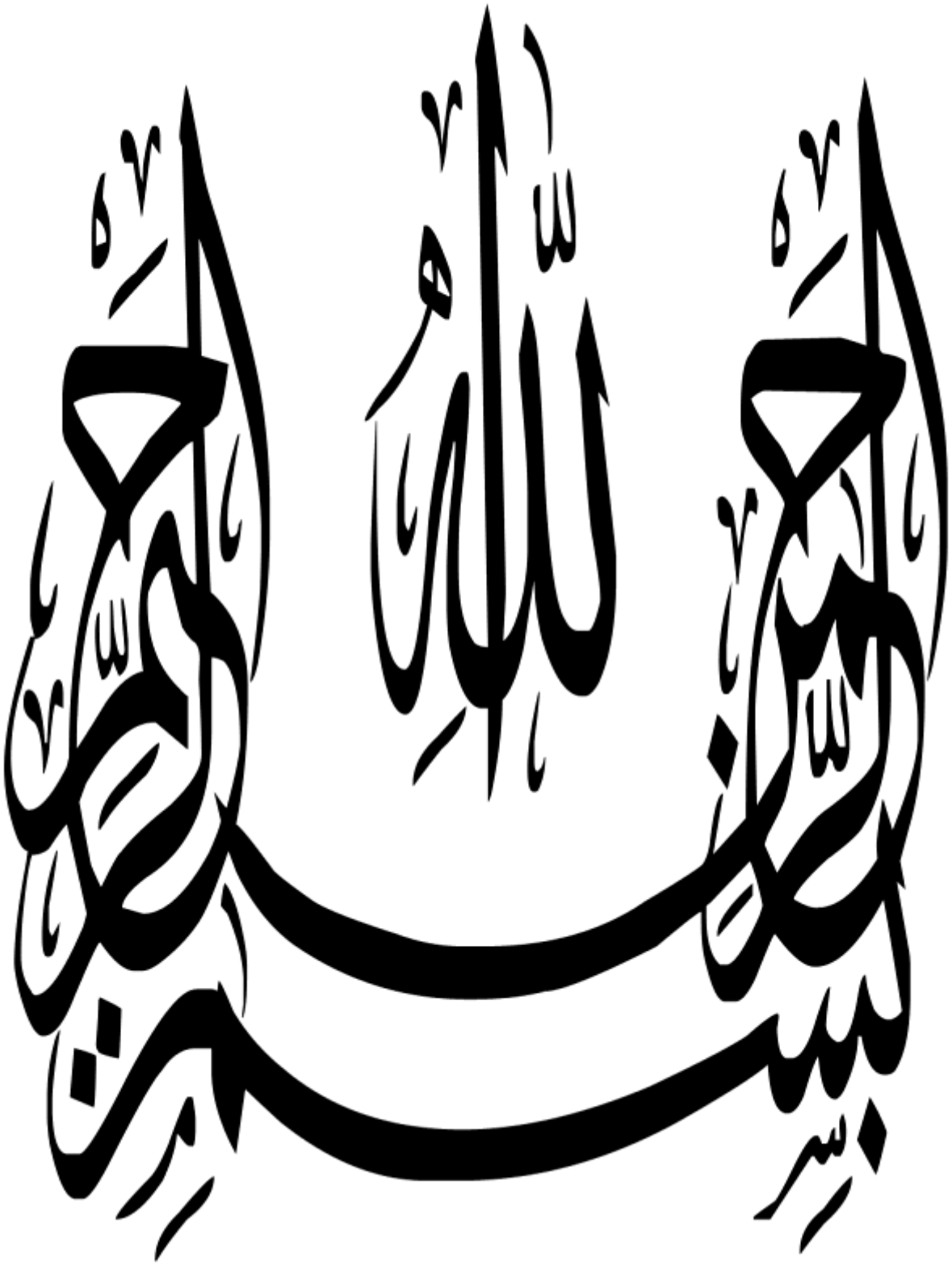

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

الحمد لله والشكر لله سبحانه وتعالى الذي منحنا القـــــدرة فـــي
بدء هذا العمل والقدرة على إنهائه. ان كان ثمة شكر
وعرفان بعد شكر المولى عز وجل فهو للذي أضاء لي
طريقي، فأنارت خبرتها كل جوانب عملي، والذي بفضل
خبرتها أولا وجهدها ثانيا وأرشادتها ثالثا لما استطعت أن
نكمل على أكمل وجه فجزاها الله عنا خيرا

أستاذنا الفاضل الدكتورة جدي نجاة

الإهداء

باسم الخالق الذي أضاء الكون بنوره الإلهي وحده أعبده وحده، له المجد خاشعا شاكرا لنعمه وفضله على في تمام هذا الجهد

إلى صاحب الفردوس الأعلى وسراج الأمة المنير وشفيعها النذير البشير محمد صلى الله عليه وسلم فخرا واعتزازا.

إلى من سهر الليالي ونسي القوافي وظل سندي الموال وحمل همي غير مبالي والدي العزيز حفظه الله

إلى من أثقلت الجفون سهرا وحملت الفؤاد هما وجاهدت الأيام صبرا وشغلت البال فكرا ورفعت الأيادي دعاء وأيقنت بالله أملا أغلى الغوالي وأحب الأحباب أمي الغالية .

الى من عليهم اعتمدت واكتسبت بوجودهم قوة

اخوتي واخواتي:

إلى كل العائلة وأصدقائي

إلى كل من في قلبي ونسي قلبي أن يكتبه

مقدمة:

يعتبر التعليم عملية مستمرة لتطوير المعرفة والمهارات، وهو أهم وسيلة لبناء الشعوب ومواجهة متغيرات وتحديات المستقبل، وتبرز أهميته في كونه الطريق الوحيد لنشر المعرفة فلا تكون حكرا على فرد دون غيره، أو مجموعة دون أخرى، فهو يقدم لنا الأسس اللازمة لحل المشكلات التي نواجهها ، إذ يعطينا معينا من المعرفة وجملة من الخبرات التي تحرك عجلات التنمية، كما أنه البداية الحقيقية للتقدم، فجميع الدول التي تقدمت جاء تقدمها من بوابة التعليم، إذ تضعه في أولوية برامجها.

والأمر الذي لا بد منه هو توفير كل ما يسهل العملية التعليمية بكل مستوياتها عامة والجامعية خاصة، لذلك نجد أن هناك تطور في أساليب التدريس نظرا لمعطيات ما يعرف بعصر المعرفة والمعلوماتية التي ساهمت في إخراج الجامعة من قوالبها التقليدية إلى قوالب جديدة وهذا ما يسمى بالجامعة الحديثة ،ما يفتح باب لمواكبة العصر الحديث والتطور التكنولوجي السريع.

تتضمن هذه الجامعة تفاعلا كاملا بين الطلاب والأستاذ والمقرر الدراسي ما يجعل عملية الاتصال والمناقشة والاستفسار سهلة للطالب كما تقرب المسافات بين مستعمليها. وما يتطلب على الجامعات كمؤسسة تعليمية توفير ما يلزم من مقاعد بيداغوجية ووسائل تعليمية وخدمات اجتماعية.

في هذا السياق ستحاول دراستنا الكشف عن استخدام الأستاذ الجامعي للتكنولوجيا الحديثة في التعليم، ولتجقيق أهداف هذه الدراسة اعتمدنا على خطة استملت على التقسيمات التالية:

الجانب المنهجي، والذي تضمن الخطوات المنهجية التي تم اعتمادها في دراستنا، بدء ا بإشكالية الدراسة والتساؤلات، أسباب اختيار الموضوع، أهمية وأهداف الدراسة، مقاربة الدراسة، منهج الدراسة، أدوات الدراسة، مجتمع البحث وعينته، حدود الدراسة، تحديد المفاهيم والمصطلحات، الدراسات السابقة.

وتضمن الجانب النظـــري من الدراسة ثلاثة فصول، حيث جاء الفصل الثاني بعنوان تكنولوجيا الاتصال الحديثة حمل في محتواه:

المفهوم، النشأة والتطور، الخصائص والمميزات، المزايا والعيوب. أما الفصل الثالث الذي عنوانه بـــ: الاداء الوظيفي: تناولنا فيه التعريف والخصائص، اما الفصل الرابع، فتناولنا فيه تعريف الاستاذ الجامعي ودوره وخصائصه.

واشتمل الجانب التطبيقي من الدراسة دور التكنولوجيا في اداء الاستاذ الجامعي ،وفي الأخير تم الخروج باستنتاجات عامة للدراسة تجيب على تساؤلات الدراسة وخاتمة.

الفصل الاول:
الاطار المنهجي للدراسة

1- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها:

يعتبر الاتصال ظاهرة قديمة صاحب الإنسان في جميع مراحل حياته، بحيث أسهم في تكوين وتنمية وتطوير الروابط الاجتماعية بين الأفراد، إذ لا يمكن الاستغناء عنه لأنه وسيلة في غاية الأهمية لتبادل الآراء والأفكار والمعلومات، كما يسهل مشاركة الأنشطة والمهام والخدمات للأفراد ويساعدهم على تلبية الحاجات الأولية، لها لا يستطيع الفرد العيش منعزلا عن باقي أفراد المجتمع.

ويشهد العالم اليوم تطورا تكنولوجيا كبيرا احتل فيه قطاع المعلومات والاتصالات انجدارة بين القطاعات الأخرى، فقد أصبح الاتصال مصدرا أساسيا وممولا رئيسيا لتنفيذ مختلف الأنشطة بين الأفراد، حيث أضحى اليوم ذات أهمية كبيرة وتأثير واضح على جميع الأصعدة وفي مختلف المجالات، مما أدى إلى استخدام وتبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ميدان المعلوماتية وهذا ما دفع بدوره إلى ظهور أنظمة اتصال حديثة تعمل على توفير الظروف المناسبة والملائمة لتبادل المعلومات ونقلها بتكلفة أقل.

ولقد ارتبطت تكنولوجيا الاتصال الحديثة بتطور المجتمعات في عصرنا الحالي بصفتها الوسيلة الأكثر أهمية والأنجع لنقل المجتمعات النامية إلى مجتمعات أكثر تطورا، من خلال مساهمتها بطريقة مباشرة في بناء مجتمع يتوافق وينسجم مع موجة التغيرات والتحولات التي تمس مختلف ميادين الحياة اليومية للأفراد.

وبذلك دخلت تكنولوجيا الاتصال الحديثة كآلية ابتكار جديد ضمن أهم الوسائط الواجب توفرها من أجل تطوير العملية التعليمية، وذلك بفضل مردوديتها العالية ومساهمتها في رفع فعالية أداء المدرسين وتحسينه.

ويعد مفهوم الأداء الوظيفي من المفاهيم التي نالت نصيبا وافرا من الاهتمام من قبل الدارسين والباحثين وذلك لأهميته سواء على مستوى الفرد أو المؤسسة.

والمؤسسة الجامعية ليست بمنأى عن تلك التطورات لذلك وجب عليها مواكبة المستجدات الحديثة والمعاصرة من أجل النهوض بقطاع التعليم العالي، وذلك بصفتها مؤسسة تعليمية تسعى دائما إلى إنتاج المعرفة وتنمية المهارات والقدرات لدى مختلف الفئات الجامعية، وذلك خدمة لهم ولمجتمعهم مع إعداد قوى الموارد البشرية اللازمة وهذا

لا يتأتى الا من خلال لطبة من الأساتذة تؤدي وظيفتها على أكمل وجه في مجال اكتشاف المعرفة وتطويرها.

وقد أصبحت قوة الجامعة تقاس بمدى ارتفاع أداء أساتذتها، حيث لا يستطيع الأستاذ القيام بدوره الا إذا توفرت مجموعة من التجهيزات والإمكانيات والقدرات والمهارات اللازمة والمناسبة لتحقيق أهداف المؤسسة، والارتقاء بالمستوى العلمي للطلبة إلى أفضل المستويات.

والأداء الجيد هو نتيجة لجهد عضلي وفكري يبذله أساتذة الجامعة من أجل إشباع رغباتهم وحاجاتهم وتحقيق أهداف الجامعة، إذ يمثل الأستاذ حجر الزاوية والعنصر الفعال القادر على تعويض أي نقص في الإمكانيات والوسائل المادية، ويتوقف نجاح العملية التعليمية عليه بالدرجة الأولى كونه عضو رئيسي لتنمية وتطوير المعارف العلمية للطلاب، وذلك بشكل يسمح ويفتح مجال المنافسة العلمية أمام مختلف الطلبة وتكوين صورة أداء متميز لوظيفتها ومهامه بأقل وقت ممكن.

وبناء على هذا جاءت دراستنا لتسلط الضوء على الأثر الذي تحدثه تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي لأستاذة الجامعة بجامعة الجلفة.

ومن هذا المنطلق يمكننا طرح التساؤل الرئيسي التالي:

- ما هو أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي لأساتذة بجامعة الجلفة؟

وفي ضوء التساؤل الرئيسي انبثقت التساؤلات الفرعية التالية:

1- ما هو واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة عند أساتذة بجامعة الجلفة؟

2- ما علاقة تكنولوجيا الاتصال الحديثة بالأداء الوظيفي لأساتذة بجامعة الجلفة؟

3- ما هي العوائق التي تعترض أساتذة بجامعة الجلفة عند استخدامهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟

2- فرضيات الدراسة:

إن البحث العلمي مرتبط بالفروض وبدونها لا يمكن التحدث عن شيء اسمه البحث، لأن بواسطتها ترتقي الدراسة إلى مستوى البحث.

ومن أجل الإجابة عن التساؤلات المطروحة في دراستنا حاولنا صياغة عدد من الفرضيات والتي نوجز أهمها فيما يلي:

1- كلما توسعت دائرة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة كلما انعكست على الأداء الوظيفي لأساتذة الجامعة بجامعة الجلفة.

2- يستخدم أساتذة الجامعة تكنولوجيا الاتصال الحديثة بشكل متنوع وفعال وبمختلف أشكالها وأنواعها.

3- هناك علاقة ترابطية وتكاملية بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة والأداء الوظيفي لأساتذة الجامعة بجامعة الجلفة.

4- توجد عوائق تعترض أساتذة الجامعة بجامعة الجلفة عند استخدامهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة منها تقنية وأخرى لغوية.

3- أسباب الدراسة وأهميتها وأهدافها:

3-1- أسباب الدراسة:

ترجع أسباب اختيارنا لموضوع أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي إلى أسباب ذاتية وأخرى موضوعية نوضحها كالآتي:

3-1-1- أسباب ذاتية: وتتجلى في النقاط التالية:

- الميل الشخصي للموضوع والرغبة الملحة في الاطلاع عليه أكثر.
- الرغبة في الوصول إلى إجابات مقنعة حول الموضوع لا سيما فيما يخص أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي لأستاذة الجامعة بجامعة الجلفة.
- الرغبة في التعرف على المفاهيم المرتبطة بالموضوع من الناحية النظرية والتطبيقية.

3-1-2- أسباب موضوعية: وتتلخص فيما يلي:

- الأثر الذي تحدثه تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي لأساتذة الجامعة بجامعة الجلفة.

- محاولة إثراء الرصيد العلمي في ميدان تكنولوجيا الاتصال الحديثة.
- إمكانية دراسة هذا الموضوع دراسة علمية ميدانية في إطار الإجراءات المنهجية المتبعة في بحثنا.

3-2-أهمية الدراسة:

تكمن أهمية دراستنا في أن كل أستاذ جامعي يسعى بكل جهوده للبحث في مداخل تحسين أدائه الوظيفي، حيث تعتبر دراستنا إضافة علمية لعرض أحد مداخل تطوير الأداء وتنميته وذلك من خلال مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة قصد الارتقاء بمستوى أدائه الوظيفي وبالتالي النهوض بقطاع التعليم العالي.

كما تتضح أهميتها أيضا في تبيان واقع استخدام أساتذة الجامعة بجامعة الجلفة تكنولوجيا الاتصال الحديثة أثناء ممارستهم عملية التدريس وإظهار مدى تأثيرها على مستوى أدائهم، خصوصا بعدما عرفت هذه الأخيرة تطور ملحوظ في السنوات الأخيرة وخاصة في وقت كوفيد 19.

4- أهداف الدراسة:

لكل دراسة علمية أهداف تسعى إلى تحقيقها، ولدراستنا جملة من الأهداف نوجزها في النقاط التالية:

- التعرف على مدى مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الرفع من مستوى أداء أساتذة الجامعة بجامعة الجلفة.
- تبيان طبيعة ونوع تكنولوجيا الاتصال الحديثة المعتمدة من قبل أستاذة الجامعة بجامعة الجلفة في عملية تدريسه للطلاب.
- دراسة وتفسير وتحليل العلاقة الموجودة بين تكنولوجيا الاتصال الحديثة والأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي.
- تبيان سلبيات وعوائق استخدام أساتذة الجامعة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء مهامهم ووظائفهم

5- حدود الدراسة:

لكل دراسة علمية إطارات وحدود ينبغي للباحث المرور بها باعتبارها ضرورية في عملية بناء وتخطيط كل دراسة علمية، وقد مررنا في دراستنا بثلاث حدود رئيسية تمثلت في الحدود المكانية، الحدود الزمنية والحدود البشرية، وسنحاول إنجازها فيما يلي:

5-1-الحدود المكانية: والمقصود به المكان الذي أجريت فيه الدراسة الميدانية حيث تمت دراستنا في المؤسسة الجامعية جامعة زيان عاشور بالجلفة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

5-2-الحدود الزمنية: يقصد بها المدة أو الفترة المستغرقة في إنجاز هذه الدراسة بحيث تتطلب أي دراسة فترة زمنية محددة حسب طبيعة الموضوع وقدرة الباحث على جمع المعلومات والمعطيات المناسبة لدراسته، ولقد تم الشروع في إنجاز هذه الدراسة والتي كانت تحت عنوان "**أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي**" في أواخر فيفري 2022 إلى غاية منتصف افريل 2022.

5-3-الحدود البشرية: يقصد بها مجتمع البحث الذي أجريت عليه الدراسة، وقد شمل مجتمع دراستنا طاقم بشري متكون من جميع أساتذة قسم علوم الاجتماع الدائمين بجامعة زيان عاشور بالجلفة، على اختلاف أعمارهم وحالاتهم الاجتماعية والاقتصادية وكذا اختلاف مستواهم المعرفي وجنسهم، وقد بلغ أو قدر عددهم ب 21 أستاذا.

6- مفاهيم الدراسة:

تعد عملية تحديد المصطلحات والمفاهيم من أهم مراحل البحث العلمي وهذا لتفادي الوقوع في أي خلط بين الدراسات العلمية، حيث يمكن أن يحمل مفهوم واحد معاني متنوعة ومتعددة، وتشمل جميع الدراسات العلمية مفاهيم ينبغي تحديد معانيها لغة، اصطلاحا، إجرائيا، وهذا بغية الخروج بإطار مفاهيمي مشكل ومنسجم مع الموضوع المراد دراسته.

