

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 - قالمة



كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم: علم الاجتماع

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية ببنك الفلاحة و التنمية الريفية "BADR" وكالة قالمة/وكالة بوشقوف/وكالة سدراتة
بولاية قالمة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل



إشراف الأستاذة

زنقوفي فوزية

إنجاز الطابقتين

بلهانية إلهام - بوترة ابتسام

السنة الجامعية: 2015/2016

كلمة شكر وتقدير

أحمد الله عز وجل الذي من علينا بفضله و أعاننا

على إتمام هذا البحث ، ونسأله الهداية و التوفيق في أعمالنا مستقبلا

نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذة المشرفة

زنقوفي فوزية

على رحابة صدرها ، وعلى ما أولته لنا من عناية و نصيح وإرشاد لإنجاز هذا

البحث

وأقول لها جزاك الله عنا كل خير ، فقد كنت لنا

السند الكبير و العون فلك منا فائق

الاحترام و الشكر التقدير و الإخلاص

وكذلك نشكر كل من ساعدنا في إنجاز هذا البحث

وقدم لنا يد العون و المساعدة وزودنا بالمعلومات اللازمة

لإتمام هذا العمل المتواضع

وشكرا

محتويات الدراسة

العنوان	الصفحة
محتويات الدراسة.....	-
فهرس الجداول	-
فهرس الأشكال	-
مقدمة.....	أ

الفصل الأول : الإطار التصوري و المنهجي للدراسة

1. الإشكالية.....	2
2. فرضيات الدراسة.....	5
3. المفاهيم الأساسية للدراسة.....	6
1- الدور.....	6
2- التكنولوجيا.....	7
3- المعلومات	9
4- الاتصال.....	10
5- تكنولوجيا المعلومات.....	11
6- تكنولوجيا الاتصال.....	12
7- الأداء	12
8- الأداء الوظيفي.....	13
4. الإجراءات المنهجية للدراسة.....	15
1- مجالات الدراسة.....	15
2- منهج الدراسة.....	18
3- تقنيات البحث الميداني.....	19
5. الدراسات السابقة.....	21
1- الدراسة الأولى.....	22
2- الدراسة الثانية.....	24
3- الدراسة الثالثة.....	25

27	4- الدراسة الرابعة.....
28	5- الدراسة الخامسة.....
29	VI. المداخل النظرية المفسرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال و الأداء الوظيفي.....
29	أولاً: الاتجاهات النظرية المفسرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
29	1- النظرية الاقتصادية.....
31	2- النظرية السقية كمدخل للنظم.....
32	3- نظرية انتشار الأفكار المستحدثة.....
34	4- نظرية المعلومات
36	5- نظرية الابتكار "التجديد".....
37	6- نظرية التحديث
40	ثانياً: الاتجاهات النظرية المفسرة للأداء الوظيفي.....
40	1- نظرية العلاقات الإنسانية.....
41	2- نظرية الإدارة العلمية.....
42	3- النظرية البنائية الوظيفية.....
44	4- نظرية التفاعل الرمزي.....
	الفصل الثاني : الاستخدام الوظيفي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال
47	I. التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال.....
49	II. الخصائص المميزة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
52	III. التصنيفات التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
54	IV. الأهمية الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
56	V. الوسائل المستخدمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
56	أولاً: استخدامات الهاتف النقال.....
56	I- ماهية الهاتف النقال.....

- 58.....2- مكونات و مجالات استخدام الهاتف النقال
- 59.....ثانيا: استخدامات الحاسوب
- 59.....1- ماهية الحاسوب
- 61.....2- مكونات الحاسوب وخدماته
- 66.....ثالثا: استخدامات الأقمار الصناعية
- 66.....1- ماهية الأقمار الصناعية
- 67.....2- مجالات استخدام الأقمار الصناعية
- 69.....رابعا: استخدامات الانترنت
- 69.....1- ماهية الانترنت
- 71.....2- مميزات الانترنت
- 73.....3- تطورات استخدامات الانترنت
- 75.....خامسا: استخدامات البريد الالكتروني
- 75.....1- ماهية البريد الالكتروني
- 76.....2- طريقة إرسال البريد الالكتروني
- 76.....3- خدمات البريد الالكتروني
- 78.....سادسا: استخدامات الانترنت
- 78.....1- ماهية الانترنت
- 78.....2- مميزات الانترنت
- 80.....3- تطور استخدام الانترنت

الفصل الثالث: تحليل الأداء الوظيفي

- 82.....1. طرق تقييم الأداء الوظيفي
- 84.....أولا : الطرق التقليدية لتقييم الأداء الوظيفي
- 86.....ثانيا : الطرق الحديثة لتقييم الأداء الوظيفي

89.....	89	II. معايير الأداء الوظيفي وطرق تحسينه.....
89.....	89	أولاً: معايير الأداء الوظيفي.....
90.....	90	ثانياً: طرق تحسين الأداء الوظيفي.....
92.....	92	III. مبادئ ومحددات تقييم الأداء الوظيفي.....
92.....	92	أولاً: مبادئ الأداء الوظيفي.....
93.....	93	ثانياً: محددات الأداء الوظيفي.....
95.....	95	IV. عناصر ومجالات نظام تقييم الأداء الوظيفي.....
95.....	95	أولاً : عناصر الأداء الوظيفي.....
96.....	96	ثانياً : مجالات كفاءة الأداء الوظيفي.....
99.....	99	V. متطلبات تقييم الأداء الوظيفي.....
99.....	99	أولاً : تقويم كفاءة العاملين.....
101.....	101	ثانياً: الإجراءات المحورية لتقييم الأداء الوظيفي.....
103.....	103	VI. الأهداف العملية لتقييم الأداء الوظيفي.....

الفصل الرابع : تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ودورها في رفع الأداء الوظيفي

108.....	108	A. الاعتماد الأولي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال
108.....	108	أولاً: مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
110.....	110	ثانياً: تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
112.....	112	ثالثاً : التطبيقات الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.....

II. العوامل الداعمة لتطوير الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.....	115
أولاً : القيمة الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.....	115
ثانياً: أساليب تحسين أداء العامل.....	117
III. تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي.....	119
أولاً: قواعد استخدام الانترنت	119
ثانياً : التأثيرات التناسبية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال.....	124
ثالثاً : إيجابيات التعامل بالتكنولوجيا داخل المؤسسة	125
IV. نظم تقييم الأداء المعتمدة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	127
أولاً : أدوات تقييم أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العامل.....	128
ثانياً : مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقييم وتحسين أداء العامل.....	129

الفصل الخامس: الإطار التحليلي للدراسة

I. تحليل البيانات.....	132
II. مناقشة نتائج الدراسة.....	163
1- مناقشة النتائج الدراسة على ضوء فرضيات الدراسة.....	163
2- مناقشة النتائج الدراسة على ضوء الدراسات السابقة.....	164
3- مناقشة النتائج الدراسة على ضوء المقاربات النظرية.....	165
III. النتائج العامة	166
IV. اقتراحات الدراسة	167
خاتمة.....	169
المراجع	171
الملاحق.....	182

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
87	يوضح قائمة الاختبار في تقييم الأداء	01
132	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	02
133	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن	03
134	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الشهادة المتحصل عليها	04
135	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	05
136	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	06
137	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوضعية المهنية	07
138	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية في العمل	08
139	يوضح وسائل الاتصال المستخدمة في المؤسسة	09
140	يوضح رضا العامل عن استخدام هذه التقنيات الحديثة	10
141	يوضح مدى رغبة العمال في العمل لساعات إضافية	11
142	يوضح أسباب الرغبة في العمل لساعات إضافية	12
143	يوضح مدى التزام العمال بالأوقات الرسمية للعمل	13
144	يوضح العلاقة بين التزام العامل في العمل ومستوى الأداء	14
145	يوضح اكتشاف التقنيات الحديثة عن الأداء المتميز لكل عامل	15
146	يوضح مدى مساهمة التقنيات الحديثة في إدراك العامل لدوره الوظيفي	16
147	يوضح مدى تناسب التقنيات المستخدمة في العمل مع إشباع حاجات العميل " الزبون "	17

148	يوضح عدم تناسب تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع إشباع حاجات العميل ' الزبون '	18
149	يوضح مدى مواجهة العامل لصعوبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أثناء أداء العمل	19
150	يوضح قيام المؤسسة بدورات تدريبية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	20
151	يوضح الاستفادة من الدورات التدريبية	21
152	يوضح تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوير سلوك العمال اتجاه العميل	22
153	يوضح تطوير سلوك العمال اتجاه العميل	23
154	يوضح مدى ارتباط جودة الأداء وسلوكيات تحسين العمل باستخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	24
155	يوضح الحصول على مختلف المعلومات التي تم جمعها لتحسين تقديم الخدمة	25
156	يوضح معالجة السلبية والعيوب بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصال	26
157	يوضح التقنيات المتوفرة و تسهيل تقديم الخدمة	27
158	يوضح تسهيل في تقديم الخدمة بأسرع وقت وجودة عالية	28
159	يوضح مدى تميز المؤسسة في أداء العمل بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصال	29
160	يوضح تميز المؤسسة في أداء الأعمال	30
161	يوضح المتابعة المستمرة لدراسة المشاكل وتحديد احتياجات العميل	31
162	يوضح دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء العامل وإرضاء العميل	32

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	يوضح مكونات الحاسوب	61
02	يوضح عملية تقييم الأداء في ظل الإدارة بالأهداف	102
03	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	132
04	أعمدة بيانية توضح توزيع أفراد العينة حسب السن	133
05	أعمدة بيانية توضح توزيع أفراد العينة حسب الشهادة المتحصل عليها	134
06	أعمدة بيانية توضح توزيع الأفراد حسب الحالة العائلية	135
07	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	136
08	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب الوضعية المهنية	137
09	أعمدة بيانية تمثل توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل	138
10	أعمدة بيانية تمثل وسائل الاتصال المستخدمة في المؤسسة	139
11	دائرة نسبية توضح رضا العامل عن استخدام هذه التقنيات الحديثة	140
11	دائرة نسبية توضح مدى رغبة العامل لساعات إضافية	141
13	أعمدة بيانية توضح أسباب الرغبة في العمل لساعات إضافية	142
14	دائرة نسبية توضح مدى التزام العمال بالأوقات الرسمية للعمل	143
15	دائرة نسبية توضح العلاقة بين التزام العامل في العمل ومستوى الأداء	144
16	دائرة نسبية توضح مدى اكتشاف التقنيات الحديثة عن الأداء المتميز لكل عامل	145
17	دائرة نسبية توضح مدى مساهمة التقنيات الحديثة في إدراك العامل لدوره الوظيفي	146
18	دائرة نسبية توضح مدى تناسب التقنيات المستخدمة في العمل مع إشباع حاجات العميل ' الزبون '	147
19	أعمدة بيانية توضح عدم تناسب تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مع إشباع حاجات العميل	148

149	دائرة نسبية توضح مدى مواجهة العامل لصعوبات استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أثناء أداء العمل	20
150	دائرة نسبية توضح قيام المؤسسة بدورات تدريبية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	21
151		
152	دائرة نسبية توضح الاستفادة من الدورات التدريبية	22
153	دائرة نسبية توضح تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوير سلوك العمال اتجاه العمل	23
154	أعمدة بيانية توضح تطوير سلوك العمال اتجاه العمل	24
155	دائرة نسبية توضح مدى ارتباط جودة الأداء وسلوكيات تحسين العمل في استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	25
156	دائرة نسبية توضح الحصول على مختلف المعلومات التي تم جمعها لتحسين تقديم الخدمة	26
157	دائرة نسبية توضح معالجة السلبات والعيوب بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصال	27
158	دائرة نسبية توضح التقنيات المتوفرة وتسهيل تقديم الخدمة	28
159	أعمدة بيانية توضح تسهيل تقديم الخدمة بأسرع وقت وجود عالية	29
160	دائرة نسبية توضح مدى تميز المؤسسة في أداء العمل بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصال	30
161	أعمدة بيانية توضح تميز المؤسسة في أداء الأعمال	31
162	دائرة نسبية توضح المتابعة المستمرة لدراسة المشاكل وتحديد احتياجات العميل " الزبون"	32
163	أعمدة بيانية توضح دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين أداء العامل وإرضاء العميل	33

مقدمة

إن نجاح المؤسسة الاقتصادية مرهون بمدى اندماجها و تكيفها مع المحيط الخارجي من ناحية وكيفية تسييرها للتطور. التكنولوجيا من ناحية أخرى ، مع إدراك الفجوة بين الإمكانيات الداخلية والداخلية للمنظمة و القيام بالتعديلات اللازمة للحصول على الأداء المطلوب.

يعيش العالم اليوم ثورة تكنولوجية في مختلف القطاعات و خاصة البنوك، حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات أحد أهم مقومات بيئة الأعمال لكونها من المقتضيات الأساسية التي تعمل على تعزيز فرص البقاء و النمو و الاستثمار. في ظل المنافسة الشديدة بين البنوك على مستوى الساحة العالمية، و نتيجة للتطور السريع و المستمر في التقنية التكنولوجية الحديثة، فقد ساعد ذلك على ابتكار وسائل و أساليب جديدة في تقديم الخدمات البنكية التي تقوم على برامج و تقنيات إلكترونية متطورة.

إن التطورات التي تعرفها تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و التي تجاوزت النمط الاعتيادي في أداء الخدمة البنكية ، جعلتها لا تقتيد بالمكان و لا بالزمان ، مما سمح لها بالمساهمة في تحقيق عامل التنوع في الخدمة من جهة و في خفض التكلفة و اختصار الوقت من جهة أخرى.

وقد استفادت البنوك الجزائرية من الفرص التي أتاحتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في ميدان التسيير و التنظيم من خلال ما أحدثته هذه التكنولوجيات من تغيرات عميقة في أداء العمال . إلا أن تبني مدخل تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لم تكن على مستوى المؤسسات ، بل نجد أن أغلب المؤسسات الجزائرية مازالت تعتمد على الطرق الكلاسيكية للاتصال . كما أن تبني البنوك لهذا المدخل لا يعبر عن الاستخدام الفعلي لهذه التكنولوجيات ، حيث نجد أن بعض تقنيات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات أكثر استخداما من غيرها و أن الأفراد يتباينون في تبنيهم لهذه التكنولوجيات.

فاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ينعكس بفعالية إيجابية على مستوى الأداء الوظيفي ، وهذا من خلال تحسين عملية تقديم الخدمات إلى العملاء في أسرع وقت و بأقل تكلفة في إطار ما يحقق للمؤسسة التطور و الارتقاء بين مختلف المؤسسات. و على هذا الأساس تم اختيار ثلاثة وكالات بولاية قالة : وكالة قالة / وكالة سدراتة / وكالة بوشقوف ' للكشف عن أهمية

استخدام تقنية المعلوماتية وسهولة الاتصالات و انعكاساتها على مختلف التعاملات الداخلية والخارجية ، وتوضيح الركائز الأساسية لرفع مستوى الأداء الوظيفي و تحسين فعالية المنظمة .

وقد تم اختيار موضوع دراستنا بناء على جملة من المبررات الذاتية و الموضوعية و التي تتمثل في الميل الشخصي لدراسة موضوع يتماشى و الثورة التكنولوجية . إضافة إلى الكشف عن أسباب اهتمام البنوك باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وبحثها المتواصل لمواكبة التطورات التكنولوجية إضافة إلى حداثة الموضوع ، حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم المواضيع التي لم يولي لها أغلب الباحثين و الدارسين الاهتمام الكافي ، ولم يعطوها حقها رغم دخولها و تطبيقاتها داخل المؤسسات تكنولوجيا ، وهذا ما يفسر قلة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع

كما أن دراسة موضوع دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في رفع الأداء الوظيفي له أهمية علمية وعملية تتمثل في الكشف عن الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في زيادة سيولة تلك المعلومات و تحسين سيرورتها و تبادلها ، وكذلك الدور الكبير الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإثراء بالعمل البنكي ليوكب التطورات الحاصلة في كل المجالات .

إضافة إلى أن كل دراسة وبحث علمي يهدف إلى اكتشاف حقيقة معينة أو تفسير ظاهرة معينة وهذا بفضل تحقيقات متعلقة بالواقع المدروس من قبل الباحث الاجتماعي وبناء على هذه الأهمية العلمية والعملية ندرج أهداف الدراسة في :

- التعرف على أثر استخدام البنوك لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الأداء الوظيفي .
- مدى الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، وكذا الكشف عن مدى مساهمتها في تفعيل العلاقات بين أفراد المؤسسة ، ودورها في القضاء على مختلف العوائق التي قد تعرقل سيرورة المعلومات بالدقة المطلوبة و الوقت المحدد .
- محاولة التعرف على كيفية بناء هيكل معلوماتي متطور في المؤسسة ، وإبراز قيمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي .

ولتحقيق هذا المسعى قسمت دراستنا إلى خمسة فصول على النحو التالي :

يتناول الفصل الأول " الإطار التصوري و المنهجي " حيث تعرضنا فيه إلى طرح الإشكالية الفرضيات ، المفاهيم ، الإجراءات المنهجية ، الدراسات السابقة و المداخل النظرية لتكنولوجيا الاتصال و الأداء الوظيفي . أما الفصل الثاني فقد خصص " للاستخدام الوظيفي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ، في حين تناولنا في الفصل الثالث "تحليل الأداء الوظيفي " أما الفصل الرابع تطرقنا فيه إلى "تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و دورها في رفع الأداء الوظيفي" . والفصل الخامس فقد شمل "الإطار التحليلي للدراسة" ، حيث ضم تحليل البيانات الخاصة باستمارة البحث و استخلاص النتائج العامة وصولاً إلى أهم الاقتراحات .

وقد اعترضتنا صعوبة سحب المراجع من المكتبات الأخرى ، لأن موضوع دراستنا مرتبط أكثر بمكتبات الاقتصاد و مكتبات المحاسبة.

الفصل الأول

الإطار التصوري و المنهجي للدراسة

- I. الإشكالية
- II. فرضيات الدراسة
- III. المفاهيم الأساسية للدراسة
- IV. الإجراءات المنهجية للدراسة
- V. الدراسات السابقة
- VI. المداخل النظرية المفسرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال و الأداء الوظيفي



1. الإشكالية

لقد أدى استعمال التكنولوجيات المعلوماتية إلى إدخال المؤسسات في حركية شبكية جديدة، دعمت انفتاحها على محيطها الخارجي وعززت من تواصلها الداخلي. فبفضل مثل هذه الشبكات تمكنت المؤسسات من تنسيق أنشطتها عن بعد و المحافظة على التواصل بين مختلف فروعها و مع المتعاملين معها و مورديها و زبائنهم .

إن تحكمها في التدفق المعلوماتي الاتصالي عن طريق شبكات معلوماتية اتصالية، يضمن لها انسجاما تنظيميا يعمل على تحسين فعاليتها، لكن إدماج مثل هذه التكنولوجيات يتطلب توفر الكفاءة التقنية و التنظيمية مع أخذ الحذر من مختلف السلبيات و التهديدات.⁽¹⁾

فظهر التكنولوجيات الحديثة كمرحلة جديدة أحدثت انقلابات في نظام البث والإنتاج والاستهلاك الإعلامي ، تسمح بوضع شبكات و قنوات معلوماتية اتصالية حديثة مثل السائل والأقراص السمعية البصرية، وبالتالي أصبحت الحاجة متزايدة للفرد و المؤسسات على الاستخدام المستمر لهذه التكنولوجيات.

وقد انعكس ذلك على اهتمامات الإدارة المعاصرة من خلال تطوير أفضل السبل و الآليات لاستثمار طاقات المورد البشري و توظيف قدراته الذهنية و الإبداعية في تشكيل و تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة في شكل خدمات و تكنولوجيات جديدة.

إن التكنولوجيا تحتل أهمية إستراتيجية و فعالة في عملية الاتصال بفضل الاندماج الذي أحدثته تكنولوجيات الحاسبات الإلكترونية و استخداماتها في تخزين و استرجاع المعلومات. فأصبح العالم يعيش تحولات يصفها الباحثين بالثورة الرقمية التي لها أثر في تحديد الطابع الاتصالي سواء في العمل أو الترقية. لذلك فالالاتصال يعتبر عنصرا ضروريا في بناء الشخصية ومقوما فعالا للحضارة الإنسانية المتجذرة في أعماق التاريخ بهويتها و تاريخها البشري، وذلك بفضل قدرة العقل البشري على نقل تجربته إلى الأجيال و الاستفادة منها.⁽²⁾

⁽¹⁾لثوري منير : تسخير الموارد البشرية : ديوان المطبوعات الجامعية ، بن عكنون ، الجزائر ، 2014، ص: 257.

⁽²⁾إبراهيم مذكور : معجم العلوم الاجتماعية، الهيئة المصرية للكتاب ، مصر ، 1975، ص: 175.

لقد ارتبطت تكنولوجيايات الاتصال بثورة المعلومات من خلال اندماجها الذي يتحقق باستخدام الحاسوب والانترنت ويرمجياتها وهذا ما يعرف بتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات التي تعمل على نقل وتبادل المعلومات في أي مكان من العالم بفضل سرعتها وتوزيعها العام والشامل، مما أوجبت ضرورة تواجد تلك التكنولوجيايات ضمن عمل الإدارات و ذلك لمواكبة كل يطرأ في مجال خدمة المؤسسة، باعتبار أنها هيكل تنظيمي واسع تضم عدة قرووع و أقسام و مكاتب تندرج في ظلها. (1)

فالعلاقات الصناعية بين الأفراد في مختلف المجتمعات تتوقف على الاتصال بالدرجة الأولى، لأن أي نشاط اجتماعي يتطلب وجود عملية الاتصال.

كذلك هو الحال بالنسبة للمؤسسات، فهي تعمل على توفير المعلومات و البيانات الضرورية لاستمرار العملية الإدارية المنظمة كما تقوم بتطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية. وبناء على ذلك تشكل قنوات اتصالية عديدة تعمل على ضمان السير الحسن للموارد البشرية بما يحقق رضا الجمهور وولائه و الاستحواذ على العاملين الجدد.

في ظل هذه التحولات فإن المؤسسات على اختلافها تتسابق من أجل مسايرة و اقتناء أحدث ما توصل إليه التقدم التكنولوجي كما أن استخدام التكنولوجيا أصبح من المقومات الأساسية لنجاح التنظيمات في المؤسسة مما ينعكس على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في إطار تلبية حاجات المؤسسة والمجتمع و كسب رضا الجمهور والقيام بالأنشطة والكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العملية الإنتاجية، إضافة إلى عمليات المراقبة باستخدام وسائل الإنتاج والإجراءات التحويلية الكيفية والكمية. (2)

فأصبحت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال عامل محفزا للمنظمات التي تنتمي إلى المنافسة والتميز في إنتاجها لمخرجاتها و لكفاءتها و فعاليتها و كذلك أدائها الوظيفي. لذا تسارع منظمات اليوم لتهيئة الأرضية الكفيلة بتطبيقها و استخدامها من أجل رفع مستوى الأداء و تحسين القرارات الإدارية وتبسيط و تسهيل الإجراءات.

(1) قرزيز محمود، يحيوي مريم : الاتصال وعلاقته بتنمية الموارد البشرية بالمؤسسة التكوينية ، حوثيات جامعة قلمة للعلوم الاجتماعية ، قلمة الجزائر ، العدد رقم 3 / 2009 ، ص 234-235.

(2) الجاسم جعفر : تكنولوجيا المعلومات ، دار أسامة ، عمان-الأردن، 2005 ، ص 45 .

لذا فإن المؤسسات في مختلف دول العالم وبغض النظر عن نشاطها نجد أنها تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في نشاطاتها اليومية لتضاف إلى سلسلة القنوات الاتصالية التقليدية المستخدمة. وذلك من خلال الاتصال بالفروع والأقسام وكذا مختلف الفاعلين الداخليين .

إن مختلف المؤسسات أدركت أهمية شبكة الانترنت، حيث أدخلتها إلى تنظيماتها المختلفة واستعانت بها من أجل ربط كل أجزائها وفروعها . وفي هذا السياق فقد استفادت المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من مختلف الفرص التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، و المتمثلة خاصة في تنويعات الممارسات الاتصالية التي تعمل على ضمان السير الحسن ، من خلال وضع الموارد البشرية والمادية للمؤسسة في إطارها الداخلي وكسب رضا الجمهور وولائه والاستحواذ على متعاملين جدد ، وكذا دعم الروابط بالمؤسسات ذات الصلة بنشاط المؤسسة المفتوحة في إطارها الخارجي التي تضمن لها البقاء في ظل سوق العمل والمنافسة . من أجل ذلك تم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتوظيف إمكانياتها الهائلة على التخزين وسرعتها الفائقة في الاسترجاع .

نقد أدت التطورات التكنولوجية في ميدان المعلوماتية خاصة إلى ظهور أنظمة اتصالية حديثة تعمل على توفير الظروف الملائمة لنقل الرسائل وتداولها في أسرع وقت وبأقل تكلفة ولم يتوقف أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اتصال المؤسسة فقط بل تجاوز ذلك إلى أسلوب جديد لكل إدارة حديثة . مما ساهم في تفسير مضامين وظائف العملية الإدارية في المؤسسة من تخطيط وتنظيم ورقابة وتنسيق واتخاذ القرارات . كما ساهم ذلك في رفع مستوى الإنتاجية وتحسين الأداء وتقليص التكاليف وهذا بفضل طرق التسيير العصرية القائمة على منظومة الشبكات المعلوماتية من الانترنت والانترانت والإكسترنات ، وخاصة من خلال جهود التطوير في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال .⁽¹⁾

وهنا يظهر الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة من تنسيق وتبادل وسرعة، فالجزائر كإحدى الدول التي أدخلت البرامج التكنولوجية في أداؤها لوظائفها ليست بمنأى عن هذا التطور في مؤسساتها ، وذلك بفضل تطبيقها لإستراتيجية نشر الحواسيب والبحث والتطوير في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

(1) فراسيو اليسلي، *تكنولوجيا الاتصال المتعددة* ، ترجمة فؤاد شاهين ، عوينات للنشر والتوزيع ، بيروت ، 2001.

مما سبق نصل إلى طرح التساؤل الرئيسي لموضوع دراستنا:

ماهي فعالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع الأداء الوظيفي؟

وقد أرتبط بالتساؤل الرئيسي للدراسة ثلاثة أسئلة فرعية ندرجها كالآتي:

1- هل تتوافق انتقنيات الاتصالية الحديثة و محددات الأداء الوظيفي؟

2- كيف تؤثر استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على معايير الأداء الوظيفي؟

3- ما دور آلية العمل عن بعد في تحسين الأداء الوظيفي؟

II. فرضيات الدراسة

إن أي باحث يجب أن يسأل نفسه منذ البداية ماهي الفكرة أو النظرية التي يريد الوصول إليها ، إذا يكمن في السؤال الإطار العام لافتراضاته و اقتراحاته.

وإستنادا إلى ما تطرحه إشكالية البحث من تساؤلات فإن هذه الدراسة استلزمت منا صياغة فرضية أساسية وثلاث فرضيات جزئية :

تمثلت الفرضية الأساسية في:

- تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في رفع الأداء الوظيفي.

ولتحقيق هذه الفرضية صيغت ثلاث فرضيات جزئية :

- ترتبط انتقنيات الاتصالية الحديثة بمحددات الأداء الوظيفي.

- تتأثر معايير الأداء الوظيفي باستخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

- تعمل آلية العمل عن بعد على تحسين الأداء الوظيفي.

III. المفاهيم الأساسية للدراسة

يُعتبر الإطار المفاهيمي الخلفية التي تحدد مسارات البحث و توجهاته ،على اعتبار أن المفهوم هو أداة بحثية تقود الدراسة من بدايتها إلى نهايتها .لهذا فإن الدراسة الراهنة تتضمن المفاهيم التالية؛

1- الدور

لغة

جمعه أدوار ، الدور هو الطبقة من الشيء المدار بعضه فوق بعض ، الدور عند المنطقة هو تراتف كل من الشبان على الآخر ، مصدر دار ، دارب ، دار على ، فالأدور هو مهمة ووظيفة ، قام بدور ، لعب دورا أي شارك بنصيب كبير.⁽¹⁾

اصطلاحا

لقد تعددت مجالات تعريف الدور خاصة في الدراسات الغربية ، ومن هذه التعاريف :

- يعرفه بيدل **biddle**: "بأنه أسلوب اجتماعي للتصرف في موقف معين يمارسه أي شخص يشغل وظيفة أو مركز اجتماعيا".⁽²⁾

- عرفه لنتون **linton**: "بأنه مجموعة النماذج الاجتماعية المرتبطة بمكانة معينة ويحتوي على مواقف وقيم وسلوكيات محددة من طرف المجتمع وكل فرد يشغل هذه المكانة".

- أما "موينو" **moyino**: فيرى أن الدور تجربة خارجية بين الأفراد تفترض عدة ممثلين على المستوى التفاعلي ، والدور هو تصرف منبه وفي نفس الوقت استجابة، وذلك يحدد تصرفين متتابعين لدى الفرد إذا أن إدراك الدور يعني تعيين المنبه و الإجابة عليه".

- نيوكمب **kyokanb**: "يعتبر مفهوم الدور سوسولوجي حيث يشير إلى نمط الفعل المتوقع من كل أعضاء الجماعة الذين يشغلون مركزا بصرف النظر عن أشخاصهم ، أي أنه نموذج سلوكي مرسوم لجميع الأفراد الذين يشاطرون وضعية اجتماعية واحدة".⁽³⁾

(1) خليل الجر : لاروس ، معجم العربي الحديث ، مكتبة لاروس ، باريس ، 1973، ص 547.

(2) محمد سيد فهمي : طريقة العمل مع الجماعات بين النظرية والتطبيق ، ج1، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، مصر

دس، ص 04.

(3) مسيح أبو مغليي : عبد الحافظ سلامة : علم النفس الاجتماعي ، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ،

2002، ص 234.

- يعرفه سنفورد sinford: بأنه تصور سلوك يرتبط بشخص معين وبصفة من صفاته الشخصية لأنه تعبير عن حاجات الشخص". (1)

كما يرتبط مفهوم الدور بعدد من المفاهيم المتميزة عنه، ولكنها هامة لفهم جوهره ، ومن هذه المفاهيم:

- يعرف على أنه مجموعة من أنماط السلوك المتوقعة من الشخص الذي يشغل مكانة معينة في نسق اجتماعي.

- هو مجموعة القيم والمعايير التي تحدد السلوك المنتظر من شخص معين ،استنادا إلى سماته الشخصية وخصائصه الفردية.

- هو مجموعة الأفعال التي يقوم بها الأفراد بشكل يتوافق مع البناء الاجتماعي

- هو سلوك انفرادي في موقف معين تحدده علاقات اجتماعية معينة.

- هو الأسلوب الذي يؤدي به الشخص السلوك المطلوب أو المتوقع منه في مواقف معينة ما حسب المعايير المرسومة. (2)

إجرائيا

الدور هو السلوك الاجتماعي المرتبط بموقف معين ومكانة ووظيفة الفرد القائم بالدور حسب تخصصه، فالدور هو نمط من الدوافع والأهداف والمعتقدات و القيم و الاتجاهات و السلوك التي يتوقع أعضاء الجماعة أن يروه في من يشغل وظيفة ما أو يحتل وضع اجتماعيا مهنيا.

2- التكنولوجيا

لغة

اشتقت كلمة التكنولوجيا و التي عريت إلى تقنيات من الكلمة اليونانية *techen* والتي تعني مهارة أو حرفة أوصفة والكلمة تعني علما أو دراسة؛ وتشير بعض الكتابات إلى أن المقطع الثاني من

(1) المرجع السابق، ص 235.

(2) Alain cerclé et Alain Somar, **Manuel de psychologie social**, paris .france.1999 .p75.

كلمة تكنولوجيا تعني علم المهارات والفنون أو فن الصناعة أو منطق الحرفة أي دراسة بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة. (1)

اصطلاحاً

- يعرفها الكتوب بشير التكنولوجيا: "بأنها دراسة لكيفية وضع المعرفة العلمية في الاستخدام العلمي، لتوفير ما هو ضروري لمعيشة الإنسان ورفاهيته". (2)
- التكنولوجيا حسب فرانس ريسو: "هي مجموعة من العناصر التي تمزج فيما بينها و هذه العناصر هي: تدوين القوانين، الشرح، التركيب و الاقتراح، كما تتجلى كوسيلة لرفع إنتاجية العمل ووضع موارد العلم، في خدمة التقدم وترقية الإنسان".
- تعرفها اليونيسكو: "بأنها تطبيق المعارف لصنع و إنتاج أشياء هادفة أو مفيدة، وهي تعبر عن قدرتنا لاستخدام مواردنا لفائدة البشرية و هي بذلك تتوخى إيجاد طرق جديدة لحل القضايا و تأمين حاجاتنا ورفاهيتنا".
- كما أن التكنولوجيا : "هي فرع من المعرفة يتعامل مع العلم و الهندسة، أو تطبيقاتها في المجال الصناعي و في تطبيق العلم". (3)
- هي الجهد المنظم الزامي لاستخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل انخدمات و الأنشطة الإدارية و التنظيمية و الاجتماعية، و ذلك بهدف انتوصل إلى أساليب جديدة يفترض أنها أفضل للمجتمع. (4)
- أنها تشير إلى المعلومات والأساليب والعمليات التي يتم من خلالها تحويل المداخلات في النظام إلى مخرجات، وعند تحليلنا لمفهوم التكنولوجيا فهو لا يقتصر على التطور في المعدات و الآلات كما هو شائع بل يشير إلى المعرفة الفنية كجزء من التكنولوجيا.

(1) إبراهيم مذكور: مرجع سبق ذكره، ص 176.

(2) الكتوب بشير: التكنولوجيا في عملية التعلم والتعليم، دار الشروق للنشر و التوزيع، عمان، 1999، ص 120.

(3) اليونيسكو: التجديدات في التربية العلمية و التكنولوجيا، عمان الأردن، 1988، ص 33.

(4) عبد الباسط محمد عبد الوهاب: استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي و التلفزيوني، دراسة تطبيقية ميدانية، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة 2005، ص 85.

- هي تلك الأدوات و المكونات المادية التي أفرزتها التكنولوجيا ،و طرق استخدامها و التعامل معها دون إلقاء الضوء على الجانب المعرفي و النظري لهذه التكنولوجيات.(1)

إجرائيا

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

3-المعلومات

لغة

كلمة المعلومة في اللغة مشتقة من مادة أو كلمة علم أي أدراك طبيعة الأمور(2)

اصطلاحا

- المعلومات :هي الأنظمة الفرعية للمؤسسة ، تتكون من مجموعة العناصر البشرية والآلية التي تعمل بصورة متكاملة لتحقيق تدفق منظم للمعلومات على المستويات الإدارية المختلفة، من أجل القيام بالوظائف الإدارية من تخطيط ،توجيه،تنظيم ورقابة...الخ(3)
- هي البيانات التي يتم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعا للفرد، ويكون من خلال قيمة مدركة في الاستخدام الحالي أو المتوقع أوفي القرارات التي يتم اتخاذها.(4)
- هي مصطلح مرتبط بالبيانات ، فالبيانات هي المورد الخام التي تعتمد عليها المعلومات، والتي تأخذ شكل أرقام أو رموز أو عبارات أو جمل لا معنى لها إلا إذا تمت معالجتها وارتبطت مع بعضها بشكل منطقي واضح لتتحول إلى معلومة أو معلومات، و يكون ذلك عادة عن طريق البرمجيات والأساليب الفنية المستخدمة في الحواسيب عادة.(5)

(1) خميس محمد عطية : تكنولوجيايات إنتاج مصادر التعليم ، مكتبة دار السحاب للنشر والتوزيع ، عمان 1999، ص 120.

(2) خليل الجر : لاروس ، مرجع سبق ذكره، ص95.

(3) محمد شوقي احمد محمد يوسف و آخرون : نظم المعلومات المحاسبية ، كلية التجارة ، القاهرة 1987، ص 35.

(4) محمد إسماعيل ، محمد السيد : نظم معلومات اتخاذ القرارات الإدارية ، المكتب العربي الحديث ، الإسكندرية 1989 ، ص

97.

(5) فؤاد الشرايبي :نظم المعلومات الإدارية ، دار أسامة للنشر ، الأردن ،2008، ص 65.

إجرائيا

هي مجموعة البيانات التي تمثل الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وتكون على شكل أرقام أو رموز أو عبارات أو جمل لتحقيق تدفق منظم للمعلومات على المستويات الإدارية المختلفة، ومن أجل القيام بالوظائف الإدارية من تخطيط توجيه، تنظيم ورقابة.

4-الاتصال

لغة

مشتقة من جذر وصل والتي تحمل معنيين الأول مرتبط بين طرفين كائنين أو شخصي أما الثاني فهو بمعنى البلوغ والانتهاه إلى غاية معينة وهو مشتق من الصلة⁽¹⁾

اصطلاحا

- يعرفه دومينيك وولتن على أنه : "أحد أبرز رموز القرن العشرين وهدفه الأتمثل هو تقريب الناس والقيم والثقافات ، يعوض عن مساوئ و سلبيات عصرنا ، وهو أحد محصلات حركة التحرر وقد رافق تطوره معارك من أجل الحرية وحقوق الإنسان والديمقراطية".⁽²⁾

- عرفه تشارلز رأيت: "أنه عملية نقل المعنى بين الأفراد ، وهو عملية أساسية في كل المجتمعات نشأت من خلال قدرة الإنسان على نقل النوايا والشعور والمعرفة والخبرات من شخص لآخر ومن مجتمع بشري لمجتمع ثان".⁽³⁾

- يعرفه جيهان رشتي : "بأنه تلك العملية التي يتفاعل بمقتضاها من المتلقي ومرسل الرسالة في مضامين اجتماعية معينة ، يتم فيها نقل المعلومة و الأفكار بين الأفراد عن قضية أو معنى أو واقع معين. فالاتصال يقوم على مشاركة المعلومات و التصور الذهني".⁽⁴⁾

إجرائيا

إن الاتصال هو عملية اجتماعية تتطلب تفاعلا بين جماعة واحدة تتقاسم نفس الرموز واللغة يتحدد حسب الموضوع المتناول، كما يقوم الاتصال على جملة أشكال رمزية مستمدة من ثقافة

(1) محمد حمدي : مرشد الطالب ، قاموس العربي العربي ، دار بن رشد للنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2005 ، ص 55 .

(2) محمد محمود مهدي : مدخل في تكنولوجيا الاتصال الاجتماعي ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، ص 14 .

(3) نبيل عارف الجودي : مقدمة في علم الاتصال ، مكتبة الإمارات العين ، الإمارات ، 1985 ، ص 35 .

(4) كليلي حسين السيد ، عماد المكاوي : الاتصال و نظرياته المعاصرة ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، 1998 ، ص 24 .

الشخص أو تلك التي يتعلمها من خلال الخبرة الشخصية، و يعني أساليب الاتصال في مختلف الطرق التي تنتقل بها الرموز أو الأفكار والمعاني بين الناس.

ويختلف الإعلام عن الاتصال في أن الإعلام يقوم بتزويد الناس بالأخبار الصحفية والمعلومات السليمة والحقائق الثابتة والوسائل الحديثة ، أما الاتصال ليس لديه وسائل حديثة، كما أن الإعلام لديه مدلول إعلامي محض ،عكس الاتصال له مدلول اجتماعي وخدمات، وكذلك الإعلام يشع فيه الخبر،على عكس الاتصال عدم شيوع الخبر.(1)

5- تكنولوجيا المعلومات

اصطلاحا

- تعرف تكنولوجيا المعلومات : "بأنها الوسائل المستعملة لإنتاج ، معالجة ، تخزين ،استرجاع وإرسال المعلومة سواء كانت في شكل كلامي أو صوتي أو كتابي أو صورة".(2)

- هي استعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بالنقاط ومعالجة وتخزين واسترجاع وإيصال المعلومات سواء في شكل معطيات رقمية نص،صوت أو صورة.(3)

- تعد نتاجا مناسباً للتلاحم و التكامل بين كل من تكنولوجيا الحاسبات الأولية وتكنولوجيا الاتصال.(4)

- هي جميع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني . تشمل تكنولوجيا المعلومات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات.(5)

إجرائيا

هي تلك التكنولوجيات الناتجة عن التقارب أو التلاحم التكنولوجي بين تكنولوجيا معالجة المعلومات والاتصال، بهدف جمع ، تخزين ،معالجة و بث المعلومات سواء أكانت في شكل صوتي ، رموز ،أشكال ،رسوم ،نصوص أو صور .

(1) رضوان بلخيري ، سارة جانري : مدخل للاتصال و العلاقات العامة ، جسر للنشر و التوزيع ، الجزائر ، 2013 ، ص 14،15 .