وتضمنت دراستنا لمجموعة من المفاهيم التي توجب علينا تحديد معانيها لغة، واصطلاحا وإجرائيا، سنبرزها كما يلي:

6-1- تكنولوجيا الاتصال الحديثة: ورد تعريفها في المعجم الإعلامي بأنها: "مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والوسائل والأدوات المادية والإدارية والتنظيمية،

التي تستخدم في جمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها ونشرها، أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات".[1]

- وتعرف أيضا: "هي دراسة مجموعة من المعارف والمهارات اللازمة لتصنيع منتج معين، أو بصفة عامة هي مجموعة من الطرق والمعارف التي لديها القدرة على حل المشكلات المعقدة والمتداخلة".[2]

- وعرفها روين روتحت أيضا: "أي أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال وعرض البيانات".[3]

ج- إجرائيا: تكنولوجيا الاتصال الحديثة وفق هذه الدراسة هي مختلف الوسائل والتقنيات الحديثة التي يعتمدها الأستاذ الجامعي في جمع البيانات والمعلومات وتخزينها واسترجاعها وتوصيلها في الوقت المناسب، وذلك من أجل تسهيل عملية أدائه الوظيفي.

6-2- الأداء:

أ- **لغة:** من أدى تأدية، أدى الشيء أوصله، أدى الشيء أي قام به ويقال فلان أدى الدين أي قام به، وأدى فلان الصلاة أي قام بها، والأداء هو إيصال الشيء إلى المرسل اليه.[4]

ب- **اصطلاحا:** يعرفه محمد سعيد أنور سلطان بأنه: "الأثر الصادق في جهود الفرد والذي يشير إلى درجة إتمام وتحقيق المهام المكونة لوظيفة الفرد".[5]

- كما يعرفه أحمد صقر عاشور: "هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله في منظمة معينة".[6]

6-3- الأستاذ الجامعي: هو ذلك المفكر وصانع القرار وصاحب الرأي الحر الذي يشقى بعقله لينير طريق الآخرين فهو قارئ المستقبل، أي هو المؤرخ الأكاديمي اللغوي

---

[1] محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، القاهرة: دار الفجر، 2004، ص.166.

[2] صلاح سالم، تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأمن القومي: أمن الدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية، (د.ب.ن: د.د.ن، 2003)، ص.59.

[3] حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ط.2، 1997، ص63.

[4] المنجد الأبجدي، بيروت: د.م.ن، ط.3، 1982، ص.09.

[5] محمد سعيد أنهر سلطان، السلوك التنظيمي، الإسكندرية: الدار الجامعية الجديدة، 2004، ص.219.

[6] أحمد صقر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، مصر: دار المعرفة الجامعية، 2005، ص.25.

والاقتصادي ورجل القانون والعام داخل أروقة الجامعة وخارجها، لذلك يجب أن يتحلى مبدئيا بالتواضع والعلم والخبرة.[1]

ج- إجرائيا: هو ذلك الشخص المكلف بالعمل الأكاديمي داخل الجامعة حيث يقدم محاضرات وأعمال تطبيقية للطلبة الجامعيين، ويشترط أن يكون حاملا لشهادة الدكتوراه أو الماجستير أو الماستر، كما يقوم بالبحث والتوجيه من أجل خدمة المجتمع.

7- المقاربة النظرية للدراسة:

تعمل المقاربة النظرية للدراسة على تحديد المعلومات المطلوبة والنتائج التي نريد الوصول اليها، وسنحاول عرض أهم مبادئ نظرية انتشار المبتكرات التي اعتمدنا عليها في دراستنا، والتي تمحورت حول مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي.

8- صعوبات الدراسة:

لقد واجهتنا عراقيل وصعوبات جمة عند إجرائنا لدراستنا، مما صعبت علينا المأمورية، ومن بين هذه الصعوبات نذكر ما يلي:

- لم يكن من السهل علينا تجميع المعلومات والبيانات اللازمة والمناسبة لموضوعنا، وكذا حصرها باعتبار دراستنا متشعبة بالمعلومات والدراسات السابقة ما صعب علينا مأمورية هيكلتها بالشكل المناسب الذي يتلاءم مع أهداف البحث.
- صعوبة الحصول على المادة العلمية من المكتبة بسبب غلق جميع المكتبات ومراكز المعلومات وحتى مقاهي الانترنت.
- نقص المصادر والمراجع بالشكل الالكتروني، وصعوبة تحميل الكتب الالكترونية وبيعها بأسعار باهضه.

---

[1] محمد صالح ربيع العجيلي، التعليم العالي في الوطن العربي الواقع واستراتيجيات المستقبل، عمان: دار صفاء للنشر، 2013، ص 91-92.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم التطرق اليه في هذا الفصل يمكن اعتباره الانطلاقة الفعلية التي بدأنا منها في دراستنا بصفته يسهم بشكل كبير في توجيهنا للمسار أو الطريق الصحيح للدراسة، وهذا من أجل تحقيق أهداف إجرائنا لهاته الدراسة بالضبط دون سواها، وذلك من خلال عرض إشكالية الدراسة وتساؤلاتها وصياغة فرضياتها، تحديد أسباب الدراسة وأهميتها وأهدافها وكذا تحديد وضبط مفاهيم الدراسة، مع تحديد حدود الدراسة ونوعها ومنهجها مرورا بذكر أدوات جمع البيانات والدراسات السابقة، وصولا إلى عرض المقاربة النظرية للدراسة انتهاء بصعوبات الدراسة.

الفصل الثاني:
تكنولوجيا الاتصال
الحديثة

تمهيد:

شهد العالم تطورات عديدة في كل المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية، ويبرهن على هذا التقدم ما نشهده حاليا من تطورات تكنولوجية في مجال الإعلام والاتصال على وجه الخصوص حيث لم تعد التكنولوجيا نوعا من الرفاهية بل أصبحت ضرورية لا يمكننا الاستغناء عنها، وعلى المستوى الشخصي لا يستطيع الفرد أن يعيش بمعزل عن المجتمع إذ يعتمد بالدرجة الأولى على الاتصال مع الناس.

لقد تناولنا في هذا الفصل مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة ونشأتها وتطورها انتقالا إلى أهميتها وأهدافها، وكذا إبراز خصائصها ووظائفها مرورا بعرض أهم أشكالها وصولا إلى إيجابياتها وسلبياتها.

أولا- نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

لقد شهد العالم في السنوات الأخيرة تطورا مذهلا في وسائل وتكنولوجيا الاتصالات، وأصبح من الصعب متابعة المخترعات الجديدة في هذا المجال ولعل أهم التطورات في تكنولوجيا الاتصالات المستخدمة في نقل المعلومات.

شهد عام (1824) اكتشاف العالم الانجليزي وليم ستجرون Sturgeon الموجات الكهرومغناطيسية واستطاع صمويل مورس Mors اختراع التلغراف عام (1824) وابتكر طريقة للكتابة تعتمد على استخدام النقط والشرط، وقد تم مد خطوط التلغراف السلكية عبر كل من أوروبا وأمريكا والهند خلال القرن التاسع عشر، وأصبح التلغراف فيما بعد من بين العناصر الهامة في تكنولوجيا الاتصال التي أدت في النهاية إلى وسائل الكترونية.

وفي عام (1876) استطاع جراهام بيل أن يخترع التلفون لنقل الصوت إلى مسافات بعيدة مستخدما تكنولوجيا التلغراف بشريحة رقيقة من المعدن تهتز حين تصطدم بها الموجات الصوتية وتحول الصوت إلى تيار كهربائي يسري في الأسلاك، وتقوم سماعة التلفون بتحويل هذه الذبذبات الكهربائية إلى إشارات صوتية تحاكي الصوت الأصلي.[1]

في عام (1877) اخترع توماس إديسون Edison جهاز الفوتوغراف ثم تمكن العالم الالماني إميل برلنجر Berlinguer في نفس العام من ابتكار القرص المسطح الذي يستخدم في تسجيل الصوت، وفي عام (1895) شاهد الجمهور الفرنسي أول العروض السينمائية وبعدها أصبحت السينما ناطقة وذلك عام (1928).

وفي عام (1896) استطاع العالم الايطالي جوجليمو ماركوني في اختراع اللاسلكي وكانت تلك هي المرة الأولى التي ينقل فيها الصوت إلى مسافات بعيدة بدون استخدام أسلاك، وكان الالمان والكنديون أول من بدأ في توجيه خدمات الإذاعة الصوتية المنتظمة منذ عام (1919)، كذلك بدأت تجارب التلفزيون في الولايات المتحدة منذ أواخر العشرينيات مستفيدة

[1] محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناني، تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديث: الاستخدام والتأثير، الجزائر: مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، 2011، ص 4.

مما سبقها من دراسات وتجارب في مجال الكهرباء والتصوير الفوت وغرافي والاتصالات السلكية واللاسلكية.

كما شهد النصف الثاني من القرن العشرين أشكالا متعددة لتكنولوجيا الاتصال والإعلام والمعلومات ما يتضاءل أمامه كل ما تحقق من عدة قرون سابقة، ولعل أبرز مظاهر تلك التكنولوجيا هو امتزاج ثلاث ثورات مع بعضها البعض حيث شكلت ما يسمى بالثورة التكنولوجية أو الرقمية، وهي ثورة المعلومات المتمثلة في انفجار ضخم في المعرفة بكمية هائلة من المعارف المتعددة والأشكال والتخصصات واللغات المختلفة، وتتجسد ثورة الاتصال في تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة بدء بالاتصالات السلكية مرورا بالتلفزيون وانتهاء بالأقمار الصناعية والالياف الضوئية، وثورة الحاسبات الالكترونية التي امتدت إلى كافة جوانب الحياة وامتزجت بكافة وسائل الاتصال، وقد أطلق على هذه المرحلة تسميات عديدة أبرزها مرحلة الاتصال متعددة الوسائط، مرحلة الوسائط المنهجية مرتكزاتها الأساسية هي الحاسبات الالكترونية في جيلها الخامس الذي يتضمن أنظمة الذكاء الاصطناعي والالياف الضوئية وأشعة الليزر والأقمار الصناعية.[1]

وقد تواصلت التطورات الهائلة في تكنولوجيا الاتصال الحديثة في العديد من دول العالم فبحسب تقديرات الاتحاد الدولي للاتصالات فإن عدد المشتركين في الخدمات المتنقلة والخلوية بلغ6.8 مليار عام 2013، أي ما يعادل سكان الكوكب على وجه التقريب، في حين بلغ عدد مستخدمي الأنترنت على مستوى العالم 1.8 مليار نسمة.

وفيما يتعلق بمعدل الدخول إلى شبكة الأنترنت حسب المناطق الجغرافية فقد أشارت آخر الإحصائية التي نشرتها وكالة We are social إلى أن81 % من سكان أمريكا الشمالية يدخلون الشبكة مقابل 78% في أوروبا، و37% في الشرق الأوسط و18% في إفريقيا، ويعتبر سكان أمريكا الأكثر دخولا إلى مواقع شبكات التواصل الاجتماعي.[2]

[1] محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناني، المرجع نفسه، ص 5-6.

[2] ياسين خضر البياتي، الاتصال الرقمي: أمم صاعدة مندهشة، عمان: دار البداية للنشر والتوزيع، 2015، ص 46-49.

ثانيا- أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

لقد ساهم التطور العلمي والتكنولوجي في تحقيق رفاهية الأفراد، ومن بين التطورات التي تحدث باستمرار تلك المتعلقة بتكنولوجيا الاتصال وما تبعته من أهمية من ناحية توفير خدمات الاتصال بمختلف أنواعه، وخدمات التعليم والتثقيف، وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمنظمات حيث جعلت من العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة، وكذا تبادل المعلومات في أي وقت وأي مكان بدون قيود.

وتعود هذه الأهمية لتكنولوجيا الاتصال إلى الخصائص التي تمتاز بها بما فيها الانتشار الواسع وسعة التحمل سواء بالنسبة لعدد الأشخاص المشاركين أو المتصلين، أو بالنسبة لحجم المعلومات المنقولة بالإضافة إلى سرعة الأداء وتنوع الخدمات.[1]

ثالثا- أهداف تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

تعمل تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحقيق الأهداف التالية:

- التغلب على مشكلة بعدي الزمان والمكان، حيث جعلت من العالم مجرد قرية صغيرة.
- مكافحة مشكلة الأمية والتي تقف عائقا في سبيل تحقيق التنمية والتطور في جميع المجالات.
- تنمية القدرة على استيعاب الأفكار والمفاهيم المستحدثة لدى مختلف شرائح أفراد المجتمع.
- التغلب على مختلف المشكلات والصعوبات التي تواجهها مختلف التطبيقات والشبكات.
- السعي إلى كسب عدد كبير من المشاركين في العملية الاتصالية.
- نشر كم هائل وكبير للمعلومات والبيانات والعمل على تخزينها واسترجاعها وبثها في وقت قصير.[2]

---

[1] ماهر عودة الشمايلة، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، عمان: دار الإعصار للنشر، 2015، ص. 98.

[2] إبراهيم عمر يحياوي، تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على العملية التعليمية في الجزائر، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر، 2016، ص 63-64.

رابعا- خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

تتميز تكنولوجيا الاتصال الحديثة بجملة من السمات والخصائص وذلك نتيجة الثورة التكنولوجية الهائلة التي تشهدها البشرية، ومن أبرز تلك الخصائص ما يلي:

-**التكامل والاندماج:** ويتم بين كافة وسائل الاتصال الجماهيري وتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات واستخدام تكنولوجيا البث الفضائي، وقد ظهرت تكنولوجيا الاتصال متعددة الوسائط وتكنولوجيا الاتصال التفاعلي بتطبيقاتها المختلفة وأشهرها حاليا شبكة الأنترنت.

-**التفاعلية:** أي القدرة على تبادل الأدوار بين مرسل الرسالة الاتصالية ومستقبلها إذ يتحول من يتعامل مع وسائل الاتصال الحديثة من مجرد متلقي سلبي إلى مشارك متفاعل يرسل ويستقبل المعلومات في الوقت ذاته.

-**اللاتزامنية:** إن عمل وسائل الاتصال الحديثة بتكنولوجياتها المتقدمة والتي مكنتها من العمل الدائم والمستمر على مدار(24سا) يوميا، تجاوز بها محدودية الوقت في استقبال الرسائل والاتصال من طرف الجمهور إلى إمكانية إرسال واستقبال الرسالة في الوقت الذي يناسب المرسل والمستقبل على حد سواء.

-**قابلية التحرك:** هناك وسائل اتصال كثيرة يمكن استخدامها والاستفادة منها في أي مكان دون الحاجة إلى التواجد في مكان ثابت ولا إلى معدات كثيرة من أجل الاتصال أو التشغيل مثل الهاتف النقال، السيارات، الطائرات..... وغيرها من الوسائل الحديثة التي طورت تكنولوجياتها، كما أصبحت الكثير منها ذات تكنولوجيات عالية القدرة على التنقل والتحرك بالشكل الذي يتلاءم مع ظروف مستهلك هذا العصر.[1]

-**الشيوع والانتشار:** ويقصد بها تغلغل وسائط الاتصال حول العالم وداخل كل طبقة اجتماعية، فتكنولوجيا الاتصال تتجه من الضخم إلى الصغير ومن المعقد إلى الوسيط ومن الأحادي إلى المعقد، وعلى سبيل المثال: الكمبيوتر الذي يتميز بأجياله الأولى بالضخامة

[1] عبد الرحمان سوالمية، استخدامات التكنولوجيا الحديثة وانعكاساتها على نمط الحياة في المجتمع الريفي، "مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية"، ع.21، ديسمبر 2015، ص 60.

والعمليات المحددة ليصبح فيما بعد صغيرا وفي متناول الشرائح ومتعدد الخدمات والوظائف وهو ما يطلق عليه اسم الكمبيوتر، إضافة إلى التدفق السريع والمكثف للمعلومات مما يسمح للفرد بتنمية قدراته.[1]

– **تقليص الوقت:** أصبحت اليوم باستخدام تكنولوجيا الإعلام تتم اليا وبسرعة كبيرة مقارنة بالعنصر البشري، فالسرعة في القيام بالعمليات الحسابية تنتج عنه معالجة عدد كبير من العمليات وبالتالي توفير وتخفيض كبير في الوقت. .[2]

خامسا– وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

إن الانتشار الواسع والمتسارع في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في وقتنا الحاضر أدى إلى زيادة التفاف الجماهير حولها والاستفادة مما قدمته من خدمات اتصالية وإعلامية في شتى الميادين، ومما لا شك فيه أن هذه الوظائف تختلف من وسيلة إلى أخرى ولكنها تعمل من أجل هدف واحد هو خدمة الإنسان وتسهيل طرق عيشه في البيئة الاجتماعية، ومن بين هذه الوظائف التي جاءت بها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات نذكر ما يلي:

–**وظيفة التوثيق:** تلعب تكنولوجيا الاتصال والمعلومات متمثلة بالحاسوب والأقراص المضغوطة وآلات التصوير الرقمية دورا كبيرا في توثيق الإنتاج الفكري في مجال الاتصال والإعلام، وذلك بتناول البحوث والدراسات الأكاديمية والتطبيقية والعلمية المتخصصة في فروع الإعلام بتناولها لعمليات التجميع ووضع النظم والأساليب الفنية الكفيلة باسترجاع مضمون هذا الإنتاج وتحليله، وذلك من خلال فهرسته وتصنيفه ثم الإعلام عنه ليتحقق الاستخدام الأمثل لهذا الرصيد الفكري.[3]

---

[1] سعاد بومعبل، فارس بوباكور، أثر التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، "مجلة الاقتصاد والمانجمنت"، ع.3، 2004، ص 205.

[2] حورية بولعويدات، مرجع سابق، ص 82–84.

[3] – محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، القاهرة: دار السحاب، 2005، ص.75.

- **وظيفة تقديم معلومات متعددة ومتنوعة تتميز بالضخامة:** ذلك أن الاتصال الرقمي والانفجار المعلوماتي والمعرفي جاء نتاجا للتطور غير المسبوق في تكنولوجيا الاتصال والذي استفاد منه الاتصال الرقمي، وساهم في تصميم الاستفادة من ثورة المعلومات وانتشارها حيث غطت جميع المجالات نتيجة الخصائص التي تميزت بها منها سعة التخزين.

-**وظيفة الزيادة في سرعة إعداد الرسائل:** ويتم ذلك من خلال تحويلها إلى أشكال مختلفة فمن مطبوعة إلى مرئية، وكذا القدرة على نشرها وتوزيعها وتخطي حاجزي الزمان والمكان.

5-4- **وظيفة تجاوز قيود العزلة التي يفرضها الاتصال الرقمي:** حيث يتعامل الفرد لساعات طويلة مع الحاسب الشخصي بعيدا عن الاتصال بالآخرين في الواقع الحقيقي، إذ لا يتم الاتصال وجها لوجه ولكن من خلال المحادثات والبريد الالكتروني ولا تميزهم سمات سوى ما يفرضه هذا الواقع وحاجاته، بدءا من انجداقات الجديدة من ثقافات مختلفة الاتصال بهذه الثقافات ذاتها، وفي إطار الوظيفة السابقة تظهر ما يسمى بالمجتمعات الافتراضية التي يجتمع أفرادها حول أهداف أخرى قد تكون غائبة في المجتمع الحقيقي لهؤلاء الأفراد.

سادسا- أنواع وأشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

ظهرت العديد من أشكال التكنولوجيا الحديثة للاتصال ودخلت جميع مجالات الحياة العادية والعلمية، ومن أهم هذه الأنواع والأشكال نجد:

6-1- تكنولوجيا الأقمار الصناعية:

لقد تم تداول فكرة وجود وتصور قمر صناعي يوضع في مدار الأرض في روايات الخيال العلمي منذ سبعينيات القرن التاسع عشر، ولكنها لم تصبح واقعا وفعلا الا مع تطوير أول قمر صناعي في 4أكتوبر1957 حيث تحول هذا الحلم إلى حقيقة، حين أطلق الاتحاد السوفياتي أول قمر صناعي اسم Spoutnik حيث صار حدثا فارقا في تاريخ تكنولوجيا

الإعلام والاتصال، واعتبر من أهم اختراعات العصر الحديث إلى جانب الحواسيب الالكترونية.[1]

وإذا اعتبرنا أن اكتشاف الطاقة البخارية هو أساس انطلاق الثورة الصناعية أن اختراع الأقمار الصناعية من خلال ظهور مجتمع المعلومات، والذي تشكل فيه صناعة المعلومات وهو أساس الدخل القومي في الاقتصاد كما يعتبر موردا هاما ومتجددا يشغل نسبة كبيرة من اليد العاملة.

ويمكننا أن نعرف القمر الصناعي بأنه: "عبارة عن جهاز استقبال وإرسال يسير في مدار الفضاء الخارجي، أي خارج الجاذبية الأرضية حيث يسير مع دوران الأرض وهو قادر على إعادة نقل الإشارات إلى نقطة أخرى على سطح الأرض، إذ يعتبر نوعا من سفن الفضاء يدور مع دوران الأرض أو جسم سماوي آخر".[2]

إن أول استخدام للأقمار الصناعية لأغراض الاتصالات يعود إلى10جويلية 1962حيث تم مساء ذلك اليوم مشاهدة برنامج تلفزيوني في كل من الولايات المتحدة، بريطانيا وفرنسا في نفس الوقت، وذلك بعد بث أول قمر صناعي مستقر في الفضاء باسم "تستار" مما فتح المجال أمام انتشار التلفزيون الدولي من خلال امتزاج تكنولوجيا الأقمار الصناعية بتكنولوجيا الإذاعة.

وخلال عقد الستينات استغلت صناعة التلفزيون تكنولوجيا الأقمار الصناعية من أجل عرض البرامج المختلفة وبث الأحداث الهامة على المباشر، حيث أمكن مشاهدة المؤتمر الاقتصادي الذي عقد في مدينة روما على الهواء مباشرة في كل من أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية عبر أقمار الاتصال، كما أن الالعاب الأولمبية لطوكيو التي أقيمت بطوكيو عام 1964 تعتبر أول بث كبير ومباشر ومتواصل إلى كل أنحاء العالم عبر القمر الصناعي تستار، وبالتالي بدأت عصر جديد للتلفزيون الدولي.

---

[1] فضيل دليو، تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة: بعض تقنياتها الحديثة، الجزائر: دار هومة للنشر والتوزيع، 2014، ص133.

[2] محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناني، مرجع سابق، ص.18.

6-2- الهاتف النقال:

يعرف الهاتف النقال بأنه: "وسيلة أو جهاز صغير يستخدم للتواصل، موصول بشبكة اتصالات لا سلكية رقمية تسمح ببث واستقبال الرسائل الصوتية والنصية والصور".[1]

وعرفه القصاب على أنه: "عبارة عن جهاز اتصال صغير الحجم مرتبط بشبكة الاتصالات اللاسلكية، حيث تسمح ببث واستقبال الرسائل الصوتية والنصية والصور عن بعد وبسرعة فائقة، نظرا لطبيعة مكوناته واستقلاليته العملية فهو يوصف بالخلوي أو النقال أو الجوال أو المحمول".[2]

للهاتف النقال مهام وخدمات متنوعة يقوم بها، نوجز أهمها في العناصر التالية:

- **تحديد الأرقام:** تتيح هذه الخدمة للمستخدم تحديد الأرقام التي يتم الاتصال بها سواء كانت أرقام محلية أو دولية، فلا يتم الاتصال الا بهذه الأرقام، والتي من مميزاتها التحكم في الاتصال الصادرة وتقليل المصاريف الخاصة بخدمة الهاتف الجوال.
- **الوسائط المتعددة:** تتيح هذه الخدمة للمستخدم نقل صور وبيانات لا يمكن إرسالها برسالة نصية إلى أشخاص بعيدين عنه، وتمتاز بالتواصل مع الأهل، إرسال صور العائلة ونقل ملفات الفيديو التي لا يمكن إرسالها برسالة نصية.
- **الاتصال المرئي:** يمكن المستخدم من إجراء واستقبال المكالمات المرئية عبر جهازه وهذه الخدمة فقط للجيل الثالث، ومن ميزاتها التواصل مع الأهل والأصدقاء بالصوت والصورة مباشرة، وإمكانية الاختيار بين استقبال خدمة الاتصال المرئي أو تحويلها إلى مكالمة صوتية.
- **القنوات التلفزيونية:** وهي إمكانية مشاهدة القنوات التلفزيونية في بث حي ومباشر عبر شاشة الهاتف النقال، وتتميز بسرعة عالية في استعراض القنوات التلفزيونية ومشاهدتها،

---

[1] يوسف حديد، تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضرية الجزائرية، "مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية"،2014، ص 263.

[2] عباس حسن القصاب، تكنولوجيا المعلومات في مجال الإدارة المدرسية، البحرين: إدارة التدريب والتطوير المهني، 2010، ص 29.

ووضوح في الصورة والصوت وكذا إمكانية استقبال المكالمات خلال مشاهدة البث الحي.[1]

6-3- الحاسبات الالكترونية:

- يعرف جهاز الحاسوب بأنه: "أحد الأجهزة الالكترونية التي تتواجد بأنواع وأحجام مختلفة حيث تمتلك القدرة على تخزين البيانات ومعالجتها واسترجاعها، إذ تجمع بين ما يعرف بالبرمجيات والمعدات مكونة معا جهاز الحاسوب، والذي يقوم بإجراء الحسابات والعمليات وتنفيذ التطبيقات المختلفة من خلال مجموعة من الأوامر تعطى له من قبل هذه البرمجيات والمعدات".
- كما يعرف على أنه: "آلة الكترونية مصممة بطريقة تسمح باستعمال البيانات واختراقها ومعالجتها، بحيث يمكن إجراء جميع العمليات البسيطة والمعقدة بسرعة ودقة للحصول على نتائج هذه العمليات بطريقة آلية".[2]

للحاسوب أنواع كثيرة ومتنوعة نظرا لتنوع استخدامه، فهو يستخدم في مختلف المجالات ومن أنواعه نذكر ما يلي:

- **الحاسوب الشخصي**Personale computer: هو الحاسوب الخاص بشخص واحد أي أن استعماله يتم من قبل فرد واحد، ويضم مجموعة من الدوائر المتكاملة كما يضم معالج واحد فقط.
- **الحاسوب الصغير** Mini computer: هو أكبر حجما من الحاسب الشخصي يستخدم في الشركات الشخصية والمحلات العامة والكليات الجامعية.

[1] صفاء حسين جميل العشري، الآثار الإيجابية والسلبية المترتبة على اقتناء واستخدام أجهزة الاتصال وعلاقاتها بإدارة الدخل المالي للأسرة، مذكرة ماجستير، جامعة أم القرى: كلية الاقتصاد المنزلي، 2008، ص 42.

[2] خالد شادية شاكر، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في صناعة الصحف، السودان: جامعة أم درمان الإسلامية، د.س.ن، ص42.

- **الحاسوب الضخم** Mainframe computer: وهو عبارة عن أجهزة ضخمة تستخدمها الشركات الكبيرة، الجامعات والمؤسسات الحكومية، ويمكن أن يتلقى هذا الحاسوب ملايين التعليمات في الثانية الواحدة وفي نفس الوقت.
- **الحاسوب العملاق** Super computer: ويعبر عن أكبر الحاسبات حجما وأسرعها أداء، ويكثر استخدامه في مراكز البحوث وتحليل الأقمار الصناعية وكذا علاج المشكلات شديدة التعقيد.[1]
- **الحاسوب الخادم:** هو الجهاز الرئيسي في الشركات والمصانع والمؤسسات التعليمية والطبية والأمنية، ومواصفاته تكون عالية أما سعره فأنه باهظا نوعا ما، ولا يمكن الاستغناء عنه في الشركات التي تضم عددا من الموظفين.
- **الحاسوب المحمول:** هو حاسوب يتميز بصغر حجمه وخفة وزنه مقارنة ببقية الأنواع الأخرى إذ يمكن حمله في أي مكان، ويكون مزودا ببطارية قابلة للشحن أي أنه يعمل فترة زمنية محددة دون وصله بالتيار الكهربائي.
- **الحاسوب المكتبي:** هو نوع من أنواع الحواسيب المستعملة في المكاتب حيث يشبه الحاسوب الشخصي إلى حد ما، لكن مواصفاته تكون أعلى منه.[2]

6-4- شبكة الأنترنت Internet:

هي تلك الشبكة الالكترونية المكونة من مجموعة من الشبكات التي تربط الناس والمعلومات من خلال أجهزة الكمبيوتر والأجهزة الرقمية، بحيث تسمح بالاتصال بين شخص وآخر إذ تسمح باسترجاع هذه المعلومات.[3]

---

[1] حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية للنشر، 1993، ص69.

[2] الاء جرار، أنواع الحواسيب، في:.http// mawdoo 3.Com، 2020/05/20، على الساعة: 10:00 صباحا.

[3] حلمي خضر ساري، ثقافة الانترنت: دراسة في التواصل الاجتماعي، د.ب.ن: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، 2005، ص19.

- كما تعرف بأنها: "نظام اتصال عالمي لنقل البيانات عبر أنواع مختلفة من الوسائط، ويمكن وصفها بأنها شبكات عالمية تربط شبكات مختلفة سواء عامة أو خاصة، تجارية أو وظيفتها.[1]

يمتاز الأنترنت بالعديد من السمات والصفات نذكر أهمها فيما يلي:

-لا يحتاج إلى قدر كبير من المال لكي يمكنك تأسيس أي نشاط جديد حيث تحتاج إلى رأس المال اللازم للإنفاق على هذا النشاط، وقد يزيد أو يقل حسب طبيعة وحجم المشروع الراغب في إنشاءه.

- سهولة وسرعة الاتصال في وقت وجيز جدا فمن مميزات العمل على الأنترنت اختصار المسافات والزمن بشكل فعال جدا، ففي لحظات يمكنك مراسلة أي شخص في أي مكان وإنهاء أي صفقة في ساعات معدودة.

- الحصول على الالاف من المصادر بصورة مجانية تقريبا، حيث يمكنك تنزيل الاف الصفحات من المعلومات القيمة في شتى المجالات دون دفع مقابل مادي، كما يمكن الحصول على العديد من برامج الكمبيوتر المجانية باستخدام نظام فعال يساهم في جمع المعلومات وإشباع حاجات المستخدمين بأكبر قدر ممكن.[2]

-

6-7- **البريد الالكتروني** E-mail: يعتبر البريد الالكتروني (الإيميل) أحد أهم الخدمات المتاحة على شبكة الأنترنت، فهو يوفر الالية والجودة ويختزل المجهود البدني والذهني والزمن المستعمل سواء كان مرسلا أو مستقبلا، فمن خلاله يمكن إرسال واستقبال أي رسالة من أي موقع.

ويتمثل الجزء الأول في اسم المستخدم أما الجزء الثاني فيشير إلى الزمن المتعارف عليه وإشارة تفصل بين اسم المستخدم وعنوان المستخدم، في حين الجزء الثالث على يمين

---

[1] ربى ششتاوي، ما تعريف الأنترنت، http// mawdoo3.com، (2020/05/20، على الساعة: 15:30 مساءا.

[2] عصام البحيص، تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال، " مجلة العلوم الإسلامية"، مج14، ع01، 02 يناير 2005، ص3.

الإشارة فهو عنوان مزود الخدمة فيما يعتبر الجزء الرابع رمز للبلد الذي ينتمي اليه المستخدم وصاحب البريد الالكتروني.

ولإرسال رسالة بريد الكتروني يجب إدخال عنوان مستلم البريد الالكتروني واختياره في دفتر العناوين ثم إدخال الرسالة والنقر على زر الإرسال، أما فيما يتعلق باستقبال الرسالة وتلقيها فهي وظيفة مزود الخدمة الذي يدقق صندوق البريد اليا وفي فترات منظمة وموجزة حيث يقوم بإعلام كل جديد ومستجد إضافة إلى خدمات أخرى كالتسجيل والاسترجاع والاحتفاظ بالرسائل وطباعتها وربطها ببيانات أخرى هامة وتختلف هذه الخدمات والامتيازات من مزود خدمة إلى آخر.[1]

تتجلى خدمات البريد الالكتروني فيما يلي:

- **بريد النصوص** Texte mail: ويمكن تقسيم خدمات بريد النصوص إلى قسمين الأول يسمى بصندوق البريد الالكتروني، والقسم الثاني يدعى بخدمات التلكس Télex.
- **صندوق البريد الالكتروني** Électronique mail: في نظام البريد الالكتروني يقوم المصدر بطباعة الرسالة على بداية الخط أو المنفذ المتصل بشبكة الهاتف سواء كانت شبكة الخطوط العامة أو شبكة الخطوط الخاصة، حيث تتصل بالحاسوب الالكتروني الذي يقوم بالتأكد من خط المرور وإعداد الرسالة وتفسير العنوان والتعليمات الأخرى ثم تمر الرسالة إلى وحدة التخزين الالكتروني بحيث تتخذ الرسالة مسارها باتجاه المستفيد.
- **خدمة التلكس Télex:** بدأت خدمة التلكس منذ أكثر من 50 عاما ثم تطورت إلى خدمة اتصالية واسعة الانتشار حيث يمكن تجميع النصوص وتخزينها واستخدامها في أداء وظائف محلية مستقلة عن نظام إرسال واستقبال الرسائل.[2]
- **البريد الصوتي** Voile: يعتمد البريد الصوتي على تسجيل كلام المرسل وتخزين الرسالة ثم نقلها إلى المستقبل، ويمكن أن تنتج هذه الخدمة الإذاعات العامة مثل خدمات شركة

[1] منى محمد إبراهيم البطل، مرجع سابق، ص 182-183.

[2] الصديق بتوتة، تقنيات الاتصال عبر الأقمار الصناعية، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، د.س.ن، ص61.

الطيران وتحديد الوقت، إذ يمكن تخزين الرسالة إذا كان الخط مشغولا أو إذا لم تكن هناك إجابة في المستقبل.

سابعا- إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

7-1- **إيجابيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة:** إن الانتشار الواسع والمتسارع في تكنولوجيا الاتصال الحديثة في وقتنا الحاضر أدى إلى زيادة إقبال الجمهور عليها، وهذا نظرا لما تقدمه من خدمات عديدة ومتنوعة في مختلف المجالات، ومن بين إيجابيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة تلك التي نوجزها في النقاط التالية:

- العمل على تقديم معلومات متعددة ومتنوعة تتميز بالضخامة بشكل غير مسبوق، وذلك أن الاتصال الرقمي والانفجار المعلوماتي والمعرفي جاء نتاجا لتطور غير مسبوق في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات الذي استفاد منه الاتصال الرقمي، وساهم في تعميم الاستفادة من ثورة المعلومات وانتشارها التي غطت كل المجالات نتيجة الخصائص التي تميزت بها تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأهمها سعة التخزين.[1]
- الزيادة في سرعة إعداد الرسائل الإعلامية وفي القدرات العالية وذلك من حيث تحويلها إلى أشكال مختلفة (من مطبوعة إلى مرئية ومن مرئية إلى مطبوعة)، وكذا القدرة على نشرها وتوزيعها وتخطي حاجزي الزمان والمكان.[2]
- ظهور الحاسب الشخصي والتوسع في استخدامه حيث أتاح قائمة ضخمة من المعلومات والخدمات، كما يحتوي على كمية كبيرة من المعلومات يمكن استرجاعها بسرعة فائقة مثل برامج النشر المكتبي، قواعد البيانات، الفاكسميلي والبريد الالكتروني، كما أصبحت أداة ووسيلة اتصال بحيث يمكن للحاسب الالي عبر خطوط الهاتف الاستعانة بالمعدل Modem والاتصال ببعضها وهذا ما يطلق عليه أنظمة الحاسب الالكتروني التي تتضمن النصوص المتلفزة، البريد الالكتروني، عقد الندوات عن بعد، تبادل المعلومات والأحداث

[1] محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت، القاهرة: عالم الكتب للنشر والتوزيع، 2007، ص52.

[2] محمد شطاح، التلفزيون والطفل، "مجلة المعيار"،ع.07 ديسمبر 2003، ص30.

العلمية بين المراكز والمعاهد العلمية على نطاق عالمي واسع،[1] بالإضافة إلى التحكم والاستكشاف وذلك من خلال برامج تسمح للطلاب بإجراء التجارب وتصميم المواقف وتحليل المتغيرات.[2]

- بالإضافة إلى ما سبق يستخدم الحاسب الالي في التعليم وانتشار الاستراتيجيات الخاصة بتوظيف الحاسب وبرامجه في التعليم خصوصا فيما يخص التعليم الفردي أو التعليم الذاتي الذي يقوم على تصميم وإنتاج البرامج التعليمية ونسخها على الأسطوانات المدمجة CD.
- تجاوز قيود العزلة التي يفرضها الاتصال الرقمي إذ يتعامل الفرد لساعات طويلة مع الحاسب الشخصي بعيدا عن الاتصال بالآخرين في الواقع الحقيقي، حيث لا يتم الاتصال وجها لوجه ولكن من خلال المحادثات والبريد الالكتروني والحوارات ومع آخرين لا يعرفون بعضهم البعض، حيث بدأت انجداقات الجديدة مع الأشخاص مختلفين في ثقافاتهم وسماتهم لكنهم دائمون على التواصل فيما بينهم عبر هذه المواقع أو المنصات الالكترونية، وهذا ما يعرف بالمجتمعات الافتراضية CommuniésVirtual التي يجتمع أفرادها حول أهداف أخرى قد تكون غائبة في المجتمعات الحقيقية لهؤلاء الأفراد مثل مناهضة العنصرية أو تحرير الجنس والنوع.[3]
- تقديم فرص المشاركة للأجيال في الندوات من خلال طرح تساؤلات أو مناقشة بعض الموضوعات كما استعانت دائرة التعليم المفتوح أو التعليم عن بعد التي بدأت بالجامعات وتقديم المحاضرات من خلال الأنترنت.
- تقديم فرصة متابعة الأخبار والأحداث وملخصات الكتب وبرامج القنوات وأهم عناوين الصحف والمجلات المطبوعة على شاشة التلفزيون، في إطار سمة من سمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وهي قابلة التحويل.[4]

---

[1] إياد شاكر البكري، تقنيات الاتصال بين زمنيين، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2003، ص 25-26.