(2) Michel paquin , **information technology management** , canada , 1990 , p17 .
editions

(3) Roger carter, **information technology made simple** books-london , 1991.p 08.

(4) محمد محمد الهادي : تكنولوجيا المعلومات لتطوير التعليم ، المكتبة الكاديمية ، القاهرة ، 1994 ، ص 153 .

(5) يومية سعاد و فارس بوباكور : أثر تكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية ، مجلة الاقتصاد ، العدد 03 ، 2004 ، ص 25.

6- تكنولوجيا الاتصال

اصطلاحا

-هي مجموع التقنيات أو الوسائل أو النظم التي توظف لمعالجة المضمون والمحتوى الذي يراد توصيله، من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي أو الجمعي، التي من خلالها يتم جمع المعلومات والبيانات المسموعة والمكتوبة أو المصورة أو المسموعة أو المرئية أو المطبوعة أو الرقمية، من خلال الحاسبات الإلكترونية ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات وإسترجاعها في الوقت المناسب وصولا إلى عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مسموعة مرئية أو مطبوعة أو رقمية ونقلها وتبديلها من مكان إلى مكان آخر.

- هي مجموعة من التجهيزات التي تتكون من قنوات الاتصال ومجموعة من الأجهزة السائدة، والبروتوكولات وخطوط الاتصال، التي تساعد في عملية نقل البيانات من موقع إلى آخر، الأمر الذي يمكن من الوصول إلى أي موقع للمنظمة مهما بعدت المسافة الجغرافية.⁽¹⁾

إجرائيا

هي مجموع التجهيزات و التقنيات التي تعمل على توصيل المعلومات والبيانات إلى موقع في المنظمة ، ونقلها من مكان إلى أخرى و تبادلها مهما بعدت المسافات.

7- الأداء

لغة

أدى الشيء قام به الأداء -التأدية⁽²⁾

الأداء هو إيصال الشيء و قضاءه و إقتحامه.⁽³⁾

⁽¹⁾Carter,Roger, Sinclair, **students guide to information technology** ,third edition , Buttter worth ,Heinemann ,1997,p120 .

⁽²⁾عصام نور الدين : معجم الوسيط ، دار الكتب العلمية ، لبنان بيروت ، 2009، ص 72.

⁽³⁾جبران مسعود : الرائد ، دار الملايين ، بيروت ، 2003 ، ص 279.

اصطلاحا

- يعرف كل من **Kaiser Gruber et l'Andrie** : "أنها إصدار حكم على الشرعية الاجتماعية لنشاط معين".⁽¹⁾

- يعرفه داركر: "الأداء هو قدرة المؤسسة على الاستمرارية و البقاء محققة التوازن بين رضا المساهمين والعمال".⁽²⁾

- يعرف الأداء : "أنه انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية و البشرية، و استغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها".⁽³⁾

- كما يعرف الأداء على أنه التفاعل بين السلوك والإنجاز وأنه مجموعة السلوك والنتائج قابلة للقياس.
- فهو يعبر عن الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور الذي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.⁽⁴⁾

إجرائيا

الأداء هو إتمام الموظف للمهام التي تم تحديدها له، هو مجموع المهام والواجبات والسلوكيات التي يقوم بها الموظف بشكل يومي في مركز العمل أو في منصب العمل.

8- الأداء الوظيفي

اصطلاحا

- هو درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة للوظيفة، وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث نيس أو تداخل بين الجهد و الأداء، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد.⁽⁵⁾

- هو مستوى الشعور الإيجابي المتولد لدى الفرد إزاء منظمته الإدارية والإخلاص لها والشعور الدائم بالارتباط معها والافتخار بالانتماء إليها.

⁽¹⁾ احمد صقر عاشور : إدارة القوة العاملة ، دار النهضة العربية ، بيروت لبنان ، 1983، ص 50.

⁽²⁾ عبد الهادي إبراهيم درة : تكنولوجيا الأداء في المنظمات ، المنطقة العربية للتنمية الإدارية ، الإسكندرية ، 2003، ص 25.

⁽³⁾ Hamidouche Ahmed , **Critères de mesure de performance des entreprises publiques** , thèse de doctorat d'état , institut des sciences économiques , Université d'Alger i . 1992 . p 135.

⁽⁴⁾ عداي الحسين فلاح حسن : الإدارة الإستراتيجية ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2000، ص 231.

⁽⁵⁾ زاوية محمد حسن: إدارة الموارد البشرية ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، مصر ، 1990، ص 216.

- هو درجة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها ، ورغبته في بذل أكبر جهد ممكن لصالح المنظمة التي يعمل فيها مع رغبة قوية في الاستمرار في عضوية هذه المنظمة.
- هو إقناع الفرد التام و قبوله لأهداف المنظمة التي يعمل فيها ، وقيمتها ورغبته في بذل أكبر جهد ممكن لصالحها و عدم ترك العمل فيها حتى لو توفرت ظروف عمل أفضل في منظمة أخرى.⁽¹⁾

إجرائيا

هو التطبيق العام لمجموعة من الوسائل و الأساليب التي تجعله قادر على أداء وظائفه داخل المؤسسة التي يعمل بها و كمسب ثقة مرؤوسيه وذلك من خلال قيامه بكافة الأنشطة التي يقوم بها. ويرتبط مفهوم الأداء ب :

- أ **الفاعلية**: تعرف فاعلية المنظمة بأنها العلاقة بين النتائج المحققة و الأهداف المسطرة، من قبل نظام، فكلما اقتربت النتائج المحققة بالأهداف المسطرة كان هذا النظام فعالا والعكس صحيح، ومن هنا فالفاعلية تعرف بأنها درجة قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها.⁽²⁾
- كما ترتبط الفاعلية أيضا بتحقيق الأهداف المحددة من قبل المنظمة بغض النظر عن التكاليف المترتبة عن هذه الأهداف.⁽³⁾

ويمكن تحديد مفهوم الفاعلية في الصيغة التالية: النتيجة المحققة / النتيجة المتوقعة الأهداف.

كما يعني الفاعلية عمل الشيء الصحيح ، أي مدى تحقيق الأهداف المسطرة مقارنة بالنتائج المحققة.

- ب **الكفاءة**: هي عمل الأشياء بطريقة صحيحة، بمعنى أنها الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة بأقل تكلفة ، وهي النسبة بين المخرجات و المداخلات .⁽⁴⁾

مما سبق يتضح التداخل بين مفهوم الكفاءة والفاعلية ، فالمنظمات يمكن أن تكون فعالة وفي نفس الوقت لا تتمتع بالكفاءة ، كما يمكن أن تتمتع بقدر كبير من الكفاءة في حين تكون غير فعالة، فالفاعلية تشير إلى الدرجة التي تحقق بها الأهداف المحددة مسبقا. أما الكفاءة فتشير إلى الطريقة

⁽²⁾ عامر عوض : السلوك التنظيمي للإدارة الأساسية ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ص 125، 126.

⁽³⁾ عاطف زاهر عبد الرحيم : هندسة المنظمات ، الهيكل التنظيمي للمنظمة ، دار الراية للنشر و التوزيع ، عمان، 2009، ص 94.

⁽⁴⁾ غربي علي و آخرون : تنمية الموارد البشرية ، دار الفجر للنشر و التوزيع ، القاهرة ، مصر ، 2007، ص 125.

⁽⁵⁾ غرنيس ديف ، هايك ووكوك : القيم التنظيمية ، ترجمة عبد الرحمن أحمد هيجان ، الإدارة العامة للبحوث ، 1995، ص 51.

الاقتصادية التي يتم من خلالها إنجاز العمليات المتعلقة بالأهداف، كما يعتبر مفهوم الفعالية أوسع من مفهوم الكفاءة، فمفهوم الفعالية يأخذ بعين الاعتبار العديد من العوامل الداخلية و الخارجية، أما الكفاءة فتتركز على العمليات الداخلية للمنظمة.

ج الإنتاجية: تعبر الإنتاجية عن خلق ناتج القيمة المضافة باستخدام عوامل إنتاج محددة خلال فترة زمنية معينة، وهي علاقة نسبية بين عناصر الإنتاج المستخدمة لتوليد كمية معينة من الإنتاج سلع، وخدمات وقيمة الإنتاج وفقا لمقياس نقدي أو مادي محدد.⁽¹⁾

وهنا يتضمن مفهوم الإنتاجية كلا من الكفاءة والفعالية، أي أن الإنتاجية تقاس بمعياري الكفاءة والفعالية، لكن هناك من لا يفرق بين كل من السلوك و الإنجاز و الأداء، فالسلوك ما يقوم به الأفراد من تصرفات و أعمال في المنظمة التي يعملون بها. و الإنتاج هو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل، أي أنه مخرج أو نتائج، أما الأداء هو التفاعل بين السلوك و الإنجاز وهو ما تسعى المنظمة للوصول إليه.⁽²⁾

IV - الإجراءات المنهجية

1-مجالات الدراسة

تقسم البحوث العلمية إلى بحوث نظرية وأخرى ميدانية، حيث أن هذه الأخيرة تعتبر خطوة هامة من خطوات البحث العلمي، وتتطلب بذلك تحديد المجال المكاني و الزماني و البشري.

• المجال المكاني

يتمثل المجال المكاني للدراسة أو البيئة التي أجريت فيها دراستنا الميدانية في "بنك الفلاحة والتنمية الريفية" بوكالة قالمة، وكالة بوشقوف، وكالة سدراتة، حيث اختيرت هذه الوكالات لتكون المجال التجريبي للدراسة الميدانية من مجموع الوكالات المتواجدة على مستوى ولاية قالمة.

⁽¹⁾ عبوي زيد منير : التنظيم الإداري مبادئه و أساسياته ،دار أسامة للنشر و التوزيع ، عمان ، 2006، ص 109.

⁽²⁾ النحلة فيصل عبد الرؤوف : تكنولوجيا الأداء البشري (المفهوم و أساليب القياس و النمذج)، المكتبة الوطنية ، عمان ،

2001، ص 96.

ينتمي بنك الفلاحة و التنمية الريفية إلى القطاع العمومي ، إذ يعتبر وسيلة من وسائل سياسة الحكومة الرامية إلى المشاركة في تنمية القطاع الفلاحي و ترقية العالم الريفي ، حيث ارتبط تأسيسه بتمويل هياكل ونشاطات الإنتاج الزراعي والحرف التقليدية في الأرياف وكل المهن الحرة والمنشآت الخاصة المتواجدة في الأرياف، وبالتالي فإنه بنك متخصص مهمته تمويل القطاع الفلاحي والأنشطة المختلفة في الريف، وذلك بغرض تطوير الإنتاج الغذائي على الصعيد الوطني، وهو أيضا بنك تجاري حيث يمكنه جمع الودائع من أي شخص مادي أو معنوي ويفرض الأموال بأجال مختلفة تستهدف تكوين أو تحديد رأسمال الثابت، كما يعطي امتياز للمهن الفلاحية الريفية بمنحها قروضا بشروط سهلة وبسعر وقائدة أقل.

هذا البنك يعمل بمبدأ اللامركزية بحيث أعطى لقروعه صلاحيات واسعة في منح القروض، وهذه الخدمة هي إعادة الهيكلة وتسهيل خدماته ، وأصبح بنك الفلاحة و التنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية ، و المتمثلة في منح التسهيلات الائتمانية و تشجيع عملية الادخار و المساهمة في التنمية لقد وضع البنك إستراتيجية شاملة من خلال التغطية الجغرافية لكامل التراب الوطني بما يقارب 300 وكالة ومديرية فرعية ، من بينها المديرية الفرعية لولاية قالمة ميدان الدراسة فهي تضم ولايتي قالمة وسوق أهراس كما تضم تسعة وكالات هي : وكالة قالمة ، وكالة واد زناتي ، وكالة عين مخلوف ، وكالة بوشقوف ، وكالة سدراتة ، وكالة تاورة ، وكالة سوق أهراس ، وكالة مداوروش .

أما بالنسبة للهيكل التنظيمي للوكالات الفرعية " بوشقوف وسدراتة" فهو يتكون من المديرية الفرعية ،الأمانة العامة ،مصلحة الشؤون العامة ،خلية الإعلام الآلي ،خلية التكوين ،مصلحة المستخدمين ،ومصلحة المحاسبة.

ويتكون بنك الفلاحة والتنمية الريفية من : مصلحة الاستغلال ،مصلحة الزبون ،مصلحة المستخدمين ،مصلحة الشؤون العامة ،مصلحة المحاسبة ،مصلحة القروض التجارية و الفلاحية.

• المجال الزماني

وهو الفترة الزمنية التي ينزل فيها الباحث إلى ميدان الدراسة ،ولهذا قمنا بتخصيص أوقات الزيارة للميدان بالإضافة إلى لقاءات كانت تتم من حين إلى آخر، ولقد مرت الدراسة الميدانية بمجموعة مراحل كالتالي:

المرحلة الاستطلاعية: انحصرت بين نوفمبر ، ديسمبر، جانفي، حيث تم التعرف على الوكالات المعنية بميدان الدراسة والحصول على الموافقة من طرف المدير عن كل وكالة وتحصلنا على المعلومات والبيانات التي تخدم البحث و البدء في إعداد أسئلة الاستمارة الموجهة للعمال .

مرحلة توزيع الاستمارة : انحصرت بين فيفري و مارس بعد الحصول على الشكل النهائي للاستمارة ثم تجريب الاستمارة وتوزيعها على العمال.

مرحلة جمع وتحليل البيانات : بدأت هذه المرحلة في افريل 2016 ،حيث تم جمع الاستمارة ومراجعة البيانات الموجودة فيها والقيام بعملية التفريغ و التحليل و المناقشة.

• المجال البشري " أسلوب الحصر الشامل":

هو أسلوب جمع البيانات من جميع الوحدات الإحصائية " وحدات المجتمع الدراسة" دون استثناء و يهدف الحصر الشامل إلى الحصول على البيانات و معلومات شاملة عن كل وحدة من وحدات المجتمع سواء كانت هذه الوحدة شخصا أو أسرة أو مؤسسة أو أي وحدة أخرى.⁽¹⁾

واستخدمنا هذا الأسلوب بغرض تسهيل العمل الميداني و تخطي الكثير من المشاكل والصعوبات و التي من بينها أنه لو اخترنا وكالة واحدة مثل وكالة بوشقوف لوجدنا عدد العمال 13 عامل وهو عدد لا يحقق أهداف الدراسة، لذلك عمدنا إلى استخدام أسلوب الحصر الشامل حيث تم الاختيار العشوائي لـ 3 وكالات " وكالة قالمة وكالة بوشقوف " وكالة سدراتة" من مجموع الوكالات المتواجدة على مستوى وكالة قالمة.

(1) Bernadette plor . écrire une thèse ou un mémoire en sciences humaines ,collection unichamp Med champion , paris ,1986 p188.

حيث قمنا بوصف مجتمع البحث ببيان خصائصه ومكوناته المختلفة، وبالاكتفاء على الملاحق المرفقة من طرف الوكالات المعنية بالدراسة، يكون المجموع الكلي للعمال 62 عامل موزعين كالآتي وكالة فالمة: 34 عامل ، وكالة بوشقوف : 13 عامل ، وكالة سدراتة : 15 عامل.

2- منهج الدراسة

يعرف المنهج: بأنه الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة و الإجابة على الأسئلة و الاستفسارات التي يثيرها الباحث ،وهو البرنامج الذي يحدد لنا السبيل للوصول إلى الحقائق و طرق اكتشافها.⁽¹⁾

كما يعرف أيضا: بأنه مجموعة القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة في العلم أو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة من أجل اكتشاف الحقيقة.⁽²⁾

وانطلاقا من طبيعة الدراسة و المعلومات المراد الحصول عليها تم اعتماد المنهج الوصفي من حيث كونه يسمح للباحث بالوصف المنظم و الدقيق للظواهر الاجتماعية أو الطبيعية مستخدما التحليل و المقارنة والتصنيف والتقويم من أجل الوصول إلى تعليمات يزيد بها الرصيد المعرفي حول الظاهرة موضوع الدراسة بغية التنبؤ والتخطيط للمستقبل.⁽³⁾

وقد قمنا بتوظيف المنهج الوصفي كالآتي :

- تم اختيار الظاهرة المراد دراستها ،واقام بدراسة استطلاعية حول الموضوع من اجل تحديد الإشكالية بصورة علمية ودقيقة.
- تحديد الأدوات المستخدمة في جمع البيانات
- جمع البيانات المتعلقة بالظاهرة موضوع الدراسة.
- التحقق من البيانات التي تم جمعها حول موضوع الدراسة.
- القيام بعرض النتائج و تصنيفها و تنظيمها وتحليلها و تفسيرها.
- الوصول إلى استخلاص النتائج و تفسيرها



(1) محمد شفيق : البحث العلمي ،الكتب الجامعي الحديث ،الإسكندرية : مصر ،1998، ص: 86.

(2) صلاح الدين شروخ : منهجية البحث العلمي ،دار العلوم للنشر والتوزيع ،عناية ، الجزائر ، 2003، ص: 52.

(3) صلاح مصطفى النوال : منهجية العلوم الاجتماعية ،سلسلة علم الاجتماع و التنمية ،القاهرة ، مصر ،1992، ص: 88.

كما استخدمنا الأسلوب الإحصائي الذي يعد من أدوات جمع المعلومات حيث اعتمدنا على أساليب إحصائية تتناسب وفرضيات الدراسة و متغيراتها ، و التي تتمثل في النسب المئوية والتكرارات والدوائر النسبية الأعمدة البيانية وذلك لأجل توزيع خصائص أفراد العينة فضلا عن معرفة الوسائل التكنولوجية المستخدمة بالبنك.

3-تقنيات البحث الميداني

من غير المنطقي في مجال العلوم الاجتماعية أو أي بحوث أخرى أن ينطلق الباحث في عمله من فراغ ، وإنما يتعين عليه أن يستعين بمجموعة من التقنيات و الأدوات ، وهي الوسيلة الأساسية لجمع المعلومات الخاصة بموضوع الدراسة و تتمثل أساسا في المقابلة، الاستمارة ، الوثائق والسجلات.

أ-الملاحظة

هي أهم الوسائل لجمع البيانات و إحدى الطرق العلمية، فالعلم يبدأ بالملاحظة ثم يعود إليها مرة أخرى لكي يتحقق من صدق النتائج التي توصل إليها.⁽¹⁾

أنها تقنية مباشرة للتقصي العلمي تسمح بملاحظة مجموعة ما بطريقة غير موجهة ،من أجل القيام عادة بسحب كفي بهدف فهم المواقف و السلوكيات ، فهي تسجيل متكرر للسلوكيات الظاهرة بهدف التوصل إلى التنبؤ بها.⁽²⁾

وقد استعنا بهذه التقنية لجمع المعلومات من خلال التفاعلات ، السلوكات و التصرفات . وكانت هذه الأداة ذات فعالية كبيرة خاصة في الدراسة الاستطلاعية و كونها المصدر الأساسي في البحث العلمي للحصول على البيانات و المعلومات اللازمة لموضوع الدراسة.

(1) فريدريك مونتوق : منهجية العلوم الاجتماعية عند العرب و الغرب ، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع،بيروت،1985،ص12.

(2) عبد الحميد حسن احمد رشوان : ميادين علم الاجتماع ، (مناهج البحث العلمي) ،المكتب الجامعي الحديث القاهرة،1993،ص116.

ب- المقابلة

تعتبر من الأدوات الرئيسية لجمع المعلومات و البيانات في دراسة الأفراد و الجماعات الإنسانية كما أنها تعد من أكثر وسائل جمع المعلومات شيوعا و فاعلية في الحصول على البيانات لأي بحث، و المقابلة ليست بسيطة بل هي مسألة فنية. (1)

أنها تفاعل لفظي يتم عن طريق مواجهة يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة ، أن يستشير إلى المعلومات أو آراء أو معتقدات شخص آخر أو أشخاص آخرين للحصول على بعض البيانات الموضوعية. (2)

أنها من أكثر الأدوات جمع البيانات شيوعا ، و يتوقف نجاحها على مستوى التخطيط لها من جهة و على الكيفية التي تتبع في تسجيل المعلومات و البيانات التي تسفر عنها هذه المقابلة من جهة أخرى. (3)

وقد تم استخدام هذه التقنية في دراسة طريق أسئلة موجهة لمديري الوكالات بغية الحصول على مجموعة من المعلومات الخاصة بالوكالات . أيضا ساعدتنا في بناء أسئلة الاستمارة ، خاصة فيما يتعلق بتوزيع التساؤلات المغلفة و المفتوحة و التنبؤ ببعض احتمالات الإجابة .

ج- الاستمارة

تعرف بأنها: "التقنية المباشرة لتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد، و تسمح باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي وإيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية". (4)

أنها أداة لتحقيق والقياس من خلال أسئلة توجه إلى أفراد العينة ، وهي أداة بيئية كجزء من الدراسة ونادرا ما تكون قابلة لإعادة الاستخدام في دراسة أخرى. (5)

(1) محمد زياد عمر : البحث العلمي ، مناهجه و تقنياته ، مطابع الهيئة المصرية للكتاب ، القاهرة ، ص 154.

(2) طلعت إبراهيم المنفي : أساليب و أدوات البحث الاجتماعي ، دار غريب للطباعة و النشر ، القاهرة ، 1995، ص 85.

(3) محمد طلعت عيسى : تصميم و تنفيذ البحوث الاجتماعية ، مكتبة القاهرة الحديثة ، مصر ، 1971، ص 321.

(4) صلاح محمد الفوال : علم الاجتماع ، المفهوم و الموضوع و المنهج ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، 1982، ص 175.

(5) محمد الغريب عبد الكريم : البحث العلمي ، انتصميم و المنهج و الإجراءات " ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية، ص 70.

وقد استخدمت هذه الأداة في دراستنا وثمت صياغة أسئلتها في شكلها النهائي حيث تضمنت 31 سؤالاً موزعين على أربعة محاور:

- البيانات الشخصية.
- بيانات تتعلق بالتقنيات الاتصالية الحديثة و محددات الأداء الوظيفي.
- بيانات تتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال و معايير الأداء الوظيفي .
- بيانات تتعلق بعلاقة آلية العمل عن بعد بتحسين الأداء الوظيفي .

د- الوثائق والسجلات

تم الحصول عليها من طرف مديري الوكالات المعنية بالدراسة الميدانية ، وبتضمن المعلومات والمعطيات التي تخص مجتمع البحث وعينة الدراسة ، وكذلك حول التعريف بالوكالات خاصة فيما يتعلق بالهيكل التنظيمي العام لها ، وكذا عدد العمال وكيفية توزيعهم.

V. الدراسات السابقة

إن الإطلاع على الدراسات و الأبحاث السابقة قبل البدء في أولى خطوات البحث يوفر للباحث مايلي:

- بلورة مشكلة البحث التي يفكر فيها و تحديد أبعادها و مجالاتها.
- إثراء مشكلة البحث التي أختارها الباحث.
- تزويد الباحث بالكثير من الأفكار و الأدوات و الإجراءات التي يمكن أن يستفيد منها في إجراءاته لحل مشكلته.

- تزويد الباحث بالكثير من المراجع و المصادر الهامة.
- الاستفادة من نتائج الأبحاث و الدراسات السابقة من خلال بناء مسلمات البحث ، اعتمادا على النتائج التي توصل إليها الآخرون و استكمال الجوانب التي وقفت عندها الدراسات السابقة.

ولإشارة فقد تم ترتيب هذه الدراسات حسب التسلسل الزمني ٥

I - الدراسة الأولى

عنوان الدراسة:

التكنولوجيا وعلاقات العمل، دراسة ميدانية تطبيقية أجريت من قبل نور الدين محمد بومهرة في سنة 1991 .

يتلخص تصور الباحث لمشكلة الدراسة في أن هناك علاقة جدلية بين التكنولوجيا و علاقات العمل، أي أنها علاقة تقوم على التأثير المتبادل و ليست علاقة وحدة حقيقية، وأن الإنسان الذي يقوم عليه هذا التحليل هو الوحدة الديالكتيكية بين قوى الإنتاج و علاقات الإنتاج. تأسيسا على هذا فإن بؤرة الاهتمام في هذه الدراسة تتمحور حول الفكرة الأساسية الآتية: أن كل نموذج تكنولوجي يتلاءم مع نمط معين من علاقات العمل في التنظيم الصناعي ولا يتلاءم مع نمط علاقات عمل آخر، وبالمقابل فإن نمط علاقات عمل معين لا يكون فعلا إلا بوجود نموذج تكنولوجي يتلاءم معه.

انطلقت الدراسة من فرضيتين التاليتين :

هناك وحدة جدلية بين نموذج التكنولوجيا المستعمل فعليا في العملية الإنتاجية في تنظم الصناعي معين و نمط علاقات العمل السائد في هذا التنظيم

إن البنية الداخلية للتنظيم الصناعي يساعد على تفسير بنية المجتمع الكلي.

وحاولت الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية:

- ماهي الموصفات النمطية لنماذج التكنولوجيا المستعملة في التنظيمات الصناعية؟
- ما مدى ملائمة النماذج التكنولوجية المستعملة في التنظيمات الصناعية موضوع الدراسة مع المستويات المهنية في خط الإنتاج الأول؟
- هل هناك ارتباط بين شكل و نوع التكنولوجيا و علاقات العمل؟
- هل هناك ارتباط بين حجم التنظيم الصناعي و علاقات العمل؟
- إلى أي مدى يمكن أن تساهم التكنولوجيا و علاقات العمل في تشكيل الوعي الحالي؟

- هل هناك علاقة بين اندماج العمال و إغرابهم في التنظيم الصناعي؟

- إلى أي مدى يمكن لعملية تحليل و مناقشة بنية التكنولوجيا و علاقات العمل ، في التنظيم الصناعي أن تساهم في تشخيص ظاهرة التبعية في التنظيمات الصناعية في الجزائر .

وتمثلت أهم النتائج النظرية و الإمبريقية في:

• توصل الباحث إلى أن تقسيم العمل بين الجنسين في بعض المهن يتوقف على العمل التكنولوجي أكثر من اعتماده على المهارة و الكفاءة المهنية التي يتميز بها الجنس أنثى و إن الجهد العضلي بخاص ، به الذكور أكثر .

• أن هناك اتجاها ضعيفا في الممارسة الإيديولوجية لدى الطبقة العاملة و التوجه من قبل القوى المهنية على صنع القرار و إن هذه الظاهرة وإن استمرت على ما هي عليه فإن الطبقة العاملة مستفدة هويتها.

• أن هناك ضرورة لتعميق الدراسة حول دور المشرق كوظيفة مزوجة في الأخذ بالطرق العلمية في التوظيف .

• ولقد كشفت الدراسة ضعف هذا الأسلوب في التجربة الجزائرية.

• كشفت الدراسة عن اختلاف واضح في التجربة الجزائرية في ترجيح القوى الكلفة الاقتصادية على الاجتماعية أثناء العمل. أي تغليب العامل التكنولوجي على العامل الاجتماعي أو العائلي مما أدى إلى هشاشة بنية هذه الأخيرة .⁽¹⁾

وهذا ما ينطبق مع موضوع دراستنا ، خاصة فيما يتعلق بتقسيم العمل بين الجنسين و تغليب العامل التكنولوجي على العامل الاجتماعي.

(1) نور الدين بوميرة : التكنولوجيا وعلاقات العمل ، دراسة ميدانية تطبيقية على بعض المؤسسات الصناعية بالجزائر ، جامعة القاهرة ، 1991.

2- الدراسة الثانية

عنوان الدراسة:

ملائمة التكوين للاختيار التكنولوجي دراسة ميدانية أجريت من قبل مختار بشتلة 1996-1997 في شركة الخطوط الجوية الجزائرية.

تمحورت مشكلة البحث في ضرورة الربط بين التعليم و حاجيات التنمية من الموارد البشرية اللازمة في قطاع النقل الذي يعتبر شريان الاقتصاد الوطني ، الجزائر تولت مهمة التكوين شتى مستويات بهدف توفير الإمدادات السهلة ، والتي باستناعتها تحصل أعباء نقل التكنولوجيا بكل ما تحتويه من عمليات التشغيل والتسيير و الصيانة والتحكم فيها و أيضا إعادة إنتاجها.

أعتمد الباحث على المنهج الوصفي حيث يوضح لنا عمليات التحكم و المراقبة و الصيانة على مراحلها التقنية واعتمد على المنهج التاريخي لاستعراض تاريخ تطور هذا القطاع.

تهدف الدراسة إلى :

فهم واقع التكوين و مدى ملائمته للاختيار التكنولوجي في قطاع النقل الجوي .

فالباحث يؤكد على أن هدف الدراسة عملي أكثر منه نظري، حيث يتمثل الهدف النظري في أن الفروض تحمل هدفا علميا واضحا من حيث اختبار صحة أو عدم صحة الفروض والنظريات والقوانين العلمية ففروض الدراسة.

تمحور السؤال الرئيسي للدراسة في :

هل هناك ارتباط بين السياسة التكنولوجية ومهام قطاع النقل المتمثلة في صيانة ائعتاد الجوي.

واستندت الدراسة إلى فرضيتين :

تساهم قدرات التكوين انتكنولوجي المختص في قرص التحكم التكنولوجي وتقلل من التبعية للخارج

إن أي تنظيم يحمل مظاهر الصراع و الاغتراب ،وكلما وجدت هذه المظاهر اثر ذلك على تسيير مهمة التنظيم.

- أهم النتائج المتوصل إليها:

الفرضية الأولى تحققت، هناك صيانة للعتاد الجوي لكن في غياب سياسة تكوينية لفائدة القطاع الذي اكتفى بتكوين إضافي لجزء بسيط منه في غياب هياكل للتكوين التابعة للقطاع.

لم تتحقق الفرضية الثانية وهذا يعود إلى قلة توفر شروط التكوين على أعلى المستويات و اقتناء التجهيزات وإيجاد مخبر للبحوث و للتعاون التقني مع جهات أجنبية ، والتعاون بين القطاعات غير متوفرة.⁽¹⁾

إن عملية التحكم التكنولوجي غير واردة في الوقت الراهن وفي المقابل فإن موضوع دراستنا يركز على أن عملية التكوين أصبحت مطلبا ضروريا لكافة الموارد البشرية من أجل تحقيق الرضا عن العمل.

3- الدراسة الثالثة

عنوان الدراسة:

التكنولوجيا المستوردة و التنمية الثقافية الصناعية للعامل دراسة ميدانية أجريت من قبل يمينه نزار سنة 1998 - 1999 بالمؤسسة الوطنية سونطراك باتنة وقد تمحورت مشكلة البحث في:

هل حقيقة أن التكنولوجيا تخلق تنمية فعلية أم أنها تخلق مظاهر اغترابية تعرقل مسيرة التنمية؟

وتساهم هذه الدراسة بقدر متواضع في تقديم محاولة موسيولوجية لواقع المؤسسات الصناعية الجزائرية ، خاصة من ناحية تشخيص البنية الثقافية و الاجتماعية فالمؤسسة تفرز نموذجا تنظيميا معيناً مستمدة ثقافتها من المجتمع الأكبر. ومعرفة خصوصية العامل الجزائري في ميدان التصنيع باعتباره حديث العهد بالنسبة للشرائح العمالية العالمية، و خاصة فيما يتعلق بتلك البلدان التي استوردت منها التكنولوجيا.

(1) مختار بشتة: ملاتمة التكوين لاختيار التكنولوجي رسالة ماجستير، دراسة ميدانية على شركة الخطوط الجوية الجزائرية، كلية الحقوق و العلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 1996.

كما تتأثر دوافع الأفراد بالإطار الثقافي و التكنولوجي المحيط بالمؤسسة ، من هنا تتجلى أهمية دراسة هذا المجال وخاصة الثقافي منه الذي يتعلم فيه العامل ثقافة خاصة تسمح له بالاندماج داخل النظام التكنولوجي أو مقاومته ، فتحدث عملية الرفض و الاغتراب ثم الصراع التي تؤدي إلى اللاتمعية.

واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي المعالجة و تشخيص مؤشرات الدراسة و تسليط الضوء على الظاهرة بمختلف جوانبها كما اهتمت بتوظيف الأدوات منها الملاحظة و المقابلة المقننة ، ونصف موجهة و المقابلة الحرة، واستعملت السجلات و الوثائق .

كان اختيار العينة العشوائية المنتظمة و حاولت الباحثة التركيز على العمال المباشرين للعملية الإنتاجية وعمال الصيانة و الأمن الصناعي .

تمثلت فرضيات الدراسة في:

إن الاستمرار في التكوين يؤدي إلى التحكم أكثر في التكنولوجيا مهما كان نوعها.

إن تجاوب العامل مع التكنولوجيا المستوردة يمكن أن يساعد العامل في اكتساب ثقافة صناعية في التنظيم الصناعي الجزائري .

كلما اكتسب العامل ثقافة صناعية كلما ساعده ذلك في بناء تكنولوجيا محلية.

وتمثلت نتائج الدراسة في:

الفرضية الأولى: أكدت النسب الإيجابية التي توصلت إليها، أن التكوين مهم جدا في عملية التحكم التكنولوجي. فاستمرارية التكوين يؤدي إلى التحكم أكثر في التكنولوجيا مهما كان نوعها
الفرضية الثانية: غياب المعرفة النظرية و العملية لأسرار التكنولوجيا و قلة المبادرة المحلية.

الفرضية الثالثة: من نتائجها أن العامل قد اكتسب أبعاد الثقافة الصناعية ، إذا نلاحظ و بالاعتماد على النسب المثوية أو الكمية أن العامل و يفعل عامل الزمن و المدة الطويلة التي قضاها في ميدان التصنيع منذ بداية تشغيل المصنع ، استطاع بالفعل أن يتحكم في عدة عناصر أساسية تتعلق بالثقافة الصناعية ، كمؤشر احترام والامتثال و العمل النقابي و المعاملة الحسنة بين العمال..⁽¹⁾

(1) أيمينة نزار : التكنولوجيا المستوردة و التنمية الصناعية للعامل ، رسالة ماجستير ، دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية سونطراك، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، باتنة الجزائر ، 1998.

وهذا ما تشير إليه أهداف موضوع دراستنا في أن العامل يتعلم ثقافة خاصة تسمح له بالاندماج داخل النظام التكنولوجي .

4- الدراسة الرابعة

عنوان الدراسة:

التقنيات المكتبية الحديثة والوظائف الإدارية المعاونة في الأجهزة الحكومية دراسة ميدانية أجريت من قبل عجلات بن محمد الشهيري بالمملكة السعودية 1999م . وعلى العموم تناولت هذه الدراسة الإشكالية النابعة من أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأعمال المكتبية في الأجهزة الحكومية، من جهة نظر الموظفين و مواقفهم نحو هذه التكنولوجيات فيما يتعلق بالإنتاجية و تحسين أساليب الاتصال و محيط العمل .

تمثلت فرضيات الدراسة في:

يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحسن من محيط العمل في مجال العمل المكتبي .

يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحسن من أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية داخل وخارج الأجهزة الحكومية.

يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تؤثر على الوظائف الإدارية المعاونة.

يعتقد الموظفون أن التقنيات الحديثة تحتاج إلى التدريب المناسب في مجال العمل المكتبي.

اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي .

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها آثار إيجابية على مستوى الأداء و نوعية الاتصال حسب نظرة الموظفين دائماً⁽¹⁾.

ترتبط هذه الدراسة بموضوع دراستنا في أن العمال في حاجة مستمرة إلى التدريب ، لأنه ينعكس إيجابيا على مستوى الأداء و نوعية الاتصال

⁽¹⁾ عجلات بن محمد الشهيري: تقنيات المكتبية الحديثة و الوظائف الإدارية المعاونة في الأجهزة الحكومية ، رسالة ماجستير ، دراسة ميدانية للأجهزة الحكومية ، معهد الإدارة العامة مركز البحوث و الدراسات الإدارية بالمملكة العربية السعودية ، 1999.

5- الدراسة الخامسة

عنوان الدراسة :

أداء الإدارة الجزائرية في ظل الثورة المعلوماتية رسالة ماجستير مقدمة من طرفي بقسنطينة
سديميرة طراد حوجنة
2005/2004.

تمثلت إشكالية البحث في الكشف عن الحاسوب كمبتكر تكنولوجي حديث و دوره في ترقية العمل الإداري في المؤسسات ، و الوقوف على المساهمة الفعلية للحاسوب في تبسيط الأعمال و الإجراءات الإدارية ، وكذا إستراتيجية الجزائر في تبني هذا المبتكر ، والاهتمام بتكوين الكفاءات البشرية في هذا.

تمحور السؤال الرئيسي للدراسة في:

- ماهي الآثار المترتبة عن الاعتماد المتزايد على المعلوماتية في تسير شؤون الإدارات الجزائرية؟

وتفرعت عن التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية:

- ماهي أثار المعلوماتية على الأداء الميدان العمل الإداري؟.

- ماهي العوائق التي تعترض الاستخدام الفعال للمعلوماتية باعتبارها أداة لتطوير الأداء الإداري ؟.

- ماهي سياسة الإدارة لتنمية كفاءاتها البشرية المستخدمة لأجهزة المعلوماتية ؟.

هدفت الدراسة إلى:

. الكشف عن مدى مساهمة المعلوماتية في ترقية العمل الإداري .

. كشف العراقيل التي تحد من استغلالها .

. الوقوف على سياسة الإدارة المتبعة بهدف تنمية مواردها البشرية لضمان استخدام أفضل للتكنولوجيات اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي و المنهج المقارن،الذي طبقته لمقارنة النتائج المتحصل عليها في الإدارات.

تحددت العينة في ١٠ العاملين على الحاسوب في الإدارات الثلاث ، حيث اختارت الباحثة العينة العشوائية البسيطة لمتعاملين مع الإدارات.

وتمثلت نتائج الدراسة في أن الحاسوب ساهم في تنظيم العمل الإداري بمختلف الإدارات محل الدراسة ، قياسا بما شهدته قبل استخدام هذا الجهاز ، ولكن تبقى مساهمته لا تعبر عن قدراته الحقيقة نتيجة لجملة من العراقيل...⁽¹⁾

و تنطبق هذه الدراسة مع موضوع دراستنا في كون أن المعلوماتية تساهم في ترقية العمل الإداري و تنمية المورد البشرية لضمان استخدام أفضل للتكنولوجيات،

٧١. المداخل النظرية المفسرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الوظيفي

أولا: الاتجاهات النظرية المفسرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

1- النظرية الاقتصادية

تؤكد هذه النظرية على كلفة التعاملات في تكنولوجيا المعلومات، ونظمها والتي ينظر لها كحقيقة إنتاجية بشكل حر محل رأس المال و العمالة ، فتكنولوجيا المعلومات تؤدي إلى التقليل في عدد الإدارات و العاملين في المجالات الكتابية .

حيث أنها يمكن أن تعوض عن جهود مثل هذه الإدارات و الأعمال ، وكذلك فإنها المستخدمة في نظم المعلومات حيث تساعد عقود الشركات في مسألة الحجم، إلا أنها تستطيع أن تقلص من تكاليف المعاملات ،ومن هنا يأتي دور ما يسمى بنظرية كلفة التعاملات التجارية.

وهي نظرية اقتصادية توضح بأن الشركات تنمو بشكل أوسع بسبب أنها تستطيع أن تجري تعاملات السوق الخارجية داخليا و بأقل تكلفة مع الشركات المتواجدة في السوق الخارجية . وتفسر هذه النظرية العلاقة بين العلوم والتكنولوجيا وربطها بالصناعة ، فتكنولوجيا المعلومات و الاتصال تعمل على تقليص التكاليف الإدارية الداخلية، فهي تخرج تحت ما يسمى بنظرية الشركة للوكالة، فالشركة يمكن أن ينظر لها كسلسلة عقود مترابطة، في حين أن المنظمة من خلال نظرية الوكالة تعتبر سلسلة مترابطة من تعهدات الأفراد الذين لديهم اهتمامات ذاتية، والتي ينبغي الإشراف عليها

⁽¹⁾ سميرة طراد خوجة : أداء الإدارة الجزائرية في ظل الثورة المعلوماتية ، رسالة ماجستير ، قسنطينة الجزائر، 2005.

وإداراتها . بالإضافة إلى أن التكنولوجيا المادية والقدرات الخاصة بنظم المعلومات، وكذا الموضوعات والتخصصات التي تساهم في تحقيق الفهم، تتمثل في علم الحاسوب ،علم الإدارة وبحوث العمليات.(1)

فعلم الحاسوب له علاقة ببناء نظريات الحوسبة وطرق الحوسبة، والوصول إلى طرق التخزين الكافية، أما علم الإدارة فيركز على تطورات نماذج صناعة القرار والتطبيقات الإدارية، وبالنسبة إلى بحوث العمليات فهي تركز على التقنيات الحسابية و الرياضية ،فتكنولوجيا المعلومات عن طريق تقليص تكلفة الحصول على المعلومات وتحليلها، تسمح للمنظمة من تقليص التكاليف الإجمالية ، لأنها تسهل على المديرين مراقبة عدد أكبر من العاملين و الإشراف عليهم.و هنا يتدرج فيها الاتجاه السلوكي الذي يؤكد من وجهة نظر علم الأجنماع و علم النفس و العلوم السياسية ، بأنها أكثر فائدة في وصف سلوكية الشركات. كما أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال يمكن أن تؤدي إلى تغيرات و تحولات هامة في المجتمع و هذا ما ذهبت إليه نظرية الحتمية التكنولوجية.