[2] إبراهيم حمادة بسيوني، دراسات في الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، القاهرة: عالم الكتب للنشر والتوزيع، 2008، ص462.

[3] محمد عبد الحميد، مرجع سابق، ص 53-55.

[4] محمد شطاح، مرجع سابق، ص29.

- أدى امتزاج وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية مع تكنولوجيا الحاسب الالكتروني الة خلق عصر جديد للنشر الالكتروني حيث يتم طباعة الكلمات على شاشة التلفزيون، أو وسيلة العرض المتصلة بالحاسب الالكتروني لكي يستلمه المستفيد في منزله أو مكتبه، أو يقارب مستخدمو النصوص الالكترونية من المعلومات بالكمية والنوعية التي يرغبون فيها وفي الأوقات التي تناسبهم.
- ظهور العديد من خدمات الاتصال الجديدة مثل الفيديوتكس، التلكس، البريد الالكتروني، الأقراص المدمجة المصغرة CD التي يمكن تخزين مكتبة عملاقة على مكتب صغير.
- هناك اختراعات جديدة يبدو أنها ستغير من شكل التسلية المنزلية بشكل أكبر من الانقلاب الذي حدث نتيجة الانتقال من الفوتوغراف إلى الراديو في النصف الأول من القرن العشرين.[1]

7-2- **سلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة:** بالرغم من الفوائد والإيجابيات التي حققتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة الا أنها تسببت في خلق العديد من المشاكل في حياة البشر، ومن أبرز هذه المشاكل والمخاطر أو السلبيات نذكر ما يلي:

- حدوث الفجوة المعرفية بين الدول المالكة لهذه التكنولوجيا والدول المستوردة لها مثلما يحدث اليوم بين الدول الأوروبية والدول العربية، فإن لم تسرع الدول العربية في المشاركة في هذه الثورة التكنولوجية الإعلامية والاتصالية فإن هناك خطر احتمال زيادة تهميشها وزيادة احتمالات حدوث العزلة الثقافية والدينية والعرقية التي يمكن أن تؤدي إلى صراعات محلية ودولية.
- اندماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال والمعلومات في منظومة واحدة يعتبر من الأدوات الرئيسية للعولمة الراهنة بأبعادها الاقتصادية والسياسية والثقافية، نقدا أو اعتراضا فإن ذلك لا يغير في الأمر شيئا وهذا ما يجعل الناس في مختلف أنحاء العالم لا يتنفسون هواء اجتماعيا عالميا.

[1] عبد الأمير فيصل، الصحافة الالكترونية في الوطن العربي، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2005، ص 19-20.

- أن خطورة تكنولوجيا الاتصال الحديثة تتجسد من خلال الثقافات والغزو الثقافي والتلويث الثقافي، وكذا إفساد الثقافات الوطنية ذات مسائل الهوية الثقافية، لأنه وبكل بساطة هذه التكنولوجيا تتقدم دون أن تنتظر وهي نتاج ثقافي غربي ظهرت لتلبي حاجات لطبقة وثقافة مجتمعات معينة، بحيث لا تراعي ما هو موجود في مجتمعاتها من أعراق وتقاليد ومبادئ وقيم جاء بها الدين الإسلامي وهذا ما جعلها تشكل خطرا كبيرا على هذه المقومات والشعوب.
- انعدام قدرة أي جهة أو سلطة على التحكم في السيل الكبير والمكثف للمعلومات بدءا من الحكومات وأجهزة المخابرات وصولا إلى رجال الدين وأرباب الأسر،[1] وهذا ما يعود بالخطورة على المجتمع وثقافته وتقاليده وعاداته وقيمه الاجتماعية والثقافية والدينية، أن هذه الوسائط الإعلامية والاتصالية تحمل في طياتها حجم كبير من المعلومات والصور والبيانات التي تعمل على تحطيم أخلاق ومبادئ الشعوب من دون وقاية ما دامت هذه المعلومات والبيانات غير مراقبة وغير متحكم فيها من طرف الجهات المسؤولة.
- الانحدار باللغة العربية الفصحى، لغة القرآن الكريم وهذا بحجة البساطة في فهم الرسالة حيث وزعت هذه التكنولوجيا الكثير من المصطلحات التي أصبحت تروج في الأحاديث العامة، والكتابات المتخصصة على حد سواء مثل النهضة، العمران، الخطيب، المنشد..... وغيرها.[2]
- العمل على تكريس وإشاعة قيم الاستهلاك الغربي وفرض النموذج الثقافي الأورو-أمريكي، وكذا ترسيخ قيم الانتقالية والقضاء على التنوع الثقافي للمجتمع وهذا ما تسعى اليه كل من الإمبراطوريات الإعلامية الكبرى.[3]

---

[1] سمير إبراهيم حسن، الثورة المعلوماتية: عراقيلها وآفاقها، "مجلة الأعشاب والعلوم الإنسانية"، مج.18، ع.1، 2002، ص 225-226.

[2] عبد الفتاح عبد النبي، تكنولوجيا الاتصال والثقافة، القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 1990، ص86.

[3] محمد شطاح، مرجع سابق، ص.91.

- تنميط العالم على نحو المجتمعات الغربية وبالذات المجتمع الأمريكي وذلك من خلال نقل قيم المجتمع القومي والأمريكي ليكون المثال والقدوة، وكذلك ترويج الإيديولوجيات الفكرية الغربية وفرضها في الواقع من خلال الضغوط الإعلامية والسياسية.[1]
- لم يعد هناك مجال لحياة الفرد الخاصة كجسمه وعائلته وقيمه، في ظل التطور الهائل لتكنولوجيا الاتصال الحديثة فقد تمت تعريته من جل ما يميزه كفرد حيث تحولت قيمة الإنسان في خضم هذه التطورات إلى وضعيات من المرئيات المكشوفة على وسائل الإعلام والاتصال، وإذا تأملنا في الثقافات التي سبقتها ومنها تلك التي تنتمي اليها سنجدها سنت حدودا بين المواضيع الخاصة الشخصية والمعروفة على الرأي العام.
- تحويل ميادين الحياة إلى شيء مرئي أو مسموع للاستهلاك إذ يتضمن المشهد كل من السلع المادية المرئية حيث يكون في هذه الحالة لغة لسلعة وتقنية المرئي، وهذا المشهد في الواقع يسلب الوجود الإنساني من التجربة الحقيقية والمعنى.[2]
- التأثيرات الصحية على الجانب البيولوجي والفيزيولوجي والنفسي للأفراد، فالعديد من الأمراض كان سببها الاستخدام المفرط لهذه التكنولوجيات على سبيل المثال انجداع والاكتئاب، العزلة، ضعف البصر، الإرهاق، القلق، ضغط الدم، أوجاع الظهر.....الخ، وهذا ما أثبتته العديد من الدراسات الغربية في هذا المجال.[3]

ثامنا- تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الوسائل، الجمهور والمجتمع:

أثرت التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال على الاتصال الجماهيري وعلى وسائلو، إذ يمكن رصد بعض التأثيرات التي أحدثتها هذه التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال على وسائل الاتصال، على الجمهور وعلى المجتمع، وسنوضح هذه التأثيرات في الجوانب التالية:

---

[1] ياسين خضر البياتي، مرجع سابق، ص112 .

[2] عبد الرحمان عزي، دراسات في نظرية الاتصال، لبنان: مركز دراسات الوحدة العربية، 2003، ص 140-142.

[3] الشريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال: المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2000، ص23.

8-1- **التأثيرات على وسائل الاتصال:** ويمكن حصرها في النقاط التالية:

- أن التكنولوجيا الجديدة لا تلغي وسائل الاتصال القديمة بل تطورها، فعلى مستوى الاتصال الذاتي مثلا كانت الوسائل هي تدوين الملاحظات، المذكرات الشخصية.....الخ، أما المستحدثات التكنولوجية فهي الأشرطة المسموعة، الحاسبات الالكترونية.....الخ، وعلى مستوى الاتصال الجماهيري فكانت الوسائل تتمثل في الجريدة، الراديو، التلفزيون.....الخ، أما الآن فنجد التلفزيون بالاشتراك، أنظمة المعلومات الرقمية، الكتاب الالكتروني.....الخ.
- أن الشكل أو النمط الإنتاجي العام والمسيطر الذي كان يميز التطورات التكنولوجية السابقة هو ظهور مراكز توزيع على نطاق واسع من مصادر مركزية محددة في إعداد من الجماهير لا ترتبط بوحدة زمنية ومكانية، بينما النمط الحالي للاتصال الجماهيري يتميز بالتوجه إلى جماهيري قليلة محددة جغرافيا من خلال مراكز إقليمية مختلفة التوازن بين المركز والأطراف.
- أن الحدود أو الفروق التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض قد زال بعضها والبعض في طريقه للزوال، ولم تعد الحدود بين الأنماط المختلفة والمتنوعة من وسائل الاتصال حادة جدا كما كان من قبل، فالأفلام السينمائية نجدها الآن متاحة للعرض في دور السينما وعلى شاشات التلفزيون وعلى أشرطة فيديو كاسيت.
- أن التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال خاصة في مجال الإرسال والاستقبال التلفزيوني كان لها أثر على بعض الوسائل الأخرى كالسينما والصحافة.
- أن وسائل الاتصال الجماهيرية قد أصبحت تتسم بالطابع الدولي أو العالمي، حيث أحدثت الثورة المعاصرة طفرة هائلة في ظاهرة الإعلام الدولي أو عملية الاتصال. [1]

8-2- **التأثيرات على الجمهور:** يلاحظ أن تطور وسائل الاتصال الجماهيرية قد صاحبه أيضا نمو وتطور الجمهور معها، ويمكن تحديد تأثيرات ثورة الاتصال الراهنة على الجمهور فيما يلي:

[1] محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناني، مرجع سابق، ص.112.

- تعدد قنوات الاتصال المتاحة أمام الفرد.
- أن هذه التكنولوجيات الاتصالية الراهنة تتسم بالتفاعل بين المستقبل والمرسل، وإمكانية تحكم المستقبل في العملية الاتصالية وهذا يعطي للمستقبل سيطرة أكبر على عملية الاتصال، مما يساعده على التكيف مع انفجار المعلومات والسيطرة عليها كما وكيفا من خلال الانتقاء والاختيار.
- أن التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال كان لها تأثير على عادات استخدام الجمهور للاتصال.[1]

8-3- **تأثيرها على المجتمع:** وتظهر التأثيرات الاجتماعية عند استخدامها لحل المشكلات الاجتماعية والإنسانية كالاستعانة بها في التشخيصات الطبية وتعليق القوانين ومساهمتها في زيادة الإنتاجية واستحداثها لوظائف جديدة في العمل، وبرزت تأثيراتها بشدة على مجال الخصوصية والجانب النفسي والاجتماعي.

- **على مجال الخصوصية:** إن الخصوصية حق الأفراد في عدم إنشاء أو نشر أي معلومات تخصهم، ولكن وبعد ربط الحاسوب بشبكة الأنترنت أصبح من السهل الكشف عن أي شخص وفي أي وقت كانت نتيجة هذا الأمر، فقد أبدى الكثير من الأفراد قلقهم ومخاوفهم خاصة بالنسبة للأمور المرتبطة بالمعاملات المالية والسجلات الإجرامية والصحية لنتائجها الوخيمة على حياتهم ومستقبلهم المهني، الا أن هذه القضايا المتعلقة باختراق حق الخصوصية تنتشر أكثر في الدول المتقدمة لامتلاكها وحيازتها على إعداد هائلة من الحواسيب وشبكات الأنترنت.
- **على الجانب النفسي والاجتماعي:** يتوقع علماء الاجتماع أن التزاوج بين الحاسوب وشبكة الأنترنت سيؤدي إلى عزلة نفسية واجتماعية للأفراد، وقد برزت هذه المشكلة بعد أن أصبحت عملية الاتصال تتم داخل المنزل بمعنى لقاء الكتروني، أو ما يسمى أيضا بالاتصال الافتراضي دون اللقاء المباشر المعروف، وبناء على ذلك قلت عدد انجداقات وأصبح الأفراد يعانون ضغوطا كثيرة في حياتهم ويشعرون بالعزلة والاكتئاب.

[1] حورية بولعويدات، مرجع سابق، ص77-78.

وفي الأخير يمكن القول إن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة تأثيرات جمة تتعدى التأثيرات الخاصة بالجمهور والوسائل والمجتمع، بحيث لها تأثيرات سلبية وأخرى إيجابية، فالإيجابية لا نقاش فيها أما السلبية فيجب توجيه الإمكانات والأبحاث لدراسة الإجراءات التي تحد منها أو تقضي عليها، ما دامت التكنولوجيا حتمية خاصة في العصر الذي نعيشه.[1]

[1] حورية بولعويدات، مرجع سابق، ص79.

خلاصة الفصل:

مما سبق وفي ضوء العناصر المشار اليها نستخلص أن التكنولوجية الحديثة أو المعاصرة أصبحت جزء لا يتجزأ من الحياة اليومية للأفراد والمجتمعات وحتى المؤسسات، إذ لا يمكن الاستغناء عنها نظرا للخدمات المتنوعة التي تقدمها وهذا بفضل ما تمتاز به من سمات وصفات مكنتها من الدخول في عالم المنافسة، بحيث أصبحت هذه التكنولوجيا العنصر الحيوي والضروري الذي تعتمده المجتمعات بغية تطوير وتحقيق أهدافها المسطرة.

الفصل الثالث:

الأداء الوظيفي وتقييمه

تمهيد:

من المتعارف عليه في علم الإدارة أن الأفراد العاملين هم أهم مورد في إدارة المنظمات أو المؤسسات وذلك لأن أدائهم يعد عنصر ضروري لاستمرارها وارتقائها، حيث يعبر الأداء عما يتمتع به العاملون في المؤسسة من مهارات وقدرات وكفاءات تساعدهم على تحقيق أهداف المؤسسة العاملون بها.

ومن منطلق أن أداء العاملين يتسم بالديناميكية فلب بد من متابعته بصفة مستمرة وذلك من خلال التقييم المتواصل بواسطة المتابعة والمراقبة حتى يتمكن المدير أو المشرف من التعرف على مواطن القوة والضعف لكل عامل ومنه تطويرها وتعديلها وتصحيحها في الوقت المناسب قصد الوصول إلى المستوى المطلوب من الأداء لتحقيق أهداف المؤسسة بأقل التكاليف.

وقد تطرقنا في هذا الفصل إلى عرض أهم العناصر والوحدات التي يحتوي عليها الأداء الوظيفي بداية بمفهومه وأهميته وأهدافه، مرورا بالعوامل المؤثرة فيه وإبراز أهم معوقاته وكذا طرق تقييمه وصولا إلى عرض أهم مشكلات وأخطاء تقييمه وطرق معالجتها.

أولا- ماهية الأداء الوظيفي:

أثار موضوع الأداء الوظيفي اهتمام الباحثين والمفكرين في حقل الإدارة باعتباره العنصر البشري والعمود الحقيقي في المؤسسات، وأبرز المؤشرات الدالة على مستوى فعالية وكفاءة أداء العاملين ومدى بلوغهم مستوى الإنجاز المطلوب منهم.

1- المفاهيم المرتبطة بالأداء الوظيفي:

نظرا لتداخل مفهوم الأداء الوظيفي مع بعض المفاهيم الأخرى حاولنا وضع حدود لتلك المفاهيم، ومن بين أهم المفاهيم المرتبطة به ما يلي:

1-1- الفعالية:

تعرف فعالية المنظمة بأنها العلاقة بين النتائج المحققة والأهداف المسطرة من قبل نظام معين، فكلما اقتربت النتائج المحققة بالأهداف المسطرة كلما كان النظام فعالا والعكس بالعكس.

كما تعرف أيضا بأنها درجة قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها مهما كانت الوسائل المستخدمة أو المتبعة في ذلك.

وترتبط الفعالية بتحقيق الأهداف المحددة من قبل المنظمة بغض النظر عن التكاليف المترتبة عنها، ويمكن حصر مفهوم الفعالية في الصيغة التالية:

الفعالية= النتيجة المحققة/ النتيجة المتوقعة او الأهداف

ومنه الفعالية تعني عمل الشيء الصحيح أي مدى تحقيق الأهداف المسطرة مقارنة بالنتائج المحققة.[1]

[1] صليحة شامي، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، مذكرة ماجستير، جامعة بومرداس: كلية العلوم الاقتصادية، 2009-2010، ص30.

1-2- الكفاءة:

تعرف الكفاءة على أنها العلاقة بين الجهد، الموارد المستخدمة أو المنفعة التي يحصل عليها أعوان المنظمة.

الكفاءة هي العلاقة بين النتائج المتحصل عليها والوسائل المستخدمة في ذلك حيث تشير إلى نسبة المدخلات المستهلكة إلى المخرجات المتحصلة، فكلما كانت المخرجات أعلى من المدخلات كانت الكفاءة أعلى.

كما تدل الكفاءة على عمل الأشياء بطريقة صحيحة بمعنى أن الكفاءة هي الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة بأقل تكلفة وهي النسبة بين المدخلات والمخرجات.

ويمكن تلخيص معنى الكفاءة في الصيغة التالية:

الكفاءة= المخرجات أو النتيجة المحققة/ المدخلات

يتضح مما سبق التداخل بين مفهوم الفعالية والكفاءة إذ من المهم التمييز بينهما وذلك رغم الارتباط الكبير بينهم، فالمنظمات يمكن أن تكون فعالة إلى الدرجة التي تحقق بها الأهداف المحددة مسبقا، أما الكفاءة فتشير إلى الطريقة الاقتصادية التي يتم إنجاز العمليات المتعلقة بالأهداف، كما يعتبر مفهوم الفعالية أوسع من الكفاءة فالأول يأخذ بعين الاعتبار العوامل الداخلية والخارجية أما الثاني فأنه يركز على العمليات الداخلية للمنظمة.