فالحتمية التكنولوجية تؤكد مدى ارتباط التكنولوجيا و المجتمع، من خلال تأثير الأدلة في العلاقات أو قدرة الآلة على تشكيل المجتمع . و تعتبر هذه الحتمية واحدة من المعايير التي تميز بين المجتمع الأقل تقدماً، كما تقترح هذه النظرية النظر إلى التكنولوجيا كعامل خارجي للعلاقات الاجتماعية وكعامل يحدد توجه و تطور المجتمع في المستقبل.(2)

تؤمن هذه النظرية أن التكنولوجيا و العلوم ملك للعالم أجمع، و يجب توفيرها للبشرية جمعاء دون احتكار تحقيق عولمة العلوم و التكنولوجيا والمشاركة البشرية و التعاون بين مراكز الأبحاث في العالم وهذا فضلاً إلى أن التكنولوجيا بكل مظاهرها و إنجازاتها و مؤسساتها موجودة في المجتمع الأسواق . وبالتالي فإن الإنسان له حرية الاختيار في أن يقبّلها أو يعوض عنها ، و منه فأفراد المجتمع هم الذين يحددون قبول تكنولوجيا معينة و انتشارها أو رفضها واندثارها.(3)

(1) فؤاد الشرامي : نظم المعلومات الإدارية ،دار أسامة للنشر ،الأردن :2008،ص89.

(2) نزار الرئيس : التعايش مع التكنولوجيا ، الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات ، بيروت ، 2008 ص 40

(3) فريد النجار :إدارة الجودة الشاملة ، الدار الجامعية ، مصر ، 2007 ص 373

2- النظرية النسقية كمدخل للنظم

تعتبر المدرسة النسقية مدرسة الأنظمة من أهم و أحدث المدارس التي تعرضت إلى دراسة التنظيم المؤسسي و يعتبر "تي برتلونفي" من أوائل من وضع تصور الأنساق في ميدان التنظيمات في سنة 1937. ثم توالى من ذلك الدراسات بواسطة عدد كبير من المفكرين ابتداء من الخمسينيات خاصة سنة 1949 ، لتشمل بعد ذلك المؤسسات الاقتصادية سواء من الناحية السوسولوجية أو من الناحية النظرية أو الوظيفية التقنية . وقد عرفت هذه النظرية تطورا سريعا و ذلك نظرا لخرارة الأعمال فيها و الاستعمالات الواسعة لها وانتشار مفاهيمها بسرعة ، وخاصة و أن البيئة الخاصة بالمؤسسة كانت تعرف تطورا سريعا جدا في ذلك الوقت ، مما يجعلها تهتم بالجوانب التنظيمية للمؤسسة العلاقات البيئية ، و أهداف و إستراتيجيات تسيير الموارد البشرية .

اعتبرت هذه النظرية أن النسق هو مجموعة من العناصر المتفاعلة فيما بينها ، و عندما نريد تقديم تعريف للتنظيم المؤسسة حسب المدرسة النسقية ، فالمؤسسة هي نسق يتكون من عدة أجزاء أنساق فرعية مترابطة ببعضها البعض و يحدث بينها تفاعل ، عبارة عن علاقة ديناميكية تتواجد بين المركبات الداخلية لكل تنظيم ، تضاف لها علاقة الخاصة بالتبادل مع البيئة.

تقدم المدرسة النسقية تعاريف و أشكال أكثر مرونة للمؤسسة تسمح لها بالتكيف مع الوضعيات المختلفة والمتنوعة، كما اهتمت بالبيئة و اعتبرتها عاملا مهما في التحليل ، إذ تتواجد المؤسسة ضمن بيئة أوسع يمكن اعتبارها كنسق أكبر يمتاز بالتعقيد ، و تؤثر عليها من قريب أو من بعيد سواء على نشاطاتها الداخلية أو الخارجية ، لأنها هي التي توفر لها مداخلاتها المتعلقة بالجوانب الثقافية ، التكنولوجية ، السياسية ، الديمغرافية ، الاجتماعية والطبيعية . كما تؤثر على علاقاتها الخارجية ، حيث توفر المورددين المنافسين التكنولوجيا و مجموعة من العناصر السوسولوجية كالدولة و النقابة لأن المؤسسة تعتبر نسق مفتوح باعتمادها المتبادل على البيئة الخارجية و تداخلها معها من حيث تبادل التأثير . (1)

(1) Edgar shein K .psychologie et organisation ,paris :hommes et techniques ,1971,p 88.

فالمؤسسات تستمد و تتلقى مدخلات من البيئة المحيطة، و تتمثل هذه المدخلات في العمالة ورأس المال والمواد الخام و المعلومات و التكنولوجيا... الخ، فهي النموذج النهائي الذي يتم إنتاجه ، سواء كان سلعة أو خدمة والذي سيتم طرحه للسوق.

وانطلاق من التحليل السابق فإنه لا بد على المؤسسات الحديثة " الأنساق الحديثة"، أن تكون أنساق مفتوحة تحتوي على مدخلات و مخرجات ، و من هذا المنطلق تعتبر تكنولوجيا الاتصال الحديثة من أهم مدخلاتها التي باتت تؤثر في المؤسسة و أهدافها و سياساتها و أماليب عملها وإنتاجها ، نظرا لكونها من أهم المخترعات الحديثة التي أثرت في المؤسسات و المجتمع ككل.⁽¹⁾

3-نظرية انتشار الأفكار المستحدثة

يشير "روجرز" أن انتشار الأفكار هو عبارة عن انتقال الأفكار والتكنولوجيات والممارسات الجديدة من مصادر ابتكارها إلى الناس ، والنجاح الذي يصادف بعض هذه المبتكرات والفشل الذي يصاحب الآخر، وظروف النجاح وأسباب الفشل فالانتشار مرتبط إذا بالتجديدات والابتكارات ، وتقاس مدى حداثة الفكرة بالبعد الزمني الذي استخدمت فيه لأول مرة ، كما أن حداثة هذه الفكرة هي التي تحدد رد فعل الشخص اتجاهها .

ويحلل المهتمون بالانتشار عملية الانتشار إلى أربعة عناصر رئيسة ، أولها التجديد والابتكار وثانيهما هو مجرى الاتصال ، وثالثهما هو التنسيق الاجتماعي ، حيث أن عملية الانتشار تدور وتجرى داخل نسق اجتماعي معين ، أما العنصر الرابع فهو الزمن ، والتنسيق الاجتماعي مفهوم شائع الاستخدام في السوسيولوجيا الحديثة، حيث يشير إلى مجموعة من الأفراد يتباينون وهم معنيون بتحقيق هدف جمعي ، ويمثل الأفراد أعضاء هذا النسق كما يمثلون فيه كذلك جماعات غير رسمية ومؤسسات ومنظمات.⁽²⁾

لقد حدد كل من العالمين " شينو و بين" إلى أن عوامل التغيير يمكن أن تستخدم إستراتيجية الاستمالة والإقناع والتي تركز على الحالات النفسية و التي توصف بالمدخل الإمبريقي العقلاني ،

(1) فاروق عبده قابله ، محمد عبد المجيد : السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ،

عمان، 2005، ص 91 و 93.

(2) محمد محمد عمر الطنوبي : نظريات الاتصال ، مكتبة الإبداع ، الإسكندرية ، 2001، ص 210.

أولاً إستراتيجية إعادة التعلم والتي تحاول إدخال تغييرات في السلوك عن طريق خلق الدافع الضروري للتغيير، والتي يطلقون عليها المدخل القاعدي وإعادة التعليم ، أو إستراتيجية القوة "مدخل القوة والإكراه" والتي تركز على الأشكال المحددة للعقوبة أو الجزاء سواء كان اقتصادياً أو سياسياً أو أدبياً، فهي عملية عقلية ذهنية تختص بالفرد . وتتكون من عدة مراحل : تبدأ بالسماع عن الفكرة و تأخذ فترة زمنية تطول أو تقصر وفقاً لخصائص الشخص ، وغير ذلك من العوامل التي تؤثر في هذا الشخص وفي قدرته وإمكاناته لاتخاذ قرار التبنى.

بالرغم من تعدد تعريفات التبنى ، فإن التعريف الذي أورده "روجرز" بأنه : العملية العقلية التي يمر بها الفرد خلالها منذ أن يسمع عن فكرة جديدة لأول مرة حتى تصبح هذه الفكرة جزء من سلوكه ، ومن المسلم به أن عملية تبني المبتكرات الجديدة تعود من مصادرها الأصلية إلى عدد كبير من المستفيدين منها عبر مختلف وسائل الاتصال ، بغية تعريفهم وحثهم على تبنيها ووضعها في حيز التنفيذ الفعلي.. .

وتجدر الإشارة إلى أن مسألة الحداثة أمر ذاتي ونسبي ، وأن المبتكرات تتغير من الحدة إلى القدم بتغير الزمن وتباين نظرة الأشخاص إليها وموقفهم منها.

مما سبق يتضح أن عملية الانتشار تعتمد على توافر العناصر الآتية:

- المبتكرات الجديدة.
- انتقال المبتكرات من خلال قنوات الاتصال.
- الزمن الذي يتم فيه عملية نقل وتوصيل المبتكر إلى المستفيدين أو المستهدفين منه والمستقبلين.

وتقوم مراحل التبنى على مرحلة يتعرض لها الفرد للفكرة ، ويحس بحاجة شديدة إلى معلومات كافية عنها ويرى أغلب العلماء أن السماع بالفكرة الجديدة تكون بالمصادفة المحضنة. (1)

تبدأ مرحلة الاهتمام من خلال جعل الفرد راغباً في التعرف على دقائق الفكرة الجديدة ، و يسعى إلى تنمية معلوماته حولها . و بعدها تأتي مرحلة التقويم حيث يطبق المرء الفكرة المستحدثة تطبيقاً

(1) صالح خليل أبو إصبع : الاتصال و الإعلام في المجتمعات المعاصرة ، دار آتم للدراسات ، الأردن ، 2004، ص 258.

عقليا على موقفه الراهن ، وكذلك موقفه الذي يتوقعه مستقبلا ، و بعدها يقرر إن كان عليه أن يجرب الفكرة أم لا، وتخضع هذه المرحلة إلى تردد كبير من المتبني ، لذلك فهو يحتاج إلى التشجيع القوي.

وبعدها يأتي التجريب فهو يستخدم فيه المرء فكرة المستحدثة على نطاق ضيق ، وذلك لكي يحدد فائدتها في نطاق ظروفه الخاصة تمهيدا لتطبيق الفكرة كليا .وأخيرا يقرر إعادة الاستمرار الكامل للذاكرة ، وانطلاق من هذه المداخل النظرية . فإن هذه الدراسة تركز على دراسة تكنولوجيا الاتصال كشكل من أشكال التجديد في المؤسسة وكمبتكر حديث ،و ذلك على مستويين :

- مستوى تبني الفكرة : يكون خاصة من خلال الأفراد المستخدمين لهذه التكنولوجيا .

- مستوى استخدامها أو تطبيقها : والذي يعبر عن تقبل الفكرة و الشروع في تطبيقها.

إن الربط بين هذين المستويين من أجل التفسير ، إما استخدام واسع للتكنولوجيا و تبني هذه المبتكرات من جميع المزودين بها، و إما باستخدام هذه المبتكرات و اعتبارها من الثانويات التي تحتاج إلى الاستعمال⁽¹⁾.

4-نظرية المعلومات

تلعب وسائل الاتصال و مؤسساتها المختلفة دورا وظيفيا ، جعلها تحرف حاليا بالمعلوماتية - عصر المعلومات-

فعملية انتقال الأشياء توصل الأفكار لدى الجنس البشري من خلال دراسة الكائنات الحية الأخرى ،حيث كشف ذلك تحليلات علماء البيولوجيا و الانثربولوجيا و أصحاب النزعة الانتشارية أوالتطورية . وقد ظهرت منذ أن ظهر الإنسان على سطح الأرض و تكشف لنا أيضا و سائل الاتصال المتطورة نسبيا ، أو ما تسمى بالوسائل الإلكترونية للاتصال. والتي تمثلت في الاتصالات السلكية و اللاسلكية مثل التليفون و البرق والتلغراف الإذاعة و التلفزيون و الأقمار الصناعية والحاسب الآلي و شبكات الانترنت ،والتي توصف بشبكات نقل المعلومات، وهي تعبر عن مدى تقدم أساليب نقل المعلومات أو مضمون الرسائل المعلوماتية وتعقدها بصورة مضطربة ،سواء من ناحية

(1) محمد محمد الطنوبي :مرجع سبق ذكره، ص 215:214.

طبيعة هذه الرسائل أو نوعية المعلومات على مختلف أشكالها وأنواعها .و هذا ما جعل الكثير من علماء الاتصال يلجأون إلى استخدام العديد من النظريات السيكلوجية وأيضاً الطبيعية و الرياضية ، مثل نظرية المعلومات التي تهتم بها الكثير من المتخصصين لدراستها و تحليلها والنظرية الرياضية والتي لعبت دوراً أساسياً في تطوير نظرية المعلومات ذاتها، والتي ظهرت على وجه الخصوص في تحليلات الكثير من علماء الاتصال، و لاسيما ما يعرف بالنظرية الرياضية للاتصال عند كل من شانون و وريفر و التي لعبت دوراً هاماً في تطوير العديد من النماذج والنظريات الأخرى.

فمصدر المعلومات هو المسؤول الأول عن إنتاج الرسالة و التي تنتقل عن بعد ،من خلال مجموعات متعددة من وسائل نقل الرسائل ، و قد تكون هذه الرسائل اتصال شفوي أو كلمات مطبوعة أو موسيقى أو صورة أو غيرها . و يمكن لهذه الرسالة أن تنتقل بواسطة إلى إشذرات معينة خلال قنوات أو محطات متعددة

و تعتبر الطريقة أو الوسيلة هي الوسيط الذي ينقل الرسائل إلى المستقبل، و يمكن القول بأن مصدر المعلومات يكون العامل الأول الذي يستطيع أن يتحكم في نقل المعلومات و توصيلها إلى المستقبل.⁽¹⁾

فندج المختصون في مجال تكنولوجيا الاتصال يؤكدون على أهمية نظام الضبط و السيطرة الدقيقة ، ليس فقط على أساليب ووسائل الاتصال . ولكن أيضاً في مهمة اختيار و تحديد المادة الاتصالية و هذا متبلور في الدور الوظيفي للقائمين على الاتصال باعتبارهم من الفئات العمالية فالتكنولوجيا لديها القدرة على التحكم والسيطرة والتوجيه والاختيار و التطوير و الإبداع والتحديث لكل من المادة الاتصالية من ناحية ، ووسائل نقلها وكيفية إرسالها وتوصيلها إلى الجمهور من ناحية أخرى . وهذا ما يجعل علماء وأصحاب النظرية المعلومات يؤكدون على دراسة طبيعة المصدر والمستقبل و الاتجاهات و أهداف كل منها للأخر نحو إشباع حاجاته الفعلية من عملية نقل المعلومات أو الحصول عليها تلك ، العملية المعقدة التي تتداخل فيها الكثير من العوامل و المتغيرات الاجتماعية والثقافية التي يصعب تحليلها من جانب واحد فقط .

(1)عبد الله محمد عبد الرحمن :النشأة التطورية والاتجاهات الحديثة والدراسات الميدانية ، دار المعرفة الجامعية ،بيروت ،

5-نظرية الابتكار ' التجديد'

تعتبر هذه النظرية كأحد النظريات السوسيوكولوجية التي ظهرت خلال الربع الأخير من القرن العشرين، وتسهم في دراسة عملية الاتصال و دور وسائل الاتصال في المجتمع الحديث. لقد عالجت بالفعل وسائل الاتصال وأساليبه المختلفة، حيث ترجع جذور هذه النظرية إلى " أفريت روجرز" وأيضاً إلى تحليلات زميله "فرويد" . إن الاهتمام بدراسة عملية الابتكار في ضوء نظريات أكثر اتساعاً و شمولاً كان من قبل نظرية الانتشار الثقافي أو ما تعرف أحياناً بنظريات التراكم الثقافي ، باعتبارها نظرية معقدة بين النظريات السابقة حيث تقوم على مجموعة من العمليات والميكانيزمات في دراسة عملية الاتصال ، باعتبارها من العمليات المعقدة والتي ازدادت تعقيداً في العقود الأخيرة نتيجة لانتشار المخترعات أو الابتكارات التكنولوجية والمعرفية و الاتصالية الحديثة.

قام " روجرز" بتحليل عملية التبني للابتكارات والتجديدات، واعتبارها العملية العقلية التي من خلالها يمر الفرد بين الفترات الأولى على الاختراع والتجديد إلى المرحلة أو الفترات النهائية. والتي تستخدم فيها هذه الابتكارات أو اعتناقها ، كما أن عملية الانتشار تشير إلى انتقال هذه الابتكارات أوالمعلومات من مصدر إلى المستقبل لها. وهذا ما بين عملية ظهور الابتكارات وتبنيها وانتشارها. وهذا ما حدده روجرز في خمس مراحل أسماها بمراحل التبني للابتكار و هي:

- مرحلة المعرفة : خلال هذه المرحلة يعلم الفرد عن الشيء المبتكر أو الجديد ، ولكن لا يعرف الكثير من المعلومات حولها.
- مرحلة الاهتمام: يسعى الفرد لتركيز اهتمامه أكثر لتقبل معلومات حول الاختراع والابتكار الجديد من ذلك المصدر.⁽¹⁾
- مرحلة التقييم: بعد استخدام الفرد للابتكار والمعلومات، يستطيع أن يقيم مدى استخدامه وتطبيقه لها سواء في الحاضر أو المستقبل.
- مرحلة المحاولة: أحياناً يسعى الفرد إلى إجراء بعض المحاولات الفردية على طبيعة الابتكار أو الأفكار الجديدة ليحدد مدى استخدامها.

(1) المرجع السابق ، ص 131، 133.

- مرحلة التبني: يكون الفرد قد وصل إلى أعلى درجة من القبول للابتكار واستخدامه بصورة كبيرة.

لقد ركزت هذه النظرية على دراسة المشاكل و الظواهر الاجتماعية التي ظهرت على وجه الخصوص خلال العصر الحديث مثل عملية الاتصال ، باعتبارها عملية معقدة تعكس أنماط التفاعل الرمزي ، وهذا ما جاء في آراء نظرية التفاعل الرمزي من خلال نوعية المعاني والرموز والإشارات واللغة الاتصالية و أهمية تفسيرها ، ولأسيما أنها تعتبر جوهر العملية الاتصالية ذاتها.

كما جاءت نظرية التحديث لتصنيف أبعادا سوسيوسيكولوجية جديدة ، تفسر إلى أي حد يمكن أن تعتبر وسائل الاتصال أداة من أدوات التغير الاجتماعي والتحديث الشامل في المجتمعات الحديثة.

وأخيرا عكست نظرية الابتكار أو ما يعرف بنظرية الابتكار والتجديد، الدور الذي تلعبه وسائل الاتصال ، أو العملية الاتصالية في الحياة العصرية في المجتمعات الحديثة ، وكيفية انتقال وانتشار هذه الوسائل بصورة عامة .

عموما أن محاولة تصنيف وتفسيرات النظريات السوسيوسيكولوجية، جاءت من منطلق الاهتمام بتحليل التراث العلمي النظري الإمبريقي الظاهرة الاتصال ووسائله المختلفة والدور الذي تقوم به الحياة الاجتماعية، واعتبارها مجرد نسق فرعي بين الأنساق الاجتماعية، التي يتشكل بها النسق الأكبر والنظام الاجتماعي ككل. خاصة بعد أن تعددت أهمية دور وسائل والاتصال، وأصبحت موضع اهتمام للكثير من العلوم والتخصصات الأكاديمية الإنسانية والتطبيقية⁽¹⁾

6- نظرية التحديث

تؤكد هذه النظرية على أن التحديث هو عملية نقل عفوي للسياسة التنموية الأوروبية ، ويشمل على البناءات الثقافية عامة ، ونشر المركب التكنولوجي الاقتصادي من أجل تحقيق عملية التحديث، ويتجاهلون بذلك الاختلافات النبوية للمجتمعات و الخصوصيات الثقافية لها. كما أن العميل المنتج بالنسبة لهم هو العميل الذي يحقق الزيادة في الإنتاج عن طريق إلغاء الحوافز المعيقة ، و تطبيق كل الوسائل المؤدية إلى الزيادة في الربحية و التركيز على الصناعة المؤدية إلى التحضر ، وتقسيم العمل

⁽¹⁾ المرجع السابق ، ص 134 ، 135 .

ولتخصص أي إحداث تغيرات جذرية في الأنظمة التقليدية القائمة من أجل التنسيق مع عملية التحديث وتؤكد هذه النظرية أن عملية التحديث تتم وفق الإيديولوجية الرأسمالية مستبعدة ملكية الدولة لوسائل الإنتاج التي تسميها رأسمالية الدولة، معتبرة التماذج الاشتراكية في التنمية بعيدة عن دائرة العقلة الاقتصادية ، لأنها تتجاهل الشروط اللازمة لربحية العمل والحد من الملكية الخاصة .

من أبرز ممثليها *G LEVY , WALT ROSTON MARION , NIEL SEMELSER* . فيعرف *W MOOR*: التحديث على أنه ذلك التحول الشامل من المجتمع التقليدي إلى المجتمع المتقدم المزدهر اقتصاديا ، والمعتمد على التكنولوجيات والمجتمع لتحقيق الاستقرار السياسي مثل العالم المغربي. ويرى أن التمايز بين المجتمع التقليدي والحديث، يكمن في مدى امتلاك التكنولوجيا وإتباع التصنيع بوجه عام ويوضح ذلك في كتابه " التغير الاجتماعي"، عندما وضع شروط لازمة لعملية التصنيع . وأول ما يؤكد عليه و يضعه في المرتبة الأولى، هو تغير القيم ويعتبر من أهم شروط التحديث، يأتي بعد ذلك تغير في المؤسسات وتغير في التنظيم، وأخيرا تغير في الداعية التي يربطها بمسألة القيم والمعتقدات والتربية والإيديولوجية . التي تؤدي إلى تفعيل الرغبة لأجباطها في تحسين الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية.

أما *G. LERY* فيهتم في كتابه "التحديث و بناء المجتمعات" بمظاهر التحديث المتمثلة في إحياء و تنشيط مصادر الثروة و القوة و تكيف الجهود المتنوعة بشكل متصافر بالاعتماد على الوسائل و الأدوات الحديثة ، ويعتبر المتغير الثقافي عاملا رئيسا في عملية التحديث⁽¹⁾

و يبرز *WALT ROSTON* من بين أحد رواد هذا الاتجاه ، فهو يعتبر أن تجاوز المجتمع التقليدي هو أحد متطلبات النمو الاقتصادي ، أما الأساس الفكري الذي تقوم عليه نظرية التحديث هو ضرورة توفر نظام مركزي من القيم و القواعد الأخلاقية لدى المجتمعات الحديثة. فيرى إن النسق القيمي هو عامل مساعد على التقدم الاقتصادي ، وكل المظاهر التقليدية للثقافة المحلية المعوقة لعملية التحديث، و الأشكال الحكومية الأوتوقراطية و العادات و التقاليد ، حيث ينبغي التخلص منها قبل مواصلة التنمية الاقتصادية .كما تتفق آراء مفكري نظرية التحديث على أن القيم التقليدية مناقضة لتجديد التكنولوجيا و النمو الاقتصادي ، الأمر الذي دفعهم إلى القول بأن مشاكل البلاد المختلفة

(1) المرجع السابق ، ص 139- 135.

تكنن في ارتباطاتها العادات و التقاليد الارتباطات القرابية و الجماعات الدينية ، و هي القاعدة الاجتماعية للمجتمع المتخلف التي ينبغي إزاحتها بواسطة ثقافة تزكد على الحاجة إلى الانجاز. (1)

هذه الأخيرة التي فصل فيها PARSON عندما أشار إلى الصفة العقلية والحسابية للتنظيم الابتكاري في المجتمع الحديث، و يكون الاتجاه نحو الانجاز هو محك اختيار الفعل عند الناس وخاصة في المجال الاقتصادي، حيث تحدد الأعمال أو المهن و الحوافز على أساس المهارات والعمل الشاق، فآلمهم هو ما يستطيع أن يعمل الشخص و ليس من هو الشخص الذي يحصل على الحوافز و الأعمال.

ويأخصصار فإن أصحاب هذا الاتجاه يربطون معدل الانجاز الاقتصادي والتقدم بأهمية الإنسان واتجاهاته، وعلى النظم الاجتماعية ، والسياسية ، والتنظيمات المشتقة منها ، وعلى الخبرة التاريخية ، وإلى حد ما على الاتصالات ، وفرص السوق ، والموارد الطبيعية.(2)

في حين يختلف علماء الاجتماع في ترتيب نسق الأولويات في برنامج التنمية التحديث مثل MARICHAL CLINARD الذي يرى أن تقييم نجاح البرامج لا تكون بالتركيز على الكم من البرامج المادية المحققة، ولكن على قدرة البرامج على الشعور بالمسؤولية السياسية بين أعضاء النسق، كما يؤكد على برامج التنمية التي تهتم بإصلاح المجتمع مع الحفاظ على أساسه البنائي القائم . ويرفض قضية التغير البنائي الكلي، و يضيق بأن أهداف التنمية الاجتماعية في المجال البشري ، تأتي في مقدمة تغير تصور الذات لدى أبناء المجتمع و خلق الرغبة في التغير من خلال انتشاره وعدم الرضى عن الأوضاع القائمة ، و التنمية و الشعور بالاستقلال ونبذ الشعور بالتبعية ، والامتنال للتجديدات الإنشائية سواء في المجال التكنولوجي أو الاجتماعي، و عموما اتضح من كل الكتابات الخاصة بنظرية التحديث ، أنها تقوم على فكرة التبنى النموذج المثالي ، المتمثل في النظام الرأسمالي بقيمة ، و التخلي في المقابل عن كل المفومات الذاتية للمجتمعات المختلفة ، وهذا ما لمسناه في رأى PARSIONS انه " نتيجة لانتماء داخله هذه التجديدات إلى البناء ثقافي يختلف عن البناء الثقافي داخله هذه التجديدات فان ثقلها في البداية يكون ثقبلا شكليا.(3)

(1) محمد متولي القدس : التغير الاجتماعي بين النظرية والتطبيق ، دار المسج للنواء ، الأردن ، 1987 ، ص 178.

(2) نبيل السالومي : علم الاجتماع التنمية ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر ، بيروت ، 1981، ص 117 و 118.

(3) اندرو ومستر : مدخل إلى علم الاجتماع والتنمية ، دار المعرفة الجامعية ، مصر ، 1995، ص 117 و 118.

ثانيا: الاتجاهات النظرية المفسرة للأداء الوظيفي

1- نظرية العلاقات الإنسانية

ترجع هذه النظرية إلى " إلتو مايو " الذي يعود إليه الفضل الكبير في إيضاح ما كان سائدا من قبل، حيث يرى أن التقدم الصناعي ونمو الأعمال الصناعية وتطورها ،أدى إلى انقطاع العلاقة الشخصية التي كانت من قبل صاحب العمل و عماله في النظام الصناعي القديم . وما جعل تلك الرابطة الشخصية أقوى وثبتت هو اشتراك صاحب العمل والمسال .

كل واحدة بعمل مماثل لأخر تحت ظروف مماثلة ،و كانت المجموعة الأولى الضابطة تعمل في حجرة ذات قدر ثابت من الضوء طوال فترة التجربة ، في حين كانت المجموعة الثانية تعمل في حجرة ذات ضوء يتزايد باستمرار ، فكانت النتيجة أن إنتاج المجموعة التجريبية قد زاد وارتفع نتيجة لزيادتهم الإضاءة .كما لوحظ أن الإنتاج قد زاد في المجموعة الضابطة رغم إن الإضاءة لم تتغير .

فتبين الباحثون إن هناك عامل آخر أدى إلى زيادة الإنتاج بعيد عن شدة الإضاءة أو ضعفها،لذا كان لابد من إجراء المزيد من التجارب لاكتشاف سر ارتفاع الإنتاج. وعلى أي حال فإن اتجاه العلاقات الإنسانية هو من المفاهيم والاهتمامات ، خاصة لتمييزه عن الاتجاهات النظرية الأخرى في دراسة وتحليل التنظيمات ، ومن أهم هذه المفاهيم جماعات العمل غير رسمية ، الحاجات النفسية والاجتماعية والمعايير الاجتماعية القيادية وأهمية الاتصال والروح المعنوية وغيرها . كل هذه المؤشرات كانت كحافز لرفع مستوى فعالية الأداء وتحقيق نتائج ايجابية أكثر، فهذه المؤشرات دلالة على نمط السلطة التنظيمية المتبعة.⁽¹⁾

فالسلطة اللامركزية بما تحمله من مشاركات علمية و ديمقراطية في التنظيم ، وإعطاء قدر لإمكانيات والقدرات التي يتميز بها العامل ، والتي تسمح له بتشكيل علاقات وتفاعلات رسمية وغير رسمية ، كل هذه المؤشرات تدفع إلى فعالية الأداء ، وكفايته و بالرغم من الإسهامات الكثيرة التي أثبتت بها إلتون مايو النظرية إلا أنها تعرضت إلى انتقادات أشارت إلى جوانب الضعف في اتجاهات العلاقات الإنسانية أهمها:

(1) مجدي محمد عبد الله : علم النفس الصناعي بين النظرية و التطبيق ، دار المعرفة الجامعية : الإسكندرية ، 1996 ، ص 81

- سيادة اتجاه التحريض ضد النزعة الفردية، حيث سلموا بأن العامل لا يمكن أن يكون سعيدا في عزله إلا إذا انتمى إلى الجماعة.
- النظرة إلى العامل باعتباره لا يستجيب كفرد رشيد عاقل، وإنما كفرد تسيطر عليه عناصر الأحاسيس والمشاعر.
- اتجاه العلاقات الإنسانية عناصر الصراع بين العمال والإدارة و مشكلة القوة والتغيير، كما أغفل أثر البيئة الاجتماعية على النسق الاجتماعي للمصنع ، ولقد بلغت الحملة ضد حركة العلاقات الإنسانية ذروتها على يد " مالكون ماكينز" الذي هاجم المنهج الإنساني و عبر عن قلق من الاهتمام بالجوانب الإنسانية على حساب الكفاية في أداء العامل وإتقانه كما وكيفا.¹

2-نظرية الإدارة العلمية

ترجع هذه النظرية إلى فريدريك تايلور الذي يعتبر من رجال الإنتاج و الإدارة ، و لقد بدأ تايلور من أبسط الوظائف حيث عمل منذ مطلع حياته التي بدأت في مارس عام 1856 كتلميذ صناعي في ورشة صغيرة ثم أصبح عاملا في شركة "ميوفل" للحديد والصلب ، وتدرج من عامل بسيط إلى رئيس الجماعة إلى ملاحظ عمال. ثم دخل سلك المهندسين بعد ترقيته من مساعد المهندسين إلى أن أصبح كبير المهندسين بالشركة.

وقد خلاص من تحليله إلى صياغة مجموعة من المبادئ ،يمكن أن تكون بديلة عن أسلوب المحاولة والخطأ الذي شاع الاعتماد عليه خلال هذه الفترة .حيث أوجد ما يعرف بتقنية الحركة والزمن أي الاقتصاد في الحركات و كذلك في الزمن ، ويعتقد تايلور أن العمل في المنظمات على مكافأة ومن ثم مفهوم العمل يستند إلى ثلاث محاور:

الاستمرار: وذلك أن كافة المهام يجب أن تؤدي بانتظام خلال فترة معينة .

الإنتاج : هو النشاط الذي يميز العمل من غيره من الأنشطة الإنسانية .⁽²⁾

الأجر: إذ أن الأفراد يمارسون العمل من أجل الحصول على المكافأة ومن المبادئ التي وضعها تايلور واعتبرها واجبات هي:

⁽¹⁾ المرجع السابق ،ص 282.

⁽²⁾ قجا رضا : أداء العمل في التنظيم الصناعي ، شركة باتين للمعلوماتية و الخدمات المكتبية ، الجزائر ، 2003، ص 22، 23.

- أن تجمع الإدارة ما يعرفه العمال عن الحرف المختلفة ثم تضيفها و تضعها في جداول ، ثم تردها إلى قوانين و قواعد عامة وصيغ رياضية.
- أن تعمل الإدارة على اختيار العمال بطريقة علمية ، ثم تدريبهم و تعليمهم أن تجعل العمال يتبعون الأساليب الجديدة في أداء العمل.
- أن تعمل الإدارة العلمية على تقييم العمل بينها وبين العمال بالتساوي ، وقد اركزت على أربعة دعائم منها تقسيم العمل ، وتدريب العمال والإشراف عليهم ، الهيكل التنظيمي ، ونطاق الإشراف والتسلسل والعمليات الوظيفية.أما الهيكل التنظيمي فيرى تاييلور أنه ، يركز على نمط التسلسل في السلطة والمسؤولية و تقسيم أعمال المؤسسة إلى قسمين هما: الوظائف التنفيذية و التي تدور حول الأعمال الرئيسة في المؤسسة.إضافة إلى الوظائف المساندة وهي أعمال ووظائف تشمل الإدارات والأعمال التنفيذية.

ويرى "تاييلور" أن وجود العنصر البشري في المؤسسة يستلزم وجود ما يسمى بتطابق الإشراف، والذي يضم عدد معين من الأشخاص الذين يحتاجون إلى مشرف واحد يقوم بالإشراف عليهم. وهكذا قدم تاييلور ثلاث مبادئ رئيسية كإجراءات محددة يجب أن تتبعها الإدارة لتحقيق الكفاءة الإنتاجية في العمل للتحسين من أداء العامل⁽¹⁾

3- النظرية البنائية الوظيفية

هذه النظرية هي رد فعل و نتيجة حتمية لمواجهة النقص الذي تعاني منه النظريات الكلاسيكية، و تعتبر البنائية الوظيفية من الاتجاهات الهامة التي تحاول تحليل التنظيم و مختلف العمليات التي تتم فيه . حيث يبدأ هذا الاتجاه من الافتراض القائم بتشابك الظواهر التي تبدو منعزلة عن بعضها البعض ، كما يدرس هذا الاتجاه حاجات الاستثمار في الوجود والتكيف في الأساق المستخدمة لإشباع الحاجات.

• تالكوت بارسونز

يعتبر من أهم رواد البنائية الوظيفية ؛ وأبرز علماء الاجتماع الذين لهم إسهامات قيمة ليس فقط في مجال التنظيمات بل في الدراسة و تحليل البيولوجيا عامة متأثرا في كتابه الوظيفية بما

(1) المرجع السابق، ص 49.

"لينوفسكي" و "إميل دوركايم" و "فريد باريتو" ، لذا اهتم بدراسة النسق الاجتماعي حيث يرى مجموعة من الفاعلين الذين تنشأ بينهم علاقة التفاعل الاجتماعي في موقف يتخذ مظهر فيزيقيا أوبينيا، هؤلاء الفاعلين يدفعهم ميل الحد الأقصى من الإشباع ، وتحديد الصلات بينهم وفق لنسق من الرموز الثقافية المشتركة و النسق الاجتماعي يتكون أساسا من عنصرين أساسين هما : التجمعات والألوار بواسطة القيم والمعايير أين يتم الترابط والتكامل .

ويعتبر "بارسونز" أن التنظيم نسق اجتماعي يعمل من خلال بناء معين ، هذا البناء التنظيمي يقوم على عنصرين هامين هما . الطابع الوظيفي حيث يكمل كل منهما الآخر .

- وجود القيم في الأساق الثقافية حيث لها دور هام وظيفي يعمل على ديمومة و استمرار

التنظيم

- أهمية الجماعة و الدور التنظيمي نظرا لمشاركة أفراد في وظائف التنظيم ، أي أن "بارسونز"

قد انطلق من تصوير التنظيم بوصفه نسقا اجتماعيا يتكون من أساق فردية مختلفة .

- و يرى "بارسونز" ان التكامل الموجود بين الأساق الفرعية في بناءاتها و تكاملها مع النسق الكلي مع القيم التي تسود داخل التنظيم ، حيث تتعلق الموائمة وتحقيق الأهداف بعلاقة النسق بالبيئة حيث يتعلق التكامل بالظروف الداخلية للنسق .⁽¹⁾

• روبرت ميرتون

يعتبر "ميرتون" من أكبر علماء الاجتماع حيث اهتم بكشف جوانب التنظيم التي أعطته نموذج كبير ، فهو يهتم بنظريات المدى المتوسط الذي يساعد على تفسير أي مجال نظامي أخرى. و لبناء هذه النظرية أدخل "ميرتون" مفاهيم جديدة وهي :

- الوظائف الكامنة و الوظائف الظاهرة
- الخل الوظيفي
- البدائل الوظيفية

واكتشف ميرتون الجوانب غير الرشيدة للتنظيم ،وأوضح أن العناصر البنائية التي أشار إليها "ماكس فيبر" مثل الضبط الدقيق الذي تمارسه القواعد واللوائح ، وقد تكون له نتائج غير وظيفية

(1) المرجع السابق ، ص 26 .

مثل القدرة على التنبؤ في نفس الوقت ، الذي تتطلب علية نتائج غير وظيفية مثل الجمود . وذلك في ضوء تحقيق تنظيم الأهداف التي يسعى إليها. (1)

4- نظرية التفاعل الرمزي

تؤكد هذه النظرية على طبيعة التفاعل الرمزي الاجتماعي و العلاقات الاجتماعية و النفسية، والتي تحدث بين الأفراد و الجماعات خلال اتصالاتهم وعلاقاتهم في حياتهم اليومية. من بين الباحثين "وليم جيمس" "تشارلز كوني" "وجورج هومانز" وغيرهم الذين اهتموا بدراسة التفاعل البشري

إن نظرية التفاعل الرمزي باعتبارها من أهم النظريات السوسيوكلوجية الرائدة في مجال دراسة الاتصال، تركز على مميزات في العملية الاتصالية ، حيث يمكن لنا أن نحدد عناصر الاتصال من خلال . اهتمام " جورج ميد" بتحديد الاتصال والعلاقة المتبادلة بين العقل والنفس والمجتمع وغيرها من العناصر الأساسية التي تشكل طبيعة أنماط الاتصال والتفاعل الذاتي و الشخصي الذي يعتبر من الميكانيزمات الأساسية. بالإضافة إلى ضرورة استخدام اللغة والتي تتضمن الرموز والإشارات والمعاني والتي تحدد أنماط الاتصال الذاتي بين الأفراد و الجماعات وتفسر العلاقات الاجتماعية بصورة عامة.

يعتبر الفعل هو المصدر لعمليات التفاعل والاتصال وانتقال الأفعال الاجتماعية و ردود الأفعال والسلوك والاتجاهات و القيم، من الحالة الفردية إلى الحالة الجماعية . حيث يتحدد السلوك بواسطة الأفراد ، ولكن يتم تشكيل سلوك الأفراد والجماعات عن طريق أنماط التفاعل الاتصال الرمزي باستعمال اللغة أو الوسائل الاتصالية الإعلامية المختلفة.

تكمن أهمية التفاعل الرمزي من خلال تحليلات مجموعة أخرى من رواد هذه النظرية المعاصرين ، و من خلال دراسة أنماط الوسائل الاتصالية الحديثة أمثال " كينساس " " وهال " " دينكان " الذين طوروها بفضل عملية الاتصال و دورها في النظام الاجتماعي، وخاصة عندما حددوا الاتصال في المجتمع من خلال تركيزهم على إقناع الآخرين ، بقبولهم أو تأييدهم لنظم أو سياسات أو قيم أو اتجاهات و آراء وأفكار معينة. (2)

(1) السيد الحسيني : النظرية الاجتماعية ودراسة التنظيم ، دار المعارف ، القاهرة مصر ، 1983 ، ص 71

(2) عبد الله محمد عبد الرحمن : مرجع سبق ذكره، ص 121 123.

تلك العمليات التي تؤدي في النهاية إلى تدعيم النظام الاجتماعي و استمراريته، أو قد تؤدي في نفس الوقت إلى تغيير هذا النظام أو تعديله أو تدميره ككل . سعي " دينكان " إلى تأكيد أرائه من خلال دراسته ، وأيضاً حول النظام و التسلسل والسلطة بين الأفراد والجماعات والتنظيمات الاجتماعية، وطبيعة الأنساق وأنماط الاتصال التي تتحدد وفق كل من هذين النظامين. كما جعل أيضاً طبيعة التفاعل الرمزي بين الأفراد والجماعات من خلال نسق المكانة المهنية والاجتماعية والدور الإقناعي الذي تقوم به وسائل الاتصال في المجتمع الحديث بصورة عامة. (1)

(1) المرجع السابق ، ص 123 .

الفصل الثاني

الاستخدام الوظيفي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال

- I. التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال
- II. الخصائص المميزة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال
- III. التصنيفات التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال
- IV. الأهمية الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال
- V. الوسائل المستخدمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

1. التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن أبرز ما يميز الإنسان عن الكائنات الأخرى هو قدرته على التعبير عن أفكاره ، لتحقيق التفاهم الإنساني من خلال استخدام الإشارات و الرموز خاصة في العصور الأولى للتجمعات البشرية، حيث بدأ الإنسان في استخدام اللغة، و استطاع أن يتكلم ليحقق الثورة الأولى في مجال الاتصال .

أما ثورة الاتصال الثانية فقد حدثت عندما اخترع السومريون أقدم طريقة للكتابة في العالم وهي الطريقة السومرية، إذ قاموا بالكتابة على الطين اللين وذلك منذ حوالي 3600 سنة قبل الميلاد. وقد حفظت هذه الألواح الطينية الفكر السياسي والاجتماعي والفلسفي في مراحله الأولى، لكن الكتابة وحدها لم تكن كافية لحل مشكلات الاتصال، حيث كانت حكرًا على رجال الدين وأبناء الطبقة الفنية لقد كانت السمة الرئيسية للعصر الحديث هي القرنية الاتصالية خاصة بعد اختراع الكتاب ، وظلت القرنية هي طابع الاتصال عبر هذا العصر .

اقتربت ثورة الاتصال الثالثة بظهور الطباعة في منتصف القرن الخامس عشر، حيث يتفق معظم المؤرخين على أن **يوحنا جوتنبرج** هو أول من فكر في اختراع الطباعة بالحروف المعدنية المنفصلة سنة 1436، وأتم طباعة الكتاب المقدس باللغة اللاتينية في عام 1455.

وخلال القرن التاسع عشر بدأت ثورة الاتصال الرابعة والتي تكمل نموذجًا في النصف الأول من القرن العشرين. فقد شهد القرن التاسع عشر ظهور عدد كبير من وسائل الاتصال لاستجابة لعلاج بعض المشكلات الناجمة عن الثورة الصناعية.⁽¹⁾

لهذا فقد أدى التوسع في التصنيع وزيادة الطلب على المواد الخام إلى فتح أسواق جديدة خارج الحدود، كما برزت الحاجة إلى استكشاف أساليب سريعة لتبادل المعلومات التجارية، وبالتالي أصبحت الأساليب التقليدية للاتصال لا تلبي التطورات الضخمة التي يشهدها المجتمع الصناعي، خاصة بعد ظهور المخترعات الجديدة للاستغلال للطاقة الكهربائية.

(1) سامية محمد جابر، نعمان أحمد عثمان : الاتصال و الإعلام 'تكنولوجيا المعلومات ' ، دار المعرفة الجامعية ،الإسكندرية،

محرم، 2000، ص128.

ففي عام 1824 اكتشف "صمويل مورس" و "وليم سترجون" الموجات الكهرومغناطسية، وفي عام 1937 اخترع التلغراف فظهرت طريقة للكتابة وقد تم مد خطوط التلغراف عبر أوروبا وأمريكا والهند خلال القرن التاسع عشر. و في عام 1876 استطاع "جراهام بال" أن يخترع التلغراف لنقل الصوت الأدمي إلى مسافات بعيدة مستخدماً نفس تكنولوجيا التلغراف أي سريان التيار الكهربائي في الأسلاك النحاسية مستبدلاً بمطرقة التلغراف شريحة رقيقة من المعدن تهتز حين تصطدم بها الموجات الصوتية.

وتحول الصوت إلى تيار كهربائي يسري في الأسلاك وتقوم سماعة التليفون بتحويل هذه الاندذبات الكهربائية إلى إشارات صوتية تحاكي الصوت الأصلي.

ثم اخترع اللاسلكي في عام 1896 وكانت تلك المرة الأولى التي ينتقل فيها العالم الإيطالي الأصلي "بوجينومي ماركوني" من توصيل الصوت لمسافات بعيدة نسبياً بدون استخدام الأسلاك. و في أول جوان 1941م، بدأت خدمات التلفزيون التجاري في الولايات المتحدة في نهاية عام 1942م. حيث بلغ عدد محطات التلفزيون الأمريكية 10 محطات ، من خلال كل هذه التطورات أصبحت وسائل الاتصال الإلكترونية وفق هذا المفهوم هي المنافذ السحرية التي نرى فيها أنفسنا وعالمنا.⁽¹⁾

(1) انمرجع السابق ، ص 102.

II. الخصائص المميزة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بمجموعة من الخصائص:

- تقليص الوقت: أنها تجعل كل الأماكن إلكترونيا متجاورة
- تقليص المكان: أنها تتيح رسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها.
- انقسام المهام الفكرية مع الأدلة: تكون نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام⁽¹⁾.
- قليلة الكلفة والسرعة في نفس الوقت: للحصول على تلك الوثيرة التي تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات.
- الذكاء الاصطناعي : من أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات من حيث تطوير المعرفة وتقوية فرص تدريب المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
- تدريب شبكات الاتصال: أنها تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات الاتصال من أجل تشكيل الشبكات الاتصالية، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين، وكذا منتجي الآلات ،وهذا ما يسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى
- التفاعلية:من خلال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يكون المستقبل والمرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار، وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
- اللاتزامنية: تعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.⁽²⁾

(1) محمد محمد الهادي، مرجع سبق ذكره، ص 155.

(2) جميلة بنريسي: تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الشغل، رسالة ماجستير، معهد العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر،

- اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال ومن الصعب لأي جهة أن تعطل الانترنت على مستوى العالم بأكمله.

- قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.

- قابلية التحرك والحركة: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، من أي مكان عن طريق وسائل الاتصال المتنوعة مثل الحاسب الآلي، والهاتف .

- قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.

- اللامجاهيرية: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات، سواء من شخص واحد إلى شخص آخر، أو من جهة واحدة إلى مجموعات، أي من مجموعة إلى مجموعة.

- الشبوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي.

- العالمية والكونية: وهو المحيط الذي تنتشر فيه هذه التكنولوجيات حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنشر عبر مختلف مناطق العالم.⁽¹⁾

- التفاعلية: وتطلق على هذه السمة بأنها الدرجة التي يكون فيها المشاركون في عملية الاتصال متأثرين بأدوار الآخرين وباستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستها بالممارسة المتبادلة أو التفاعلية، والتفاعلية تعني أن تكون هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد(أ) أن يأخذ فيها موقع الشخص (ب)، ويقوم بأفعاله الاتصالية، المرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت وكذلك المستقبل، ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ " المشاركين " بدلاً من " المصادر " ومثال على ذلك التفاعلية في بعض أنظمة النصوص المتأخرة.

(1) محمود على الدين: تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، دار الرحاب، القاهرة، 2005، ص177.

ينتج عن هذا التفاعل تحكم الدولة في مصادر المعلومات والأخبار، ويصبح الفرد مسؤولاً مسؤولية كاملة في اختيار معلوماته وبرنامجها وذلك وفق اتجاهاته وإمكانياته وقدراته الإدراكية.

-التوجه نحو التصغير: أن تتحول رسائل الاتصال الجماهيرية في ظل الثورة التكنولوجية إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك، فهذا العصر يتميز بكثرة التنقل والتحرك و السكون والثبات، ومن الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة: تلفزيون الحبيب، الهاتف النقال، الحاسوب النقال المزود بطابعة إلكترونية.

- الكونية: هي البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال باعتبارها بيئة عالمية دولية تستطيع المعلومة من خلالها أن تتبع المسارات المعقدة، حيث تعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونياً عبر الحدود الدولية من أقصى مكان بالأرض ، وكذلك تتبع مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم، وباختصار فقد نخص أحد الخبراء سمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في قوله."الخدمات التي أتاحت نتيجة التحول من الصوتي إلى الرقمي، ومن الخاص إلى العام، والمتنوع إلى الكامل، ومن انسلبي أحادي الاتجاه إلى التجاوب ثنائي الاتجاه، ومن الثابت إلى النقال، ومن الشفرة الإنجليزية إلى الشفرة متعددة الاتجاهات".⁽¹⁾



(1) محمد شطاح، قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والإيديولوجيا، دار الهدى، الجزائر، 2006، ص 25.

III. التصنيفات التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

● التكنولوجيا ذات النطاق الواسع: تتمثل في المايكرو تكنولوجيا التي تقوم عن طريق مشروعات ضخمة حيث يقوم بها المخططون والمسؤولون الحكوميون الرسميون، وكذلك الوكالات المعتمدة التي تتولى تلك المشروعات وتوجه مساراتها .

* التكنولوجيا محدودة النطاق: تتمثل في المايكرو تكنولوجيا والتي يقتصر على انتشار السلع الاستهلاكية من خلال القنوات التجارية ، وعليه تجد غيابا واضحا للمخططين وصناع السياسة التكنولوجية، ويصل هذا النوع من التكنولوجيا إلى القطاعات المحلية أو الأقاليم من خلال التجار الذين ينصب اهتمامهم حول بيع هذه العناصر لكثير من الأفراد للحصول على أكبر ربح ممكن.

أن تكنولوجيا المايكرو تشير إلى أعمال كل من "برنارد وبيلتو" ،حيث يحدد "بيلتو" أن التكنولوجيا هي تلك العناصر المادية مثل الراديو،التلفزيون، الدراجات،ماكينات الخياطة، الأدوات المنزلية، ومختلف هذه العناصر هي رخيصة الثمن، صغيرة الحجم، حيث يمكن للأفراد اقتنائها واستخدامها وتشغيلها وصيانتها ويؤكد على أن مثل هذه الخصائص هي عناصر تكنولوجية ليست ذات مغزى للسكان المحليين أو يمكن إهمال دراستها لمعرفة تأثيرها باعتبارها عمليات تغير تكنولوجية ثقافية.

* التكنولوجيا المتقدمة: على الرغم من أن معظم علماء الاقتصاد، والحكومات في غالبية الأقطار النامية يرون بأن التكنولوجيا المتقدمة تعتبر حاسمة للمنافسات العالمية ، فإن بعض الكتب والباحثين يدافعون بل ويحثون حكوماتهم المحلية على عدم تبنيها، وينصحون حكوماتهم على تبني تكنولوجيات جديدة تتلاءم مع الحاجات المحلية و اقتراحها للمناقشة على البلدان التي لديها موارد مالية وقدرة ابتكارية وتكنولوجية كثيفة العمالة ،يمكن أن تنتج سلعا متشابهة من خلال تكنولوجيات جديدة كثيفة لرأس مال وتكون أسعارها تنافسية على النطاق العالمي.⁽¹⁾

فالتكنولوجيا الجديدة هي التكنولوجيا كثيفة رأس المال ،لأن أسعارها تكون مرتفعة جدا نظرا لتكلفة إنتاجها. هذا فضلا عن تعقيدها وشدة تركيبها فهي تعتمد اليوم على المعلومات التي أصبحت

(1)راوية محمد حسن: السلوك في المنظمات ،الدار الجامعية للنشر و التوزيع ، القاهرة ، مصر ،2001،صص65،66.

الآن من أكثر المصادر أهمية في النشاطات الاقتصادية، ويظهر ذلك في نمو عدد كبير من العاملين الذي يزيد على حد تعبير "كليفلاند" إلى أكثر من ثلثي عمال المعلومات، كما أنها نتاج مجتمعي يحصل قيم وعادات وتقاليد التي هي في حد ذاتها ثقافة صعبة ومعقدة.

*** التكنولوجيا السطحية:** حيث يتم نقل التكنولوجيا المتقدمة في الدول النامية على ملاتمة الواقع وظروف تلك البلدان، حيث تتميز التكنولوجيا المتقدمة بشدة التعقيد والتركيب والصيانة.

ومن ثم نجد العديد من الأقطار النامية نفسها تنقل الفرد العادي من وظيفته البسيطة إلى وظيفة دقيقة لا يستطيع العامل معها بخفاء، مما يدعم تعارف الثقافة وظهور المفارقات التاريخية والتكنولوجية.

فنقل التكنولوجيا في صورة معدات وطموحات للاستهلاك يتوحد مع الإنتاج، ولذلك فالأسواق في غرب إفريقيا تستورد سلح المستهلكين التي هي نتاج لتكنولوجيا حديثة، والتي يزداد عليها طلب السكان. مما يؤدي إلى الحكم الكافي للشركات متعددة الجنسيات على التجارة ونشر التكنولوجيا وتأسيس موقع احتكاري بحكم التبعية، فالتكنولوجيا تتجسد في سطحية البلدان التي أصبحت في غياب شبه كامل لجميع مستلزمات التكنولوجيا الوطنية.

*** التكنولوجيا الوسيطة:** لقد أطلق عليها ef. Schumacher اسم تكنولوجيا الوسيطة لكي تدل على أنها فوق التكنولوجيا الأولية للعصور الفيديقية، ولكنها في نفس الوقت تعتبر أبسط وأرخص وأكثر تحررا من خاصية التكنولوجيا الفوقية للأغنياء، ومن ثم يرى بأنها تتميز بمجموعة من المظاهر والخصائص من أهمها البساطة، فهي تساعد على اللامركزية والتناسق مع القوانين الإيكولوجية وتصمم لكي تخدم الكائن البشري بدلا من جعله خادما لها وتعمل على تطوير الصناعات الصغيرة التي تتطلب مايلي:

- يجب أن تنشأ أماكن العمل في نفس أماكن التي يعيش فيها أفراد المجتمع.
- أن أماكن العمل لا تحتاج إلى توظيف الأموال ولا استيراد لكي تعمل. (1)

(1) محمد شطاح : مرجع سبق ذكره، ص 114 و 113.

- أن طرق الإنتاج يجب أن تكون بسيطة جدا كذلك تحتاج إلى المهارة العالية و يكون ذلك في حدود ضيقة.

- كما يجب أن يستخدم الإنتاج المواد الخام المحلية.

كذلك نجد أن المرشدين والنقاد يذهبون إلى الاتفاق جميعا على أن التكنولوجيا الحديثة غير ملائمة للبلدان النامية ، ويوجهون تلك البلدان إلى سبل الخلاص وحل تلك المشاكل من خلال نقل التكنولوجيا الوسيطة باعتبارها أكثر ملائمة لظروفها وإمكاناتها.⁽¹⁾

IV. الأهمية الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقد ساهم التطور العلمي والتكنولوجي في تحقيق رفاهية الأفراد، وكذلك مختلف التطورات التي تحدث باستمرار خاصة تلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وما تبغته من أهمية من ناحية توفير خدمات الاتصال بمختلف أنواعها من جهة ، ومن خدمات التعليم والتثقيف وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمنظمات من جهة أخرى ، حيث جعلت من العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة ، وكذلك تبادل المعلومات في أي وقت وفي أي مكان. وهذا بفضل الأهمية الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال و إلى الانتشار الواسع وسعة التحمل، سواء بالنسبة لعدد الأشخاص المشاركين أو المتصلين أو بالنسبة لحجم المعلومات المنقولة، كما أنها تتسم بسرعة الأداء وسهولة الاستعمال وتنوع الخدمات.

تقوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداة قوية تتجاوز بها الانقسام الإنمائي بين البلدان الغنية والفقيرة ، والإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر، الجوع ، المرض ، الأمية والتدهور البيئي. مما يفسح المجال لتكنولوجيا الاتصال من توصيل منافع اللامم بالقراءة الكتابة التعليم والتدريب إلى المناطق المنعزلة، فمن خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال تمكنت المدارس والجامعات والمستشفيات من الوصول إلى أفضل المعلومات والمعارف المتاحة و الرسائل الخاصة بحل العديد من المشاكل المتعلقة بالأشخاص والمنظمات وغيرها⁽²⁾.

(1) المرجع السابق ، ص 115.

(2) شكري عبد الحميد: تكنولوجيا الاتصال، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1996، ص 82.

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في التنمية الاقتصادية التي تؤدي إلى الثورة الرقمية وكذلك إلى ظهور أشكال جديدة تمامًا من التفاعل الاجتماعي والاقتصادي وقيام مجتمعات جديدة وعلى عكس الثورة الصناعية التي شهدتها القرون الماضية، والتي تمحورت حول قوة تكنولوجيا الاتصالات التي تسمح للأفراد بالوصول إلى المعلومات والمعرفة الموجودة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة تقريبًا، إن قدرة الأفراد على الاتصال وتبادل المعلومات والمعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلمًا ورخاء لجميع سكانه، وهذا إذا ما كان لجميع الأفراد إمكانيات المشاركة للاستفادة من هذه التكنولوجيا.

تمكن تكنولوجيا المعلومات والاتصال الأفراد المهمشين والمعزولين من الاستفادة من وسائل الإعلام التقليدية والحديثة بغض النظر عن نوعهم أو مكان إقامتهم، فهي تساعد على التسوية بين القوة وعلاقات صنع القرار على المستويين المحلي والدولي، وتمكين الأفراد والمجتمعات والبلدان من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكنًا في السابق ويمكن أيضا من المساعدة على تحسين كفاءة الأدوات الأساسية للاقتصاد وذلك من خلال الوصول إلى المعلومات والشفافية⁽¹⁾

(1) المرجع السابق ، ص 83.

V. الوسائل المستخدمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

أولاً : استخدامات الهاتف النقال

1 - ماهية الهاتف النقال

ترجع البدايات الأولى لنقل الرسائل عن بعد إلى ما كان يعرف باسم التلغراف الضوئي على يد "شابي" عام 1793م ، ثم التلغراف الكهربائي "مورس" عام 1837م . فمن خلال التلغراف الكهربائي تم إدخال معايير تقنية قياسية اعتمدت أجديبة مورس كنظام ترميز مشترك يسر ظهور شبكات اتصال نواحية ، بعدما كان التلغراف ، الضوئي يعتمد على شبكة من أعمدة ضوئية معلقة تتابعها ، وبعدما استخرج "غراهام بل" براءة اختراع الهاتف عام 1876م انتشرت أجهزة بسرعة حيث أصبح وبخلاف التلغراف يسمح بالإيصالات بين الخواص .

أما أصول الهاتف اللاسلكي فترجع إلى ظهور المذياع الهاتفي الذي نتج عن تطور التلغرافيا اللاسلكي في أوائل القرن العشرين ، وبعد ظهور أول شبكة اتصالية راديوفونية محدودة عام 1928م في إنجلترا استمر البحث في مجال اللاسلكي لتحسين النوعية و المدى ، حيث تم عام 1948م اكتشاف طريقة جديدة يسرت الاتصال بكل من لديه جهاز خاص ، ثم طورت أنظمة هاتفية وطنية تسمح لعدد محدود من المواطنين الأغنياء الاندفاع بخدماته و ذلك قبل أن تنخفض أسعاره وينتشر جماهيرياً.⁽¹⁾

ومن الأنظمة الرائدة في هذا المجال : مجموعة "طومسون" الفرنسية عام 1958م ثم نظام الهاتفي الأمريكي عام 1978م تلاهما نموذج دول الشمال الأوروبي معتمداً على نظام الهاتف التماثلي المتحرك ، والذي أصبح حينها أول خدمة راديو هاتفية عملياتية خلوية في العالم . بعد ذلك ظهر في بريطانيا النظام الخلوي الشامل (tacs) التفرع عن نظام (amps) تلاه ظهور عدة أنظمة اتصالية هاتفية وطنية مختلفة التقنيات و المعايير الاتصالية ونمط الأجهزة ، مما قلل من فاعلية الاتصالات الدولية . وهو ما دفع بمعظم الدول الأوروبية إلى تكوين لجنة مشتركة عام 1982م كلفت بالعمل على

⁽¹⁾ محمد فتحي عبد الهادي: مقدمة في علم المعلومات، دار غرب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 1984: ص 308.

إنشاء شبكة جديدة للاتصالات اللاسلكية تسمح باعتماد نظام رقمي مشترك و بمعايرة و تقنين تجهيزاته.

في أكتوبر عام 1991م أعلن رسميا عن ظهور النظام الأوروبي الشامل للاتصالات المتحركة الذي لاقى رواجاً كبيراً في مختلف أنحاء العالم منذ عام 1998 م بعدما جهزت شبكته العالمية بأنظمة راديوسياسية بفضل 66 قمراً تغطي جميع مناطق العالم . ونتيجة لذلك انتشرت الهواتف النقالة بكثرة ليتجاوز عددها الحالي المليار وحدة موزعة بشكل متفاوت بين مختلف دول العالم وتأتي في مقدمتها الصين و أمريكا و اليابان، يتوقع أن، خمس، سكر، العالم سيتكلمون، جهازاً للهاتف النقّال مع حلول عام 2006م مقابل شخص واحد من كل عشرة في الوقت الحالي ، وفي أوروبا قد ترتفع النسبة لتتجاوز 100% أي أكثر من هاتف نقال واحد لكل شخص مما ساعد ذلك سهولة و سرعة تبادل البيانات لاسلكيا بين الهواتف النقالة ذات الشاشة الصغيرة ، وخاصة بعدما طور مقياس أويروتوكول التطبيقات اللاسلكية " الواب" وهو شبيه بالبروتوكولات الموجودة في شبكة الانترنت . ومن طرق عمل wap "خدمة الرسالة القصيرة " وهناك تقنيات أخرى الاستخدام المتعدد مثل 'bluetooth' التي تعتمد على تعديل موجات الراديو قصيرة المدى لتبسيط عملية التواصل بين الهواتف النقالة وبينها وبين الانترنت وبينها وبين الوسائط الاتصالية الأخرى داخل وخارج المنزل ، وتقنيات أخرى ذات استخدام الشامل والسريع مثل التي دخلت حيز التسويق عام 2002م ،ولذلك أصبح الهاتف النقّال في تفاعله متعدد الوسائط ينقل النص والصوت والصورة المتحركة و الأخبار وكذا البرامج الإذاعية والتلفزيوني

ومن الابتكارات المهمة في الاتصالات الهاتفية الهاتف الصوتي photo phone أو الهاتف الفيديو vidéophone الذي يستطيع نقل الصورة مثلما ينقل الصوت بسرعة 9700 بـت "bit" في الثانية والجهاز مزود بذاكرة تؤهله لحزن حوالي "30" صورة يمكن استرجاعها عند الحاجة ومشاهدتها على الشاشة أو تطبع على الورق. ⁽¹⁾

فإن خدمات هذا الجهاز تكاد تصل إلى أغلب المؤسسات وذلك لكونه يعمل على النقل الفوري للمعلومات سواء كانت صوتية "Voice" أو بيانية 'Data' أو مرئية Télévision. فهو يعتبر

(1) المرجع السابق، ص 309.

أداة ملائمة لنقل وإستعمال المعلومات بتكاليف منخفضة نسبيا مثل الأسئلة المرجعية، والاستعلام والمعلومات الإدارية، وطلبات تحديد الإعارة.

فهو شكلا مبسطاً من المؤتمرات **Téléconférences** التي تمكن اختصاصي المعلومات من اللقاء بزملائهم للتخطيط والتشاور فيما يتعلق بالمهنة لتوفير نفقات السفر والمصاريف اليومية والوقت أيضا عوضا من ضياع الوقت لحضور المؤتمرات من مكان بعيد. وبصورة عامة هناك طريقتان لاستخدام الهاتف النقال بوصفه وسيلة لنقل المعلومات والأخبار هما:

- الطريقة المباشرة: في الاتصال وتكون بين المؤسسة والمستفيد.
- الطريقة غير المباشرة: وذلك عن طريق ربط الهاتف بتقنية اتصال أخرى إلكترونية أو غير إلكترونية مثل الفاكس أو المحطة الطرفية للحاسب الآلي terminal أو الفيديو تكس Vidéotex أو التيليكس télétex وغيرها من التقنيات الحديثة في الاتصالات.

فالهاتف يعد واحد من أهم مكونات الأسرة الحديثة، وكذلك يعد العمود الفقري للمؤسسات على اختلاف توجهاتها، وتشمل خدمات التليفون الحديثة على مزايا كثيرة بفضل الإمكانيات التكنولوجية التي تتمتع بها ونخص بالذكر تحويل المكالمات التي يتم فيها الإجابة عن المكالمة الآتية من تليفون مشغول إضافة إلى الاتصال الدولي المباشر، وكثرة استعمالها في المكاتب ومراكز المعلومات.

2- مكونات ومجالات استخدام اتهاتف النقال

- إن الهاتف النقال يتكون من مجموعة من المعدات المادية و البرمجيات
- الشاشة: وهي ذات طاقة إستيعابية تتراوح ما بين ثلاثة وخمسة اسطر للكتابة و الصور و الرسوم.
- لوحة المفاتيح: متعددة الوظائف اتصالية ووقائية
- الذاكرة : متعددة الوظائف أيضا التسجيل ، التخزين ، الفهرسة.
- البطارية : القابلة للشحن و التغيير عمرها ما بين 33 ساعة و 450 ساعة ، ووقت تصلب الفعلي متواصل أقصاه ثماني ساعات. (1)

(1) المرجع سابق ، ص 309.

وبعد تطوير الشبكة العالمية للاتصالات اللاسلكية أصبحت الهاتف النقال كوسيلة اتصال متعدد وسريع يستغل في كثير من نواحي حياتنا اليومية العامة و الخاصة .

- المجال التجاري :أصبحت التجارة بواسطة الهاتف النقال مهيمنة كوسيلة تعرف بالتجارة الإلكترونية ،حيث حل محل الكمبيوتر وسيلة اتصال بالأسواق العالمية و إنجاز العمليات التجارية دون التقيد بالمكان و الاستفادة من الخدمات البنكية المصرفية ، كما تستخدمه الشركات الدولية للطيران في تسجيل الحجزات ، وفي تقديم خدمة الاستعلام عن الرحلات و مواعيدها.
- المجال الأمني: يستخدم الهاتف النقال بعد تجهيزه بنظام جديد صمم خصيصا لدوريات الشرطة في الأمن الإقليمي، الأمني و الأمني.
- المجال الصحي: طورت نماذج لتقنيات الاتصال النقال خاص بالأطباء ونظم الرعاية الصحية وخاصة أثناء تنقلاتهم وزياراتهم الميدانية للمرضى ، حيث تتبادل المعلومات ونتائج الفحوصات مع المراكز الصحية وزملاء المهنة.
- المجال التعليمي : قد يستعمل الهاتف النقال في الإرشاد و التعليم خارج المدرسة للصغار والكبار في التعليم الموازي و الرسمي.⁽¹⁾

ثانيا:استخدامات الحاسوب

1- ماهية الحاسوب

ظهر الجيل الأول من الحاسوب عام 1946 على يد كل من "جون موشلي " "ليكارت " ، جولد شيلبي " الذي أدى إلى تكوين أول شركة للحسابات على المستوى التجاري.

وقد ظهر الجيل الثاني من الحاسبات الالكترونية في أوائل الستينيات بعد استخدام عناصر الترانزستور في بناء دوائر الأجهزة الحاسبة كبديل لاستخدام الصمامات المفرغة .

كما أدى استخدام الدوائر الالكترونية إلى ظهور الجيل الثالث من الحاسبات الالكترونية عام 1969م.

⁽¹⁾ المرجع السابق، ص 310.

وصولا إلى ظهور الجيل الرابع من الحاسبات خلال السبعينات بعد أن تطورت الدوائر الإلكترونية المتكاملة بسرعة كبيرة و بعد تطويع للمواد فوق الموصلة وأشياء الموصلات الحرارية. وأخيرا ظهرا لجيل الخامس في بداية الثمانينات ويطلق عليه الحاسب الشخصي حيث يتمتع بصغر الحجم وسهولة والربط من خلال وسائل اتصال عادية مثل والتلفزيون.⁽¹⁾

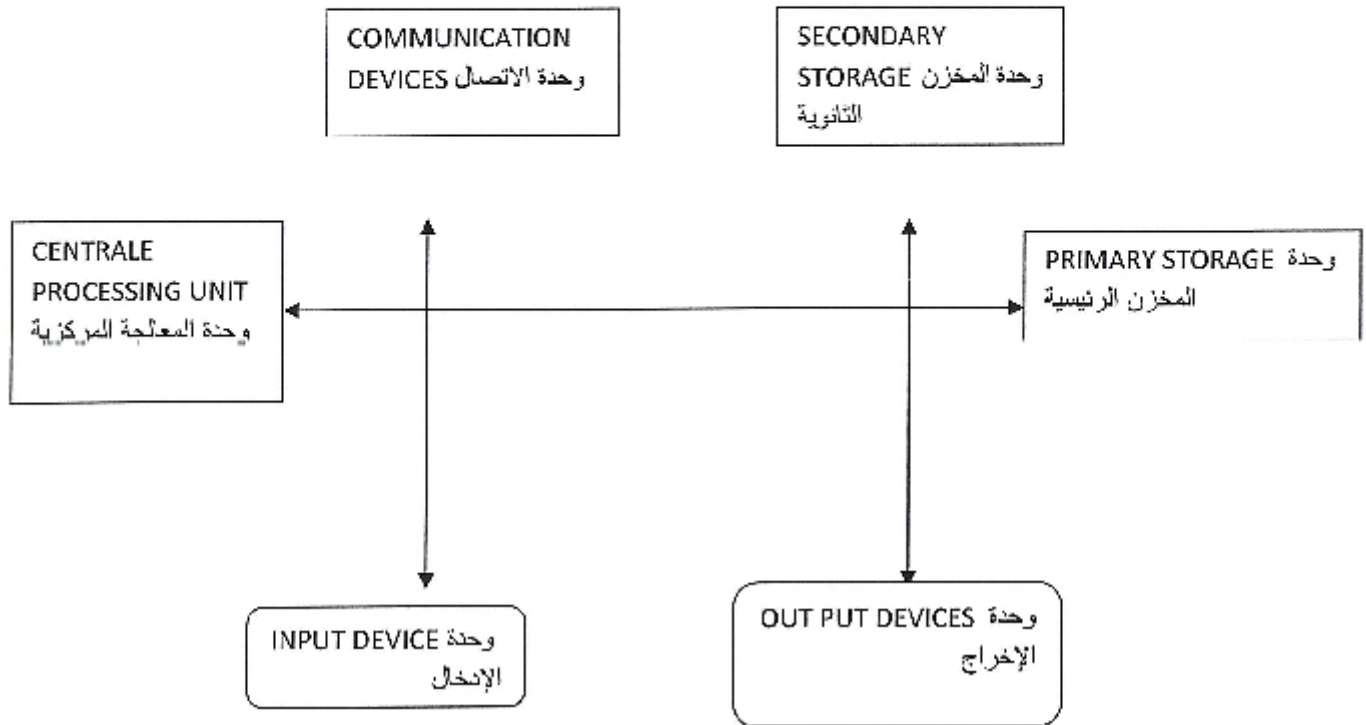
وبناء على هذه السيرة التاريخية للحاسوب يتضح لنا أن الحاسوب هو جهاز إلكتروني يأخذ البيانات كمدخلات حيث يتم تخزينها ومعالجتها حسب الأوامر الصادرة لتنفيذ مهام معينة ثم يتم مخرجها كخروجات وتكون نظام الحاسوب من ستة أجزاء رئيسية موضحة كالآتي⁽²⁾



(1) المرجع سابق، ص 309.

(2) عبد المنعم الميلادي: الإعلام، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية: مصر، 2007، ص 33.

شكل رقم 01 يوضح مكونات الحاسوب



(المصدر : عبد المنعم الميلادي :الإعلام ،مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية مصر، 2007، ص33.)

2- مكونات الحاسوب وخدماته

فالحاسوب يتقبل البيانات والمعلومات بكل أشكالها ، من الرموز كلمات،صور وغيرها، حيث تحول إلى سلسلة من الأشكال الثنائية ويسمى بت ويمثل بالرقم صفر أو واحد. الحاسوب الرقمي يتعامل مباشرة مع BIT الأرقام الثنائية وكل ثمانية أرقام تسمى بايت ويستخدم البايت لخرن الأرقام والرموز و الحروف و الكلمات و الصور وغيرها⁽¹⁾

⁽¹⁾المرجع سابق، ص34.

• وحدة المعالجة المركزية

وحدة المعالجة المركزية هي الجزء الرئيسي للحاسوب حيث يقوم بمعالجة الرموز والأرقام والحروف، وتقوم بالسيطرة على بقية أجزاء الحاسوب. تتكون وحدة المعالجة المركزية من وحدتين أساسيتان هما وحدة المنطق الرياضي ووحدة السيطرة حيث أن وحدة المنطق الرياضي تكون مسؤولة عن المعالجات المنطقية الرئيسية وكذلك المعالجات الرياضية، حيث تقوم بعمليات الجمع والطرح والضرب والقسمة وكل الدوال الرياضية وكذلك تنفيذ العمليات المنطقية على الأرقام والحروف. أما وحدة السيطرة فتكون مسؤولة عن الإدارة والسيطرة على كافة أجزاء الحاسوب الأخرى حيث تقرأ وتخزن البرامج وتسير بقوة أجزاء الحاسوب، تنفيذ البرامج وإتمام المهام المطلوبة.

• وحدة التخزين الرئيسية

تقوم وحدة التخزين الرئيسية بثلاث مهام هي تخزين كل جزء من البرنامج الذي سينفذ وتخزين برنامج نظام التشغيل التي تدبر عمل الحاسوب وكذلك البيانات المستخدمة من البرنامج. وحدة التخزين الداخلية وتدعى ذاكرة الوصول العشوائية حيث تقسم إلى مواقع تخزين تسمى بايت وكل موقع يحتوي على ثمانية بت ويعرف بعنوان وحيد حيث تقاس سعة الذاكرة بعدد العناوين التي تحتويها. تصنع وحدة التخزين الرئيسية من أشباه الموصلات على هيئة دوائر متكاملة بدمج ملايين الترانزستورات بقطعة صغيرة حيث تقفد هذه المعلومات عند إغلاق الحاسوب.

أما الذاكرة الأخرى فتدعى ذاكرة القراءة فقط ولا يمكن الكتابة فيها. ذاكرة القراءة فقط تأتي من المصنع محملة عليها المعلومات وتستخدم لتخزين المعلومات المهمة فيها.

• وحدة التخزين الثانوية

تقوم وحدة التخزين الثانوية بخزن المعلومات والبرامج لفترات طويلة في خارج وحدة التخزين الرئيسية وتشمل أنواع مختلفة منها:

- البطاقات المثقبة : وهي من أقدم أدوات خزن المعلومات إضافة إلى الأشرطة المثقبة لكن المثقبة قدرتها على خزن المعلومات قليلة إضافة إلى بطء استرجاع المعلومات منها وتحتاج إلى ماكينة للثقيب. (1)

(1) مزهر شعبان الحائي، شوقي ناجي جواد : العملية الإدارية و تكنولوجيا المعلومات ، إثناء للنشر و التوزيع ، عمان الأردن 2007، ص 133.

- الأشرطة: وهي أداة قديمة لحزن المعلومات والبرامج وتمتاز برخص ثمنها، إلا أن سرعة استرجاع المعلومات منها تكون بطيئة وعلى شكل تتابعي .

- الأقراص الممغنطة : وهي أداة سهلة لحزن المعلومات والبرامج حيث توفر سرعة عالية وقدرة مناسبة في الوصول إلى المعلومات، وقد تطورت بشكل كبير. ومن أنواع الأقراص الممغنطة هو القرص المرن الذي يمتاز بسهولة نقله والتعامل معه، إلا أن سعة خزنه تكون نوعاً ما قليلة، النوع الآخر هو القرص الصلب الذي يمتاز بسرعه العاليه في الوصول إلى المعلومات وكذلك سعته التخزينية العاليه.

- الأقراص الصوتية أو المكسره: وهي أداة حديثة لحزن المعلومات والبرامج، وبمناز بقدرتها على حزن كمية كبيرة من المعلومات إضافة إلى سهولة التعامل معها وأما الأنواع الحديثة منها فلها القابلية على القراءة والكتابة للمعلومات بكل ما يستطيع القرص المكتنز الواحد تخزين كمية كبيرة من المعلومات تصل إلى 700 مليون بايت أي أن القرص الواحد له القابلية على تخزين عدد كبير من الكتب والمجلدات.

- الأقراص الفيديوية الرقمية :وهي أداة حديثة لحزن المعلومات والبرامج، عبارة عن أقراص ضوئية تمتاز بقدرتها الهائلة لحزن البيانات تصل إلى 4700 مليون بايت وتستخدم بشكل رئيسي لحزن البرامج والصور التلفزيونية.

- الذاكرة السريعة المتنقلة :وهي أداة حديثة لحزن المعلومات تمتاز بسهولة استخدامها وصغر حجمها ومهولة ربطها مع الحاسوب، إضافة إلى سرعة نقل المعلومات ودقة المحافظة عليها وكذلك فإن سعتها الخزينية بدأت تزداد في الآونة الأخيرة حيث تصل إلى 4000 مليون بايت⁽¹⁾ .

* وحدات الاتصالات

وتمثل هذه الوحدة كل الأجزاء المتعلقة بمعدات نقل الإشارات والمعلومات بين أجزاء ووحدات الحاسوب المختلفة وهي كذلك مسؤولة عن السيطرة عن مرور المعلومات بين الحاسوب من جهة وبين شبكة الاتصال من جهة أخرى وتقوم بالموافقة بينهما.

(1) عامر قندلجي : البحث العلمي و استخدام مصادر المعلومات التقليدية و الإلكترونية ، دار اليازوري ، عمان الأردن ،ص

• وحدات الإدخال

وحدات أو أدوات إدخال المعلومات وتقوم باستلام المعلومات وتحولها إلى شكل مفهوم من قبل الحاسوب لكي يقوم بمعالجتها حسب الأوامر الخاصة بذلك وتشمل أنواع مختلفة منها:

- لوحة المفاتيح : تقوم لوحة المفاتيح بتحويل الحروف والأرقام والرموز إلى إشارات مفهومة من قبل الحاسوب بعد ترجمة هذه الإشارات إلى الشفرة العالمية ، وتوجد أنواع وأشكال مختلفة من لوحات المفاتيح.

- الفأرة: وهي عبارة عن جهاز صغير يسهل عملية السيطرة يستخدم لإدخال المعلومات إلى الحاسوب ويعمل عن طريق حركة المؤشر على شاشة الحاسوب وله أهمية كبيرة في التعامل مع الأشكال والرسومات.

- المساح الضوئي: الذي يقوم بتحويل المعلومات الرسومات إلى صور الكترونية حيث تخزن وتحلل بواسطة برامج خاصة، ويمتاز هذا الجهاز بسهولة الاستخدام وسرعة إدخال المعلومات حيث يستخدم لإدخال و أرشفة الخرائط والمخطوطات والكتب بدلا من إعادة عملها وطباعتها من جديد.

* وحدات الإخراج

وحدات أو أدوات إخراج المعلومات تقوم بعرض إظهار المعلومات بعد معالجتها من قبل الحاسوب وتشمل أنواع مختلفة منها:

-الشاشة: تعتبر شاشة الحاسوب من أفضل الوسائل المستخدمة لعرض وإظهار المعلومات حيث تعتمد على شدة الضوء في عرض البيانات. ويوجد نوعان من شاشات العرض هما الشاشة الكاثودية والشاشة المسطحة ولقد تطورت الشاشات بأشكالها وأنواعها وموصفاتها المختلفة. (1)

-الطابعة: وهي أداة لإخراج المعلومات على الشكل الورقي وهناك أنواع مختلفة من الطابعات حسب دقتها وسرعة إخراج المعلومات ونوعية الأحبار المستخدمة فيها لا ومنها النقطية وذات الحبر السائل

(1) مزهر شعبان العائلي، مشوقي ناجي، جواد : مرجع سبق ذكره، ص 145.

والتيزرية، لقد تطورت الطابعات بشكل كبير جدا حيث ظهرت أنواع حديثة منها تمتاز بسرعتها الكبيرة والكفاءة العالية في عملها.

- إخراج الصوت ' مكبر الصوت': وهي أداة لتحويل البيانات إلى إشارات صوتية مسموعة حيث يتم إخراجها عن طريق الصوت.

-الرسومات:وهي وسيلة لإخراج الرسومات الكبيرة والخرائط وتحويلها على ورق من الحجم الكبير.

تصنف أنظمة الحواسيب عند ربط مجموعة من الحواسيب مع بعضها البعض لعمل نظام متكامل يوفر كفاءة عالية في العمل و هذه الأنظمة تصنف كما يلي:

- نظام المعالج الموزع: هي مجموعة من الحواسيب الشخصية التي تربط مع بعضها البعض بشبكة لأداء معظم وظائف المعالجات حيث توزع الأعمال و المهام على كل المعالجات المترابطة.