1-3- الإنتاجية:

تعبر الإنتاجية عن المقدرة على خلق الناتج أو القيمة المضافة وذلك باستخدام عوامل إنتاج محددة من خلال فترة زمنية معينة، وهي علاقة نسبية بين عناصر الإنتاج المستخدمة لتوليد كمية معتبرة من سلع، خدمات.... الخ.

ويتضمن مفهوم الإنتاجية كل من الفعالية والكفاءة والتي نوضحها كما يلي:[1]

[1] صليحة شامي، المرجع السابق، ص36.

الإنتاجية= الفعالية/ الكفاءة

2- محددات الأداء الوظيفي:

انطلاقا من أن اعتبار الأداء الوظيفي هو ممارسة الأنشطة والمهام المختلفة التي تتكون منها الوظيفة فأنه يكون أكثر عرضة للتأثر سواء بالسلب أو الايجاب ببعض العوامل التي من شأنها أن تؤثر على الأداء، ويطلق على مثل هذه العوامل بمحددات الأداء والتي تنقسم بدورها إلى قسمين، من حيث علاقتها بالعامل وسميت بالمحددات الداخلية والنوع الآخر متعلق بالبيئة المحيطة بالعامل وأطلق عليها اسم المحددات الخارجية والتي سنحاول ايجازها فيما يلي:

2-1- **المحددات الداخلية:** وتتكون من العناصر التالية:

2-1-1- **الجهد:** وهو الجهد الناتج عن حصول العامل على الدعم والحافز الذي يترجم إلى الطاقات الجسمية والحركية والعقلية التي يبذلها العامل في أداء مهمته من أجل تحقيق ما هو مطلوب منه.

2-1-2- **القدرات:** ويقصد بها تلك الخصائص والمهارات الشخصية اللازمة لأداء الوظيفة، كما تسمى بالسمات الشخصية كالقدرة والتحمل وسرعة البديهة لذلك لا بد من توفرها بغية القيام بوظيفة ما باعتبارها مؤثرة بشكل مباشر على الأداء.[1]

2-1-3- **إدراك الدور:** أي الاتجاه الذي يعتقد العامل أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل بواسطته، بمعنى آخر أن أداء العامل يتحدد بناء على مدى فهمه للدور الذي يقوم به.

2-2- **المحددات الخارجية:** تتجلى في العناصر التالية:

2-2-1- **متطلبات العمل:** ترتبط بكل من الواجبات والمسؤوليات المتوقعة من العامل بالإضافة إلى الطرق والأساليب المستخدمة في ممارسة العامل لمهامه.

[1] إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، عمان: دار جرير للنشر، 2013، ص113.

2-2-2- **البيئة التنظيمية:** أي البيئة السائدة في المؤسسة التي تؤدى فيها الوظيفة وتشمل كل من مناخ العمل، الإشراف، الأنظمة الإدارية، الهيكل التنظيمي، نظام الاتصال، أسلوب القيادة، نظام الحوافز.....الخ.

2-2-3- **البيئة الخارجية:** حيث تؤثر على أداء العامل فمثلا المعلم المتعاقد عادة ما يمتلك القدرة ويبذل الجهود أكثر من المعلم المقيم وهذا ما قد يؤثر ايجابا في تحفيزه نحو بلوغ مستوى أفضل.[1]

عناصر الأداء الوظيفي ومظاهره:

3-1- عناصر الأداء الوظيفي:

يشمل الأداء الوظيفي مجموعة من العناصر تتجلى فيمايلي:

3-1-1- **المعرفة بمتطلبات العمل:** ويضم كل من المعارف العامة، المهارات الفنية والمهنية، البراعة والقدرة على التنظيم، تنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء بالإضافة إلى ما يمتلكه الفرد من خبرات في العمل.

3-1-2- **كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع العامل إنجازه وفق الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

3-1-3- **المثابرة والوثوق:** وتشمل الجدية في العمل، التفاني في العمل، قدرة العامل على تحمل مسؤولية العمل، إنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة بالإضافة إلى مدى حاجة العامل إلى للإرشاد والتوجيه من قبل المشرف.[2]

ويرى بعض العلماء أن الأداء عبارة عن حلقة يتكون من ثلاث عناصر هي:

- **تخطيط الأداء:** ويتضمن ما يلي:

---

[1] إبراهيم محمد المحاسنة، المرجع السابق، ص114.

[2] سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، أطروحة مكملة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة بسكرة: كلية علم الاجتماع، 2013-2014، ص46.

***المساهمات:** تتمثل في تحديد توقعات كل فرد من العاملين حيث تتضمن التوصل إلى عبارة أو صيغة توضح الآثار التي تنعكس على المنظمة وأهدافها جراء ما يقوم به العامل من أنشطة، خدمات.....الخ.

***السلوكيات:** وهي عبارة تضم وصف وتحديد السلوك البارز المتميز والمقبول.

***الموارد:** وهي قائمة تشمل جملة من الموارد التي سوف يستخدمها العاملين أثناء أداء مهامهم.

- **متابعة وملاحظة الأداء:** وتضم الملاحظة المنظمة لأداء العامل وإعطائه معلومات حول نتائج هذا الأداء في جلسات دورية وبشكل منتظم مستخدما في ذلك مؤشرات الأداء المتميز الناجح حتى يتسنى للعامل معرفة مدى إنجازه لما هو مطلوب منه.

وقد تظهر في هذه المرحلة بعض المشكلات لذلك يتعين على المدير مساعدة العامل قصد الغاد الحلول الملائمة والعمل على منع تكرار حدوثها مستقبلا.

- **تقييم الأداء:** حيث تتم في جلسة تعقد سنويا استعراض ما حدث في جلسات متابعة الأداء التي عقدت على مدار العام، بحيث يجب فيها مراعاة عدم مناقشة أي أداء لم يتم تضمينه وتقييم كافة الحلقات المؤدية إلى الاتجاهات المحددة.

وتكشف عملية تقييم الأداء واقع إنجاز العام المنصرم مع وضع أسس جديدة لقياس الأداء مستقبلا باعتباره فرصة لتزويد جلسات الأداء التالية بمداخلات جديدة.[1]

3-2- مظاهر الأداء الوظيفي:

تتعدد وتختلف مظاهر الأداء الوظيفي فهناك مجموعة من الباحثين يرون أن الحكم على الأداء الوظيفي يكون بواسطة وجود مظهر واحد على أساسه يتم تحديد نجاح المؤسسة من فشلها، وهناك مجموعة أخرى ترى بأنه من الأحسن تساند مظاهر متعددة للحكم على الأداء الجيد.

[1] محمد مبارك محمد الرشيدي، أثر استخدام طريقة الإدارة بالأهداف في أداء العاملين، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الشرق الأوسط الكويت: كلية إدارة الأعمال، 2014، ص66-10

وبين هذا وذاك ارتأينا إلى أن هناك كتلة من المظاهر التي تحدد مستوى الأداء الوظيفي والتي نوجزها في الوحدات التالية:

3-2-1- **رضا العامل عن العمل:** يمكن اعتبار الرضا عن العمل محصلة مختلفة المشاعر والتي تكونت لدى الفرد العامل اتجاه عمله، ودرجة الرضا العام هي تعبير عن الناتج لدرجات رضا الفرد عن مختلف الجوانب التي يتصف بها العمل الذي يشغله.

فإذا تحقق رضا العامل عن عمله فأنه سيبرز مهاراته وقدراته من أجل تحقيق أهداف المؤسسة، ولمعاينة رضا العامل عن عمله من عدمه لابد من ملاحظة دقيقة للعامل أثناء أداء مهامه وذلك من خلال جملة من المؤشرات الدالة على الرضا مثل الالتزام بمواعيد العمل، زيادة في الإنتاج.....الخ، والرضا هو نتيجة عناصر يتصور الفرد الحصول عليها من عمله وهذه العناصر كالآتي:

الرضا عن العمل= الرضا عن الأجر+ الرضا عن محتويات العمل+ الرضا عن فرص الترقية+ الرضا عن الإشراف+ الرضا عن جماعة العمل+ الرضا عن ساعات العمل+ الرضا عن ظروف العمل

يلاحظ أن الرضا يمثل الإشباعات التي يحصل عليها الفرد وبالتالي بقدر ما تمثل الوظيفة مصدر إشباعات لو بقدر ما يزيد رضاه عن الوظيفة أو العمل ومنه يزداد ارتباطه بها مما يدفعه لتقديم أداء جيد أو مقبول.

3-2-2- **الرضا الجماعي:** يقصد به رضا جماعة من الأفراد والتي تنشا بواسطة العلاقات الاجتماعية والإنسانية بين العمال، حيث يعمل على تماسك الجماعة وترابطها مما يدفعهم إلى تحسين أدائهم من أجل زيادة الإنتاجية.

3-2-3- **التعاون مع الزملاء:** يعتبر عملية اجتماعية تجعل الأفراد أو الجماعات تعمل متعاونة جنبا إلى جنب في سبيل تحقيق أهداف وغايات مشتركة، إذ يعد التعاون مع الزملاء من بين أهم مظاهر الأداء الجيد باعتباره عامل مؤدي إلى رفع الروح المعنوية للعاملين حيث يتيح لهم فرص التفاعل الاجتماعي فيما بينهم وبالتالي ارتفاع مستوى فعاليتهم وكفاءتهم.

3-2-4- **معدل الإنتاج:** يعتبر دالا رئيسيا على مستوى الأداء في الحالة التي تقوم فيها الإدارة بإشراك العمال في أرباح المؤسسة مما يعني دخلا إضافيا، حيث تلجا الإدارة إلى هذا النوع من أجل منح مكافئة جماعية للعمال نظير تضافر جهودهم لرفع وزيادة مستوى الإنتاج.[1]

4-أهمية الأداء الوظيفي وخصائصه:

4-1- أهمية الأداء الوظيفي:

يعتبر الأداء الوظيفي عنصر حيوي في كل عملية لأنه مرتبط بالعنصر البشري الذي يدير العملية ويحول المواد الخام إلى مواد مصنعة ذات قيمة مادية ولهذا يمكن القول بان الأداء الوظيفي له اهمية كبيرة داخل المؤسسة التي تحاول تحقيق النجاح والتقدم، وذلك انطلاقا من أن الأداء هو الناتج المرتفع وهذا يعد مؤشرا واضحا لنجاح المؤسسة إلى ارتباطه بانتقال المؤسسة من مرحلة إلى مرحلة أخرى خلال مراحل تطورها.

كما يعتبر من الركائز الأساسية لوجود المنظمة ويتضح ذلك من خلال مناقشة الأداء وفق ثلاث أبعاد رئيسية نظريا، تجريبيا وإداريا، فمن الناحية التجريبية فان اهمية الأداء تبرز من خلال استخدام أغلب دراسات وبحوث الإدارة الإستراتيجية للأداء لاختيار الاستراتيجيات المختلفة والعمليات الناتجة عنها، أما من الناحية الإدارية فإنها تظهر من خلال حجم الاهتمام الكبير والمتميز من قبل إدارة المنظمات.[2]

4-2- خصائص الأداء الوظيفي:

يعتبر الأداء البشري للعمل هو العنصر الأساسي المحدد للإنتاجية والمحرك لقوى الإنتاج والكفاءة في المنشآت حيث يتمثل الأداء البشري في مجموع سلوكيات وتصرفات العاملين.

وهذه السلوكيات تتميز بمجموعة من الخصائص نوجزها فيمايلي:

---

[1] سهام بن رحمون، مرجع سابق، ص 44-45.

[2] لطيفة زرطال، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة جيجل: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2015-2016، ص66.

- سلوك الأداء الإنساني يبدو في شكل تصرفات (أفعال، حركات، إيماءات، أقوال.....الخ).
- سلوك الأداء الإنساني وسيلة نحو تحقيق هدف معين من وراء العمل الممارس.
- أنه سلوك متغير وليس ثابت على منوال واحد أي أنه متجدد بحسب الظروف.
- أنه سلوك اجتماعي بمعنى أن التأثيرات الاجتماعية تؤثر في شكل ونمط توجه السلوك في اتجاهات معينة.
- لكل سلوك أداء له بداية ونهاية وغايات وأهداف يحاول تحقيقها.
- أن سلوك الأداء الفردي قد يختلف عن سلوك الأداء في الجماعة مما يعكس أثر الجماعة في تحويل الإنسان عن سلوك يفضله ولو كان منفردا.[1]

أنواع الأداء الوظيفي وأبعاده:

5-1- **أنواع الأداء الوظيفي:** ويشمل عدة أنواع تتمثل فيما يلي:

5-1-1- **الأداء المعياري:** هو الناتج الذي تضعه المؤسسة سابقا وذلك وفق تقديرات مفترضة وانطلاقا من النتائج المتحصل عليها في السنة المنتهية في إطار متغيرات السوق، حيث يبني عن طريق تقديرات علمية نسبية وهذا ما يؤثر بطريقة مباشرة على حجم الموارد البشرية المعيارية المفترضة لهذه السنة.

5-1-2- **الأداء الفعلي:** يتمثل في النتائج النهائية من حيث الكم، النوع والتكلفة التي أسفرت عنها الممارسة الفعلية لمختلف الأنشطة خلال فترة زمنية محددة ومن هنا نجد أن الأداء الفعلي مرتبط بمواصفات وعناصر معلومة إذ يتم تقييم الأداء الفعلي بالقياس أو المقارنة بمعايير الأداء المحددة مسبقا،

[1] إبراهيم توهامي وآخرون، قضايا سوسيو تنظيمية، الجزائر: دار البدر الساطع للطباعة والنشر، 2013، ص140.

وقد أثبتت الممارسة العلمية عدم تطابق الأداء الفعلي حيث من النادر أن تحدث مطابقة بينهما لأن الأول يبني على التقدير والتخمين العلمي والآخر جاء بإنجازات فعلية.

5-1-3- **الأداء الفردي:** هو الناتج الذي يتوصل اليه الفرد بواسطة القيام بالعمل الموكل اليه والمتكون من مجموعة المسؤوليات والواجبات، وذلك خلال المدة الزمنية المحددة والكمية المطلوبة والنوعية والجودة اللازمة، ونظرا لما يكتسبه الأداء الفردي من تأثير كبير على الأداء الجماعي فأنه يمكن قياسه وفق ثلاث متغيرات تتمثل في نوعية العمل، حجم العمل والوظيفة.

5-1-4- **الأداء الجماعي:** يقصد به مجموع النتائج المتحصل عليها من طرف مجموعة من الأفراد حيث تكون محددة ومتداخلة ومكملة لبعضها البعض، وهؤلاء الأفراد مقيدون بسلوكيات فردية في ظاهرها لكنها ذات عوائد على الجماعة ككل، والأداء الجماعي لا يتم من قبل المشرف بل تتحكم فيه جملة من السلوكيات يمكن تلخيصها في الغيابات بكل أنواعها، انضباط الفرد في سلوكياته، الساعات الفعلية في العمل...الخ[1]

5-2- **أبعاد الأداء الوظيفي:**

يمكن التمييز بين ثلاث أبعاد جزئية يمكن بواسطتها قياس أداء الفرد وتتجلى هذه الأبعاد فيما يلي:

5-2-1- **كمية الجهد:** ويشير إلى مقدار الطاقة الجسمية أو العقلية التي يبذلها الفرد في العمل من خلال فترة زمنية معينة، وتعتبر من المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو الكمية المعبرة عن البعد الكمي للطاقة أو الجهد المبذول.

5-2-2- **نوعية الجهد:** يقصد به مستوى الدقة أو الجودة ودرجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معتبرة، لأنه في بعض أنواع الأعمال قد لا يهم كثيرا سرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهم نوعية وجودة الجهد المبذول بحيث يندرج تحت المعيار النوعي للجهد

[1] سهيلة عباس، علي حسين علي، إدارة الموارد البشرية، عمان: دار وائل للنشر، 2000، ص913.

الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج للمواصفات السليمة ومدى خلوها من الأخطاء وتقيس أيضا درجة الإبداع والابتكار في الأداء.

5-2-3- **نمط الأداء:** يشير إلى الأسلوب التي يبذل به الفرد الجهد في العمل أي الطريقة التي تؤدى بها أنشطة العمل، حيث يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة على أساس نمط الأداء كما يمكن قياس الطريقة التي يتم بها الوصول إلى حل أو قرار لمشكلة معينة.[1]

معايير الأداء الوظيفي ومعدلاته:

6-1- معايير الأداء الوظيفي:

6-1-1- **التوافق الاستراتيجي:** يقصد به المدى الذي يستطيع فيه نظام إدارة الأداء أو تمييز الأداء الوظيفي الذي يتسم بالتوافق والانسجام مع استراتيجيات المنظمة وثقافتها.

ويؤكد التوافق الاستراتيجي على حاجة أنظمة إدارة الأداء لتوفير الإرشاد والتوجيه حتى يستطيع العاملون المساهمة في تحقيق النجاح التنظيمي.

6-1-2- **الصلاحية:** يقصد بها المدى الذي يستطيع فيه مقياس الأداء تقييم الأبعاد كافة ذات العلاقة بالأداء الجيد للوظيفة، ولكي يتمتع مقياس الأداء بالصلاحية يجب الا يكون فاسدا بمعنى أنه ينبغي أن يعكس الأداء الوظيفي الحقيقي والذي يتضمن مختلف الأبعاد التي يمكنها تحقيق النجاح.

ومن أمثلة المقاييس الفاسدة استخدام أرقام المبيعات المطلقة لتقييم أداء مندوبي البيع في قطاعات جغرافية مختلفة بحيث أن رقم المبيعات يتحدد بدرجة كبيرة وفق ظروف كل منطقة.

[1] محمد مبارك محمد الرشيدي، مرجع سابق، ص64.

6-1-3- **الاعتمادية:** ترتبط بمدى انسجام مقياس الأداء ومن أهم أشكالها تلك التي تشير إلى مدى الاتساق بين الأفراد إذ تتحقق الاعتمادية من خلال ما إذا تمكن اثنان أو أكثر من المقيمين من التوصل إلى التقييم نفسه، وبالنسبة لبعض المقاييس فإن الاعتمادية الداخلية والتي تعني مدى توافق العناصر كافة للقياس.