- نظام المعالج المركزي: هذا النظام يوضح بأن جميع العمليات و المهام تنفذ في حاسوب مركزي واحد.

- نظام الخادم - الزبون:هذا النظام يقع ضمن نظام المعالج الموزع حيث يتم تقاسم الأعمال و المهام بين الخادم الرئيسي و المستخدمين لتأدية المهام المطلوبة ويقوم الخادم بتلبية طلبات المستخدمين و تجهيزهم بالخدمة المطلوبة. (1)

- نظام حواسيب الشبكة: هذا النظام يتضمن مجموعة من الحواسيب الشخصية و يكون فيها الحد الأدنى من الذاكرة و التخزن و قدرة المعالج و أنها مصممة لكي تعمل على الشبكة حيث أن المستخدمين يستطيعون تحميل أي من البرامج التي يحتاجونها من الحاسوب المركزي عبر الانترنت.

- نظام الربط نقطة إلى نقطة: هذا النظام يقع المعالج الموزع حيث تكون قدرة المعالجة موجودة عند المستخدمين و ربط هذه الحواسيب مع بعضها البعض يؤدي إلى المشاركة في أداء المعالجات والمهام و كذلك المشاركة في السعة التخزينية.

(1) مراد شليباية : مكونات الحاسوب، «دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان الأردن، 2007، صص 255، 256.

- نظام الربط الشبكي: هذا النظام ينتمي إلى النظام السابق ويستخدم برامج خاصة يتم من خلالها تجزئة المهام إلى أجزاء صغيرة و التي يمكن معالجتها على الأجهزة التخزينية المختلفة.

ثالثا :استخدامات الأقمار الصناعية

1- ماهية الأقمار الصناعية

إنها في الحقيقة ليست وسيلة اتصال عادية مثل باقي الوسائل كالبرامج التلفزيونية و الإذاعية والمكالمات الهاتفية ، حيث أن وظيفة الأقمار الصناعية هي امتلاك الشارة أو الموجات الصاعدة للبرنامج التلفزيوني أو إذاعي . إن مكالمة الهاتفية أو رسالة إعلامية من محطات الأرضية ، ثم تتغير تردداتها و تضخيمها حوالي عشرة ملايين مرة بفضل محطة تقوية داخلية تسمى المحول ،وقبل إرسالها مرة ثانية إلى محطات الأرضية التي تعتبر التجهيز الضروري الأساسي المكمل لها . ومنها إلى المحطة الإرسال التلفزيوني فهوائيات الاستقبال المنزلية ، حيث تكون مجهزة بالبارابولات في حالة بث مباشرة فتأخذ هذه الإشارات أو الموصلات أشكال عديدة تتميز بعدم اتحائها مع تغيرات الطبقات الجوية وتقوس الأرض ، ولا تتأثر قوتها إلا بحدى ارتفاع القمر الصناعي نفسه عن الأرض و اقترابه من القطبين الشمالي و الجنوبي نتيجة قوة الجاذبية الأرضية ، ولذلك قوة دفعة تبعا لقوة الجاذبية حتى تحافظ على مداره . فالأقمار التي تكون في مدار قريب من سطح الأرض، يجب أن تتحرك بسرعة أكبر من التي تكون على مدارات أبعد وتستخدم بعض الأقمار هوائيات مركزة لتخصيص منطقة صغيرة بشاراتها النازلة ، بينما يستخدم البعض الآخر هوائيات تسمح بتغطية جغرافية واسعة تصل إلى ثلث مساحة الكرة الأرضية.⁽¹⁾

فكان استخدام الأول للقمر الصناعي *early bird* في المجال التجاري "الهاتف و التلفزيون" عام 1965م تحت اسم "إنتلستات الأول ' ، عمل هذا القمر الذي يمثل الجبل الأول حوالي ثمانية عشر شهرا في إرسال و استقبال الشارات بين الولايات المتحدة الأمريكية و فرنسا وإنجلترا عام 1967م حيث دعمه "إنتلستات الثاني " . الذي أرسل فوق المحيط الهادي ليربط أمريكا الشمالية بآسيا و أوروبا

(1)تخصيل دليو : مدخل إلى الاتصال الجماهيري ، مخبر علم الاجتماع و الاتصال ، جامعة منقري ، قسنطينة ،الجزائر ،

وفي هذه الفترة دعم عمل هذه الأقمار الصناعية بالجيل الثاني من محطات الأرضية ، والتي طرأ عليها الكثير من التحسينات التقنية 'حركتها كانت ثابتة ، صغر حجمها' .

أما الجيل الثالث من الأقمار الصناعية ' إنتلستات الثالث ' فقد بدأ العمل عام 1968م وتحمل العبء الأكبر عن سابقه ، حيث كان يتمتع بطاقة أكبر 1200 دائرة صوتية أي ما يعادل أربع إشارات تلفزيونية وتغطية واسعة شملت كل الكرة الأرضية ، ثم تلاه الجيل الرابع من 1971م إلى 1980م ليزيد من مقدارها على نقل المعلومات . وفي عام 1981م أطلق الجيل الخامس الذي كان يتكون من خمسة أقمار صناعية ، و بعد عامين أطلق الحبار الخامس المعدل الذي كان يضم ستة أقمار صناعية أكثر تطورا من سابقتها ، حيث كان هناك تطور هائل في مجال التقني و التكنولوجي الذي يحدث من جيل إلى جيل و المتمثل في زيادة قدرة البث ، تعدد الدوائر الصوتية ، تحسين العمر المتوقع ، زيادة التيارات التلفزيونية و انخفاض تكلفتها السنوية.

2- مجالات الأقمار الصناعية

إن استعمال الأقمار الصناعية لا يقتصر على الاتصال التلفزيوني بل تعداه لمجالات أخرى شملت تطبيقات متنوعة ، فالعدد الكبير للأقمار الصناعية و إمكانياتها التكنولوجية العالية مكنها من مسح الكرة الأرضية مرتين يوميا ، ومن إرسال إشارات مضخمة أو مركزة محددة و معلومات دقيقة وفورية لأجهزة الاستقبال الأرضية ، ووسع من دائرة استعمالها الراديو و الهاتف و النقيب عن الثروات و حتى حركة المرور و المواصلات بدقة تقارب المتر الواحد ، و يعتبر نظام ال 'gps' الأمريكي 'galileo' والأوروبي بثلاثين قمرا لكل منهما الأكثر تطورا في هذا المجال ، وعلى العموم يمكن تلخيص أهم استعمالات الأقمار الصناعية فيما يأتي : (1)

- التلفزيون و الراديو : يستعمل القمر الصناعي في النقل التلفزيوني المباشر للأحداث التي لها سمة دولية كالمؤتمرات الدولية و غزو الفضاء و نقل النورات الألبية و الأعياد و الشعائر الدينية . غير أن الملاحظ أن هذا الاستعمال المناسبي كان اليوم شبه عادي و عاما بال ملازما لبعض القنوات التلفزيونية كإرسال المباشر بواسطة الأقمار 'dbe' ، بإضافة طبعا إلى

(1) المرجع السابق ، ص 127

الاستعمالين الكلاسيكيين التمثيل في نقل البرامج من مركز إنتاجي إلى آخر و، ونقل البرامج إنتاج وبت الذي يوزعها بدوره على المشاهدين ، وذلك مقابل الإرسال بواسطة الكابلات والألياف البصرية و بالطبع فإن ما قيل عن الأقمار الصناعية كدعامة نقل وبت بالصوت الصورة ، فتنطبق على الراديو في المجال السمعي و خاصة بعدما أصبح بثه رقميا و تعددت قنواته.

- الاتصال الهاتفي: لقد سهل القمر الصناعي الاستعمال الهاتفي بين الدول المشتركة ، وذلك ابتداء من عام 1968م. حيث أصبح الاتصال الهاتفي مؤخرا فوريا ، قليل لتكلفة ، عديم الاضطرابات و التشويش ، متنقلا و متعدد الخدمات.
- الخدمات البريدية الإلكترونية و المعلوماتية : لقد مكن استعمال الأقمار الصناعية من تحسين أداء إيصال الجوالات البريدية و تبادل الرسائل الإلكترونية كالفاكسات و التلكسات وجميع الخدمات التي تتيحها شبكة الانترنت التفاعلية.
- الخدمة التجارية وإدارة الأعمال و الصناعات : سهلت الأقمار الصناعية الخدمات لشركات الطيران الدولية و الملاحة البحرية و البرية ، وذلك بمدّها بيانات حية عن الأرصاد الجوية وخرائطها ، وتسهيل عملية الحجز وغيرها . كما استخدمت لإدارة الأعمال و الصناعات بما توفره من سرعة توزيع للوثائق و نقل البيانات وعقد للمؤتمرات عن بعد .
- التنقيب عن الثروات : تمكن الأقمار الصناعية من تحديد أماكن الثروات المعدنية الموجودة في باطن الأرض أو في قعر البحار ، وكذلك من معرفة الأماكن الأكثر ملائمة للزراعة عموما . فهي تعوض في أعماق الأرض عن طريق الاستشعار عن بعد الذي يستقبل ويسجل الانعكاسات الإشعاعية : الحرارة ، ضوء ، صوت ، ضغط ، مغناطيس المنبعثة من الظواهر الأرضية بواسطة أجهزة حساسة ، وينتج هذا التسجيل المتعدد الأطياف صوراً في الأطياف المرئية و غير المرئية " تحت الحمراء القريبة " للمكان نفسه في الوقت ذاته ، وبعد إرسال هذه الصور الطيفية إلى الأرض تحول إلى صور رقمية لتحلل وتعالج معلوماتها. (1)

(1) المرجع السابق ، ص 128

- الأهداف العسكرية : يسهل القمر الصناعي عملية التجسس الفضائي بالنقاط الصور و بثها فوراً قبل وأثناء وبعد العمليات الحربية ، كما يستعمل نظم الاستشعار كنظم الإنذار المباشر المبكر ضد احتمال الهجوم مباغت من طرف العدو .
- الدراسات البيئية :ترصد الأقمار الصناعية التصحر وتدرس تلوث الهواء و المياه ، كما تجمع المعلومات الضرورية عن الموارد الطبيعية و الغطاء النباتي و القشرة الأرضية و الغلاف الجوي .
- الدراسات الفلكية : تحمل الأقمار الصناعية على متنها طلسكوبات هيبار كوس ، إيراس ، هابل لرصد ووصف وقياس أبعاد الشمس و السحب بين النجمية ، النجوم و المجرات في أعماق الكون و أطراف البعيدة. (1)

رابعاً : استخدامات الانترنت

1- ماهية الانترنت

إن مولدها الرسمي كان ذات طابع عسكري ، حيث ارتبط اسمها الأول " الأرضيت عن استعمالها "الكابلي" في حالة الحرب بواسطة شبكة من الألياف لضمان استمرار الاتصال حتى في حالة تدمير أو تعطيل بعض عناصر شبكة الاتصال و من ثم نقل المعلومات إلى مراكز حواسيبها التي لم تتأثر بالعمليات العسكرية ؛ وقد تطورت خارج الشبكة العمومية للهاتف لضمان تبادل المعلومات و المصادر الوثائقية في سرية ، ومن حالة انقطاع الهاتف العادي .

بدأ المشروع في سبتمبر 1969م بحاسوبين ثم بأربعة مع نهاية نفس السنة لعميم التجارب بعد ذلك من خلال شبكة متعددة الآلات تربط بين الحواسيب الموجودة بمراطر أبحاث متباعدة بغرض تبادل الإلكتروني والمعلومات.(2)

في عام 1973م قدمت مجموعة من الباحثين الخطوط العريضة لمحرك الانترنت الحالي الذي أصبح يسمح بالاتصالات اللاسلكية أيضاً ، وهو ما يعرف لاحقاً باسم " بروتوكولات "الاتصال التي تقوم على مجموعة من قواعد و أوامر تسمح بنقل المعلومات ، ولقد تقرر في السنة نفسها منح

(1) المرجع السابق ،ص:128.

(2) محمد أحمد قبيعة : تطبيقات الانترنت مشروع كامل و نموذج عملية ، دار الراتب الجامعية ، بيروت ، لبنان ، ص:1.

سلسلة رقمية متميزة تدعى بعنوان "i p" لكل جهاز مرتبط بالشبكة ، وشاع مع ذلك استعمال مصطلح الاتصال المضمون . وستير نظام العناوين هذا مؤسسة *number assigned internet authority* التي تمولها وتشرف عليها الحكومة الأمريكية ، وبعد تبني شبكة " الأرنيت " بروتوكولات الاتصال عام 1983م انقسمت إلى شبكتين "الأرنيت " للاستخدامات المدنية و "المينت " للاستخدامات العسكرية للمعلوم أن عشرية السبعينات عرفت شبكات أخرى طورتها منظمات حكومية أمريكية مثل وكالة الفضاء الأمريكية *nasa* و المؤسسة الوطنية للعلوم.

ولقد تسيرت هذه الأخيرة بشبكاتها التي كانت تتوفر على إمكانيات سالية ضخمة ، ولأقت نجاحا كبيرا نتيجة حجم وسرعة خدماتها الاتصالية مما جعلها بعد أقل من عشرية من الزمن رائدة هذا المجال حيث ارتبطت بها معظم الشبكات العاملة آنذاك.

في أوائل السبعينات حلت شبكة " الأرنيت " بعدما غادرها معظم مستخدميها لصالح *n.f.s.net* بعدها اتخذت هذه الأخيرة اسم إنترنت ، وهو مصطلح ركب أصلا من كلمتي *interconnection* معناها الشبكة المترابطة ، وبعدها قامت العديد من الدول و المؤسسات ببناء شبكات خاصة بها تم ربطها بشبكة إنترنت في الولايات المتحدة الأمريكية فاكتملت بذلك طابعها العالمي.

لقد لاقت شبكة الانترنت إقبالا واسعا إذا قدر عام 2005م عدد المواقع على شبكة العالمية بأزيد من 70 مليون موقع وجوالي 900 مليون مستخدم علما بأن هذه الأعداد في تزايد مستمر ، وقد أدى ارتفاع عدد مستخدمي الانترنت ازدياد المعدل القياسي لنقل المعلومات و خاصة عن طريق الخطوط المرصعة إلى انخفاض تكلفة الاتصال بإنترنت في معظم مناطق العالم بل ومجانيته في بعض المناطق. (1)

ومعلوم أن أعلى نسبة لاستخدام الانترنت توجد في دول شمال أوروبا ، حيث تقارب في بعضها السبعين في المائة بينما هي أقل في دول مثل الولايات المتحدة الأمريكية 59.1 % ، واليابان 44.1 % ، وأما في العالم العربي ففرغم ارتفاع عدد مستخدمي الانترنت في بعض الدول مثل "الإمارات العربية" فإنه على معلوم لا تزال متواضعا جدا ، حيث بلغ عام 2005م نسبة 70.3 % ، أي أقل من 12 مليون مستخدم عربي ، وأما نسبة تواجد المحتوى العربي فهي أقل من ذلك بكثير 2%

(1) المرجع السابق ، ص 77.

مقابل أزيد من 75 % للغة الإنجليزية ، ولذلك يعتبر العلم العربي من المناطق الأقل حظا من الثروة الرقمية ، وقد يعود ذلك إلى خلق البنية التحتية و التطبيقات الخدمية العامة و الخاصة ، وكذا محدودية المحتوى العربي خصوصا و أخيرا عدم مواكبة التشريعات الرسمية لمستلزمات من هذه الثروة الرقمية.

وفيما يخص الجزائر فهي تواجه أساس صعوبات مالية و تقنية نموذجية أدت إلى ضعف إلى شبكة الهاتف الثابت نسبة امتلاك الحواسيب المنزلية بنية الاتصال التحتية المحتويات المحلية ، المواقع و الموزعين المحليين لكنها ويخالف بعض جيرانها لا تعاني عموما من مشكلة الرقابة على المحتويات الإلكترونية.

2- مميزات الانترنت

أنها تتجاوز الحدود وسرعة التفاعل مع الرؤى الأخرى والاطلاع عليها، وانخفاض تكلفة التعاظم مع عدة وسائل إعلام مختلفة. إلا أن ثمة خصائص لا يمكن لأية وسيلة أخرى أن تشاركها فيها مثل.

***التفاعلية:** فمن أهم خصائص هذه الوسيلة أنها تتسم بطابع التفاعل الذي يمكن أن يربط المستخدم بمنتج المحتوى ومحرره، بما يجعل نوع من التواصل الذي يجعل الزائر موجها للمادة User التحريرية ومعلق عليها لمناقشتها ، ولا يقف فقط موقف الملتقى السلبي من هذا المحتوى. بل يتجلى في عدة أمور تطبيقية أهمها إعطاء الاهتمام الكافي لاهتمامات المستخدم ومشاكله الحقيقية، ومن ثم تطوير آلية للوقوف على ما يريده الجمهور، باتجاه تلبية الاحتياجات الحقيقية الإنمائية لهذا الجمهور ومعالجة مشكلات حيات بالإضافة إلى إنشاء مساحة تواصل ما بين منتج المحتوى ومستهلكه عبر قنوات مثل *discussion boards* ومساحات الحوار *web master* ليريد المتخصص للصفحات ويريد عموم الموقع بالإضافة لما اعتمدت عليه الشبكة من آليات الاستيانات الدورية، واعتبارا لذلك كانت تستخدم دوريا في العملية التخطيطية ، وهو ما جعل عملية إنتاج المحتوى عملية جدلية، بين منتج المحتوى ومستقبله أو متلقيه. (1)

(1) المرجع سابق ، ص 18

*الوسائط المتعددة: بمعنى عن تجميع كل الوسائط الاتصالية والإعلامية المختلفة، وهي أداة جديدة وفريدة في خصائصها، حيث يمكن أن تقرن المعلومة النصية التي تقرأ أنه لا بد من إنتاجها خصيصا لمواجهة حدث أو قضية ما. مع إمكان تدعيمها بملف صوتي أو ملف فيديو أو ملف توضيحي فلا شيء فضلا عن الحدود غير المتناهية في التعامل مع الصورة بتقنياتها المهنية الإعلامية المختلفة.

*القدرة التخزينية العالية: تتميز الانترنت بكثير من وسائط الإعلام و بالقدرة العالية على تخزين المحتوى وأرشفته، في الوقت الذي من خلاله يمكن التعاطي مع المادة التي سبق إنتاجها، باعتبارها تمثل عمقا استراتيجيا من معلومات للزائر الذي يكتفي بالأحداث التي تهتمه عبر تغطية هذه الأحداث فقط، بل نزوده بقاعدة معلوماتية تحليلية ومكاملة حول تلك الأحداث التي تربط فيما يتعلق بالمحتوى موضوع المعالجة مع الاستعانة في هذا الصدد بآلية الارتباط المتشعبي.

*قدرة الزائر على الاختيار من بين بدائل باللغة الضخامة: انطلاقا من أن الانترنت هي تجمع عدد ضخم جدا من المواقع التي تقدم كافة أنواع وأشكال المحتوى وهذا ما يمثل تحديا بالغ الأهمية، فما لم تكن الشبكة قادرة على تقديم محتوى يتسم بالتميز والمصدقية واستيعاب الأطروحات الأخرى والالتزام في نفس الوقت بغاية الموقع فالنتيجة الحتمية لن تكون سوى ضغطة من الزر من قبل المستخدم تنقله من الشبكة إلى غيرها من المواقع. ولهذا يتحرى فريق العمل في الشبكة مواصفات من قبل المصدقية والإبهار والفعالية واستيعاب الأطروحات الأخرى والتجديد في العرض والتجديد في الأفكار بما يخرج بالشبكة لصالح أفق أكثر رحابة، نتيجة للأبعاد الإعلامية للانترنت. المعروف إن سنة واحدة من عصر شبكة الانترنت تساوي سنوات من العمر الزمني الأرضي لغيرها من وسائل الإعلام والمقصود بهذا أن الانترنت تتطور بسرعة كبيرة ولا يمر شهر أو بضعة أشهر إلا ويحدث تطور نوعي في طريقة عمل هذه الشبكة العنكبوتية جنبا إلى جنب مع التطورات الكمية البسيطة المتراكمة بها. وخلال عقدين من استخدام هذه الشبكة الأغراض العسكرية تطورت الانترنت تطورا كبيرا.

ومنذ تلك اللحظة التاريخية دخلت فيها الانترنت عالم البث المتاح للجميع من بوابة مؤتمر "العالم يريد أن يتواصل" الذي عقد في العاصمة الأمريكية واشنطن في 1972، وبدأ العمل على تطوير تقنية تسمح بالاستخدام التجاري لهذه الشبكة، ومنذ ذلك الحين تواصل الإعلام بحقل معرفي

(1) المرجع السابق، ص 17.

اجتماعي مع الانترنت تعتبر من أهم العلوم الإنسانية التي تدفعه بفعاليتها الإنسانية، وتناولت التطورات والثورات ليحدث بذلك التأثير لتغيرات الانترنت على وضع وسائل الإعلام ومستقبلاتها الفنية والاقتصادية.

3- تطورات استخدامات الانترنت

«ما بعد التفاعلية»: من أهم التطورات النوعية التي شاهدها الانترنت حالة ما بعد التفاعلية أو هو مفهوم اصطلاحي يتصف بتلك المراحل الجديدة التي ولجت إليها شبكة *Pasinteractivity* وإن كانت إرهاباصاتها web3.0 و web 2. الانترنت منذ عام 2006 اعتمادا على ما أضافته إليها تقنيات.

قد بدأت تتطور مع بداية الألفية الثالثة و المصطلح يعني تجاوز تلك المرحلة التفاعلية من مراحل الانترنت، التي قدمت على علاقة محدودة ما بين منتج المحتوى ومستهلكه باتجاه مرحلة جديدة أمكن فيها لكل متصفح الانترنت «و أن يكونوا بمثابة مرسلتي المادة الإعلامية ومستقبلها في آن واحد، أي أن الانترنت كوسيلة إعلامية صارت تعبر عن تدفق المحتوى الإعلامي في اتجاهين أو أنه أصبح بعد ما كان الغالب عليه هو تدفق المحتوى في اتجاه واحد *many to many* تلك الحالة التي تجاوزت فيها التفاعلية لصالح المشاركة المباشرة من متصفح الانترنت في *One to many* في إنتاج وتقديم محتوى هذه الشبكة العنكبوتية هي ما سنعرفه اليوم وتاريخنا باسم "الانترنت ما بعد التفاعلية" ويتأسس هذا المصطلح على مجموعة من التطورات في البنية التحتية.

«الانفوميديا والتقارب الإعلامي»: هي ظواهر التطور في البنية التحتية للانترنت اليوم ما يطلق عليه الخبراء اسم الانفوميديا والتقارب الإعلامي يقوم المرحلة التي نعيشها اليوم من مراحل الظاهرة الإعلامية أنه لم تعد شمة فوارق بين وسائل الإعلام ووسائل الاتصال، ولم يعد شمة انفصال بين وسائل الاتصال، وبالنظر إلى التلفزيون نجده يستخدم الدردشة والاتصال وهو ما يعرف بالتلفزيون التفاعلي وبالعكس صار الهاتف يستخدم كوسيلة إعلامية عبر رسائل المليميديا وخدمة التليفزيون الجوال الذي عززت تطبيقاته العالم غير أن ذلك رهن الجبل الثالث من أجهزة الهاتف النقال.⁽¹⁾

(1) هارون منصور : مرجع سبق ذكره ص 174.

كما أن الحاسوب اليوم يتصل بمنتهى اليسر بالتلفزيون و الراديو والهاتف النقال والانترنت والتلفزيون به إمكانات التواصل مع الانترنت ويمكن تلاقي الناس مع بعضهم حتى لو كان بعضهم يستخدم الانترنت أو يستخدم الهاتف النقال للدرشة النصية. كما يمكن تزويده بخواص الشبكات اللاسلكية المحدودة ،المغلقة بضغطه على زمن حاسوب يتمكن من الاتصال بأي حاسوب أو جهاز اتصال موجود على سطح الكوكب ضمن خدمة دولية مضمونة بضوابط الجودة كما صار بالإمكان أن يغطي مراسل حدث ما ثم يرسله إلى موقعه عبر الانترنت مباشرة طالما توفرت تجهيزات لذلك.

*الجيل الثاني للانترنت : وهي يشر مصطلح web 2.0 بجيل ثاني هو من المجتمعات المبنية على أساس الويب وخدمات الاستضافة المرتبطة بها بالإضافة إلى مواقع التشبيك الاجتماعي مواقع الميكي ، وأسلوب ويكي لقواعد البيانات ، وإدارة محتوى و قواعد بيانات الفهرسة الالكترونية.

وتقوم فلسفة web 2.0 فقط على اعتبار إن الانترنت هي منحة نشر لتشبيك في الأساس ، وليس مستودع نشر فقط بل تجاوز ذلك عدة مكونات أخرى لرؤيتها وأهمها إن البيانات هي التي تقود إلى عملية التحديد و بناء قالب المنحة الجديدة في الوقت الذي يملك فيها المستخدم البيانات ويتحكم فيها.

كما أن الابتكار والتجديد داخل كل حزمة نظم والمواقع العاملة بها ينجم عن نوع من التشارك المقصود بين مجموعة كبيرة من مطورين البرامج المنتشرين في أنحاء العالم مع اتسامهم بدرجة عالية من الاستقلالية في عملهم بدون تبعية مؤسسة ويرتبط بهذا النموذج من نماذج العمل وجود مفهوم مبسط للمشروعات الاقتصادية، والتي تمل هذه الحركة وتقوم تلك المشروعات على أساس الاستفادة من المحتوى وأمن الخدمات التي تحملها المواقع.

كما أن هذه المواقع تعتمد على مجموعة من البرامج تزود بها زوار الموقع باعتبارها دوما النسخة المبدئية والتي تضل مبدئية مهما تطورت ،وهذا ما يعني أن مستخدمي هذه المواقع لن يجدوا حاجة لشراء أي برنامج ،كما أن البرامج التي تستخدم في هذا الصدد تجد ربحها من خلال اتساع نطاق العمل بها خارج الدائرة الفردية للمنظمات الاقتصادية والتطوعية والحكومية. (1)

(1) المرجع السابق ، ص 134..

*الجيل الثالث للانترنت: الذي يقوم يتداول المعنيون بالبنية التحتية للانترنت يطلق لتوصيف مختلف أجيال المستخدمة الويب و التفاعل في إطارها على أصعدة مختلفة على رأسها عملية تحويل WWW إلى قاعدة بيانات هائلة ،وتلك ليست سوى خطوة باتجاه تنظيم قدرة التطبيقات الحاسوبية المختلفة ،وكذلك الذكاء الاصطناعي الذي يعمل على الوصول للمحتوى على الانترنت التي تصل وفرته لدرجة السيولة التي تعيق سهولة الوصول لمحتوى ذي خصائص نوعية، هذا بالإضافة لما في ذلك من إمكانيات تسويقية عالية.(1)

خامسا: استخدامات البريد الالكتروني

1- ماهية البريد الالكتروني

يعتبر البريد الالكتروني أكثر تطبيقات الانترنت شيوعا فهو وسيلة اتصالية أقل تكلفة من الفاكس سواء تتم إرسال الرسالة إلى الولايات المتحدة أو إلى الصين أو إلى أي استخدام آخر، فلا يدفع المرسل سوى تكلفة ربطه بالشبكة فقط، هذا بالإضافة إلى إمكانية إرسال الرسائل في أي وقت على مدار 24 ساعة . (2)

فهو لديه القوة على مواجهة الانترنت وبواسطته يمكن للمستعمل أن يبعث برسالة مكتوبة في ثوان إلى صندوق البريد الإلكتروني المتوفر على الشبكة في الجانب الآخر من العالم، ويتميز البريد الإلكتروني عن الهاتف و الفاكس بأن جميع المراسلات تصل أثناء الفترات التي لا تكون في حالة اتصال مع الشبكة فحسب بل تتجمع في صندوق و في وحدة التخزين للجهاز الذي يقوم بخدمة البريد الإلكتروني للمستخدمين و التي تعمل على مدار 24 ساعة ، كما أن البريد الإلكتروني من ارخص وسائل الاتصال ، فالوقت المستغرق لإرسال مجموعة من الرسائل الالكترونية لا تكلف إجراء اتصال محلي مع جهاز موثر الخدمة للمستخدم معه و يستغرق جلب الرسائل الالكترونية من صندوقك إلى جهازك الشخصي وقت يقل بكثير عن الوقت المستغرق في إرسال فاكس عندما تحوي الرسالة على نص فقط ، إضافة إلى سرعة الفائقة التي تميز البريد الإلكتروني و تجعله وسيلة فعالة و مفيدة في

(1) المرجع السابق، ص 136.

(2) مراد شلالية : مرجع سبق ذكره، ص 257.

عمليات الاتصال المستمرة و الهامة ، حيث تبلغ الرسائل الالكترونية وجهتها بصورة شله فورية خلال ثوان معدودة.

كما يمتاز البريد الالكتروني بالاعتمادية ، حيث تعود الرسالة إلى مصدرها في حال تعذر وصولها إلى وجهتها لسبب من الأسباب كأن يكون عنوان الوجهة المقصودة خاطئاً أو ناقصاً ، ونادراً ما تضيع . بالإضافة إلى كل تلك المزايا فإن استخدام البريد الالكتروني متحرر من القيود الجغرافية حيث تمكنه من الوصول إلى صندوقه البريدي من أي بقعة في العالم، فإذا توافرت الأدوات اللازمة للدخول لشبكة الانترنت فيمكن للمستخدم أن يتفحص محتوى صندوق بريده الالكتروني .

2- طريقة إرسال البريد الالكتروني

بالنسبة إلى طريقة إرسال البريد الالكتروني لا بد أن يتوفر لدى من يريد أن يرسل البريد الالكتروني جهاز حاسوب شخصي و خط هاتف و جهاز مودم ينقل البيانات من الكمبيوتر إلى خط الهاتف والعكس ، فالبرنامج وجهاز لتخزين البيانات يسمى جهاز الخدمة للشبكة كما ذكرنا سابقاً

فأول خطوة للاتصال بالانترنت هو الاتصال بواحدة من الشركات التي يتزايد عددها و التي تباع الولوج مثل ديون و كمبيوتراتك و سيتي سكاي و غيرها ، ومن ثم يتيح للمستخدم داخل انترنت ويمكنه إرسال البريد الالكتروني إلى حيث يريد، وهذه طريقة إرسال البريد الالكتروني بصورة مختصرة

قد تبدو عناوين البريد الالكتروني غير عملية بالنسبة للمستخدمين الجدد و هي تشمل علامات (a) وصفوف من النقاط ورموزاً مؤلفة من حرفين في بعض الأحيان⁽¹⁾

3- خدمات البريد الالكتروني

أنه تسهيل تبادل المعلومات على الفور ويمكن أن تكون هذه البيانات في شكل نصوص أو صوت باستخدام نظم البريد التي تعتمد على الحاسب الالكتروني في استقبال الرسائل وتخزينها ونقلها إلى أماكن بعيدة ويوجد نظامان أساسيان للبريد الالكتروني يسمى النظام الأول *STORE-AND*

(1) المرجع السابق، ص 255.

FOWARD ويتعامل مع الصوت والنصوص المطبوعة والنظام الثاني *STORE-AND-FOWARD* تناول خدمات البريد الإلكتروني بواسطة .

* **بريد النصوص :** يمكن تقسيم خدمات بريد النصوص إلى قسمين ، القسم الأول يسمى صندوق البريد الإلكتروني والقسم الثاني يسمى خدمات التلكس و التلتيكس.

***صندوق البريد الإلكتروني:** في نظام البريد الإلكتروني يقوم المصدر بطباعة الرسالة على بداية الخط أو المنفذ المتصل بشبكة الهاتف ، سواء شبكة الخطوط العامة وشبكة خاصة تتصل بالحاسب الإلكتروني الذي يقوم بوظائف التأكد من خط المرور وإعداد الرسالة وتفسير العنوان، والتعليمات الأخرى ثم يمرر الرسالة إلى وحدة التخزين الإلكتروني.

حيث تتخذ الرسالة مسارها باتجاه المستفيد ويطلق عليها في هذه الحالة "صندوق البريد الإلكتروني" ويمكن أن يقوم المصدر بتوجيه الرسالة إلى شخص واحد أو إلى أشخاص عديدين ويتطلب ذلك التحقق من أن الرسالة قد تسلمها المستفيد. ويتم الاحتفاظ بنسخ الرسائل في ملف خاص *file acopy* حين يتصل المستقبل بنظام البريد الإلكتروني يمكنه أن يتعرف على الرسائل المذاعة ، ويمكن للمستقبل أن يراجع أسماء الرسائل وموضوعاتها ويقرأ بعضها أو يقرأها جميعاً وتكون كل رسالة قابلة للتخزين في ملفات من خلال طباعتها على أوراق أو الرد عليها أو معالجتها بأية طريقة أخرى.

***خدمات التلكس و التلتيكس :** قبل أن يظهر اختراع الحاسب الإلكتروني ونظم إرسال النصوص التي يتيحها، كان يتم استخدام أسلوب الكتابة عن بعد و الطباعة عن بعد ، ويعتمد هذا الشكل البسيط على كتابة الرسالة على الآلة التي تقوم بتسجيل الرسالة على شريط ورقي ثم يقوم المستخدم بالاتصال بالجهة المستهدفة وينقل الرسالة من خلال تمرير الشريط الورقي عبر أداة للقراءة في جهاز. (1)

وإذا لم يكن الاتصال المباشر متاحاً يمكن نقل الرسالة عبر محطة وسيطة، حيث يتم عمل شريط ورقي آخر للرسالة ويستخدم الشريط الورقي الثاني فينقل الرسالة إلى المكان المطلوب في وقت

(1) المرجع سابق ، ص 255.

لاحق وغالبا ما يتم دمج الرسالة مع رسائل عديدة أخرى موجهة إلى نفس المكان المستهدف، و يطلق على هذا النظام خدمة التلكس⁽¹⁾.

إلى خدماتها

سادسا: الانترانت

1- ماهية الانترانت

الانترنت عبارة عن شبكة حاسوب خاصة بمؤسسة ما تستعمل البروتوكولات والقواعد التي بنيت عليها الانترنت، وذلك كي يمكن الأفراد والعاملين من الاتصال ببعضهم البعض والوصول إلى المعلومات بطريقة أسرع وأفضل وأكثر كفاءة وأقل كلفة من الأساليب التقليدية المعتادة فهي بتسهيل الأعمال العديدة التي تتطلبها المكتب والتي يمكن أن تأخذ وقتا وجهدا ومالا كبيرا لإنجازها من هذه الأعمال على سبيل المثال الاجتماعات والتحدث على الهاتف وتحضير الرسائل والمذكرات وإرسال البريد أو الفاكس وغيرها.

حيث تقدم الانترنت خدمات منها تقديم شبكة الانترنت جميع خدمات الانترنت وتقنيات الواب لمستخدمي خدمات الانترنت .

2 - مميزات الانترانت

- إن الصفة يمكن الانتقال بها إلى صفحات أخرى ترتبط بمعلومات تختلف من حيث مكان وجودها. فقد تكون في مراكز متباعدة جغرافيا لكنها ترتبط جميعا بالشبكة
- من خصائص الانترانت تتميز شبكة الانترنت بما يلي:
- تقنيات الانترنت أثبتت قوتها والاعتماد عليها.
- تكاليف البناء تعتبر قليلة مقارنة بتقنيات الشبكة الخاصة.
- إمكانية اتصال المؤسسة مع غيرها من المؤسسات التي تتبع نفس المواصفات القياسية.
- تحليل ودراسة الجدوى الاقتصادية من شبكة الانترنت وذلك من خلال تحديد حاجة العاملين في المؤسسات إلى الخدمات الالكترونية.⁽²⁾

(1) المرجع السابق ، ص 266.

(2) عبد الفتاح التميمي و. نيد سلامة : الشبكات المحلية و الانترانت ، الشركة العربية المتحدة للتسويق ، جامعة القدس المفتوحة ، القاهرة مصر ، 2008، صص 47، 46.

- تحديد المواد والتطبيقات المشتركة بين العاملين وتحديد آلية الوصول إلى المعلومات وطرق استخدامها.
- اختيار أدوات العمل التي تتضمن برامج التصميم والتطوير المناسبة للغاية معينة ضمن حدود الميزانية المتاحة وكذا تحديد مصادر محتوى الواقع الداخلي واختيار القائمين عليه بدقة وعناية وأخيراً تعيين فريق العمل من المصممين والمطورين.
- إصدار نسخة تجريبية لدراسة تقبل المستخدمين لأدوات العمل الجديدة وتحديد المستوى الحقيقي لقبوله للحلول الجديدة، وكذا دراسة السرعة المكتسبة في إنجاز العمل عن طريق الانترنت قياساً إلى سرعة العمل بدونها والتأكد من كفاية وصحة محتوى الموقع الداخلي على الانترنت والتأكد من آلية سير عمليات الصيانة الدورية والحفظ الاحتياطي لمحتوى الانترنت
- تنفيذ المشروع ومتابعته ووضع خطة تفصيلية لأنشطة الصيانة، والاستعانة بمحترفين لتنفيذ المشروع على أكمل وجه.
- المشاركة في الملفات: حيث يستطيع العاملون بالمؤسسة الحصول على جميع المعلومات في أي لحظة ومتابعة المتغيرات التي تطرأ عليها أولاً بأول، بشكل يساعد على إتمام عمليات البيع والشراء، ومعرفة وضع الموردين والعلاء وخطوط الإنتاج.
- نقل وتحويل الملفات: من خلال هذه العملية يستطيع المسؤولين نقل الملفات من قسم إلى آخر ومن فرع إلى آخر وتحويل المعلومات الجديدة إلى جميع الأقسام أو الفروع على السواء.
- البريد الإلكتروني: البريد الإلكتروني عملي ومفيد في المؤسسات التي تتطلب أعمالها اتصالات مستمرة وسريعة بين الأفراد الذين لا يستطيعون الالتقاء ببعضهم البعض حيث يتم الاتصال عبر الشبكات وأجهزة حواسيب من مناطق متعددة.
- المشاركة في الموارد: حيث توفر الشبكة مشاركة أكبر في الموارد، على اعتبار أن هذه المشاركة موجودة منذ القدم وذلك من خلال أنها تؤدي إلى تحسين قدرات المهام المنجزة للمؤسسات المشتركة في الانترنت وتوحيد العلاقات العضوية بين المهام في المؤسسة وأقسامها وكذا الأساليب و الأدوات .⁽¹⁾

(1) فضيل دليبو : مرجع سبق ذكره ، ص 149.

- إمكانية الاتصال عن بعد: أصبح في إمكان الموظفين الاتصال عن بعد من خلال الاتصال مع الخط المباشر، المشاركة في الوقت والبريد الإلكتروني. (1)

3- تطور استخدام الانترنت

- خدمات البحث عن المعلومات والتعامل معها
- خدمات التعرف على الموارد المعلوماتية المتوفرة في الشبكة والمشاركة في استخدامها والاستفادة منها.

- خدمات البحث عن المعلومات والتعامل معها .

حيث تطور استخدام الانترنت من خلال خدمات البحث عن المعلومات والتعامل و من أكثر الخدمات أهمية في الوقت الحاضر. فهي تهدف إلى البحث عن الموارد المعلوماتية في شبكة وتحديد مواقعها وكذلك استخدامها من خلال تطبيق واحد يستخدم في تحقيق الفوائد المرجوة بسرعة وفاعلية وتشمل هذه التطبيقات التطبيق المعروف باسم النسيج وهو التطبيق الأكثر أهمية في الوقت الحاضر ويقدم تطبيق النسيج ، والإمكانات جديدة في النفاذ إلى المعلومات تبدأ بما يعرف بصفة النسيج وهي معلومات قد تشمل صوت وصورة إلى جانب النصوص حيث تعطى لوصف عنصر معين قد يكون شخصاً أو هيئة أو ربما دولة. (2)

(1) نبيل محمد مرسى: التقنيات الحديثة للمعلومات ، الدار الجامعية ، القاهرة مصر ، 2005، ص 156.
(2) علي محمد شمر : الاتصال الدولي و التكنولوجيا الحديثة ، مكتبة الإشعاع الفنية ، الإسكندرية مصر ، 2001، ص 120.

الفصل الثالث

تحليل الأداء الوظيفي

١. طرق تقييم الأداء الوظيفي
٢. معايير الأداء الوظيفي و طرق تحسينه
٣. مبادئ و محددات تقييم الأداء الوظيفي
٤. عناصر و مجالات نظام تقييم الأداء

الوظيفي

٥. متطلبات تقييم الأداء الوظيفي
٦. الأهداف العملية لتقييم الأداء الوظيفي

1. طرق تقييم الاداء الوظيفي

إن الهدف الأساسي الذي تسعى إليه المؤسسات و الهيئات هو تحقيق معدلات عالية من الكفاءة الإنتاجية ووظائف إدارة الأفراد باعتبارها من الموارد الأساسية التي تعتمد عليها الإدارة الحديثة في تحقيق هذا الهدف الذي يقوم به من خلال القيام بوظائف تخطيط القوى العاملة و الاختيار والتعيين ورسم سياسات الأجور و الحوافز وإعداد فئة من القادة و المدربين وتهيئة سبل الاتصالات الفعالة.

ويتساهم إدارة الأفراد مساهمة أساسية في رفع الكفاءة الإنتاجية عن طريق توفير الأفراد الكفاءه اللازمين للقيام بالأعمال المختلفة مع توفير البيئة المناسبة التي تحفزهم على أداء ذلك العمل بكفاءة ، ولكن ليس هذا دليلا كافيا على أن الأفراد سوف يؤديون أعمالهم بالكفاءة المطلوبة فعلا ، لذلك ينبغي أن تتم عملية تقييم الأداء الشخصي في محاولة للحكم على مساهمة كل فرد في العملية الإنتاجية ، وبالتالي تصبح نتائج التقييم أساسا لاتخاذ القرارات المتعلقة بالزيادات في الأجور أو المرتبات أو الترقيات . كذلك تخدم عملية تقييم الأداء هدفا أساسيا للكشف عن مدى بعض وظائف الإدارة الأفراد الأخرى ، مثل الاختيار و التعيين و التدريب ويمكن النظر إلى تقييم أداء العاملين على أنه جزء أساسي من عمل إدارة الأفراد وهو عملية مستمرة تحدث باستمرار . ومن وجهة نظر العامل فإن تقييم الأداء يحقق بالنسبة له فائدتين أساسيتين هما :

- تقييم الأداء و مدى النجاح في العمل الحالي

- تحديد إمكانية النمو و التقدير بالنسبة للفرد.

كما أن عملية التقييم تتطلب وجود معيار أو أساس ينسب إليه أداء العمال ، ويقارن به كأساس للحكم عليه وهذا هو ما يسمى بمعدلات الأداء أو معايير الأداء الجيد و ينبغي تحديد تلك المعايير ومعدلات قبل البدء بعملية التقييم ، وذلك للاحتفاظ بموضوعية التقييم و البعد به عن التميز .⁽¹⁾

باعتباره من العمليات الإنتاجية التي تسهل وضع تلك المعايير وقياس الأداء الفعلي للعامل في شكل كمية الإنتاج و كذلك الحال في أعمال المبيعات يمكن تحديد ذلك المعدل في شكل رقم

(1) يوسف أبو الحاج : إدارة وتنمية الموارد البشرية ، دار الكتاب العربي ، دمشق ، 2010، ص 303

باعتباره من العمليات الإنتاجية التي تسهل وضع تلك المعايير وقياس الأداء الفعلي للعامل في شكل كمية الإنتاج و كذلك الحال في أعمال المبيعات يمكن تحديد ذلك المعدل في شكل رقم مبيعات معين يجب أن يحققه البائع وهكذا في اغلب الأحيان التي يمكن تحديد معنى الإنتاج فيها وترجمته إلى كميات يمكن قياسها.

وبالتالي فالأعمال التي لا يمكن تحديد أو وصف الأداء فيها تكون في شكل كميات يمكن قياسها كانت تمثل ناحية يصعب تطبيق أساليب التقييم التقليدية فيها مثل الأعمال الإدارية وأعمال المشرفين وأعمال البحوث وغيرها من الوظائف الذهنية والفكرية ،و كان الاعتماد الأساسي في عملية التقييم الأداء فيها ،يكون على ملاحظات الرئيس المباشر القائم بالعمل ورأيه الشخصي في بعض تلك الصفات التي يتمتع بها العامل ،وكان محل التقييم إذن ليس الأداء أو الإنتاجية ولكن صفات الشخص وخصائصه مثل القدرة على اتخاذ القرار و سرعة التفاهم مع الآخرين و المواظبة و العلاقات مع الرؤساء وغير ذلك من الصفات ولكن بتقدم الصناعة وازدياد أهمية العناصر الإدارية والإشرافية في العملية الإنتاجية وضرورة ابتكار وسيلة موضوعية للحكم على كفاءة العمال ، بدا بأسلوب التقييم يختلف ولم يعد محل التمييز تتمثل في صفات الفرد الذي أصبح منصبا على نتائج الأداء مثلا في حالة المديرين نجد أن معايير النجاح في العمل يمكن تحديدها في مجموعها الأتي ربحية المؤسسة ، حصة المؤسسة في السوق ، سمعة المؤسسة بين العملاء ،حالة العاملين المعنية ، إنتاجية العاملين ، مستوى النفقات.

وهذا الاتجاه في تقييم أداء المديرين وغيرهم من شاغلي الوظائف التي يصعب فيها قياس إنتاج العامل بشكل كمي ، يمثل التقدم الكبير في أساليب التقييم الذي يزيد من موضوعيته وفاعليته ويتفق مع مبدأ الإدارة بالأهداف ، إذن النتيجة الأساسية التي تخرج بها هي أنه يمكن تقييم أداء أي عامل بغض النظر عن نوع العمل الذي يقوم به وإن اختلفت أساليب وطرق التقييم.⁽¹⁾

(1) المرجع السابق، ص 19.

أولاً : الطرق التقليدية لتقييم الأداء الوظيفي.

ويقوم هذا المفهوم التقليدي لتقييم أداء العاملين والذي يعزز من استخدام العديد من النماذج المحددة التي تحتوي على مجموعة من العناصر والتي تركز من صفات الفرد حيث يتولى الرئيس المباشر استقاء لبيانات هذا النموذج ومراجعة من يليه في المسؤولية .

1 - طريقة التقييم لبحث الصفات أو الخصائص

وترتكز هذه الطريقة على تحديد مجموعة من الصفات مثل التعاون مع الرؤساء والزملاء والمروسين الانتنظام في مواعيد العمل والسرعة والدقة في أداء العمل الالتزام وتحمل المسؤولية والقدرة على حل المشكلات وهذا من خلال إعطاء وزن لكل صفة يقوم بها الرئيس المباشر، حيث يقوم بإعطاء التقدير الذي يتناسب مع صفة كل فرد و من ثم تجمع تلك التقديرات لتصبح المجموع ممثلاً للمستوى الذي يعتمد عليه القائم بالتقييم ، والذي يمثل مستوى أداء الفرد.

بالرغم من أن هذه الطريقة تتميز بالبساطة والسهولة ، إلا أنه يعاب عليها من الناحية الموضوعية أنها تستند إلى التقدير الشخصي. و من العيوب التي تواجه هذه الطريقة هي أن الفرد القائم بعملية التقييم قد يكون متحيزاً في تقديره بمعنى اتجاه الرئيس على إعطاء تقدير مرتفع لشخص معين في جميع الصفات أو الخصائص نتيجة لامتيازه في خاصية معينة ، مثال ذلك أن يعتقد الرئيس أن شخصاً معيناً يتميز في درجة مواظبته على الحضور في مواعيد العمل بلا تأخير و بالتالي يميل إلى إعطائه تقديراً معيناً يتميز بالارتفاع في باقي الخصائص أو العكس ن قد يكون الشخص ضعيفاً في ناحية من النواحي فيؤدي ذلك إلى أن يعطيه المدير تقديراً منخفضاً في جميع الصفات ، وهذا يعني أن المدير قد يعطي الشخص تقديراً من خلال معرفته بذخية معينة من نواحي الضعف أو القوة، وعلى ذلك نجد أن التقديرات التي يعطيها المدير لعدد من الصفات إنما هي في الواقع تكرار لنفس التقدير الذي حصل عليه الشخص بالنسبة لصفة أو خاصية معينة.⁽¹⁾

(1) حسن إبراهيم بلوط : إدارة الموارد البشرية من منظور إستراتيجي ، دار النهضة العربية ، بيروت ، لبنان ، 2002، ص 363.

- أن شخصية القائم بالتقييم و طريقة تفكيره و اتجاهاته قد يترتب عليها ، أن يعطي تقديرات أعلى من الواقع لكل من يقوم بتقييمه إذا كان متشددا في تقديره.
- هناك المؤثرات كثيرة قد تجعل من عملية التقييم غير نفس الموضوع ، فمثلا مركز الشخص موضوع التقييم ، إذا نجد هناك اتجاهات لتقييم الأشخاص شاغلي المركز العليا بأكثر من الواقع بالعكس الميل إلى إعطاء شاغلي المراكز البسيطة تقديرات منخفضة ، وكذلك نوع العمل الذي يقوم به الشخص وكذلك الإدارة التي يعمل بها أو علاقاته بالرؤساء وفي محاولة التغلب على تلك العيوب فقد تتبع الإدارة أحد السبلين، الأول أن يقوم أكثر من شخص بعملية التقييم منفردا مثلا إذا كان لدينا عشرة أفراد ونريد تقييم أدائهم أو قياس مستوى كفاءتهم فقد تعهد إلى ثلاثة من المشرفين بالقيام بعملية التقييم كل على إنفراد ، بحيث يتولى كل منهم تقييم عشرة أفراد ثم يجتمعون لمناقشة النتائج التي توصلوا إليها و حل الخلافات في التقييم. الثاني : السبل الثاني هو أن تقوم الإدارة بتعديل التقديرات التي يضعها كل مشرف و لأشك أن نسبة الزيادة أو التخفيض تتوقف على تقدير الإدارة و خبرتها بمستوى التقديرات التي يمنحها كل مشرف.

2- طريقة الترتيب العام

وتتمثل في قيام الرئيس بترتيب مجموعة من المرؤوسين ترتيبا تنازليا وفق للأداء وليس بناءا على مجموعة من الخصائص أو الصفات العامة للعمل .وهذا يعني أن الأساس منها هو ملاحظة فعالية العمل الكلي لكل مرؤوس ، حيث يعطي تقديرا واحدا لأداء المرؤوسين ، مثل (ضعيف، متوسط ، ممتاز) ويعاب على هذه الطريقة عدم الموضوعية واعتمادها على التقدير الشخصي ، كما أنها لا تهتم بالخصائص أو العوامل المحددة لأداء الفرد ولكنها تقوم بتقييمه كاملا.

3 - طريقة التوزيع الإجباري

وتسند هذه الطريقة إلى فكرة التوزيع الطبيعي حيث يقوم الرئيس بتقييم مرؤوسيه إلى فئات وكل فئة يكون تركيزها على منحنى التوزيع. وتكون هذه الطريقة على أساس تقييم الفرد حسب الأداء العام للعمل ،وليس على أساس مجموعة من العوامل والمعايير المختلفة للتقييم . (1)

(1) المرجع السابق ،ص362.

ومن العيوب التي توجه إلى هذه الطريقة هو الافتراض الذي يقوم عليه الأفراد والذي يصنف على أساس المنحى الطبيعي ، وهو افتراض قد لا يكون صحيحا في جميع الأحوال، كما أنه يصلح للمجموعات الكبيرة فقط ، ويلاحظ في الطرق المسابقة أن الحكم المطلق للتقييم، قد يترتب عليه أخطاء عامة تقع المقيمون عند التقييم الشخصي لأداء الفرد ، و من الأخطاء المعروفة في هذا المجال مايلي:

- تأثير شخصية المقيم و طريقة تفكيره و دوافعه في تقييم الأفراد : فقد يميل المقيم إلى التشدد أو التساهل في التقييم ،الذي يكون دافعه في ذلك منح الفرصة للأفراد للحصول على العادة أو الترقية أو إعطاء الطلاب جيد للأفراد أو الخشية من مواجهة المرؤوسين في حالة إعطاء تقرير ضعيف.

- التعميم في صفة واحدة : بمعنى ميل المقيم لتقرير مرتفع في جميع الخصائص والجوانب للعمل نتيجة لامتياز بصفة واحدة أو جانب واحد.(1)

ثانيا: الطرق الحديثة لتقييم الأداء الوظيفي

1- طريقة الاختيار الإيجابي

تقوم على تجميع عدد كبير من العبارات التي تصف أداء العمل ، و يتم توزيع هذه العبارات في مجموعات عادة ما تكون ثنائية تعبر عن النواحي إيجابية وأخرى سلبية ، ويتميز هذه الطريقة بالبعد عن التحيز الشخصي، حيث أن التقرير التي تعطي التقديرات لكل عبارة دون تحيز الرئيس على نوعية التقدير ومدى أهمية عملية التقييم .(2)

2- طريقة الوقائع الحرجة

الهدف من استخدام هذه الطريقة هو تجميع اكبر عدد ممكن من الوقائع التي تسبب في نجاح أو فشل العمل، ويتم تقويم الأداء في هذه الطريقة استنادا إلى سلوكيات الموظف أثناء العمل. ويقوم المدير المباشر للموظف بتسجيل الوقائع والأحداث التي نظراً أثناء عمله سواء كانت جيدة أو سيئة في ملفه، وعند عملية التقويم الدورية يقوم المدير بمراجعة هذا الملف تمهيدا لإصدار حكمه على أداء الموظف ، ويتميز هذه الطريقة بعدم التحيز الشخصي، وأن يكون التقويم مقارن بأحداث جوهريّة التي

(1) المرجع السابق ، ص 364 .

(2) حسن محمد العديلي : إدارة سلوك التنظيمي ، الرياض المملكة العربية السعودية ، 1999، ص 363-365.

تحصل عليها طيلة فترة التقويم، إلا أن هذه الطريقة تستدعي نوع من الرقابة المباشرة على الموظف ، وهناك احتمالات الميل الفطري للمشرف نحو تسجيل الوقائع السيئة وتقليل الإنجازات الإيجابية.

3- طريقة قائمة الاختيار

تعتمد هذه الطريقة على قائمة مراجعة بأسئلة وخيارات محددة حول أداء الموظف ، ويقوم الرئيس المباشر بالإجابة على هذه الأسئلة ثم تقوم بعد ذلك إدارة الموارد البشرية ، بإعطاء توازن لهذه الإجابات دون علم عبارة أو سؤال . من مميزات هذه الطريقة هو إمكانية تحويلها لتتناسب مجموعة من الوظائف غير أن أهم عيوبها هو عدم معرفة القائم بالتقييم بالأوزان المعطاة لكل سؤال و يمثل الشكل التالي صورة لهذه الطريقة.⁽¹⁾

شكل رقم 02: نموذج لقائمة الاختيار في تقييم الأداء:

التعليمات ضع علامة صح (/) أمام العبارة التي تمثل مستوى الأداء الموظف		
اسم الموظف:.....القسم:.....		
اسم القائم بالتقويم:.....التاريخ:.....		
وزن الأهمية للسؤال	العبارة أو الأسئلة	ضع علامة في المكان المناسب
//	1- يقوم بأعمال خارج أوقات انصرام إذا طلب منه ذلك	نعم ☐ لا ☐
//	2- حريص على تنظيم و نظافة مكان العمل	نعم ☐ لا ☐
//	3- يساعد زملائه في العمل عند الحاجة	نعم ☐ لا ☐
//	4- يخطط لعمله مسبقاً	نعم ☐ لا ☐
//	5- يتبع قواعد و التعليمات الإدارية	نعم ☐ لا ☐
//	6- لديه القدرة على المبادرة و الابتكار	نعم ☐ لا ☐
//		نعم ☐ لا ☐
	مجموع الدرجات انعطاة	

المصدر: حسن إبراهيم بلوط: إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي ، دار النهضة العربية ، بيروت ، لبنان ، 2000 ص 361

(1) حسن إبراهيم بلوط: مرجع سبق ذكره ، ص 365.

4- طريقة التقرير المكتوب

طريقة بسيطة حيث يقوم المدير أو المشرف بكتابة تقرير تفصيلي عن الموظف يصف فيه نقاط القوة والضعف التي يتمتع بها، إضافة إلى ما يمتلك من مهارات التي يمكن تطويرها مستقبلاً ومدى إمكانية التقدم الوظيفي والترقية لهذا الموظف، مهما كانت المعلومات التي يمكن أن يتضمنها التقرير. وعكس ما يمتلك المشرف من أفكار وأسلوب وطريقة كتابة، فهذه الطريقة لا تمتلك مواصفات معيارية خاصة بشكل التقرير الذي يعتمد على مهارة القائم بإعداد ولعل هذه الأسباب تفقد التقرير عنصر المقارنة مع التقارير الأخرى التي يعدها مشرفين مختلفين.

5- طريقة التدرج البياني السلوكي

الهدف من هذه الطريقة هو التغلب على المشاكل التي تمتاز بها طريقة التدرج البياني التي تناولتها في البداية، ولكن بإدخال العامل السلوكي في التقويم والوقائع الحرجة للموظف المراد تقويم أدائه. وعليه فإن هذه الطريقة تعكس المستويات المتباينة لسلوكيات الموظف، من خلال بعض الوقائع السابقة في العمل مثل مدى معرفة الموظف طبيعة وواجبات الوظيفة طريقة تعامله مع الزبائن مدى اهتمامه بالجديد في نطاق عمله " يتم التقدير بشكل متدرج من 1 كأقل قيمة في تقدير إلى 5 أو 7 أو 10 كحد أقصى⁽¹⁾ .

(1) المرجع السابق ، ص 353.

II. معايير الأداء الوظيفي وطرق تحسينه

أولاً: معايير الأداء الوظيفي

***الجودة:** هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإتقان وجودة المنتج، لذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة وهذا يستدعي وجود معيار لدى الرؤساء والمؤوسين للاحتكام إليه إذا دعت الضرورة، فضلاً عن الإنفاق على مستوى الجودة المطلوب في أداء العمل في ضوء التصميمات السابقة للإنتاج، الأهداف والتوقعات.

***الكمية:** هي حجم العمل المنجز في منسوب قدرات و إمكانيات الأفراد ولا يتعداها. وفي الوقت ذاته لا يقل عن قدرتهم و إمكانياتهم لأن ذلك يعني بطئ الأداء مما يصيب العاملين بالتراخي واللامبالاة، معدل مقبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات، تدريب وتسهيلات.

***معايير سلوكية:** وهي معايير غير مباشرة لأنها لا تلمس نواتج العمل (الأداء)، بل تلمس الأسلوب والسلوك الذي تم الاعتماد عليه للتوصل إلى النواتج ويتمثل في عدم تجاوز عدد العيابات المتاحة ومعيار حسن التعامل وعدم الدخول في مشاحنات وعدم الشكاوي.⁽¹⁾

***معايير الصفات الشخصية:** وتستخدم حين يتعذر الوصول إلى نواتج الأداء أو سلوك الأداء الوظيفي، ومعايير الصفات الشخصية هي أقل المعايير دقة لأنها لا تصف الأداء الوظيفي وإنما تصف صفات الشخص القائم بالأداء الوظيفي، وأنه إذا توافرت به صفات معينة فإن أدائه من المحتمل أن يكون ممتازاً، ومن أمثلة هذه الصفات الشخصية الذكاء، الانتباه، الجدارة، دافعية العمل و الاتزان والانفعالية⁽²⁾.

⁽¹⁾ الخليفة زياد سعيد: الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستوى الأداء، دراسة مسحية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2007، ص 34، 35.

⁽²⁾ محمد الصيرفي: إدارة الموارد البشرية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006، ص 389، 390.

ثانياً: طرق تحسين الأداء الوظيفي

إن تحسين الأداء الوظيفي هو عبارة عن نشاط مخطط يهدف إلى تزويد الأفراد بمجموعة من المهارات والتقنيات والمعارف التي تتعلق بمهمة معينة أو عمل ما، هو لا يقتصر على العمال الجدد وإنما يشمل جميع العمال وكذلك المشرفين والرؤساء وهو أمان المنظمة في جميع المتغيرات.

كما يعرف بأنه عملية تعلم تتضمن اكتساب الفرد مهارات ومفاهيم وقواعد أو اتجاهات لزيادة أداء الفرد الوظيفي وتحسينه، وتقع المسؤولية الأولى لتوجيه الفرد على المدير المباشر له، وفي بعض الأحيان تفوض مسؤولية توجيهه إلى عامل قديم ذو خبرة ومهارة قصد رفع أدائه الوظيفي إلى المستوى المطلوب.

ومن خلال التعاريف السابقة فإن تحسين الأداء الوظيفي هو عملية تنمية أداء وسلوكيات وخبرات الأفراد وظيفياً وتنمية مهاراتهم، وهو مجموعة من النشاطات المصممة والمجموعة لرفع مستوى مهارات ومعارف الأفراد للقيام بمسؤوليات مختلفة قصد تحقيق أهداف معينة.⁽¹⁾

- خطوات تحسين الأداء الوظيفي وأساسياته:

تتمثل خطوات تحسين الأداء فيما يلي:

***تحليل الأداء:** ويرتبط بعملية تحليل الأداء الوظيفي مفهوم تحليل الوضع المرغوب وذلك بوصف الإمكانيات والقدرات المتاحة في بيئة العمل، وكذلك مفهوم الوضع الراهن بوصف مستوى أداء العمل والقدرات المتاحة كما هو موجود فعلياً، وينتج عن هذين المفهومين إدراك الفجوة في الأداء التي من خلالها يمكن إدراك المشاكل المتعلقة بالأداء والعمل على إيجاد الحلول لها ومحاولة لتوقع المشاكل التي قد تحدث مستقبلاً.

***البحث عن جذور المسببات:** يجب عند تحليل أي مشكلة أن تبدأ من جذورها لماذا توجد هذه الفجوة في الأداء الوظيفي؟ وتبدأ بجمع المعلومات الممكنة لتحديد وتعريف سبب ضعف الأداء الوظيفي قبل اختيار وسيلة المعالجة. ويمكن اعتبار أحد العناصر التالية من أسباب ضعف الأداء الوظيفي:⁽²⁾

⁽¹⁾أحمد ياسين: علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظري والتطبيقي، دار الكتاب الحديث، الإسكندرية، ص: 21.

⁽²⁾مصطفى نجيب شاويش: إدارة الموارد البشرية، إدارة الأفراد، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص: 52.

- قلة التغذية الراجعة عن الاداء الوظيفي.
- ضعف في التحفيز.
- ضعف في المعرفة والمهارات.
- معدات و احتياجات غير كافية أو غير ملائمة للعمل.
- ضعف في التركيز على الزبائن والمجتمع المحيط و اختيار وسيلة التدخل أو المعالجة.
- تطبيق وسيلة أو طريقة المعالجة.
- مراقبة تقييم الاداء.

أما من أهم أساسيات تحسين الاداء الوظيفي على المستوى الفردي أو فرق العمل نذكر:

- تحديد نقاط الاداء الوظيفي والفجوات المراد علاجها باستخدام التحليل وطرق خاصة لمعالجة القضايا والفجوات التي قمنا بتحديدنا.
- العمل على تأسيس الطريقة المثلى في إنجاز العمل.
- الإلحاق بالبرامج التدريبية لتحسين المهارات.
- قياس التقدم الحاصل في المهارات بعد الإجراءات المتخذة.
- إعطاء الرئيس تغذية راجعة عن الأعمال التي قام بها.
- مراجعة كل العمليات التي تقوم بها وتقييم نتائجها.
- ضرورة وضع خطط للتطوير والتحسين المستمر للأداء الوظيفي. (1)

(1) المرجع السابق ، ص 53.

III. مبادئ ومحددات تقييم الأداء الوظيفي

أولاً : مبادئ الأداء الوظيفي

***تحديد العرض من التقييم:** تتضمن الخطوة الأولى في تصميم نظام تقييم الأداء الفعال وتحديد أغراض التقييم و. إيلاخ ذلك لجميع الموظفين والمدير ليعرفوا الفرص الذي من أجله يتم تقييم الأداء، فالتحديد الواضح لأهداف التقييم يعزز من اهتمام المديرين ويزيد من دوافعهم لإجراء تقييم فعال ويوجه عام يتم تقييم أغراض تقييم الأداء إلى قسمين:

- استخدام أغراض تقييم لاتخاذ قرارات إدارية متعلقة بالعاملين مثل الترقية النقل تحديد المكافآت إنهاء الخدمة.
- استخدام أغراض تقييم التنمية وتطوير فيكون الهدف منه هو الارتقاء بأداء الفرد بالإضافة إلى تحسين السياسات والأنشطة المستوردة لإدارة الموارد البشرية مثل الاستقطاب، و الاختيار، التدريب.

- تحديد ما ينبغي تقييمه: يجب تحديد جوانب عمل الموظف التي ينبغي تقييمها ويتضمن ذلك تحديد أبعاد أو عوامل أداء محددة ، حيث يتم تقييم الوظائف على أساسها والعوامل التي يتم تقييم الوظائف على أساسها وتكون منقلة إما الصفات الشخصية للموظف أو سلوك عمله أو نتائج عمله ، حيث ويتم قياس أداء الموظف بناءً على هذه العوامل

***تحديد موعد التقييم وفترته:** يجب أن يتم تقييم الموظف بصورة دورية ومنظمة وبالتالي لابد من تحديد القائم بالتقييم، و ينبغي أن لا تكون المدة الزمنية قصيرة أو طويلة، فالفترات القصيرة لا تكون كافية للحكم على مستوى أداء الموظف والفترات الطويلة تؤدي إلى تراكم الأخطاء وتفاقم المشكلات وترك الموظف لفترة طويلة دون تقديم تغذية مرتدة عن أدائه من نواحي القصور في أدائه لمدة التقييم المناسبة التي تكون في الغالب مطبقة متبع في معظم المنظمات العامة، حيث يتم إجراء تقييمًا سنويًا في السنة أي في نهاية شهر ديسمبر.⁽¹⁾

(1)محمد أحمد عبد النبسي: إدارة الموارد البشرية، زمزم ناشر وموزعون، الأردن، 2010، ص 198.

*إتاحة الفرصة للموظف لتنظيم: تقييم أداء العاملين يعتمد على الحكم الشخصي وبذلك فمن الممكن أن يكون هناك احتمالات لوجود أخطاء في التقييم ولذلك فمن العدالة إتاحة الفرصة للموظف لتنظيم من قرار تقييمه مما يساهم في موضوعية التقييم ويوفر الحماية اللازمة للموظفين من احتمال تعسف الرؤساء ويفرز ثقة الموظفين بنظام التقييم وبالتالي لا بد من السماح للموظف بالإطلاع عليها.

*استخدام نتائج التقييم: يجب أن يكون هناك ربط واضح بين نتائج تقييم والقرارات الخاصة بالعاملين فيجب أن يتم استخدام نتائج التقييم في تحديد الاحتياجات التدريبية، وتحديد الكافيات والعلاوات والترقية إجراءات التأديب ونقل الموظفين أو الاستغناء عنهم.

*دعم الإدارة العليا: يجب أن يكون لدى الإدارة العليا وعي و إدراك التام لأهمية التقييم وقيام الإدارة العليا بتهيئة الأسباب التي تكفل نجاح عملية تقييم. لإستعداد الحشد الموارد المتاحة الإمكانيات اللازمة ومواجهة عقبات عملية تقييم.

ثانيا محددات الأداء الوظيفي

*الجهد المبذول: وهو جهد يعكس درجة حماس الفرد الوظيفي لأداء العمل بمقدار ما يكتف الفرد جهده بمقدار ما يعكس هذا درجة دافئته لأداء العمل، فالجهد المبذول يمثل حقيقة درجة دافئته للأداء الوظيفي.

*قدرات وخبرات الفرد السابقة: وهي التي تحدد فعالية الجهد لإدراك الفرد لدوره الوظيفي وتصوراته وإن طابعاته عن السلوك والنشاطات التي يتكون منها والكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة

*إدراك الفرد لدوره الوظيفي: وذلك يعني تصورات و انطباعاته عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله وعن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة. ويرى أن أداء الفرد في العمل هو محصلة العوامل الآتية :

- الرغبة: هي حاجة ناقصة الإشباع تدفع الفرد ليسلك باتجاه إشباعها في بيئة العمل، أو هي تعبير عن دافعية الفرد وتتألف من محصلة اتجاهات وحاجات الفرد التي يسعى لإشباعها والمواقف التي يتعامل معها في بيئة العمل ومدى كونها مواتية أو معاكسة لاتجاهاته. (1)

(1) حاتم أحمد صقر: السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1986، ص 39، 38.

- القدرة: تعبر عن مدى تمكين الفرد من الأداء وتتألف بدورها من محصلة المعرفة أو المعلومات الفنية اللازمة للعمل، والمهارة أي التمكن من ترجمة المعرفة أو المعلومات في أداء العمل باستخدام المعرفة، ومدى وضوح الدور. (1)
- بيئة العمل: تتمثل في ملامح مادية مثل: الإضاءة، التهوية، ساعات العمل، التجهيزات والأدوات المستخدمة، وأخرى معنوية مثل العلاقات بالرؤساء والزملاء والمرؤوسين.

ومنه يمكن التوصل للمعادلات البسيطة التالية:

الرغبة = الاتجاهات والحاجات الغير مشبعة × مواقف بيئة العمل

القدرة = المعرفة × المهارة × وضوح الدور

الأداء = الرغبة × القدرة × بيئة العمل

- الدافعية: تعتبر اندافعية حاجة غير مشبعة تؤدي إلى سلوك معين للعامل، ويمكن تحديد هذا السلوك اعتمادا على قوة الدافع، على سبيل المثال أن البحث عن المأكّل والمشرب يأتي من واقع طبيعي هو الجوع والعطش، وبمجرد إشباع هذه الحاجة ينقضي هذا السلوك ويمكن تعريفها على أنها حاجة غير مشبعة أو حاجة داخلية تنبع من داخل الفرد، وتحدث نزعا من عدم التوازن والتوتر، هذه الحاجة غير مشبعة تدفع الفرد لاتخاذ سلوك اتجاه هدف محدد. (2)

(1) محمد عبد الغني: مهارات إدارة الأداء، مركز تطوير الأداء والتنمية، القاهرة، 1996، ص 43.

(2) الضيعان محمد بن سلمان: نوافع العمل و أهميته في تحقيق الرضا الوظيفي، إدارة البحوث والدراسات، 2008، ص 12.

IV. عناصر ومجالات نظام تقييم الاداء الوظيفي

أولا : عناصر الاداء الوظيفي

يعتمد نظام تقييم الاداء على عدة عناصر يجب تحديدها حسب طبيعة الوظائف و السلوك الوظيفي المطلوب في المنظمة ، ومن أهم العناصر مايلي:

*عوامل الاداء : هي العوامل أو العمليات التي تؤثر على أداء العامل مباشرة و يقيم على أساسها الفرد ، مثل كمية الإنتاج و نوعيته ، الخدمة المقدمة للعملاء ، المعرفة الجيدة للعمليات و الاستعداد للتطور ، لكفاءة.

وتعتبر عوامل الاداء المعبرة عن سلوك الفرد في عمله بأنها الأسلوب التسيير بالأهداف الموضوعية مسبقا في بداية فترة التقييم يتعين على العامل تحقيقها خلال فترة زمنية معينة.

*معايير قياس الاداء : هي تلك المعايير التي تبرز المستوى المقبول لأداء كل عملية من العمليات ، وتستمد هذه المعايير أصولها من الأهداف المحددة في الخطة ، وتستعمل في الحكم على كفاءة العمال المصلحة أو الفرع من الناحية الكمية و الكيفية ، ويمكن تصنيف هذه المعايير إلى:

- نواتج الاداء : تعتبر من المعايير التي تنظر باعتمادها على عنصرين أساسيين هما . كمية ناتج وجودة ناتج الاداء ، وهناك صعوبة في إيجاد مقياس موضوعي دقيق للجودة بالنسبة للعنصر الثاني لذلك يتطلب الأمر تعريف الجودة بصورة محددة و باعتماد على أهداف العمل ذاته .
- سلوك الاداء: يعتمد على أسس غير مباشرة تلمس السلوك الذي يؤدي إلى تحقيق الناتج مثل معالجة شكاوي العملاء ، المواظبة على العمل ، التعاون مع الزملاء.
- تحليل و توصيف العمل:تعتمد أساسا على تحديد مكونات الاداء من خلال معرفة الأنشطة والمهام التي يحتويها العمل و الخصائص و المواصفات المطلوبة للقائم بالعمل.⁽¹⁾
- تحديد مواعيد تقييم الاداء: يتم تحديد مواعيد التقييم في ضوء أغراض التقييم اللازم لإجراء هذا التقييم حيث يمكن للمنظمة أن تقرر إجراء التقييم في نهاية كل سنة أو كل ستة أشهر ، كما تستطيع أن تقرر إجرائه عند ترشيح أي شخص لمنصب جديد .

(1) جميل أحمد توفيق : إدارة الأعمال ، الدار الجامعية ، القاهرة ، 2000، ص 125.

- الإشراف على تقييم الأداء: تقوم على تقييم العامل في المنظمة من طرف الرئيس المباشر و مدير الإدارة التي ينتمي إليها و تتولى إدارة الموارد البشرية مهمة توزيع الاستثمارات اللازمة لعملية التقييم ، بإعطاء تعليمات تنفيذها ، تحليل النتائج و اقتراح الإجراءات المناسبة للأفراد ، وبالإضافة إلى ذلك تستعمل بعض المنظمات التقييم الذاتي من طرف الزملاء أو تقييم الخبراء الخارجيين في حالة من طرف أعضاء الإدارة العليا.(1)

ثانيا:مجالات كفاءة الأداء الوظيفي

*تحديد صلاحية العامل أو الموظف الجديد : أنها تقوم في أغلب الأحوال على أساليب الاختيار المختلفة لأنها لا تضمن الكشف عن درجة كفاءة العامل بدقة ، بل على نتائج تقييم الكفاءة من خلال إبراز أهميتها في مجال تحديد صلاحية العامل أو الموظف الجديد . حيث أنها تبين درجة كفاءة العاملين أجل قيامه الفعلي بواجبات وظيفته مما يتسنى له في نهاية مدة الاختبار تقرير ما إذا كان العامل سيثبت في وظيفته أو يتخذ معه أي إجراء آخر.

*تحديد مستوى الأداء المطلوب و تحديد احتياجات التدريب: من المعروف أن نتيجة تقييم الأداء تحدد موقف العامل بما فيه نقط قوة و ضعف فتستطيع الإدارة أو العامل أن يعمل على رسم طريق التغلب على نقاط الضعف بالتدريب ، كما تؤدي معرفة العامل بنقاط القوة عنده ، وأن يعمل على المحافظة على مستواه من خلال تحقيق مستوى أفضل و تحديد نقاط الضعف لدى العامل هو البداية الصحيحة لتخطيط برامج التدريب ، حيث تأتي على أساس من الحاجة الحقيقية لها و يتطلب ذلك أن تكون العناصر التي يتم تقييمها وفقا لها و أن تكون على درجة كافية من التفضيل مما يسمح بتحديد نقاط الضعف بصورة دقيقة.(2)

*الاسترشاد بها عند النقل أو الترقية : بعد تحديد درجة كفاءة العامل تجري عملية الملائمة بينها وبين متطلبات الوظيفة ، وقد يكون ذلك بنقل العامل إلى وظيفة أخرى في مستوى أدنى أو بترقيته إلى وظيفة أعلى ، إذا أسفرت عملية التقييم عن وجود مهارات لديه لاستغلال في وظيفته الحالية.

(1) المرجع السابق ، ص 126.

(2) يوسف أبو الحجاج : مرجع سبق ذكره ، ص 232

*الاسترشاد عند منح المكافآت و الحوافز : يستخدم التقييم في منح العامل مبلغا علاوة على أجره العادي مقابل فائدة حققها أكثر من تلك التي تفرضها عليه واجبات وظيفته العادية ، ويؤدي هذا الأسلوب إلى المحافظة الممتازين على مستواهم و دفع من هم أقل مستوى إلى بذل كل ما في جهم للوصول إلى المستوى الأفضل ،الذي يحصلون فيه على هذه المكافآت ، وبذلك توجد المنافسة بين العاملين ولسلامة الربط بين نتائج التقييم ومنح المكافآت التشجيعية ن يجب أن تكون تلك النتائج موضوعية وبقوة بدرجة كبيرة حتى لا تحصل عليها الا من يستحقها فعلا وتكون حافز حقيقيا للعاملين ، ولكن نلاحظ أن معظم الرؤساء يميلون إلى المغالاة في تقديرهم لكفاءة العاملين في حالة الربط بينها وبين المكافآت التشجيعية وأنه يمكن الحد من ذلك بتدريبهم على الأسس السليمة للتقييم وبيان الأهمية الموضوعية وما يترتب على الإهمال لما فيه من مضار .

*توضح فاعلية الرقابة و الإشراف وتحسين مستوى المشرفين :إن نتيجة التقييم تبين مستوى أداء العامل فغنها تعكس كذلك مقدرة الرئيس للمراجعة من المستوى أعلى ، فإن ذلك سيدفعه إلى العمل على تنمية مهاراته في شؤون القيادة و التحليل والحكم الموضوعي الصادق ، وأن ينظر إلى عملية تقييم الكفاءة بجدية ولاشك إن ذلك سينعكس على دقة نتائج التقييم فيوفر ثقة العاملين فيها ويطمئن إلى اعتماد عليها عند اتخاذ القرارات. (1)

*النهوض بمستوى أداء الوظيفة : يتحقق ذلك نتيجة لإمام العامل بالنظام الذي يقوم كفايته ويتضمن ذلك معرفة عناصر وسمس التقييم النتائج التي تتطلب الإدارة منه تحقيقها ، وتزداد أهمية ذلك بالنسبة للعاملين حديثي التعيين الذين قد ينصرفون إلى القيام بأعمال معتقدين المطلوبة منهم ، بالإضافة على أن تلقي العامل تقريراً دورياً برائي رئيسه في درجة كفايته ومسلكه ومناقشته في كل وجه من أوجه عمله التي تساعد على النهوض بمستوى أداء الوظيفة ناهيك عن المناقشة التي ستحدث بين العاملين .

*تقوية العلاقة بين الرؤساء و المرؤوسين :وهي أن عملية تقييم الكفاءة تتطلب من الرئيس الذي سيقوم بها أن يكون على اتصال مباشر بالشخص الذي سيقوم بتقييم كفاءته حتى يأتي حكمه موضوعيا وعادلا لا يتعرض للنقد ، ومن ناحية المرؤوس فإنه سيحرص على معرفة رأي رئيسه أو مديره

(1) المرجع السابق ، ص 204.

وتقبل نقده له لأنه يعلم إن ذلك سيفيده في تحديد مواطن الضعف وإتاحة الفرصة أمامه للتقدم وتحقيق مستوى أفضل.

ولكن يجب أن تكون نتائج تقييم الكفاءة ذات فعالية كبيرة في هذا المجال لذا يتطلب الأمر من الرئيس المباشر أن يقوم بحصر وتسجيل أداء تصرفات العامل ومناقشته فيها على فترات أفضل من تلك التي بعد عنها التقييم النهائي ، وذلك حتى يتسنى له تحسين مستواه خلال المدة وتحقيق درجة عالية من الكفاءة في نهاية السنة.

*الحكم على مدى سلامة أسلوب الاختيار و التعيين :تفيد نتائج تقييم الكفاءة في تحسين أسلوب الاختيار و التعيين بما يؤدي إلى وضع الشخص المناسب في المكان المناسب ، ولكي تكون نتائج تقييم الكفاءة لها قيمة أكبر في هذا المجال يجب القيام بعملية التقييم شهريا بالنسبة للعاملين تحت الاختيار ، كما يكون من المفيد في هذا الصدد إيجاد نسبة من يثبتون في نهاية السنة إلى من يتم تعيينهم في نفس السنة و الاسترشاد بهذه النسبة في الحكم على مدى سلامة أسلوب الاختيار.⁽¹⁾

(1) المرجع السابق، ص 205

٧. متطلبات تقييم الأداء الوظيفي

أولا : تقويم كفاءة العاملين

إن الاختلافات و الفروق بين العمال ظاهرة عامة نلاحظها دائما بين العمال في جميع نواحي الحياة فنجدها متمثلة في الخصائص الجسمية أو السمات العقلية وقد قام العلماء و المفكرون بدراسة هذه الفروق الفردية و أمكنهم من قياسها بوسائل علمية دقيقة ، ولقد أظهرت تلك الدراسات فروق في نواحي كثيرة منها، فروق في الصلاحية للعمل وفي كمية الإنتاج وجودته وكذلك في الاستفادة من التدريب و المواظبة على العمل ، وفي تأثير العامل في دوران العمل ومدى حرص العامل على تجنب الحوادث وزيادة إنتاجية العامل في دوران العمل ، ومدى حرص العامل على تجنب الحوادث وزيادة الإنتاجية.

ونظرا لوجود هذه الفروق الفردية كان لابد من إيجاد وسائل للتفضيل أو للتمييز بين الأفراد في مجالات التعيين والمكافأة و العلاوات مع تطور الصناعة وتقدمها. إذا أصبحت عملية تقدير الكفاءة على درجة من الأهمية ولم تعد كفاءة الفرد تتوقف على مدى معرفته بعملة فقط ، بل أصبح لازما أن تتوفر فيه صفات عديدة لم يكن يتطلبها عليها التقارير الدورية أو تقارير الأداء أو تقارير الكفاءة ، ونظرا لتعود العديد من المؤسسات و الشركات والمصانع على إجراء مثل هذا التقييم كل سنة أصبح يطلق عليه التقارير السنوية.