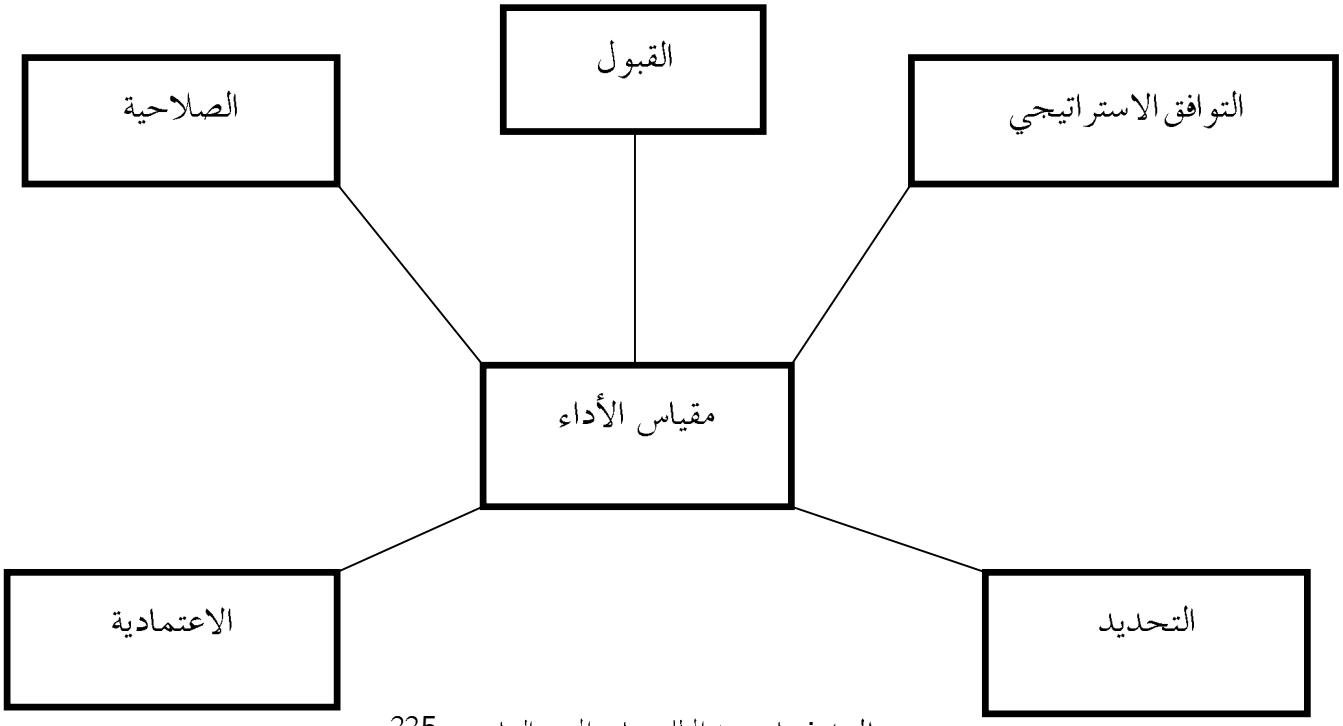
6-1-4- **القبول:** يتعلق هذا المعيار بمدى قبول الأفراد الذين يستخدمون أداة التقييم له واقتناعهم به، لكن في الواقع هناك العديد من المعايير المحكمة التي تتميز بدرجة عالية من الصلاحية والاعتمادية لكنها تستهلك جزء ملموسا من وقت المديرين مما يجعلهم يرفضون استخدامها.

6-1-5- **التحديد:** يقصد به المدى الذي يوفر المقياس المستخدم إرشادات أو توجيهات محددة للعاملين بشأن ما هو متوقع منهم، ويتعلق التحديد بالأغراض الإستراتيجية والتنموية لإدارة الأداء فإذا فشل المقياس في تحديد المشكلات التي يواجهها العامل أثناء أداء مهامه فأنه يصبح من غير الممكن أن يصحح أداءه.[1]

ويظهر الشكل التالي تصورا شاملا لمتطلبات القياس للأداء

الشكل رقم (05): يوضح متطلبات مقياس الأداء الفعال

[1] سامح عبد المطلب عامر، استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، عمان: دار الفكر للنشر، 2011 ص991.



المصدر: سامح عبد المطلب عامر، المرجع السابق، ص225

6-2- معدلات الأداء الوظيفي:

تتعلق معدلات الأداء بالنتائج المحققة من قبل العامل على مستوى الوظيفة ويتم تقييم نتائج الأداء من خلال الاستناد إلى عدة عوامل أساسية تتجلى في:

6-2-1- **معدلات كمية:** يقصد بها معايير موضوعية يتم تحديدها من حيث الكم والزمن لإنتاج كل وحدة، وكذلك الوقت القياسي للإنتاج اليومي للعامل حيث تدل على العلاقة بين كمية العمل المنتج والزمن المرتبط بهذا الأداء.[1]

6-2-2- **معدلات نوعية:** تشير إلى وجوب الوصول بإنتاج الفرد إلى مستوى معين من الجودة والدقة والإتقان.

[1] نصر الله حناء، إدارة الموارد البشرية، د.م.ن: دار زهران للنشر، 2013، ص182.

6-2-3- **معدلات كمية ونوعية:** وهي مزيج من النوعين السابقين إذ يجب أن تكون هناك معايير لتقييم أداء الأفراد حتى تكون أساس للمقارنة بالنسبة للأداء الفعلي حيث ينبغي أن توضع هذه المعايير على أساس دراسة متطلبات كل عمل.[1]

6-2-4- **الوقت:** ويتعلق بإنجاز العامل للعمل المطلوب منه في الوقت المحدد فإذا حدث تأخير في الإنجاز فأنه يتم تحديد أسباب التأخير، وإذا كان السبب يتعلق بالعامل أو بسوء التخطيط أو الإدارة أو أي سبب آخر فأنه يؤخذ بعين الاعتبار عند التقييم.

6-2-5- **التكلفة:** ترمز إلى معرفة كلفة تحقيق النتائج أو الأهداف ومقارنة التكلفة الفعلية مع التكلفة المتوقعة وذلك من أجل معرفة مدى الاختلاف الناتج بين الأداء الفعلي والأداء المتوقع.[2]

العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

تعد معرفة العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي من الأمر المهم وذلك من أجل التحكم في الأداء، مما يؤدي إلى العمل على الجانب الايجابي فيه ومحاولة التقليل من الجانب السلبي حيث يمكن تقسيم العوامل المؤثرة في الأداء إلى صنفتُ نوضحهما كما يلي:

6-3- **عوامل داخلية:** تتكون عن طريق تفاعل العناصر أو الوحدات الموجودة داخل المؤسسة مما يساعدها على التحكم فيها ومن اهمها:

6-3-1- **عوامل تقنية:** ترتبط بمجموعة من العناصر تتمثل في طبيعة الموارد الموجودة داخل المؤسسة خصوصا تلك التي تستخدم أثناء إنتاج سلعة أو تقديم خدمة، نوعية الخدمة المقدمة من طرف هذه المؤسسة، طبيعة التكنولوجيا المستخدمة سواء كانت بسيطة أو معقدة، مواكبة التطورات ونسبة مدى اعتماد المؤسسة على الآلات مقارنة بالعمال.

---

[1] (– يوسف حجيم الطائي، مؤيد عبد الحسين الفضل، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي متكامل، عمان: مؤسسة الوراق، 2006، ص260.

[2] إبراهيم محمد المحاسنة، مرجع سابق، ص129.

2-3-6- **عوامل بشرية:** تتمثل في سن وجنس الفرد العامل وقدراته الجسمية والعقلية التي تؤثر على مدى استعداده، المستوى التعليمي للفرد ومدى اكتسابه للمعلومات والمهارات الجديدة التي تمكنه من تطوير أداءه.

بالإضافة إلى رغبة الفرد في العمل الذي يمارسه مما يزيد من دافعيته نحو تحقيق الأفضل، نظام الحوافز والمكافآت ومدى فعاليته في دفع العاملين نحو إنجاز جيد.

4-6-**عوامل خارجية:** تتمثل في تلك العوامل التي نجدها في المحيط الخارجي للتنظيم أي خارج المؤسسة، لأن المؤسسة الناضجة هي التي تحاول تكييف نشاطاتها مع متطلبات البيئة الخارجية بحيث تكون قابلة لمواجهة التقلبات والتغيرات الموجودة فيه حتى تكون مؤسسة متجددة مواكبة للتطورات الحاصلة غير منغلقة على نفسها مما يمكنها من المنافسة والتطوير والاستمرار.[1]

[1] لطيفة زرطال، مرجع سابق، ص 118-120.

خلاصة الفصل:

نستنتج من خلال ما سبق وفي ضوء العناصر التي تم تناولها أن الأداء الوظيفي وحدة أساسية مهمة لقياس مدى نجاح أي مؤسسة أو فرد، وذلك نظرا للأثر الذي يخلفه سواء على مستوى الفرد أو المؤسسة ما يتطلب ضرورة تقييمه ومتابعته بشكل دائم .

الفصل الرابع:
الأستاذ الجامعي

تمهيد:

يعتمد نجاح أي تعليم جامعي على مدى ما يتوفر من أساتذة جامعيين وذلك باعتبارهم حجر الزاوية، فجودة التعليم مرتبطة أساسا بالعمل البيداغوجي للأستاذ الجامعي الذي لا يستطيع النهوض بأداء مهمته الأداء الصحيح الا إذا امتلك مجموعة من الكفايات والمهارات التي تمكنه من تحقيق الأهداف المطلوب منه إنجازها وذلك خدمة له ولمجتمعه.

وسنتطرق هنا إلى الإشارة إلى أهم الخصائص والصفات الواجب توفرها عند الأستاذ الجامعي وكذا إبراز الأدوار والوظائف التي ينبغي القيام بها، وصولا إلى عرض أهم المشكلات والصعوبات التي تعيق أداء مهامه على أكمل وجه.

أولا- خصائص الأستاذ الجامعي:

الأستاذ الجامعي الكفء هو الذي يمتلك جملة من الصفات تجعله متميزا في أداء مهامه، وذلك بغية تطوير مهنته ومجتمعه وتطوير نفسه.

ومن بين الخصائص الواجب توفرها في الأستاذ الجامعي ما يلي:

1-1- **الخصائص الشخصية:** هي مجموعة من الخصائص التي تتعلق بتمكن الأستاذ من التمتع بمظهر شخصي جذاب والتي يتعين على الأستاذ الجامعي التحلي بها ومنها:

- التحلي بقدرات ومهارات التفكير العلمي واتجاهاته.
- التمتع بالصحة الجسمية والنفسية التي تؤهله للقيام بوظائف مختلفة.
- الاحتفاظ بكم انفعالي مناسب، فلا يدع فرصة للغضب أن يتملكه، ولا يعطي أحكاما سريعة للمواقف المختلفة ويتحلى بالثقة بالنفس والتحمس لتنفيذ العمل.[1]

1-2- **الخصائص الاجتماعية:** يجب على أساتذة الجامعات أن يكونوا على وعي بطبيعة العلاقات وبمهاراتهم في التواصل مع الطلبة، وعليه ينبغي أن يتمتع الأستاذ الجامعي بمجموعة من الصفات والخصائص الاجتماعية التي تجعله منسجما مع محيطه ومجتمعه ومع طلبته، مما يخلق نوع من الإحساس والمصير المشترك بين الأستاذ والطلبة والزملاء.

ومن أهم الصفات والخصائص الاجتماعية الواجب توفرها في الأستاذ الجامعي نذكرها كالآتي:

- يحافظ على الاتصال العيني مع الطلبة خلال المحاضرة.
- الإنصات الجيد والاهتمام بما يشعرون به الطلبة اتجاه المادة أو طريقة عرضها.
- استخدام حركة الجسم والإيماءات والإشارات والرموز أثناء تقديم المعلومات للطلبة.
- التواضع وتحمل المسؤولية والعدل التام بين الطلبة.
- السماح للطلبة بالتعبير عن ما يدور بخاطرهم اتجاه المادة العلمية المقدمة.

---

[1] علي غربي، سليمة حفيظي، الممارسات الأكاديمية للأستاذ الجامعي، "مجلة علوم الإنسان والمجتمع"، مج.02، ع 20، جوان 2012، ص 27.

- تقديم المصلحة العامة على المصلحة الخاصة، وإعطاء النصح والإرشاد للطلبة.
- خدمة المجتمع والحفاظ على التراث والهوية الثقافية.[1]

1-3- **الخصائص الأكاديمية:** هي مجموعة من الخصائص التي تتعلق بتمكن الأستاذ من المادة العلمية والاعتماد على المنهج العلمي في نقل أفكاره ومتابعة التطورات العلمية الجديدة في مجال تخصصه.[2]

1-4- **الخصائص المهنية:** وهي تلك الخصائص التي ترتبط بمدى تمكن عضو هيئة التدريس من تخطيط عملية التعليم وتنفيذها، والعناية بإعداد الدروس واستخدام طرق تربوية تساعد على تطوير مهارات التعلم الذاتية لدى طلابه، وذلك من خلال امتلاك مهارات وقدرات عالية في التدريس.[3]

وهناك الكثير من الخصائص المهنية الواجب توفرها لدى الأستاذ الجامعي توجز أهمها في النقاط التالية:

- تقدير مهنة التعليم والاعتزاز لكونه أستاذا جامعيا يحمل رسالة عليه الاجتهاد لإيصالها لطلابه ومجتمعه على أحسن وأكمل وجه.
- الإلمام بأهداف التعليم الجامعي وكيفية تحقيق هذه الأهداف.
- تنمية العلاقات الإنسانية الإيجابية مع الطلاب وجعلها تتميز بالود والاحترام.
- احترام النظام الجامعي وتعليماته.
- العمل على النمو الذاتي وتطوير أدائه الأكاديمي والفني والمهني.
- استخدام أسلوب الحوار والمناقشة وتجنب أسلوب السرد.
- إثارة الروح النقدية لدى الطلاب واحترام حرية تعبيرهم وتقييمهم بموضوعية.[4]

---

[1] أحمد فلوح، مواصفات أساتذة الجامعة من وجهة نظر الطلبة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة وهران: كلية العلوم الاجتماعية 2012-2013، ص95-96.

[2] بسمة بن صالح، مدى تكيف الأستاذ الجامعي مع أهداف نظام LMDمن خلال عمليتي التدريس والتقييم، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة أم البواقي: كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، 2016-2017، ص44.

[3] عبد الناصر سناني، الصعوبات التي يواجهها الأستاذ الجامعي المبتدئ في السنوات الأولى من مسيرته المهنية، رسالة تخرج لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة قسنطينة: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2011-2012، ص 74.

[4] علي غربي، سليمة حفيظي، مرجع سابق، ص26.

ثانيا- وظائف الأستاذ الجامعي:

في ضوء مسؤوليات الجامعة يبرز دور الأستاذ الجامعي باعتباره ركيزة من ركائز جامعته وقاعدة من قواعد البناء الجامعي، فدوره بالغ التأثير في شخصيات طلبته وتكوينهم العلمي، حيث يؤدي دوره الفاعل في تحديد البرامج والنشاطات العلمية لجامعته والتي ترتبط مباشرة ببرامج مجتمعه وتعكس حاجاته.

كما يمارس دوره في تنفيذ هذه البرامج وتقييمها وذلك للوقوف على المنجز منها ودرجة إنجازه ومستواه، حتى يكون قادرا على تعديل مساره ورفع كفاءته للوصول إلى الأهداف المرسومة، وسنركز على الوظائف الثلاث الرئيسية للأستاذ الجامعي وهي كالتالي: التدريس، البحث العلمي وخدمة المجتمع.[1]

2-1- **الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي:** يعد التدريس من أهم الوظائف التي ارتبطت بالتعليم الجامعي منذ نشأته، فهو نشاط يمارسه الأستاذ الجامعي بهدف السعي إلى تحقيق عملية التعليم وذلك عن طريق نقل المعارف والخبرات وتنمية المهارات بالإضافة إلى اكتساب القيم واكتشاف المواهب.....الخ، مما يسهم في تطوير القوى البشرية ورفع كفاءتها وتنمية قدراتها بغية تهيئتها إلى أعمال ونشاطات متعددة لمجالات العمل.

ولكي يمارس الأستاذ الجامعي وظيفة التدريس على أكمل وجه وجب عليه أن يكون متمكنا في مجال تخصصه، واسع الاطلاع حتى يلم بأحدث النظريات في مجال تخصصه، ويعرض موضوعات الدرس بطريقة واضحة ومنطقية يراعي فيها الفروق الفردية بين الطلاب حيث يستخدم أثناء شرحه الفاظ واضحة ومحددة.

كما يعمل على توفير المناخ الملائم لنجاح العملية التعليمية والذي يتضمن التوجيه والإرشاد، العلاقات الإنسانية، استخدام وسائل تعليمية معينة والربط بين الجوانب النظرية والتطبيقية.

---

[1] صليحة شامي، المرجع السابق، ص 125..

ويلتزم أيضا بأسلوب الحوار والمناقشة، استقبال الآراء المعارضة، مراعاة الظروف الاجتماعية والاقتصادية للطلاب، إثارة حماس الطلاب للدرس والمناقشة من خلال إتباع أساليب متنوعة في التدريس تقوم على تقنيات المعلومات الحديثة، والتركيز على التعليم الذاتي والتفكير الإبداعي للطلاب.[1]

2-2- **الأداء البحثي للأستاذ الجامعي:** يعتبر البحث العلمي الأداة الأساسية لإيجاد المعرفة وتطويرها وتطبيقها في المجتمع، وذلك من خلال اشتغال أساتذة الجامعة بالبحث وتدريب طلابهم عليه.

والبحث العلمي عنصر هام وحيوي في حياة الجامعة كمؤسسة علمية وفكرية، كما أن سمعة الجامعة ترتبط بالأبحاث التي تنشرها، وتظهر أهمية وظيفة البحث العلمي لأساتذة الجامعة في كونهم يمتلكون قدرات ومهارات عالية من التفكير المنظم والابتكار والقدرة على توظيف واستخدام المعرفة في الواقع.

2-3- **أداء الأستاذ الجامعي في خدمة المجتمع:** ويتضمن أداء الأستاذ الجامعي في مجال خدمة المجتمع جانبين أو محورين هامين، الأول من داخل الجامعة وتتلخص مسؤوليته في المشاركة في الأنشطة الطلابية وتوجيهها، عضوية اللجان على مستويات القسم والكلية والجامعة، الإشراف على أساتذة آخرين....الخ، أما الجانب الثاني فإنه من خارج الجامعة ويضم القيام بالبحوث التطبيقية التي تعالج مشكلات المجتمع وتسهم في حلها، تقديم الخبرة لمؤسسات الدولة والقطاع الخاص، المشاركة في الندوات والمحاضرات العامة، المساهمة في الدورات التدريبية التي تقدم لتأهيل العديد من القيادات.....الخ.

في ضوء ما سبق يمكن تحديد الأدوار التي يقوم بها الأستاذ الجامعي في مجال خدمة المجتمع فيما يلي:

إجراء البحوث التطبيقية التي تخدم مؤسسات المجتمع وقطاعاته المختلفة.

- نشر المعرفة من خلال ما يلقيه من محاضرات وندوات ومؤتمرات تسهم في حل مشكلات المجتمع وتدعم الإبداع الفكري والعلمي.