ولقد حددت لوائح للعاملين تحتوي على مجموعة من القواعد المنظمة لتقويم كفاءة العاملين تتمثل في:

- يحزر عن كل عامل أو موظف تقرير دوري شامل لإنتاجه وسلوكه وتدريبه طبقا لتقديرات الممتازة الجيدة ، المتوسطة ، دون المتوسط ، ضعيفة ، وتعد التقارير على النماذج طبقا للأوضاع المحددة.
- يخضع لهذه التقارير الدورية جميع العاملين أعضاء مجلس إدارة الشركات أو المؤسسات وشاغلي الوظائف العليا والمدير العام فما فوق.^(١)

(١) المرجع السابق ، ص ١٥٩.

- يعد التقرير الدوري كتابة بواسطة الرئيس المباشر ، ويقوم عن طريق مدير الإدارة المختصة بعد إبداء رأيه ، والكتابة عليه، ويعدّها يعرض التقرير على لجنة شؤون العاملين لتقدير درجة الكفاءة التي تراها.

- إعلام العامل أو الموظف بالتقرير المقدم عنه إذا ما قدرت كفايته دون المتوسط أو أقل وتجاوز مشافهته بأسباب هذا التقرير ، وله الحق في الطعن أسبوعين من تاريخ إخطاره به على أن يفصل في الطعن مواعيد لا تتجاوز شهرا من تاريخ تقديم الطعن ، ويكون قراره نهائيا ويجوز بقرار من رئيس مجلس الإدارة بنقل العامل الذي يقدم عنه تقرير أن تكون متتاليان بدرجة ضعيف وجاز تدرجته إلى وظيفة الفئة الأدنى مع نحفيض راتبه ، وإذا قدم عنه التقرير الثالث بدرجة ضعيف جاز فصله من الخدمة.

كما أن كفاءة الأداء هي أن نصل عن طريق وسيلة ما إلى حكم موضوعي على مدى مساهمة كل من العاملين و الموظفين في إنجاز الأعمال التي توكل إليهم وعلى سلوكياتهم وتصرفاتهم أثناء العمل ، وعلى مقدار التحسن الذي طرأ على أسلوبهم في أداء العمل وأخيرا على معاملة العامل أو الموظف مع زملائه و مرؤوسيه. ويهدف قياس الكفاءة إلى تقييم كل شخص من العاملين أوالموظفين في النشأة على أساس الأعمال التي أتمتها خلال فترة معينة وتصرفاته مع من يعملون معه. وتلقي عملية تقويم كفاءة العاملين اهتماما متزايدا في السنوات الأخيرة إذا تعتبر نوعية العاملين في أي مشروع أو مؤسسة من أهم العوامل التي تؤثر في درجة كفايته ، وتزداد أهمية كفاءة العاملين التي تبغي أن تحقق تنمية سريعة وشاملة ، حيث وتعتبر نتائج تقويم الكفاءة من الأدوات الهامة ، التي تعتمد عليها الإدارة عند اتخاذ القرارات المتعلقة بشؤون العاملين. (1)

(1) المرجع السابق، ص 200

ثانياً: الإجراءات المحورية لتقييم الأداء الوظيفي

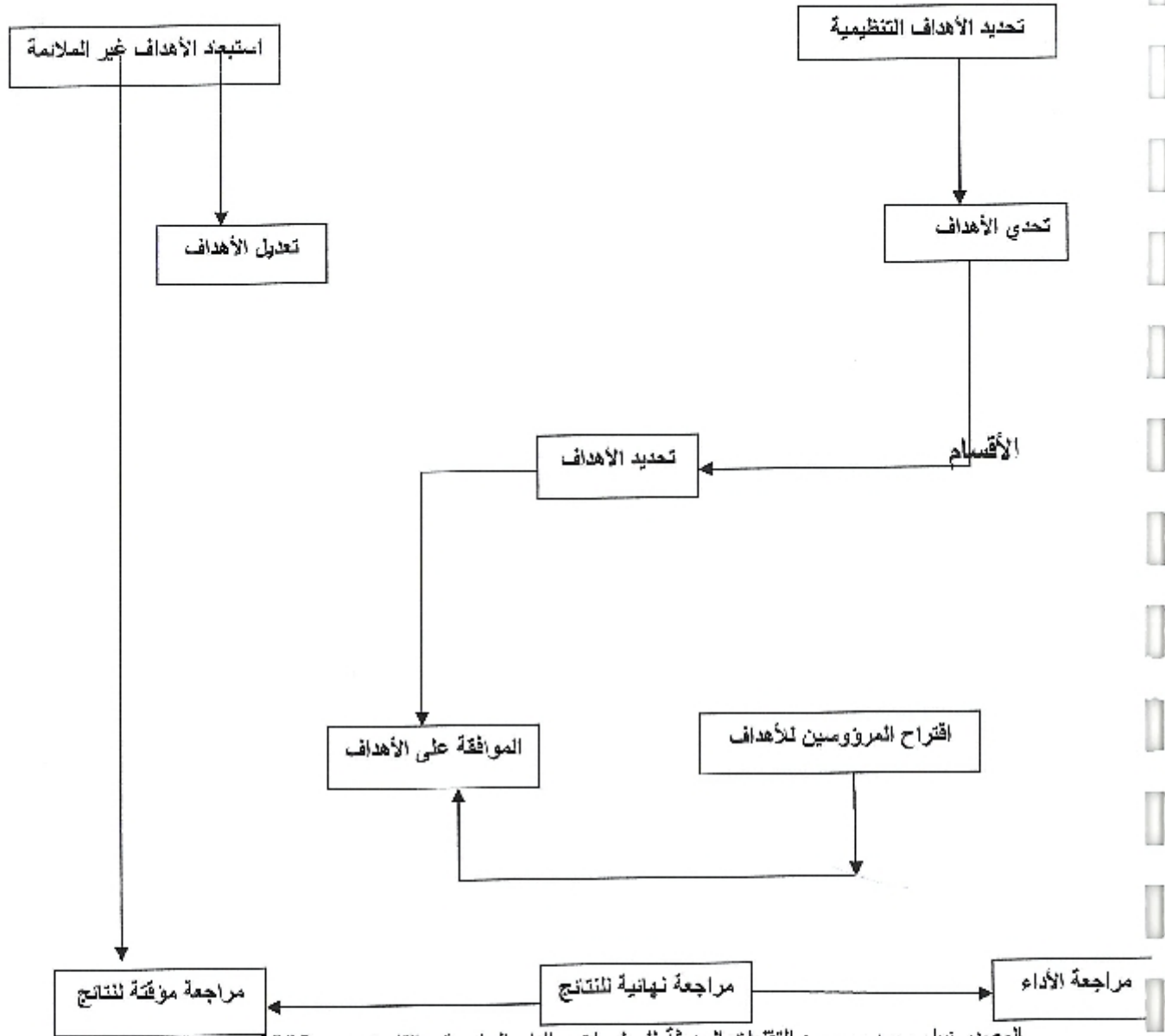
هي مجموعة المحاور التي يتم إجراء التقييم على أساسها و هذه المحاور هي :

*محور معدلات الأداء : حيث يتم تقييم العاملين بالإسناد إلى مدى قدرتهم على إنجاز الأعمال المحددة لهم ،ويؤخذ على هذا المحور أنه غير قادر على توفير حكم مستقبلي على صلاحية العاملين كما انه يخضع جميع الأعمال داخل المؤسسة لمعدلات أداة واحدة .مما يوفر للعاملين جو من المثل والامبالاة والكسل والجمود وانه يتجاهل بعض العوامل عند تقييم الأداء . مثل : نوع السلطة ، الرئيس المباشر في العمل ، طريقة تعامله مع الموظفين .

*محور الصفات الشخصية : حيث يتم الاهتمام بدراسة بعض الصفات المحددة في العاملين الذين نسعى لتقييمهم ،وقد تكون هذه الصفات متصلة بشخصية الفرد وخصائصه كالتعاون أو لالتزم أو الانتماء أو الصدق التي تكون على ذات صلة بالعمل كالقدرة على تحسين وسائل العمل وأساليبه وبما يؤخذ على هذا المحور صعوبة تقديم حصر كامل للصفات التي يفترض توافرها في الموظفين على اختلاف النسبية بين هذه الصفات عن ببغضها البعض من حيث علاقتها بالعمل ،إضافة إلى صعوبة بعض الصفات القيمة والتي تصبح عملية تقييمها ذاتية.⁽¹⁾

(1) نبيل محمد مرمي : مرجع سبق ذكره ، ص156,157.

شكل رقم 04: يوضح عملية تقييم الأداء في ظل الإدارة بالأهداف



المصدر: نبيل محمد مرسى : التقنيات الحديثة للمعلومات ، الدار الجامعية ، القاهرة مصر 2005، ص 156.

°محور الصفات الهادفة : حيث يتم التركيز على أسلوب الإدارة بالأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحديد أهدافها الخاصة معقدة بكل موظف، بناء على مشاركته ومع رئيسه وتتم مسألته على أساس مدى تحقيقه لهذه الأهداف ، وكذلك صعوبة قياس عمليات الإنجاز الخاصة ، وهذا راجع إلى صعوبة تحويل هذه الأهداف على معايير كمية محددة.(1)

(1) المرجع السابق ، ص 156.

VI. الأهداف العملية لتقييم الأداء الوظيفي

تتمثل الأهداف العملية لتقييم الأداء الوظيفي في:

- تزويد متخذي القرارات في المنظمة بمعلومات عن الأداء العاملين وان يعرف وهل هو أداء مرضي أو غير مرضي .
- المساعدة على الحكم و على مدى إسهام العاملين في تحقيق أهداف المنظمة وكذلك على انجازهم الشخصي.
- تشكيل أداة لتقويم ضعف العاملين و اقتراح إجراءات لتحسين أدائهم شكل التدريب داخل المنظمة وخارجها .
- المساهمة في اقتراح المكافآت المالية المناسبة للعاملين ، ففي ضوء المعلومات التي يحصل عليها في تقييم الأداء حتى يمكن من زيادة رواتب العاملين أو إنقاصها واقتراح نظام حوافز معينة لهم
- الكشف عن قدرات العاملين و اقتراح إمكانية ترقيتهم و تولي مناصب قيادية اعلى.
- يفيد في التخطيط للقوى البشرية في المنظمة فهو يشكل أداة مراجعة لمدى توفر قوى بشرية معينة بمؤهلات معينة و اقتراح قوى بشرية أخرى محلها .
- يعتبر وسيلة استرجاعية تبين المطلوب من جهة ، ومساعدة في تحسين إساءة الفهم المشترك بين الطرفين من جهة أخرى .
- تزويد مسؤولي إدارات القوى البشرية بمعلومات واقعية عن أداء وأوضاع العاملين في المنظمة ، باعتبارها نقطة انطلاق لإجراء دراسات ميدانية تطبيقية التي تتناول أوضاع العاملين ومشكلاتهم واحتياجاتهم لمستقبلهم .

وأخير تساهم عملية تقييم الأداء الوظيفي في تزويد مسؤولية إدارات القوى البشرية بمؤشرات تنبئية لعمليات الاختيار والتعيين في المنظمة.⁽¹⁾

(1) ناصر محمد العتيبي : مرجع سبق ذكره ، ص 46-45.

***الغرض من تحقيق تقييم الأداء**

- معرفة الكفاءات : تعني الكشف على المعارف والمهارات و القدرات المتوفرة في المنظمة.

تحفيز الأفراد العاملين بالمنظمة ويتم ذلك بتعريف وتشجيع العمال المحصلين على نتائج جيدة في العمل.

- تقييم فعالية نظام التوظيف : أي أن نجاح العمال في عملهم يتوقف على موافقتهم للوظيفة والعكس صحيح.

- تقييم احتياجات التكوين: أي أن التقييم يهتم بأسباب الأداء المخفض للعمال والتكوين المستمر. حيث يرتبط مستوى أداء الفرد العامل بكفاءته من جهة و بحماسة أثناء أداء عمله من جهة أخرى، ويركز نظام التقييم على هذين العنصران في أداء وظيفته و يعتمد في ذلك على ما يلي

- معرفته لمحزون الكفاءات الموجودة في المنظمة
- شرح متطلبات العمل و المهام المختلفة المكونة لكل وظيفة .
- تحليل الفجوات بين الأهداف المسطرة و النتائج المحققة.
- تحديد الأهداف و المشاريع المستقبلية للمنظمة.
- تحديد أهم التطورات و التغيرات المدخلة في المنظمة .

لأن نظام التقييم يكمن في تحسين أداء المنظمة وتحقيق أهدافها الرئيسية " كالربحية " ، ورفع مستوى الأداء و تحقيق المركز التنافسي ..الخ ، وأهداف الفرعية التي تؤدي إلى تحقيقها .

- مراقبة التناسب بين العمال و متطلبات العمل : التركيز على الأهداف المحققة بالأهداف المحددة مسبقا و المعروفة لدى العمال منذ بداية تصميم عملية التقييم.

- تحضير مخطط استراتيجي للتكوين : من خلال تحديد الاحتياجات الفردية و الجماعية عن طريق عملية التقييم. (1)

- تطوير الوظائف أو المناصب الموجودة : أي تسهيل تكيفها أو إدخالها لوظائف جديدة عند الحاجة

(1) المرجع السابق، ص 46.

- تطوير العمال و تمير مساراتهم الوظيفية : أن ترتبط بنتائج التقييم .
- توزيع المسؤوليات : أي معرفة قدرات الأفراد لتسهيل توزيع المسؤوليات بطريقة صحيحة على كل المستويات .
- يساعد المسؤولين على الرؤية الواضحة : التمكن من اقتراح مجالات التطور الإستراتيجية الممكنة.

*تحقيق تقييم الأداء على مستوى المنظمة : ويكون من خلال :

- خلق مناخ من الثقة و التعامل الأخلاقي عن طريق تأكيد الأسس العلمية في التقييم و الموضوعية في إصدار الأحكام مما يبعد عن المنظمة احتمالات شكوى العاملين أو اتهامها بالمجاذبات و تفضيل بعضهم على بعض الاعتبارات شخصية و ليست علمية وموضوعية.
- النهوض بمستوى العاملين من خلال استثمار قدراتهم الكامنة و توظيف طموحاتهم بأساليب لتوهمهم للتقدم ، وكذلك مساعدة من يحتاج منهم إلى التدريب أكثر.
- وضع معدلات موضوعية لأداء العمل من خلال دراسة تحليلية للعمل و مستلزماته.
- تقويم برامج و أساليب إدارة الموارد البشرية لان عملية التقييم تعتبر مقياسا مباشر للحكم على مدى سلامة و نجاح الطرق المستخدمة في هذه الإدارة.
- كذلك تحديد تكاليف العمل الإنساني و إمكانية ترشيد سياسات الإنتاج و سياسات التوظيف عن طريق الربط بين التكلفة و العائد.

*أهداف تقييم الأداء على مستوى المديرين

- التعرف على كيفية أداء الموظف بشكل علمي و موضوعي.
- الارتفاع بمستوى العلاقات مع الموظفين من خلال تهيئة الفرص الكاملة لمناقشة مشاكل العمل مع أي منهم ، الأمر الذي يقود في النهاية إلى أن تكون عملية التقييم وسيلة جيدة لزيادة التعارف بين المدير و الموظفين .⁽¹⁾
- تنمية قدرات المدير في مجالات الإشراف والتوجيه واتخاذ القرارات الواقعية فيما يتعلق بالعاملين.

(1) حمدوي وسيلة : إدارة الموارد البشرية ، مديرية النشر لجامعة قلمة ، الجزائر ، 2004، ص ص125،123.

*أهداف تقييم الأداء على مستوى المرؤوسين

- تعزيز الشعور بالمسؤولية لدى المرؤوسين من خلال توليد القناعة الكاملة لديهم بأن الجهود المبذولة من اجل تحقيق أهداف المنظمة .
- أن تساهم عملية تقييم في اقتراح مجموعة من الوسائل و الطرق المناسبة لتطوير سلوك الموظفين وتطوير بيئتهم الوظيفية بأساليب علمية وبصورة مستمرة.
- المساعدة في تحديد سياسات الترقية أو النقل أو الفصل أو المكافأة ،أو غير ذلك من الحوافز والعقوبات .
- اكتشاف نقاط الضعف لدى العاملين كأساس يتم بموجبه تحديد الاحتياجات التدريبية.
- اكتشاف العناصر البشرية المتفوقة و تحديد مجالات أو نطاق إبداعها .
- الاستفادة من مراقبة و متابعة تصرفات الموظفين بشكل عام في الاجراءات المقابلات معهم واختيارهم بصورة أكثر تحديدا.
- الاستفادة من تحديد سياسة الأجور والمرتببات و غيرها من السياسات الأخرى ذات صلة بالإدارة.
- تحديد تكاليف العمل الإنساني وإمكانية ترشيد السياسات الإنتاجية وسياسات التوظيف عن طريق الربط بين العائد و التكلفة .⁽¹⁾



(1) فاروق عبده عليه ، السيد محمد عبد المجيد : مرجع سبق ذكره ، ص 263-268.

الفصل الرابع

تكنولوجيا المعلومات والاتصال و دورها في رفع الأداء

الوظيفي

I. الاعتماد الأولي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

II. العوامل الداعمة لتطوير الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا

المعلومات والاتصال

III. تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين

الأداء الوظيفي

IV. نظم تقييم الأداء المعتمدة في استخدام تكنولوجيا

المعلومات والاتصال

1. الاعتماد الأولي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أولاً : مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات الاتصال

إن لأي تكنولوجيا طبيعة اقتصادية، بمعنى أنها تقتحم المجتمعات سواء كانت مطلوبة أو غير مطلوبة، مرغوبة أو غير مرغوب فيها، وذلك من خلال ما تقدمه من سلع جديدة .

وهذا الاقتصاد يعود عادة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لأنها تساعد أفراد المجتمع في ممارسة أعمالهم اليومية البسيطة منها والمعقدة، فتكنولوجيا المعلومات أصبحت في الآونة الأخيرة تمارس جميع الأنشطة سواء كانت سياسية، مدنية، عسكرية، تجارية وتعليمية.

فقطيقات هذه التكنولوجيات ليست محدودة، بل شملت جميع الميادين التي عجز الإنسان عن اقتحامها وفتحت بذلك آفاق جديدة، إلا أننا سنركز هنا على بعض التطبيقات التي مست عالم الاقتصاد التعليم والتدريب وتتمثل في مايلي :

*قطاع الاقتصاد

- الأتمتة أعمال البنوك: الهدف منها تحسين الخدمة، سرعة الضبط للحسابات، مساندة الرقابة المالية للبنوك.
- تحويل الأموال إلكترونياً: الهدف منه سرعة الخدمة، تقليل العمل الورقي للعمليات بين البنوك.
- إقامة النماذج الاقتصادية لتحليل أداء النظم الاقتصادية وتقييمها الاستثماريات.
- إدارة الاستثمارات: أنها تقوم بتعظيم عائد الاستثمارات وتحليل المخاطر.
- نظم معلومات أسواق الأوراق المالية: الهدف منها هو بث المعلومات للمتعاملين، استخراج إحصائيات السلاسل الزمنية لتغير أسعار الأسهم والسنوات والمؤثرات الاقتصادية الأخرى. (1)
- التصميم بمساعدة الكمبيوتر: هي سرعة تعديل وتعدد تجارب التصميم وتوفير جهد ما التصميم، من خلال قيام النظام الآلي بتحديد قوائم المكونات والمواد المتداخلة فيه. .

(1) كمال عبد السيد زيقون :تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والاتصال ،عالم الكتب للنشر والتوزيع ،القاهرة ،مصر 2002، ص145-146

* مجال التعليم والتدريب

- نظم التدريب من خلال المحاكاة لرواد الفضاء والطيارين على قيادة المركبات وهذا ما يقلل التكاليف والخطر.

- برمجيات مساندة التعليم والتعلم الهدف منها زيادة إنتاجية المتعلم في مواجهة تضخم المادة التعليمية وتعقدها.

- نظم المعلومات التربوية التي تساعد على صياغة ووضع السياسات التربوية والتخطيط التربوي وجهود البحوث في مجال التعليم. هذا وغيرها من المجالات التي مستها هذه التكنولوجيا كالمطب ، النقل والمواصلات، الأمن والقانون، الإعلام، البيئة... الخ.

إن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هي تكنولوجيا اجتماعية وعاطفية فعلى الرغم مما قدمته من خبرة عالية في مجال حرية التعبير، إلا أن هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية فليس هناك ضمان بأن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال سوف تؤدي إلى عصر جديد مختلف ينطوي على الكثير من حرية التعبير فهناك العديد من المؤشرات التي تشير إلى العكس، كما أن التقنيين أو اللامهاجرين تؤدي إلى انقسام الجمهور العريض الواحد على عدد كبير من الجماعات الصغيرة ذات الاتجاهات المتباينة التي تؤدي إلى تقليص الخبرات المشتركة لمعظم أفراد المجتمع، فالتكنولوجيا من شأنها أن تنتهك خصوصياتنا وتتلصص على ما يحدث داخل منازلنا، كما أنها تهدف إلى توسع الهوية المعرفية بين من يملكون التكنولوجيا ومن يفتقرون إليها، ناهيك عن الغزو الثقافي والمعرفي وإنهيار قيم وعادات الشعوب⁽¹⁾.

(1) المرجع السابق، ص 161.

ثانيا : تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تميزت هذه المرحلة بتعميم الوعي التكنولوجي على كافة العاملين بالبنك وكذا الاستعداد للدخول إلى تكنولوجيا أوسع ، بالإضافة إلى عدم تدخل الإدارات الوسطى والعليا في النشاط من خلال ما يلي: الاعتماد على وسائل الاتصال في عرض الخدمات

اعتمدت البنوك على بعض الوسائل من أجل التوفير الفوري لخدمات العملاء بتكاليف مرتفعة مما دفع الإدارة العليا لتوجيه اهتمامها إلى تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات والرغبة في تطوير المنتجات حسب متطلبات العملاء بكلفة أقل.

* التحكم في التكاليف: تميزت هذه المرحلة بضبط الاستثمارات في التكنولوجيا ، كما عملت الإدارة العليا على الاستعانة بمختصين في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمساعدتها في ضبط التكاليف.

*الإدارة الإستراتيجية: نتج هذا التفكير عن الاستشارات الضخمة التي قامت بها البنوك في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، إذا تم اعتبارها كأصل من أصول البنك وبالتالي فهو يحقق مردودية كباقي الأصول وفي هذه المرحلة أصبحت تعتبره عمل ضمن أعمال البنك وبدأ التركيز فيها على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي والخارجي ، ولقد نتج عن الإدارة الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من طرف البنك العديد من التوجهات الحديثة منها :

- اهتمام المصارف بالخدمات المصرفية بالتحزنة مما ساعد على زيادة ربحيتها.
- الاعتماد المتزايد على التقنيات الإلكترونية لتلبية حاجات المتعاملين من الخدمات الإلكترونية.
- زيادة أهمية التكنولوجيا في مراقبة سير الأعمال ، وكذا الرقابة الداخلية و التحكم في المخاطر .
- الحد من استعمال الملفات الورقية التي تحتاج إلى حيز كبير داخل البنوك. (1)

إن يمكن القول بأن علامات بروز الصرفة الإلكترونية التي تعتمد على الركانز الإلكترونية في غرض المنتجات للمتعاملين معها ، وبدأت خلال هذه الفترة وكان الهدف من ورائها هو تسهيل الأعمال لتلبية متطلبات المتعاملين.

(1) محمود علي عبد الله الطهراوي : أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين الأداء الوظيفي ، في دائرة الجمارك الأردنية ، دراسة ميدانية ، رسالة ماجستير ، تخصص خدابة أعمال ، كلية العلوم المالية و الإدارة ، جامعة البلقاء التطبيقية ، صمان 2007،ص47.

*تقليص المسافات: بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أصبح العالم قرية صغيرة تلاشت فيها الحدود الجغرافية بمعنى أن كل الأماكن متجاورة إلكترونياً.

*تقليص المكان: نقصد بها هنا إمكانية استخدام وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات ، والتي يمكن الرجوع إليها واستخدامها بكل يسر وسهولة وفي أي وقت ، كما أنها تساعد على بناء قاعدة من المعلومات تستطيع البنوك الرجوع إليها وقت الحاجة من أجل اتخاذ مختلف القرارات

*تقليص الوقت: إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بعمق ، على تقليص وقت الاستجابة للطلبات ، بمعنى أنها تساعد على السرعة في إدارة وإنجاز الأعمال البنكية كما أنه يساهم في تقليل من الإجراءات والخطوات التنفيذية ، بالإضافة إلى أنه يساعد العميل في الحصول على الخدمة بسرعة عالية كمعرفة الرصيد إجراء عمليات التحويل والتعرف على الخدمات البنكية.

*اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: تظهر هذه الخاصية نتيجة التفاعل بين الباحثين والنظام من خلال إمكانية اتخاذ القرار من المعلومات المخزنة أو الناتجة عن البيانات المحصلة ، وهذا يساعد على إيجاد مخرجات أكثر تطوراً وتلبية حاجات المتعاملين مع البنك.⁽¹⁾

(1) المرجع السابق ، ص 48.

ثالثاً: التطبيقات الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

إن التكنولوجيا تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبحت محفزاً للتغيرات الرئيسية في الهيكل والعمليات و إدارة المنظمة، بفضل قدرتها على تحسين الإنتاجية وتخفيض التكاليف وتحسين اتخاذ القرارات، فضلاً عن تعزيز وتطوير تطبيقات إستراتيجية جديدة لرفع الأداء، كما أن الحاجة للتكنولوجيا واستخدام الحاسوب تظهر بشكل واضح جلي لأداء العمل بشكل أفضل، يرمي إلى تحقيق مستويات عالية لأداء العامل .

إذ تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتمكن المدراء من إحداث تحسينات فائقة في أعمال المنظمة من خلال توفير المعلومات لاتخاذ قرارات فاعلة تدعم تحقيق أداء منظم فاعل، فالأداء يعد النتيجة النهائية لأي نشاط، ويشمل معرفة ما يجب أدائه، ومتى يجب أدائه ، فضلاً عن كيفية تقسيمه إذ يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توصيل هذه النتائج وكيفية أداء الموظف لما هو مطلوب منه من خلال استخدامه لتلك التكنولوجيات والبرامج ، سيؤدي إلى تحسين العمل والأداء بما يحقق أهداف المنظمة والفرد في النمو والتميز.

كما تؤدي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دوراً فاعلاً بالنسبة للمنظمات ذات التوجه الإستراتيجي الساعي لتعزيز القدرة التنافسية ، وذلك من خلال تعزيز كفاءة وفاعلية الأداء، فالمنظمات اليوم المتميزة بكفاءتها فهي تتميز بامتلاكها لتكنولوجيا تتمكن من تحقيق الأداء العالي من خلال ما تقدمه من منتجات وخدمات متطورة ، فضلاً عن تحسين عمليات الإنتاج والتسويق وخفض الكلفة وتحسين الجودة في بيئة تتزايد فيها حدة المنافسة العالمية، إضافة إلى دور التكنولوجيا في تحديث وتطوير أداء المنظمات فهي تؤدي إلى خلق أنواع جديدة من الوظائف ومجالات عمل ونشاطات متنوعة في بيئات العمل.⁽¹⁾

كما اكتسبت تكنولوجيا المعلومات والاتصال أهميتها بسبب دورها الفعال في تحسين الإنتاجية وتحفيز العاملين والمدراء على بذل مجهودات فكرية مكثفة للحصول على مستجدات تؤدي إلى رفع

⁽¹⁾ عطية حسين أفندي : تمكين العاملين مدخل للتحسين والتطوير ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، مصر ، 2003، ص 428.

الكفاءة في الأداء مع الأخذ بعين الاعتبار استخداماتها في دعم وتعزيز أنشطة إدارة المعرفة، اللازمة لصنع القرارات الإدارية و اكتشاف وتحليل المعرفة من خلال استخدام أماكن البحث وقواعد البيانات، وإيجاد الطرق الملائمة لتحديد الأهداف ووضع التكنولوجيا في مكانها المناسب.

وتبرز علاقة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بالأداء في المنظمة من خلال تأثيرها على الجانب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولائهم وانتمائهم للمنظمة من خلال ما توفره من فرص للإطلاع على المعلومات بشكل يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.

وللربط بين الأداء بمفهومه المتطور وعنصر التكنولوجيا في المؤسسة، لابد أن نشير إلى أهم مؤشرات الأداء المستعملة في تحديد القدرة التكنولوجية وهي كما يلي:

*معدل الابتكار التكنولوجي: وهو اختيار واحد أو أكثر من مقاييس الأداء التكنولوجي للمنتجات والعمليات الرئيسية ورصد تقدمها عبر الزمن.

*إنتاجية البحوث والتطوير: يمكن تحديد أي مقياس للإنتاجية كنسبة التغير في المخرجات إلى التغير في المدخلات، وعلى سبيل المثال التحسن في أداء المنتج والعملية مقسوما على الاستثمار الإضافي في البحوث والتطوير.

*معدل العائد على الاستثمار في البحوث والتطوير: وهو مقياس الربح المتوكد عن قدر معين من الاستثمار في البحوث والتطوير.

*الموارد المخصصة للبحث والتطوير: وهو مقياس لمستوى الإنفاق لمشاريع مختلفة ووحدات النشاط وفي ظل مستوى المؤسسة ككل.

*معدل تقييم منتج جديد: وهو يقاس من خلال عدد المنتجات الجديدة المقدمة سنويا، عدد براءات الاختراع المتحصل عليها، أو نسبة المبيعات المشتقة من منتجات جديدة. (1)

(1) المرجع السابق ، ص 307.

*التنوع المعتمد على التكنولوجيا: طالما أن إستراتيجية التكنولوجيا موجهة جزئياً نحو هدف التنوع، فإنه من المهم قياس درجة النجاح في إنجاز هذا الهدف من خلال نسبة المبيعات الناتجة من المجهزات الخاصة بالتنوع.

*مقاييس أخرى يمكن استخدام مقاييس أخرى على حسب طبيعة المؤسسة مثل: حقوق الاختراع أو مبيعات التكنولوجيا، زمن تدريب الأفراد على التكنولوجيا الجديدة، زمن دورة تنمية منتج جديد، تكلفة التطوير ولكل مرحلة ومستوى التفوق التكنولوجي.

ويمكن اعتبار القدرة التكنولوجية وهي القدرات الهندسية، القدرات الاستثنائية، القدرات الإنتاجية والقدرات الإبداعية. (1)

(1) أحمد ماهر: إدارة الموارد البشرية، مركز التنمية للإدارة والنشر، الإسكندرية، 1995، ص 432.

II. العوامل الداعمة لتطوير الدور الإستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

أولا : القيمة الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تختلف عملية الاهتمام بالموارد حسب طبيعة مجالات العمل فمثلا الميدان الزراعي يركز على مورد العمل ، أما الميدان الصناعي فيقوم على رأس المال و حاليا تعتبر المعلومات من أهم الموارد الإستراتيجية المعتمدة في المنظمات المعاصرة ، إذا لوحظ أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد أصبحت تشكل أساسيات الأعمال الحديثة نتيجة لاحتوائها على عدد من الخصائص المتميزة التي جعلتها تساهم في تحقيق عدد من الإستراتيجيات المثلى التي يمكن إدراجها من خلال :

- دعم عمليات الأعمال.
- دعم إستراتيجيات اتخاذ القرارات الإدارية.
- دعم إستراتيجية الميزة التنافسية.

من خلال ما سبق فإن تطور دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يكمن في التطور المستمر للأدوات والأنظمة التي أصبحت تستخدم لأغراض متعددة في ميادين الأعمال ، مما جعلها تتحول من عنصر داعم للنشاط البنكي على عنصر إستراتيجي ، ومن بين العوامل التي ساعدت في زيادة القيمة الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في البنوك ما يلي.

* **الحجم التنافسي:** تدفع زيادة حدة المنافسة بين البنوك إلى العمل المستمر للمحافظة على الحصة السوقية أو العمل على زيادتها ، إذا أنه لا يمكن تحقيق ذلك إلا من خلال اندمج المستمر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تساهم بصورة مباشرة في خفض التكاليف وتحسين جودة الخدمة .

وهذا بدوره يحقق عنصر التميز في الخدمة عن باقي المنافسين ، بالإضافة إلى مساعدتها على جمع العديد من المعلومات وفي كل المجالات عن المنافسين في السوق البنكي.⁽¹⁾

* **عولمة عمليات الأعمال:** تعتبر عولمة الأعمال العامل الثاني الداعم لزيادة الدور الإستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك ، حيث أن العولمة تتطلب إزالة حاجز الوقت و المسافة

(1) محمود علي عبد الله الطهراوي : مرجع سبق ذكره، ص 67.

بين البنوك المتعاملين وكذا المساهمين؛ إذ تجد أن أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تزايدت مع تبني البنوك للخدمات البنكية عن بعد وخاصة الإلكترونية منها ، وكذلك ظهور ما يعرف ببنوك الاستثمار فهي ليست بنك يقوم بعرض خدمات على المستوى العالمي فحسب بل يقوم بنقل حجم كبير من الخدمات بين العديد من الدول وهذا يتطلب أنظمة مركزية متكاملة تتميز بالمعالجة المباشرة وتكون معتمدة بصورة دقيقة إذن يمكن القول أن الأعمال العالمية تحتاج إلى شبكات عالمية من أجل التسيير لذا فهي تتطلب أربعة عناصر جوهرية.

* التنسيق العالمي: يتطلب وجود برامج وأدوات خاصة إذا لا يمكن للبنوك الحصول عليها إلا من خلال التبنّي المستمر للتطورات التي تحدث في أنظمة وأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

* الأسواق العالمية: تسير الاقتصاد العالمي يتطلب برامج وأنظمة متنوعة وواسعة النطاق تساهم في حل مختلف المشاكل التي تواجه الاقتصاد العالمي ،من خلال تصنيفها وتحديدتها وإظهار مدى خطورتها وهذه الخاصية توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

* الموارد العالمية :التنقل والتخطيط للموارد العالمية المتاحة يتطلب إستراتيجية تسير محكم ،وكذا قرارات موجهة وسريعة خاصة مع توفر سوق عالمي يتم فيه عرض مختلف الموارد،وكذا تسهيل توفر المعلومة بكل يسر وسهولة عن مختلف الموارد وجزئتها العرض والطلب عليها لا بد من اعتماد أنظمة وأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لما توفره من طرق ملائمة لذلك.(1)



(1) فائق عبد القادر الحوري : إستراتيجيات تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز الميزة التنافسية ،رسالة دكتوراه ، تخصص إدارة الأعمال ، جامعة عمان العربية للدراسات العليا عمان 2004، ص 27.

ثانيا أساليب تحسين أداء العامل

يتميز الأداء الوظيفي في المنظمات بدون المستوى مما يتطلب ذلك تنفيذ بعض الإجراءات للرفع من الأداء حتى يصل إلى المستوى المطلوب، لذلك تقوم المنظمة بتقييم حل المشكلات التي تتضمنها و يمكن تشخيص الأداء الوظيفي الجماعي من خلال التنبه لوجود ثغرة في الأداء، والتعرف على الأسباب الحقيقية لتلك الثغرة و ما يتصل منها بالنظام وما يتصل بالأفراد، وبعد عملية تشخيص الأداء الوظيفي خطة إجراءات لمعالجة أسباب الثغرة ، ومن بين الأساليب و الإجراءات التي تعتمد عليها المنظمات من أجل تحسين الأداء الوظيفي و تفعيله

***الحوافز:** سواء كانت مادية كالمكافأة، المشاركة في الأرباح، ربح الأجر بفعالية الأداء الوظيفي أو حوافز معنوية كالمشاركة في اتخاذ القرارات، التقدم الوظيفي، ضمان العمل و استمراره، والاحترام والتقدير. وتلعب إدارة المنظمة دورا أساسيا في عملية التحفيز وذلك قصد دفع العمال إلى زيادة الإنتاج، لأن أسلوب الإدارة في تعاملها مع الأفراد، وإيجاد الوسائل الفعالة والضرورية لإشباع حاجاتهم وطموحاتهم وتحقيق رغباتهم تنفعهم لبذل المزيد من الجهد لزيادة الإنتاج وتحقيق أهداف المنظمة، ويمكن إيضاح دور إدارة الأفراد في تحفيز الأفراد من خلال توسيع الوظيفة التي تعتبر من الأساليب المستخدمة في تحفيز وتنشيط ودفع أداء الأفراد نحو السلوك المرغوب وتزويدهم بمهارات جديدة ومتنوعة وتزويد من فرص النمو والتقدم لديهم.⁽¹⁾

***الإدارة بالأهداف:** وهو أسلوب عمل يستند إلى سلسلة من الخطوات بحيث تقوم الإدارة والعاملين بتحديد الأهداف بشكل مشترك، مع تحديد الإنجاز المتوقع ومعايير الأداء، الأمر الذي يؤدي إلى تحقيق كفاءة أكبر من خلال تحفيز الأفراد معنويا.⁽²⁾

* **مزايا وخدمات العاملين:** تختلف المزايا والخدمات التي تقدمها المنظمة على نظام الحوافز مقابل للأداء المتميز، فالمزايا والخدمات تمثل مقابلا للعضوية والانتماء إلى المنظمة وتهدف إلى جذب الأفراد للعمل بها، والإبقاء على ما يعمل بها، لأنها تشعرهم بالأمن الوظيفي والاستقرار، وإذا كانت

(1) أحمد ماهر: مرجع سبق ذكره، ص 432.

(2) روبرت باكل، تفصيل الإدارة، ترجمة هادي يوسف، بيت الأفكار الدولية، الرياض، ص 204.

الحوافز تميز بين أداء الأفراد فإن المزايا والخدمات تعطى لهم جميعاً ودون تمييز، ومن بين هذه الخدمات والمزايا التي تؤثر إيجابياً على مردودية العاملين وتعتبر كعامل هام للحفاظ على صيرورة الأداء : المزايا المادية عن الوقت الذي لا يتم العمل فيه كالإجازات السنوية، التأمينات الاجتماعية، الخدمات الصحية، والثقافة والترفيهية، خدمات معيشية، المواصلات والقروض⁽¹⁾.

***التأهيل والتدريب:** إن التدريب هنا لا يقتصر على تدريب العمال الجدد ولكنه أيضاً يشمل تدريب الملتحقين وقادة العمال، حيث يملكون برامج تدريبية معينة يؤهلهم للوظائف القيادية التي سوف يشغلونها مستقبلاً، فالتدريب المهني لا يستقر منه العمال فقط وإنما الرؤساء أيضاً، كذلك يتناول التدريب العمال الحاليين عندما تزيد المنظمة زيادة كفاءتهم الإنتاجية، وإلزامهم بنوع جديد من الأجهزة أو بطريقة جديدة من طرق العمل.⁽²⁾

⁽¹⁾ أحمد ماهر : مرجع سبق ذكره، ص 376.

⁽²⁾ شفيق رضوان: أسسوكية والإدارة، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 1994، ص 157.

III. تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي

أولاً : قواعد استخدام الانترنت

1- الحاسوب

على الموظف الذي تم تزويده بجهاز حاسوب مراعاة ما يلي:

- اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة للحفاظ على الحاسوب الخاص له.
- عدم تنزيل البرامج على الجهاز إلا بعد مراجعة دائرة أنظمة المعلومات.
- التأكد من إطفاء الجهاز قبل مغادرة مكان العمل.
- المحافظة على سرية المعلومات الموجودة على الجهاز الخاص به من خلال استعمال كلمة السر الخاص به دون إفشائها للغير.
- عدم استخدام الجهاز لأغراض التسلية وعدم تنزيل الألعاب و البرامج الترفيهية.
- عدم الدخول إلى أجهزة الآخرين ومحاولة الحصول على المعلومات منها.
- استخدام الجهاز لغايات تطوير المهارات و القدرات وبما يتلاءم مع مصلحة العمل.
- عدم استخدام الجهاز لإنجاز أعماله الشخصية.
- ترشيد استخدام الطاقات ما أمكن.

2- الانترنت

- على الموظف الذي تتوفر لديه إمكانية الوصول إلى شبكة الانترنت مراعاة ما يلي:
- الالتزام باستخدامها لأغراض العمل بما في ذلك لغايات تطوير القدرات و المهارات ذات العلاقة بطبيعة عمله وبما يصب في مصلحة العمل.
- الالتزام بشروط و متطلبات حقوق الملكية الفكرية للملفات و البرامج ومراعاة شروط ترخيص استخدامها. (1)
- استشارة الوحدة المعنية بنظم المعلومات فوراً لدى ملاحظة أية أمور غير طبيعية خلال استخدام الانترنت.

(1) بلال خلف السكرية: القيادة الإدارية الفعالة، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2010 ، ص 108.