---

[1] أسماء موفق، جودة الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة باتنة: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2015-2016، ص 76.

- تقديم الاستشارات في مجالات متنوعة وذلك للقطاعين العام والخاص.
- الاشتراك في برامج تدريبية لخدمة المجتمع بكافة مؤسساته وقطاعاته.

ثالثا- مهارات الأستاذ الجامعي:

هناك نوعين من المهارات الواجب توفرها عند الأستاذ الجامعي أثناء ممارسة مهامه التدريسي وتتجلى في:

3-1- **مهارات شخصية:** وتتمثل في موهبة الاتصال، قدرة الاستماع، الإشعاع الشخصي، الحماس...الخ، ولكل أستاذ مهاراته الخاصة وذلك انطلاقا من شخصيته وخبرته الذاتية والمهنية.

3-2- **مهارات علمية وتقنية:** وتتمثل في التحكم في التخصصات، فن تدريس التخصصات، تحديد أهداف التدريس، التخطيط لإجراء الدرس، امتلاك تقنيات التدريس وتقنيات التقويم.....الخ.

هذه أبرز المهارات التي والشروط الهامة التي تسهم في إنجاح عملية التدريس من خلال تكوين الأساتذة في المعارف الضرورية لأداء المهام المطلوب منهم إنجازها.[1]

رابعا- واجبات وحقوق الأستاذ الجامعي:

4-1- واجبات الأستاذ الجامعي:

تختلف الوظائف عن الواجبات، فالواجبات أكثر خصوصية من الوظائف وهي أكثر إلزامية وإجبارية منها، والأستاذ الجامعي باحترام واجباته يبتعد عن كل ما يسيء لسمعة الجامعة من تبديد للأموال واستغلال اسمها لأغراض شخصية والعمل خرجها يكون بموافقة الجامعة.

ويمكن إجمال الواجبات المنوط لعضو هيئة التدريس بوجه عام فيما يلي:

- التدريس الإضافي فوق النصاب القانوني إذا دعت الضرورة.

---

[1] بسمة بن صالح، مرجع سابق، ص.40.

إعداد الامتحانات الخاصة بمادته وتصحيحها والمشاركة في مداولات الامتحانات.

- التدريس ضمن الحجم السنوي المرجعي المحدد في المادة 60 من القانون الأساسي الخاص بالأستاذ الجامعي الباحث.
- المشاركة مع زملائه في إعداد الخطط والمشاريع الدراسية.
- الإشراف على البحوث والرسائل الجامعية والمرافقة البيداغوجية للطلبة.
- الإشراف على الجانب العملي من إعطاء تدريس نوعي، والمشاركة في إعداد المعرفة وضمان نقلها والقيام بنشاطات تكوينية.
- القيام بالبحوث والدراسات والمشاركة في البحوث الجماعية والندوات العلمية في مجال تخصصه.
- مساعدة الطلاب وإرشادهم في أداء واجباتهم الشخصية واكتساب تقنيات التقييم والتكوين الذاتي.
- المشاركة في الجلسات التنسيقية واللجان البيداغوجية والجمعيات المختلفة في الجامعات.

-القيام بالكتابات الإبداعية والاتصال بكل جديد في مجال تخصصه.[1]

4-2- حقوق الأستاذ الجامعي:

تتكفل اللوائح التنفيذية في الجامعة والمواد المندرجة في المرسوم التنفيذي رقم 08-103 المؤرخ في 27 ربيع الثاني عام 1429ه الموافق ل 03 مايو من سنة 2008م، المتضمن القانون الأساسي الخاص بالأستاذ الجامعي الباحث الكثير من الحقوق لأعضاء هيئة التدريس الجامعي، منها ما يلي:

- الإجازات والعطلات بمختلف أنواعها منها العطلة العلمية التي مدتها سنة واحدة على الأقل لتمكين الأستاذ من تجديد معارفه، والمساهمة بذلك في تحسين النظام البيداغوجي والتنمية العلمية الوطنية.
- التكليف بالعمل الإداري إلى جانب العمل الأصلي.

---

[1] رضوان بواب، الأداء الوظيفي والاجتماعي للأستاذ الجامعي في نظام الألمدي، "مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية"، ع2، 21ديسمبر2015، ص 77.

حضور المؤتمرات والملتقيات ذات الطابع الوطني أو الدولي التي تتصل بنشاطاتهم المهنية برخص غياب تكفل عدم فقدان الراتب.

- الإعارة والانتداب لشغل إحدى المناصب الإدارية والسياسية خارج الجامعة.
- الاستفادة من تكييف الحجم الساعي للتدريس في حال التحضير لرسالة الدكتوراه.
- الانخراط وممارسة نشاطات البحث العلمي في فرق أو مخابر البحث.
- الحصول على تربصات قصيرة المدى بهدف تحضير رسالة الدكتوراه أو تحسين وتطوير المستوى.
- الترقية في الدرجات والرتب عند استكمال الشروط القانونية.
- الحصول على مكافآت وحوافز مالية من ممارسة النشاطات البحثية.
- الاستفادة من جميع الامتيازات المقررة في لجان الخدمات الجامعية الاجتماعية.

وعليه فان الإشارة لحقوق وواجبات الأستاذ الجامعي في كل اللوائح والقوانين الخاصة بالمنظومة الجامعية كان بهدف وضعه أمام الأمر الواقع وأمام المسؤوليات الواجب تنفيذها خدمة له وللصالح العام.[1]

خامسا- أسس ومعايير تقييم جودة أداء الأستاذ الجامعي:

تقع مهام تحقيق أهداف الجامعة بالدرجة الأولى على عاتق أعضاء هيئة التدريس، وبالتالي فإن المدى الذي يتمكنون بموجبه من القيام بتنفيذ خطط وبرامج تحقق تلك الأهداف يشير إلى فاعليتهم وكفاءة أدائهم، وتعتبر مهمة تقييم الأستاذ الجامعي من أهم المعضلات التي تواجهها الإدارة نظرا لصعوبة تحديد أسس ومعايير قابلة للتحديد الواضح والدقيق.

وعلى العموم فقد حددت هذه الأسس والمعايير في العناصر التالية:

5-1- **التدريس والقاء المحاضرات:** وتضم الأسس التالية:

- قدرة عضو هيئة التدريس على إيصال ونقل المادة العلمية إلى طلبته.
- قدرة الأستاذ الجامعي على إنجاز المقرر الدراسي في المادة المحددة.

[1] أسماء موفق، مرجع سابق، ص78.

القدرة على استخدام التقنيات الحديثة في عملية التدريس.

- قدرته على تطوير المضامين للمقررات الدراسية.
- إنجاز اختبارات ذات مؤشرات صحيحة.
- قدرة الأستاذ على استقبال استفسارات الطلبة وإفادتهم.[1]

5-2- **البحث العلمي:** ويشمل ما يلي:

- عدد البحوث العلمية المنشورة في مجالات علمية معتمدة.
- عدد الكتب المؤلفة المنشورة.
- عدد الكتب المترجمة المنشورة.
- عدد الدراسات العلمية الموثقة.
- عدد الرسائل والأطروحات العلمية التي أشرف عليها وحازت على الإجازة.
- عدد لجان مناقشة الرسائل والأطروحات (ماجستير، دكتوراه) التي شارك فيها.
- عدد المؤتمرات العلمية التي شارك فيها سواء كان باحثا أو منظما.
- عدد البرامج التدريبية التي ساهم في إعدادها وتنفيذها.

5-3- **الإرشاد التربوي والعلاقة مع الطلبة:** تتمثل في:

- قدرة الأستاذ الجامعي على التأثير على الطلبة إيجابيا.
- القدرة على كسب ثقة الطلبة واحترامهم.
- القدرة على تفهم مشكلات طلبته والمساهمة في حلها.

5-4- **المهام الإدارية والعلاقات مع الإدارة:** وتتلخص فيما يلي:

- المساهمة في المهام الإدارية.
- المساهمة في تسهيل وتنفيذ الإدارة لواجباتها ومهامها.
- الالتزام باللوائح والتعليمات الجامعية.

المساهمة في تقديم الخبرة والرأي لمؤسسات المجتمع المدني.

---

[1] المرجع نفسه، ص81.

- المساهمة في إلقاء المحاضرات التثقيفية في وسائل الإعلام.[1]

5-5- النشاط الاجتماعي والعلاقة مع الزملاء: وتضم:

- المساهمة في الأنشطة الاجتماعية من لقاءات وحفلات وسفرات.
- المساهمة في نشاطات النوادي الاجتماعية.
- احترام زملائه ومراعاة أحاسيسهم ومشاعرهم.
- تنشيط الممارسات التعاونية.
- احترام المراتب العلمية الأقدم.
- تقدير مجهودات المساعدين من فنيين وإداريين واحترامهم.

وعلى العموم فإن هذه المعايير لا تعد قالبا نهائيا لمعايير التقييم، لأن هذا الأخير له أهمية كبيرة فعلى أساسه يتقرر نظام الحوافز الخاصة بالأستاذ الجامعي من مكافآت، الثناء والتقدير بالإضافة إلى اعتبارها معايير مهمة للحكم على جودة أداء الأستاذ الجامعي.[2]

سادسا- الصعوبات التي يواجهها الأستاذ الجامعي:

إن الصعوبات التي يواجهها الأستاذ الجامعي متنوعة ومتعددة، وسنعرض أهمها في النقاط التالية:

- إن في هذا العصر الأغلبية من الأساتذة ليس لديهم الا شهادة ماجستير (أستاذ مساعد).
- عدم الاستقرار الزمني في العمل نظرا لضعف الأجور والسلم في الوظيف العمومي.
- إن التكوين غير كافي ويتطلب المزيد من الحاجيات المختلفة.
- استقالات وتوظيف متتالي ما يسبب اختلالا وعدم الاستقرار في مختلف الهياكل العمومية.
- المشاكل الاجتماعية والمهنية والتي تعتبر السبب الرئيسي في اضطراب الوظيفة الطبيعية للجامعة مثل مشكل السكن.[3]

---

[1] أسماء موفق، مرجع سابق، ص 82-83.

[2] أسماء موفق، مرجع سابق، ص84.

[3] بسمة بن صالح، مرجع سابق، ص45.

سابعا- أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأستاذ الجامعي:

7-1- **وفق المستوى العملي:** تتجلى تأثيراتها على النحو التالي:

- الارتقاء بدوره الحالي إلى مرشد، موجه، مصمم لسيناريوهات تربوية داخل الفصل الدراسي.
- دعم وتطوير عمله من خلال توفير وسائل وموارد رقمية للمعرفة تكون أكثر عمق في تحقيق الكفايات المنشودة.
- الاقتصاد في الجهد وربح الوقت.
- تنويع أساليب التقويم لمواجهة الفروق الفردية بين الطلاب.
- توفير بيئة تعليمية تفاعلية متعددة المصادر دون الالتزام بمكان واحد، وذلك بواسطة الاعتماد على التعليم الذاتي.
- تنمية وتطوير مهاراته في التواصل بينه وبين طلابه، وبينه وبين الأساتذة الآخرين.

7-2- **وفق المستوى الأكاديمي:** تتجلى تأثيراتها في النقاط التالية:

- دفعه وتحفيزه إلى تملك الاستعمالات الأساسية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وذلك وفق المادة المكلف بتدريسها.
- الإنماء المهني والتحفيز للانخراط بفعالية في تكوينات الاتصال.
- الإسهام في إنتاج وانتقاء الموارد الرقمية التربوية التي تلاءم محيطه التعليمي.
- المشاركة في أنشطة البحث العلمي من أجل تحقيق التراكمات النظرية والتطبيقية الضرورية لإدماج تكنولوجيا الاتصال الحديثة في قطاع التعليم العالي.[1]

[1] نسيمة ضيف الله، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية، أطروحة دكتوراه، جامعة باتنة 1: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلم التسيير، 2016-2017، ص124.

خلاصة الفصل:

نستنتج من خلال ما سبق أن الأستاذ الجامعي يمثل الحجر الأساس لإنجاح العملية التعليمة وهذا اعتمادا على مهاراته وفنياته وقدراته في مدى استيعابه وفهمه لأساليب التكنولوجيا الحديثة، ومدى مواكبته للتقنيات والتطورات المعاصرة لأن التدريس الفعال والمؤثر يتطلب منه بذل مجهودات مضاعفة، وهذا للنهوض بقطاع التعليم العالي لذلك وجب من الضروري توفر خبراء وأكفاء ذات مهارة عالية وخبرة ومعرفة مسبقة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة، وهؤلاء الخبراء يتمثلون في مجموع أساتذة قادرون على استيعاب تطبيقات التكنولوجيا المعاصرة، قصد تطوير المستوى العلمي للطلبة وتنمية المجتمع وكذا تطوير أدائه الوظيفي بشكل خاص وذلك من خلال الاستعانة بأساليب تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

الفصل التطبيقي:

1- الدراسة الأولى:

دراسة بعنوان "**استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية** "دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بولاية قسنطينة للباحثة حورية بولعويدات، خلال الفترة الممتدة ما بين 2007 ـ 2008 وهي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير تخصص اتصال وعلاقات عامة.

وترتكز إشكالية هذه الدراسة حول معرفة مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، وعليه تم طرح التساؤل الرئيسي التالي:

- ما هو واقع الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية؟ وللإجابة على التساؤل الرئيسي انبثقت الأسئلة الفرعية التالية:
- ما هو ترتيب الوسائل التكنولوجيا الاتصالية الأربعة (الحاسوب، شبكة الأنترنت، شبكة الأنترانت، شبكة الإكسترانت) من ناحية الاستخدام في المؤسسة؟
- هل تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟
- ما هو أثر هذا الاستخدام على مستوى المؤسسة؟

وقد تمثلت فرضيات الدراسة فيما يلي:

- هناك تباين في ترتيب استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة الأربع في مؤسسة سونلغاز إذ يحتل الحاسوب المركز الأول يليه شبكة الانترنت ثم الانترانت وصولا إلى الإكسترانت.
- تؤثر العوامل الذاتية للمبحوثين على نسبة استخدامهم لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة المدروسة.
- تكنولوجيا الاتصال حسنت مستوى أداء المؤسسة المدروسة.

وتمثلت عينتها في موظفي مؤسسة سونلغاز والذي بلغ عددهم 49 موظفا، وقد استخدمت أدوات الملاحظة، المقابلة، الاستمارة وذلك لجمع البيانات وفق المنهج المسحي متبوعا بالمنهج التحليلي، من أجل الوصول إلى تفسيرات كيفية تضاف إلى النتائج الكمية، وكان من أبرز نتائجها ما يلي:

* بلغت نسبة استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة حوالي 76.81% موزعة على الوسائل التكنولوجية الأربعة بنسب متفاوتة.

وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في هدف مشترك هو دراسة متغير تكنولوجيا الاتصال الحديثة كمتغير مستقل، في حين يكمن الاختلاف في أن هذه الدراسة ركزت على معرفة مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية أما دراستنا فركزت على معرفة أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي.

اختلفت هذه الدراسة أيضا في عينتها، فقد تمثلت عينتها في موظفي مؤسسة سونلغاز بقسنطينة أما الدراسة الحالية فقد طبقت على جميع أساتذة علوم الإعلام والاتصال الدائمين بجامعة الجلفة.

اتفقت أيضا في نوع الدراسة ومنهجها، حيث كلا الدراستين تنتميان إلى الدراسات الوصفية ذات المنهج المسحي التحليلي، وتعتبر هذه الدراسة مساعدة لنا من حيث تحديد المصطلحات والمفاهيم وكذا الوسائل المستخدمة في جمع المعلومات والبيانات.

2- الدراسة الثانية:

جاءت تحت عنوان "**أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية**" دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت خلال الفترة 2014 ـ 2015 للباحثة فاطمة طويهري، وهي مذكرة لنيل ماجستير في إدارة الأعمال تخصص تسويق بجامعة وهران.

وقد تمحورت إشكاليتها حول مدى عصرنة وتطوير المؤسسات الجزائرية وتجهيزها بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، بغية تمكينها من اكتساب مكانة مرموقة علاوة على ذلك إظهار المزايا التي حققتها خلال تبنيها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الدورد البشري.

وللإجابة عليها تمت صياغة التساؤل الرئيسي التالي:

- ما الأثر الذي يخلفه استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء الدورد البشري في المؤسسة الجزائرية لتعزيز مركزها الاقتصادي في دنيا العولمة؟

وقد اندرجت عنه تساؤلات فرعية تمثلت في:

-إلى أي مدى يتم اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير الموارد البشرية بشركة إنتاج الكهرباء بتيارت؟

- هل توجد علاقة بين التدرب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الدورد البشري في شركة إنتاج الكهرباء بتيارت؟

- ما تطلعات شركة إنتاج الكهرباء بتيارت فيما يخص تطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المدى البعيد؟

وللإجابة عن هذه التساؤلات تمت صياغة الفرضيات التالية:

- يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية العامل المحفز في تنمية قدرات الدورد البشري وتحسين أدائه.

- تعد الدورات التكوينية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال المنهاج الرشيد في تحسين أداء الدورد البشري على مستوى شركة إنتاج الكهرباء بتيارت.

- تسعى المؤسسة الجزائرية إلى تبني أساليب الإدارة الالكترونية لاكتساب الدورد البشري المؤهل وتحقيق الميزة التنافسية في دنيا الأعمال.

وتمثلت عينة هذه الدراسة في عدد العاملين بشركة إنتاج الكهرباء بتيارت والذين بلغو 189 عاملا، إذ اعتمدت على استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات وفق المنهج الوصفي عن طريق تشخيص الظاهرة ووصفها وكشف جوانبها للتعبير عنها كميا وكيفيا، ومن أهم ما توصلت اليه هذه الدراسة ما يلي:

*توجد علاقة وطيدة بين التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الدورد البشري.

*يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشركة إنتاج الكهرباء بتيارت العامل المحفز على تنمية قدرات الدورد البشري وتحسينه.

*أن لشركة إنتاج الكهرباء بتيارت نظرة مستقبلية تحمل جملة من التحديات.

وتتفق هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في كونها درست نفس المتغيرين لكن باختلاف موقع الدراسة، حيث طبقت هذه الدراسة في شركة إنتاج الكهرباء بتيارت أما الدراسة الحالية فأجريت المؤسسة الجامعية بالجلفة.

الاختلاف أيضا يكمن في نوعية المنهج المستخدم إذ اعتمدت على المنهج الوصفي أما دراستنا فقد طبقت المنهج المسحي، كذلك العينة في هذه الدراسة أجريت على العاملين بشركة إنتاج الكهرباء بتيارت في حين الدراسة الحالية أجريت على جميع أساتذة علوم الإعلام والاتصال الدائمين بجامعة الجلفة.

أفادتنا هذه الدراسة على تحديد المفاهيم المكونة للدراسة واختيار الفرضيات المناسبة، إضافة إلى الاستفادة منها نظريا ومنهجيا.

3- الدراسة الثالثة:

والتي كانت بعنوان "**تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على الأداء الإعلامي لدى الصحفيين الجزائريين**" دراسة وصفية تحليلية بمؤسسة التلفزيون العمومي الجزائري خلال المدة الممتدة ما بين 2008 – 2009، في إطار استكمال متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص وسائل الإعلام والمجتمع للباحث عبد الرزاق بوترعة.

وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مواكبة الإعلاميين الجزائريين العامليين بالتلفزيون العمومي للتقنيات الحديثة والمعاصرة، ومن أجل معرفة ذلك تم طرح مجموعة من التساؤلات وهي كالآتي:

- كيف أثرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة بمؤسسة التلفزيون الجزائري على عمل الصحفيين العاملين بها، وهل يتم توظيفها بالشكل الذي يخدم الأداء الإعلامي المطلوب في الرسالة الإعلامية؟
- ماذا أضافت تكنولوجيا الاتصال الحديثة للعمل الإعلامي الجزائري؟
- ما هي أهم التكنولوجيات الحديثة المتوفرة بالتلفزيون الجزائري، وما مدى تحكم الصحفيين بها؟

وتمثلت عينتها في الصحفيين العاملين بالتلفزيون العمومي الجزائري، حيث استخدمت الاستمارة وتحليل الوثائق والبيانات كأدوات في جمع المعلومات وفق منهج دراسة الحالة، وذلك من أجل الوقوف على آخر التطورات التكنولوجية الاتصالية التي شهدها التلفزيون العمومي الجزائري مع تحليل ما تم جمعه من بيانات ومعلومات، وقد خلصت الدراسة إلى نتائج كان من أبرزها أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحدثت نقلة نوعية في البناء الفني والإداري للمؤسسات الإعلامية الجزائرية، حيث نقلتها من النظام التقليدي إلى النظام الحديث.

اتفقت هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في دراسة نفس المتغير المستقل (تكنولوجيا الاتصال الحديثة) واختلاف في دراسة المتغير التابع، حيث هدفت إلى معرفة أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الإعلامي للصحفيين الجزائريين، أما الدراسة الحالية فتهدف

إلى معرفة أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي ونقطة الخلاف تكمن في أن هذه الدراسة تمحورت حول الأداء الإعلامي للصحفيين الجزائريين أما دراستنا الحالية فانحصرت حول الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي.

تختلف هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في عينتها فقد طبقت على الصحفيين الجزائريين العاملين بالتلفزيون العمومي الجزائري، في حين الدراسة الحالية أجريت على جميع أساتذة علوم الإعلام والاتصال الدائمين بجامعة الجلفة.

الاختلاف يكمن أيضا في المنهج المستخدم، في هذه الدراسة اعتمدت على منهج دراسة الحالة مستعينة في ذلك باستمارة الاستبيان وتحليل الوثائق، أما الدراسة الحالية فقد استخدمت المنهج المسحي مستعينة بالاستمارة والمقابلة كأدوات لجمع البيانات والمعلومات وتحليلها كما وكيفا.

4- الدراسة الرابعة:

دراسة بعنوان "**استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على تحسين جودة العملية التعليمية**"، وهي أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه تخصص علم التسيير للباحثة نسيمة ضيف الله، خلال الفترة الممتدة ما بين 2016 – 2017 بجامعة باتنة.

وقد سعت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة العملية التعليمية، وتمثلت عينتها على مجموعة الأساتذة والطلبة والإداريين بجامعة باتنة، حيث استخدمت استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات بالإضافة إلى إجراء مجموعة من المقابلات لتفسير نتائج الدراسة، وذلك في إطار المنهج الوصفي التحليلي من أجل شرح العلاقة الموجودة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة التعليم العالي شرحا متعمقا، وكان من أبرز نتائجها أن تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على العملية التعليمية متفاوت بشكل ضئيل حسب آراء الأساتذة.

تتفق هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في كونها أجريت على مستوى المؤسسة الجامعية، أما نقطة الاختلاف فتكمن في أن هذه الدراسة استخدمت المنهج الوصفي التحليلي لشرح العلاقة الموجودة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة التعليم العالي، في حين الدراسة الحالية اعتمدت على المنهج المسحي للتعرف على الأثر الذي تخلفه تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي.

نقطة الاتفاق أيضا تكمن في الاعتماد على كل من الاستمارة كأداة في جمع البيانات وتحليلها كميا وكيفيا.

أفادتنا هذه الدراسة في تحديد إشكالية الدراسة وضبط عناصر الإطار النظري الخاص بالتعليم العالي، إضافة إلى المساعدة من حيث تحديد الأدوات المستخدمة.

5- الدراسة الخامسة:

دراسة الباحثة صليحة شامي بعنوان "**المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين**"وهي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المنظمات بجامعة بومرداس خلال السنة الجامعية 2009 – 2010.

وقد تركزت إشكالية هذه الدراسة حول أهمية التعرف على طبيعة المناخ التنظيمي السائد في أي منظمة ومدى تأثيره على الأداء الوظيفي الأفراد العاملين، ولغرض الإجابة عنها تمت صياغة التساؤل الرئيسي التالي: – ما مدى تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للأفراد العاملين؟ ولقد انبثقت عنه تساؤلات فرعية نوجزها كما يلي:

- ما المقصود بالمناخ التنظيمي وما هي عناصره؟
- ما هو مفهوم الأداء الوظيفي؟ وما هي محدداته؟
- ما هي علاقة المناخ التنظيمي بالأداء الوظيفي للعاملين؟

ومن أجل الإجابة عن هذه التساؤلات تم سياق الفرضيات التالية:

- الاهتمام بالمناخ التنظيمي هو من مسؤوليات الإدارة العليا في أي منظمة.
- الأداء الوظيفي ناتج عن عوامل شخصية، تنظيمية، اجتماعية، بيئية.
- المناخ التنظيمي لو تأثير مرتفع جدا على فعالية الأداء الوظيفي للعاملين.
- هناك تصور محايد لدى معظم الموظفين الإداريين عن المناخ التنظيمي السائد فيها.
- هناك تصور سلبي لدى معظم الأساتذة عن المناخ التنظيمي السائد فيها.
- هناك تأثير مرتفع جدا بين عناصر المناخ التنظيمي وكفاءة الأداء الوظيفي للعاملين سواء موظفين، إداريين أو أساتذة.

لقد تناولت هذه الدراسة المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين، وهي دراسة تشاركت مع الدراسة الحالية في متغير الأداء الوظيفي كمتغير تابع واختلفت في دراسة المتغير المستقل، وقد أفادتنا بشكل كبير في تحديد بعض عناصر الأداء الوظيفي، وكذا إثرائنا بأهم المراجع، مما يسهل علينا عملية جمع المادة العلمية بالشكل الذي يثري الجانب النظري للبحث.

ليبقى الاختلاف متفاوت من حيث أسلوب المعالجة ويشمل التباين أيضا ميدان الدراسة ليتمثل في المؤسسة الجامعية والأمر نفسه في الدراسة الحالية التي أجريت بالمؤسسة الجامعية.

الخاتمة:

مع تنامي تكنولوجيات الاتصال الحديثة في الجامعة يمكننا أن نتنبأ بأن هذه التكنولوجيات سوف تخلق لنا تعليما جديدا ذو ثلاثة أبعاد(الأستاذ، الطالب، تكنولوجيات الاتصال) يعكس التعليم التقليدي الذي يرتكز على بعدين فقط (الأستاذ والطالب)، باعتبار هذه التكنولوجيات سيكون لها دور حضاري وتربوي كبير في المستقبل القريب، وفي هذا يؤكد أحد علماء الدراسات المستقبلية بأنه بحلول عام2050 قد تصبح الجامعات التقليدية من مخلفات الماضي، ويحل محلها مجموعة من المؤسسات التي تقدم برنامج عن طريق قنوات وأنظمة للتواصل بعيدا عن الفصول الدراسية والمدرجات الجامعية التقليدية.

ولكن واقعنا اليوم كأمة عربية وكدول ما تزال في طريق لا يسمح لنا أن نجزم بأن الجامعات الافتراضية ستحل محل الجامعات الحالية وانما ستضع هذه التحديات أمام بعض هذه المؤسسات إمكانية تطبيق هذا النمط من التدريس دون سواه، غير أنه من الضروري الإشارة إلى أن التطور في مجالات التعليم المختلفة يسير لصالح هذا النوع من التعليم، ومن ثمة لصالح الجامعات التي تستخدم تكنولوجيات الاتصال الحديثة.

كما أن مهمة انجاز جامعة متطورة بتكنولوجيا حديثة بكامل كيانها في قطاع التعليم الجام يتطلب تدخل الدولة وبقوة في انجاز هذا المشروع التنموي الوطني، من خلال تنفيذ سياستها الوطنية في هذا الشأن.

قائمة المصادر والمراجع:

1- الكتب:

- إبراهيم توهامي وآخرون، قضايا سوسيو تنظيمية، الجزائر: دار البدر الساطع للطباعة والنشر، 2013.
- إبراهيم حمادة بسيوني، دراسات في الإعلام وتكنولوجيا الاتصال، القاهرة: عالم الكتب للنشر والتوزيع، 2008.
- إبراهيم عمر يحياوي، تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على العملية التعليمية في الجزائر، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر، 2016.
- إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، عمان: دار جرير للنشر، 2013.
- أحمد صقر عاشور، السلوك الإنساني في المنظمات، مصر: دار المعرفة الجامعية، 2005.
- الشريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال: المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2000.
- الصديق بتوتة، تقنيات الاتصال عبر الأقمار الصناعية، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، د.س.ن.
- المنجد الأبجدي، بيروت: د.م.ن، ط.3، 1982.
- إياد شاكر البكري، تقنيات الاتصال بين زمنيين، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2003.
- [1] حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية للنشر، 1993.
- حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ط.2، 1997.
- حسين حريم، إدارة الموارد البشرية: إطار متكامل، عمان: مكتبة الحامد للنشر، 2013.

- حلمي خضر ساري، ثقافة الانترنت: دراسة في التواصل الاجتماعي، د.ب.ن: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، 2005.
- خالد شادية شاكر، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في صناعة الصحف، السودان: جامعة أم درمان الإسلامية، د.س.ن.
- خضير كاظم حمود، ياسين كاسب الخرشة، إدارة الموارد البشرية، عمان: دار المسيرة للنشر، 2007،.
- زاهد محمد ديري، الرقابة الإدارية، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2011.
- زكي محمود هاشم، إدارة الموارد البشرية، الكوي: منشورات ذات السلاسل، ط.2، د.س.ن.
- سامح عبد المطلب عامر، استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، عمان: دار الفكر للنشر، 2011 .
- سهيلة عباس، علي حسين علي، إدارة الموارد البشرية، عمان: دار وائل للنشر، 2000.
- سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي، عمان: دار وائل للنشر، 2006.
- سيد محمد جاد الرب، استراتيجيات تطوير تحسين أداء العاملين: الأطر المنهجية والتطبيقات العلمية، مصر: د.د.ن، 2009.
- صلاح سالم، تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأمن القومي: أمن الدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية، (د.ب.ن: د.د.ن، 2003).
- صلاح عبد الباقي، الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر، 2002.
- عباس حسن القصاب، تكنولوجيا المعلومات في مجال الإدارة المدرسية، البحرين: إدارة التدريب والتطوير المهني، 2010.
- عبد الأمير فيصل، الصحافة الالكترونية في الوطن العربي، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2005.

- عبد الرحمان عزي، دراسات في نظرية الاتصال، لبنان: مركز دراسات الوحدة العربية، 2003.
- عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، الإسكندرية: الدار الجامعية، 2010.
- عبد الفتاح عبد النبي، تكنولوجيا الاتصال والثقافة، القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 1990.
- عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية: بعد استراتيجي، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2005.
- فضيل دليو، تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة: بعض تقنياتها الحديثة، الجزائر: دار هومة للنشر والتوزيع، 2014،.
- فيصل حسونة، إدارة الموارد البشرية، عمان: دار أسامة للنشر، 2008.
- محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناني، تكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديث: الاستخدام والتأثير، الجزائر: مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع،2011، .
- محمد حافظ حجازي، إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية: دار الوفاء للنشر، 2007،.
- محمد سعيد أنهر سلطان، إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، 2003.
- محمد سعيد أنهر سلطان، السلوك التنظيمي، الإسكندرية: الدار الجامعية الجديدة، 2004.
- محمد صالح ربيع العجيلي، التعليم العالي في الوطن العربي الواقع واستراتيجيات المستقبل، عمان: دار صفاء للنشر، 2013،.
- محمد عبد الحميد، الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت، القاهرة: عالم الكتب للنشر والتوزيع، 2007.
- محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، القاهرة: دار الفجر، 2004،.
- محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، القاهرة: دار السحاب، 2005.

- مصطفى نجيب شاوش، إدارة الموارد البشرية: إدارة الأفراد، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، 2005.
- مؤيد سعيد السالم، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي متكامل، عمان: إثراء للنشر، 2009.
- نصر الله حنا، إدارة الموارد البشرية، د.م.ن: دار زهران للنشر، 2013.
- وليد حميد رشيد الأميري، تقييم وتطوير نظام تقويم أداء العاملين، د.ب.ن: اليازوري للنشر، د.س.ن، ص.
- ياسين خضر البياتي، الاتصال الرقمي: أمم صاعدة مندهشة، عمان: دار البداية للنشر والتوزيع، 2015.
- يوسف حجيم الطائي، مؤيد عبد الحسين الفضل، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي متكامل، عمان: مؤسسة الوراق، 2006.
- يوسف حديد، تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضرية الجزائرية، "مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية"،2014.
-ماهر عودة الشمايلة، محمود عزت اللحام، مصطفى يوسف كافي، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، عمان: دار الإعصار للنشر، 2015.

2- مذكرات:

- أحمد فلوح، مواصفات أساتذة الجامعة من وجهة نظر الطلبة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة وهران: كلية العلوم الاجتماعية 2012-2013.
- أسماء موفق، جودة الأداء التدريسي للأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة باتنة: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2015-2016.
- بسمة بن صالح، مدى تكيف الأستاذ الجامعي مع أهداف نظام LMDمن خلال عمليتي التدريس والتقييم، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة أم البواقي: كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، 2016-2017.
- سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، أطروحة مكملة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة بسكرة: كلية علم الاجتماع، 2013-2014.

- صفاء حسين جميل العشري، الآثار الإيجابية والسلبية المترتبة على اقتناء واستخدام أجهزة الاتصال وعلاقاتها بإدارة الدخل المالي للأسرة، مذكرة ماجستير، جامعة أم القرى: كلية الاقتصاد المنزلي، 2008.
- صليحة شامي، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، مذكرة ماجستير، جامعة بومرداس: كلية العلوم الاقتصادية، 2009-2010.
- عبد الناصر سناني، الصعوبات التي يواجهها الأستاذ الجامعي المبتدئ في السنوات الأولى من مسيرته المهنية، رسالة تخرج لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة قسنطينة: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2011-2012.
- لطيفة زرطال، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة جيجل: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2015-2016.
- محمد مبارك محمد الرشيدي، أثر استخدام طريقة الإدارة بالأهداف في أداء العاملين، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الشرق الأوسط الكويت: كلية إدارة الأعمال، 2014.
- نسيمة ضيف الله، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية، أطروحة دكتوراه، جامعة باتنة 1: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلم التسيير، 2016-2017.

3- المجلات:

- عبد الرحمان سوالمية، استخدامات التكنولوجيا الحديثة وانعكاساتها على نمط الحياة في المجتمع الريفي، "مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية"، ع.21، ديسمبر 2015.
- سعاد بومعبل، فارس بوباكور، أثر التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، "مجلة الاقتصاد والمانجمنت"، ع.3، 2004.
- عصام البحيص، تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال، " مجلة العلوم الإسلامية"، مج14، ع01، 02 يناير 2005.

- محمد شطاح، التلفزيون والطفل، "مجلة المعيار"،ع.07 ديسمبر 2003.
- سمير إبراهيم حسن، الثورة المعلوماتية: عراقيلها وآفاقها، "مجلة الأعشاب والعلوم الإنسانية"، مج.18، ع.1، 2002.
- علي غربي، سليمة حفيظي، الممارسات الأكاديمية للأستاذ الجامعي، "مجلة علوم الإنسان والمجتمع"، مج.02، ع 20، جوان 2012.
- رضوان بواب، الأداء الوظيفي والاجتماعي للأستاذ الجامعي في نظام الألمدي، "مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية"،ع2، 21ديسمبر2015

4- المواقع:

- الاء جرار، أنواع الحواسيب، في:.http// mawdoo 3.Com،2022/05/20، على الساعة: 10:00 صباحا.
- ربى ششتاوي، ما تعريف الأنترنت،http// mawdoo3.com ،)2022/05/20، على الساعة: 15:30 مساءا.

الفهرس:

Contents

مقدمة 1

1- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها: 7

2- فرضيات الدراسة: 9

3- أسباب الدراسة وأهميتها وأهدافها: 9

4- أهداف الدراسة: 10

6- مفاهيم الدراسة: 11

7- المقاربة النظرية للدراسة: 13

8- صعوبات الدراسة: 13

خلاصة الفصل: 14

تمهيد 16

أولا- نشأة وتطور تكنولوجيا الاتصال الحديثة: 17

ثانيا- أهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة: 19

ثالثا- أهداف تكنولوجيا الاتصال الحديثة: 19

رابعا- خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة: 20

خامسا- وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة: 21

سادسا- أنواع وأشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة: 22

سابعا- إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة: 29

ثامنا- تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الوسائل، الجمهور والمجتمع: 33

خلاصة الفصل: 37
تمهيد 39
أولا- ماهية الأداء الوظيفي: 40
2- محددات الأداء الوظيفي: 42
عناصر الأداء الوظيفي ومظاهره: 43
4-أهمية الأداء الوظيفي وخصائصه: 46
أنواع الأداء الوظيفي وأبعاده: 47
معايير الأداء الوظيفي ومعدلاته: 49
العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي: 52
خلاصة الفصل: 54
تمهيد: 56
أولا- خصائص الأستاذ الجامعي: 57
ثانيا- وظائف الأستاذ الجامعي: 59
ثالثا- مهارات الأستاذ الجامعي: 61
رابعا- واجبات وحقوق الأستاذ الجامعي: 61
خامسا- أسس ومعايير تقييم جودة أداء الأستاذ الجامعي: 63
سابعا- أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأستاذ الجامعي: 66
خلاصة الفصل: 67
الخاتمة: 78

قائمة المصادر والمراجع:.....79