- عدم تنزيل النصوص و الصور التي تحتوي على مواد غير أخلاقية أو عنصرية أو تحتوي على آراء سياسية متطرفة أو تحرض على العنف و الكراهية أو أية أنشطة غير قانونية.
- عدم تنزيل الملفات التي لا تتعلق بطبيعة عمله مباشرة كملفات الفيديو وملفات الوسائط المتعددة مثل: الأفلام و الأغاني أو الموسيقى وما شابه ذلك.
- عدم استخدام الانترنت لمحاولة الدخول والتسلل إلى أجهزة وشبكات أخرى و عدم استخدام الانترنت لإرسال مواد سرية أو تحتوي على تهديد ومضايقة للآخرين.
- أ- سوء استخدام الموظفين للانترنت

*في عام 2008 جرى استطلاع لدراسة آراء ما يزيد على 11 من قادة الأعمال في 131 دولة وهو عدد من الدول يغطيه التقرير حتى الآن. "شبكة الأنباء العالمية" أن 64% من الموظفين يستخدمون الانترنت في العمل لأغراض شخصية وإن كنت ممن يستخدمون الانترنت في العمل لأغراض شخصية بحتة فأنت لست الوحيد في محيط الأعمال، فالإحصائيات تؤكد أن 64 في المائة من الموظفين يقولون أنهم يستخدمون الانترنت في العمل كحاجات شخصية إذا كيف يتعامل الموظفون مع الانترنت أثناء ساعات العمل.

*ويزور *expedia.com* وهو أشهر موقع إلكتروني لحجز تذاكر السفر و الفنادق نحو 47 في المائة من عملائه أثناء ساعات دوامهم الرسمي في حين يزور نظرائه من المواقع المنافسة نحو *Travelocity* و *MSNBC* و *won* وفضلا عن موقع الأحوال الجوية الشهير *weather.co*⁽¹⁾

* ما تتراوح نسبته بين 46-41 في المائة تقريبا في أوقات أعمالهم ،وهذه المواقع اشتهرت بأنها ليست ذات صلة مباشرة في كثير من الأعمال مصدر الأرقام *communication Jupiter* وكذلك اظهر استفتاء أجرته شركة بريتش تليكوم أن سوء استخدام الانترنت يكلف الشركات الشخصي،المحادثة النصية عبر الانترنت وزيارة مواقع مالية كالبانوك وغيرها التي تظهر أوضاعهم المالية فضلا عن البورصة في حين أن 70 في المائة من أوقات الذروة يبحث فيها الموظفون عن مواد إباحية عبر الانترنت في أثناء ساعات النوم الرسمي.

(1) المرجع السابق، ص 410.

* وللعلم بأن الإحصائيات أعلاه وغيرها المرتبطة باستخدامات الناس للانترنت فيها جانب كبير من الدقة لأن الأمر صار يحسب بطريقة رقمية يسهل الحصول على نتائجها بخلاف الدراسات العلمية التقليدية الأخرى و التي تعتمد على اختيار عينات عشوائية من مجتمع الدراسة.

* قد يبدو الأمر مبالغاً فيه غير أن أحداث استطلاع أمريكي أجرته رابطة الإدارة الأمريكية AMA ومعهد "أي بوليسي" للسياسات في الميدان الإلكتروني أظهر أن أكثر من ربع الشركات طردت عاملين فيها بسبب سوء استخدامهم للبريد الإلكتروني ،فيها طرد أكثر من ثلث الشركات عاملين فيها بسبب سوء استخدامهم للانترنت.

* وفقاً للاستطلاع الذي أجري بمشاركة 304 من الشركات من مختلف الأحجام قال غالبية مديري الشركات (84%) إن المطرودين بسبب سوء استخدام الانترنت كانوا يدخلون إلى المواقع الإباحية، والمواقع الأخرى ذات المستويات المتدنية، وهو أمر تمنعه ضوابط العمل في الشركات.

* وذكر 64 من المديرين أنهم طردوا موظفيهم بسبب سوء استخدام البريد الإلكتروني لمخالفتهم ضوابط العمل في الشركة في ما أصدر 62% منهم أوامر الطرد لأن الرسائل الإلكترونية للمطرودين كانت تحتوي على مضمون أو لغة شينين في مقابل 22% أشاروا إلى الطرد حدث لأن الموظفين خرقوا القواعد السرية المهنية.

* وأبدى الاستطلاع قلق الشركات من الاستخدام الغير سليم للانترنت، إذ قالت 66% من الشركات أنها تراقب اتصالات الانترنت بينما تستخدم 65% منها برامج لمنع الدخول لبعض المواقع الإلكترونية في ما تمنع 18% منها الدخول إلى عدد من المدونات الإلكترونية.

* توظف الشركات طرق متنوعة لمراقبة أجهزة الحواسيب العاملين فيها إذ تقوم 45% منها بمراقبة المحتويات وضربات أزرار لوحات المفاتيح والزمن المستغرق في الضرب عليها .⁽¹⁾

* كما تتفق الشركات البريطانية الصغيرة الحجم نحو 15 مليار جنيه إسترليني في السنة.

(1) المرجع السابق، ص 411

الفصل الرابع تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في رفع الأداء الوظيفي

*ويقتضي مستخدمو الانترنت في أنشاء ساعات الدوام الرسمي من أوقاتهم لمشاهدة الملفات الإعلامية المتعددة على الانترنت وذلك بنسبة 46% أكثر من مشاهدتهم للتلفاز.

*وتظهر الإحصائيات أن 1.5% من ذروة أوقات استخدام الانترنت تحدث يوم الاثنين، وهو مطلع الأسبوع لدى معظم دول العالم، في حين أن يومي عطلة نهاية الأسبوع، وهما السبت والأحد، يشهدان أقل استخدامات الانترنت.

*و يستمع نحو 74 في المائة إلى برامج الراديو التي تبث عبر شبكة الانترنت بين الساعة الخامسة صباحا و الخامسة مساء من أيام الأسبوع، بينما يستمع 14 في المائة فقط إلى هذه البرامج في أثناء عطلة نهاية الأسبوع.

*في معرض دراسة مالية أجرتها وزارة الخزانة الأمريكية على مستخدمي الانترنت تبين أن 51% من وقت الموظفين بمضونه في استخدام الانترنت لأنشطة مثل قراءة البريد الإلكتروني تقوم 43% من الشركات بخزن الملفات الحاسوبية والتدقيق فيها وتراقب 12% منها المدونات أو المحتويات التي تنتشر حول الشركة بينما تراقب 10% الشبكات الاجتماعية، وتوضح الشركات أنها تراقب البريد الإلكتروني للعاملين وتصفحهم للانترنت بسبب مخاوف قانونية .

*وقالت 83% من الشركات أنها تخبر موظفيها بأنها تراقب محتويات الانترنت وضربات أزرار لوحة المفاتيح وزمن الضرب عليها في ما تقول 84% منها أنها تدقق في نشاط أجهزة الحاسوبية و 71% أنها تراقب البريد الإلكتروني وجد استبيان أجري مؤخرا في الولايات المتحدة أن ثلاث أرباب العمل قاموا بمراقبة موظفيهم للانترنت من أجل منع التصفح غير المناسب وقام 65% منهم باستخدام برامج تمنع الدخول إلى مواقع اعتبرت خارجية عن نطاق المعقول (1).

*وتقوم الشركات باستخدام برامج المراقبة والاستطلاع للكشف عن إساءة استخدام الانترنت وتلبي الإنتاجية وتسرب معلومات سرية وغيرها من الأنشطة غير الملائمة من قبل موظفين مما قد يعرض هذه الشركات لمخاطر مالية وقانونية وغيرها وجدت أحد الأبحاث أن العثور على موظف ينفق ساعة

(1) المرجع السابق ، ص 413.

يومية في تصفح مواقع الانترنت لا علاقة لها بالعمل وتخفيض ذلك إلى عدة دقائق يوميا يمكن أن يوفر على الشركة أكثر من 200 ساعة عمل سنويا من الإنتاجية المهدورة .

3- البريد الإلكتروني

على الموظف الذي يخصص له عنوان بريد إلكتروني مراعاة مايلي:

- عدم استخدام البريد الإلكتروني لإنشاء وتوزيع الرسائل التي تحتوي على مواد دعائية أو شخصية
- أو لا أخلاقية أو تلك التي تتضمن آراء سياسية متطرفة أو تعليمات عنصرية حول المعتقدات والممارسات الدينية أو النوع الاجتماعي أو العمر أو العرق في حال ورود أية رسالة من أي موظف بهذا الخصوص يجب إبلاغ الوحدة المعنية بنظم المعلومات عن ذلك مباشرة .
- عدم إعادة إرسال الرسائل التي تصله و تحتوي على النكات أو الصور أو الملفات الأفلام والصور ذات الحجم الكبير .
- عدم إعادة إرسال الرسائل الواردة و التي قد تحتوي على فيروسات أو ملفات قد يشبه بأنها فيروسات و يجب في هذه الحالة الاستعانة بالوحدة المعنية بأنظمة المعلومات.
- الأخذ بعين الاعتبار بأنه ليس هنالك أية خصوصية فيما يتعلق بالرسائل التي تصل إلى أي موظف أو التي يرسلها من خلال نظام البريد الإلكتروني ويجوز الرقابة على البريد الإلكتروني لأي موظف من قبل موظفين مصرح لهم دون إخطار مسبق.
- عدم فتح أية رسائل واردة غير معروفة أو غير متوقعة حتى لو كانت الرسالة من شخص معروف لدى الموظف وكذلك عدم فتح أو تنزيل أية ملفات مرفقة يشك في مصدرها .
- استخدام البريد الإلكتروني لتطوير القدرات و المهارات وفقا لمتطلبات العمل.⁽¹⁾

(1) المرجع السابق، ص 410.

ثانيا: التغيرات التنظيمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

ساعدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات البنوك على تغيير الهيكل التنظيمي لها بهدف الاستجابة للتغيرات الخارجية وخدمة العملاء بصورة سريعة وفعالة ، وكذا استغلال الفرص الخارجية لذلك عمل البنك على توفير هيكل يقوم على أساس التنظيم حول العمليات الرئيسية ليتم جمع جميع الموظفين الذين يعملون على تنفيذ عمليات معينة في فريق واحد ، وذلك لتسهيل الاتصال والتنسيق وتوجيه الجهود الأزمة لخلق قيمة حقيقية للعميل.

لقد أفرزت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عددا من العناصر كانت سببا في حدوث تغيرات تنظيمية مختلفة ، ومن بين هذه العناصر ما يلي:

* **تخفيض التكاليف :** إن كفاءة التكلفة أصبحت أحد أهم الدوافع لإعادة التنظيم داخل البنوك وتظهر جهود البنوك في تحقيق ذلك من خلال:

- دمج بعض الأنشطة ، فمثلا تم إزالة بعض المستويات الإدارية خاصة في الإدارة الوسطى.
- تقليص عدد الوكالات مع ظهور الخدمات البنكية عن بعد.
- تقليص عدد العمال بسبب دمج العديد من التقنيات التكنولوجية الحديثة.
- ظهور عمليات الاندماج البنكي ، وهذا يتطلب إعادة التنظيم بإلغاء الأقسام غير المهمة .

* **التوجه للسوق:** يقصد بها إعادة التنظيم على أساس التوجه للسوق ، حيث أنه إذا كان البنك في مرحلة تسمح له بالقدرة على المنافسة وحتى يستطيع المحافظة على مكانته وحصته السوقية ، فإنه لابد من اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تدعم الوظائف المختلفة و المتعددة للبنك ، خاصة تلك التي تساعد في تسهيل وإسراع الكثير من المهام كإدخال طلبات المتعاملين مع البنك وإدارة قواعد البيانات ومعالجتها للحصول على المعلومات لاتخاذ القرارات اللازمة للوقوف في وجه المنافسين.⁽¹⁾

(1) فاتح عبد القادر الحوري : مرجع سبق ذكره ، ص 56.

ثالثاً: إيجابيات التعامل بالتكنولوجيا داخل المؤسسة

تسمح أجهزة المراقبة الحديثة للمديرين بتتبع استخدام الانترنت من قبل الموظفين، وقد أجرت إحدى الشركات الكبرى متابعة لجميع الصادرات و الواردات عن طريق الانترنت واكتشفت ، 23% فقط من الاستخدام له علاقة بالعمل كما تصدر برامج المراقبة تقارير مفصلة مثل ماهي أكثر مواقع الشبكة استخداما من أكثر المستخدمين نشاطاً على الخط المباشر وتسجيل استخدام الانترنت موثقاً لأغراض شخصية لمدة ساعة مثلاً. حيث يتم توجيه تنبيه لهذا الموظف وعندما تتكرر المخالفات قد ينتهي الأمر بفضّل الموظف من عمله و الأفضل من ذلك أن يتوفر لدى الشركات برامج علاجية نظراً للطبيعة الادمانية التي تحدثنا عنها فالطرد من العمل ليس حلاً أمثل بالنسبة للشركة التي تتكاف عناء توظيف شخص جديد وبالنسبة للموظف المطرود الذي لن يكون سهلاً عليه تدبير عمل بديل وبالنسبة للمجتمع الذي يخسر عنصراً منتجاً يتحول إلى حامل ومدمر.

ولهذا إن الوقاية تتطلب من المدير اتخاذ الإجراءات المحددة التالية بكل دقة:

- حيث يقوم البرنزمج العلاجي بوضع تقارير تحدد.
- من الذي ينفق معظم الوقت متصفحاً للانترنت.
- من الذي ينفق الوقت في زيارة مواقع التسوق والرياضة ومواقع الكبار.
- من يقوم بالدردشة أو استخدام خدمات بريد إلكتروني مثل الإيميل أو جيميل.
- من الذي يرسل أنه يتم بتسريب معلومات سرية عن طريق أصابع الذاكرة أو الأقراص المدمجة.
- من هم الأكثر خرقاً للكلمات المفتاحية التي تدل على سوء الاستخدام .
- من يقوم بطباعة مستندات حساسة.
- من يصل متأخراً و يغادر مبكراً أو يأخذ استراحات غداء طويلة. (1)

(1) بلال خلف السكارنة؛ مرجع سبق ذكره ،ص: 411.

1- الانتباه إلى الإشارات التحذيرية التي تكشف عن وجود المشكلة

ومنها انخفاض الإنتاجية وزيادة الأخطاء في العمل وانخفاض مستوى التفاعل مع الزملاء في العمل. وقلة تحمل ظروف مكان العمل و الإرهاق المستمر وطلب الإجازات المرضية و التأخر عن مواعيد العمل يمكن أيضا أن تضيف هنا ملاحظات ردود أفعال الموظفين عندما تقترب من موقع عملهم ولاحظ كيف يجعل الموظف يحاول تغيير ما يجري على شاشته فهذه الإشارات تفرع جرس الإنذار و تستوجب من الإدارة تحمل مسؤوليتها لتلافي الكارثة القريبة

2- اتخاذ إجراءات مساعدة الموظف المدني

تعامل مع الموضوع بجدية من خلال تثقيف العاملين لديك وليس تهديداتهم أوضح له أنك تريد أن تساعد في التخلص من مشكلته، أعطى معلومات عن الإدمان على الانترنت و طلب منه قراءتها جيدا و الأهم هنا هو إيجاد برامج لعلاج الإدمان على الانترنت في المجتمع حيث يمكن للمدير الاستعانة بتلك البرامج.

ضبط الدخول على الانترنت أثناء العمل ودراسة الحاجة الفعلية لاستعمال الموظفين للانترنت وقد يكون من الأفضل عدم منح الموظفين إمكانية الاتصال بالانترنت من خلال أجهزتهم الخاصة وتحديد أجهزة معينة.

يمكن للموظفين من خلالها الدخول إلى الانترنت كلما احتاجوا لذلك وتوضح الأجهزة الموصولة بالشبكة في مكان عام ومكشوف كما يمكن تحديد مجالات الدخول على الانترنت للموظفين كسب ما تقتضيه أعمالهم وتتوفر برامج وأنظمة حجب "فلتر" فعالة جدا لهذه الغاية.

وضع لائحة بالقواعد السلوكية الخاصة بالانترنت توضح ما هو مطلوب من العاملين فيما يتعلق باستخدام الانترنت منذ البداية وهذه اللائحة يجب أن تشمل أمور مثل:

- تحديد الهدف من الدخول على الانترنت في موقع العمل وهو مصلحة المؤسسة.
- يجب إن تكون جميع عمليات الاتصال بالانترنت لأسباب مهنية تقتضيها حاجة العمل. (1)

(1) المرجع السابق ، ص 419.

- يمنع استخدام الانترنت في موقع العمل لأغراض شخصية .
- الموظف مسؤول عن كل المواد التي يقوم بإرسالها أو نشرها على الانترنت مثل الرسائل والصور وغير ذلك.
- للشركة الحق في مراقبة الرسائل و المواد الموجودة على شاشة الكمبيوتر، ويجب أن تخضع لأحكام القانون. (1)

IV. نظم تقييم الأداء المعتمدة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقد أصبحت عملية التقييم مهمة في ظل التقدم التكنولوجي في المنظمات الإدارية. لذلك فهي في حاجة إلى تسهيل الفرص لكل عضو من أعضاء الفريق، ليساهم بأكبر قدر في تحقيق أهداف المنظمة، وإذا وجب على المنظمة تطوير أنظمة وإجراءات حديثة مرنة وذات تكاليف فعالة للقياس، إضافة إلى مقاييس تجعل من الممكن استخدام المعلومات الموجودة في قواعد البيانات المتاحة- الداخلية والخارجية- ، و التي تسمح بتحويل القياس اليدوي إلى قياس رقمي (2).

إن أي منظمة لا يمكنها أن تجني فوائد مفهوم قياس الأداء كاملة ما لم يتم ربط المقاييس بنظام تقييم معتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، فمن خلال الأشكال البيانية والرسوم التوضيحية الموجودة في الحاسب الآلي، يمكن لأي منشأة أن تحصل بسرعة وبسهولة على صورة شاملة للطريقة التي يسير بها أداء المنظمة وبذلك يستطيع الأفراد أن يروا بوضوح تأثير عملهم على أداء المنظمة ككل. وإذا كان وجود نظام تقييم معتمد على هذه التكنولوجيات مطلوباً فهو من أجل عمل جمع انبيانات ورفع التقارير على المدى الطويل (3).

(1) المرجع السابق ، ص 410.

(2) خضير كاظم وياسين كاسب الخرشنة: إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر، الأردن، 2007، ص 159.

(3) عطية حسين أفندي: مرجع سبق ذكره، ص 428.

أولاً: أدوات تقييم أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العامل

تعتمد البنوك في ذلك على ثلاث أدوات أساسية تتفرع منها مختلف الأساليب أو الطرق ويتمثل في مايلي:

* **القياس الحسابي:** يعتبر من أشهر أدوات ووسائل القياس ، حيث يعتمد فيه على الأرقام الحسابية لتقدير مختلف التغيرات التي تحدث في ربحية البنك و مع العميل و الموظف الناتج عن توفير مختلف الآلات ، المعدات و الأنظمة التكنولوجية الحديثة وما يميز هذه الطريقة أنها سهلة الاستخدام و واضحة المعايير المعتمد عليها في عملية التقييم ، ومن بين المؤشرات المستخدمة العائد المتحصل عليه من الخدمات البنكية عن بعد من خلال تقدير التكاليف المختلفة ، وكذلك تقييم أداء الموظفين ي ظل وجود الأنظمة الحديثة من حيث السرعة في الإنجاز والدقة في المعلومة ، لكن ما يمكن قوله على هذا المعيار أنه معيار كمي بحث يفتقر إلى إظهار الميول النفسي و الاجتماعي.

* **قياس الاتجاهات :** تقوم هذه الطريقة على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مدى قابلية الفرد للاستفادة من الخدمة المقدمة لديه، و كذا ميول واتجاهات الموظفين في تبني هذا النشاط وقبوله كوسيلة جيدة تساعد في تحقيق مختلف الأهداف ، كما يقيس مدى قناعة الموظفين بالعمل المنجز ، ومن ثم يمكن القول أن هذا القياس هو كافي أكثر منه كمي لأن أساسه هو قياس مختلف التقلبات النفسية و الاجتماعية المحيطة بالعمل و المرتبطة بتبني البنوك لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وتعتمد كأداة للقياس الاستبيانات و المقابلات بمختلف أنواعها.

* **القياس الرمزي:** تتركز هذه الوسيلة على نتائج أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء في شكل رموز معبرة عن مستوى النجاح سواء كانت هذه الرموز خطوط بيانية ، أشكال هندسية ويهدف المستخدم من ورائها إلى شرح و توضيح الأثر بسهولة ودقة ومن ثم الحكم الشامل على طبيعته واتجاهاته منها المدرج التكراري الدائرة النسبية و المنحنى البياني الأعمدة وغيرها من الأشكال الإحصائية التي نفي بالغرض المطلوب.⁽¹⁾

(1) إبراهيم قنديلجي ، عبد القادر الجنائي علاء الدين : إستراتيجيات تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز الميزة التنافسية ، رسالة دكتوراة ، تخصص إدارة الأعمال ، جامعة صان العريبة للدراسات العليا ، صان ، 2004، ص 31.

ثانيا : مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقييم و تحسين أداء العامل

يعتبر القطاع البنكي من أبرز القطاعات التي تتأثر بثورة المعلومات و الاتصالات ، و هذا ما جعلها عاملا مساعدا لتنمية العمل البنكي ، فمنذ أوائل السبعينات ظهر النشاط البنكي الإلكتروني إلى يومنا هذا ، بمعنى منذ ولادة الجيل الأول من العمل البنكي الافتراضي و البنوك تتبنى استخدام التكنولوجيات المختلفة . فلقد أصبحت عنصر ملازما لعدد من النشاطات نتيجة لما توفره من فعالية وسرعة في توفير المعلومات عن العميل والمصرف وكذلك الأسواق من خلال المراحل التالية.

*إدخال المحترفين إلى العمل البنكي مابين 1914 إلى 1970 :ورغم طوال هذه المرحلة إلى أن البنوك تعتبر من أهم التطورات الأساسية التي مست نشاطها البنكي ، حيث تم ذلك بعد نهاية الحرب العالمية الأولى سنة 1914 ، أين بدأت البنوك تدخل محترفين في تقديم بعض الأنشطة البنكية وخاصة تلك الأنشطة المعقدة و التي تتطلب نوعا من الخبرة و الحرفة ، وكان الهدف من وراء ذلك هو تحقيق عامل السرعة و الكفاءة العالية في إنجاز المهام البنكية.

*مرحلة الاهتمام بالنشاط التسويقي: تبنت البنوك في هذه المرحلة إستراتيجيات كان لها أثر على كل عناصر البرنامج التسويقي ، وكانت تهدف من ورائها إلى تصريف خدماتها بطريقة أكثر فعالية .

*مرحلة الممتدة من السبعينات إلى يومنا هذا : تميزت البنوك في هذه الفترة بالتوسيع المستمر في تبني تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تنقسم إلى عدة مراحل بدأت بمرحلة جمع البيانات والمعلومات ، حيث تشمل كل البيانات السنوية لمختلف مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك التي عادة يتم تخزينها للاستفادة منها وقت الحاجة. بعدها تأتي مرحلة تحليل البيانات والمعلومات حيث يتم هنا دراسة و تبين مدى دقة و صلاحية المعلومات المتحصل عليها لحساب النسب و المؤشرات اللازمة لعملية تقييم الأداء في البنوك وكذا القيام بعملية حساب لمختلف المؤشرات المحددة سابقا بهدف تقييم مستوى النشاط المراد معرفته. (1)

(1) المرجع السابق ، ص 33.

وأخيرا تحليل النتائج التي نتعرف فيها على نجاح أو إخفاق البنك في تحقيق أهدافه ، كما يتم حصر و تحديد مختلف الانحرافات التي تحصل في نشاط البنك و من ثم تفسير الأسباب و العوامل التي أدت إلى ذلك مع وضع حلول مناسبة لمعالجة هذه الانحرافات بهدف ضمان تحقيق أداء أمثل في البنوك ، وكذا عدم تكرار الأخطاء في المستقبل.⁽¹⁾

⁽¹⁾ المرجع السابق ، ص 33.

الفصل الخامس

الإطار التحليلي للدراسة

- I. تحليل البيانات
- II. مناقشة نتائج الدراسة
- III. النتائج العامة
- IV. اقتراحات الدراسة

1. تحليل البيانات

تواجه الباحث مسألة هامة في البحث العلمي تتعلق بأسلوب تحليل و تفسير النتائج المتحصل عليها ، فالتحليل يهدف إلى تلخيص الملاحظات الكلية بطريقة تسمح بالتواصل إلى إجابات عن التساؤلات التي انطلق منها البحث ، أما التفسير فإنه يسعى إلى اكتشاف المعاني و الدلالات التي تشير إليها التساؤلات و التي تتضمنها الإجابات المختلفة التي طورها هذا البحث من خلال ربطها بالمعلومات و المعارف الأخرى .

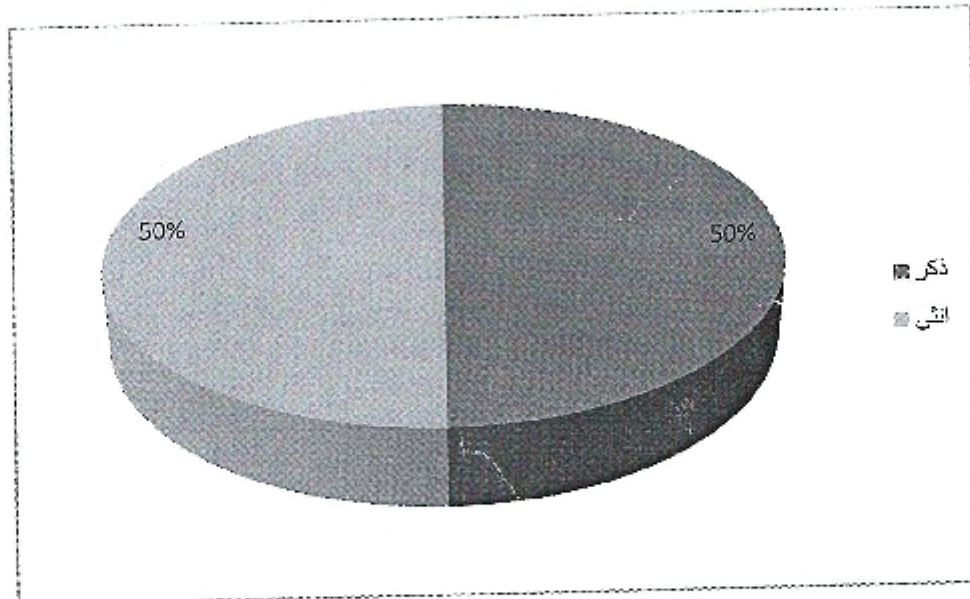
وفي هذا الفصل كان السعي إلى عرض البيانات التي تم الحصول عليها من خلال التحقيق الميداني و الذي اعتمد فيه على وسيلة أساسية وهي الاستمارة »

أولاً: البيانات الشخصية

الجدول رقم 2 يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	31	50%
أنثى	31	50%
المجموع	62	100%

شكل رقم 03: دائرة نسبة توضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

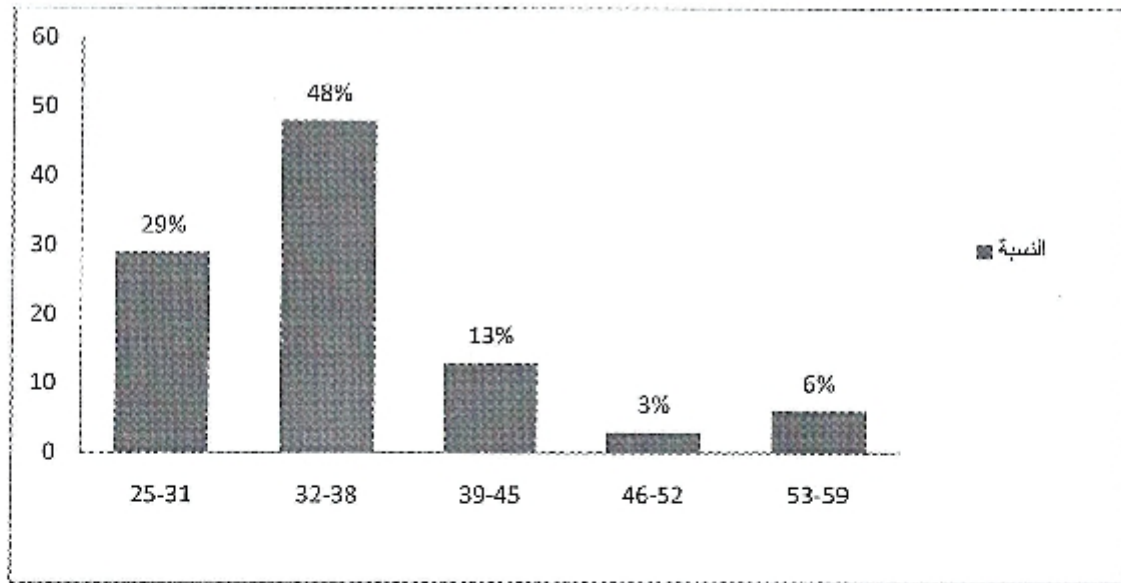


نلاحظ تساوي نسبة الذكور والإناث وهذا ما يوضح عدالة التوظيف للجنسين دون تمييز بحيث أن كلاهما لديه القدرات والكفاءات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الجدول رقم 3 يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
[31 – 25]	18	%29
[38 – 32]	30	%48
[45 – 39]	08	%13
[52 – 46]	02	%3
[59 – 53]	04	%6
المجموع	62	%100

الشكل رقم 04 : أعمدة بيانية توضح توزيع أفراد العينة حسب السن

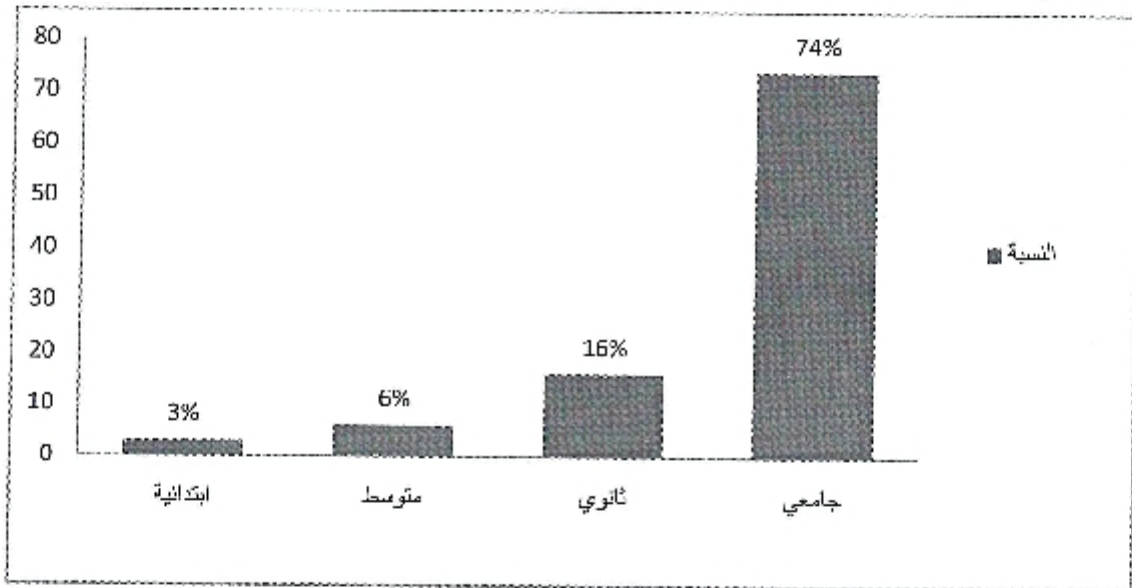


نلاحظ أن أعلى نسبة توزعت ما بين 32 و 38 سنة بنسبة 48%، وهذا ما يفسر لنا أن الوكالات تضم فئة ناضجة تتمتع بقدرات وكفاءات ومؤهلات وشهادات علمية عالية تتماشى والتطور التكنولوجي والذي يمكنها من التجديد في العمل وإتقانه وتكوين مستقبل يليق بالعمال والوكالة من أجل الوصول إلى تحقيق الأهداف المسطرة .

الجدول رقم 04 يوضح توزيع العينة حسب الشهادة المتحصل عليها

النسبة المئوية	التكرار	الفئات
03%	2	ابتدائي
06%	4	متوسط
16%	10	ثانوي
74%	46	جامعي
100%	62	المجموع

شكل رقم 06: أعمدة بيانية توضح توزيع أفراد العينة حسب الشهادة المتحصل عليها

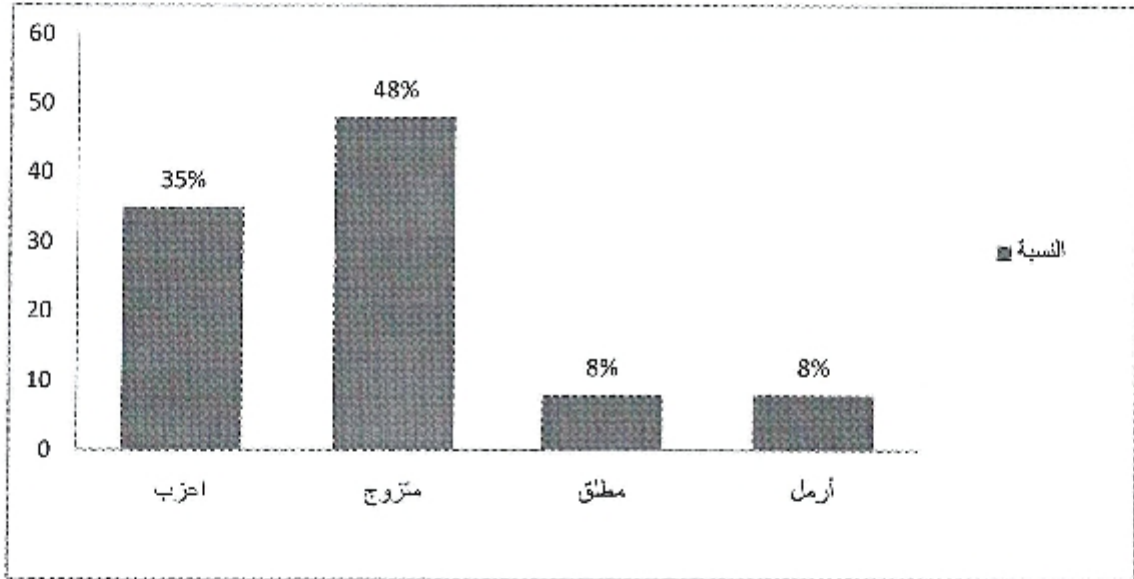


أوضح الميدان العملي أن أعلى نسبة تتركز في المستوى الجامعي بنسبة 74% ، وهذا ما يفسر لنا أن المنظمات أصبحت تتوجه نحو تكنولوجيا وذوي المؤهلات العلمية لتحسين مستوى الخدمات، كما أن المستويات الأخرى من التعليم تحتل الوظائف البسيطة كالحارس مثلاً، لهذا فالمستوى التعليمي يتناسب وطبيعة المنصب الذي يحتاج إلى كفاءات ومهارات عالية كالجامعيين : فالمستوى العالي هو من المتطلبات الأساسية في العمل، خاصة و أن المؤسسات تحتاج إلى استخدام بعض التكنولوجيات الحديثة كما هو الحال بالنسبة لمؤسسة بدر بنك الفلاحة و التنمية الريفية

الجدول رقم 05 يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	22	35%
متزوج	30	48%
مطلق	05	8%
أرمل	05	8%
المجموع	62	100%

شكل رقم 07: أعمدة بيانية توضح توزيع الأفراد حسب الحالة العائلية



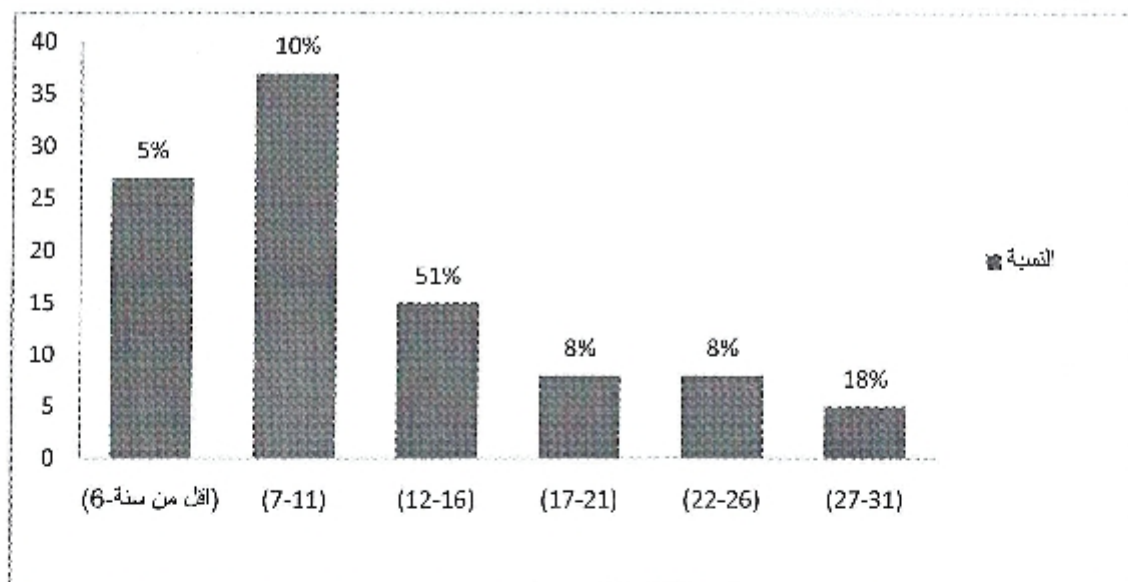
يتضح من خلال الجدول أن أغلبية العمال متزوجين مما يمنحهم ذلك الاستقرار العائلي الذي يحفزهم على تركيز جهودهم لتحسين أداء العمل و الإنتاج.



الجدول رقم 06 يوضح أفراد العينة حسب الوظيفة

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
مدير	03	05%
رئيس مصلحة	06	10%
مكلف بدراسات	32	51%
محاسب	05	08%
أمين صندوق	05	08%
موظف بسيط	11	18%
المجموع	62	100%

الشكل رقم 08: أعمدة بيانية توضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة .

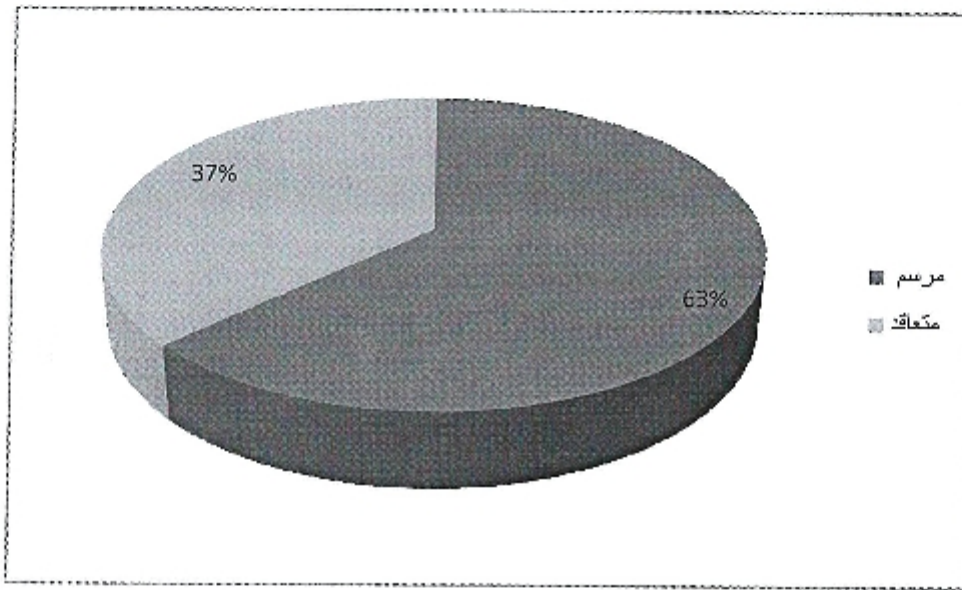


أوضح الميدان العملي أن أعلى نسبة تركزت في وظيفة مكلف بدراسات و قدرت ب 51% ، وهذا راجع بأنها الوظيفة التي تتطلب الاستخدام الأكثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث يكلف العمال بانجاز مختلف التعاملات البنكية التي تتطلب اتصالات أوسع .

الجدول 07 يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوضعية المهنية.

النسبة المئوية	التكرار	الفئات
63%	39	مرسم
37%	23	متعاقد
100%	62	المجموع

الشكل رقم 09: دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب الوضعية المهنية.

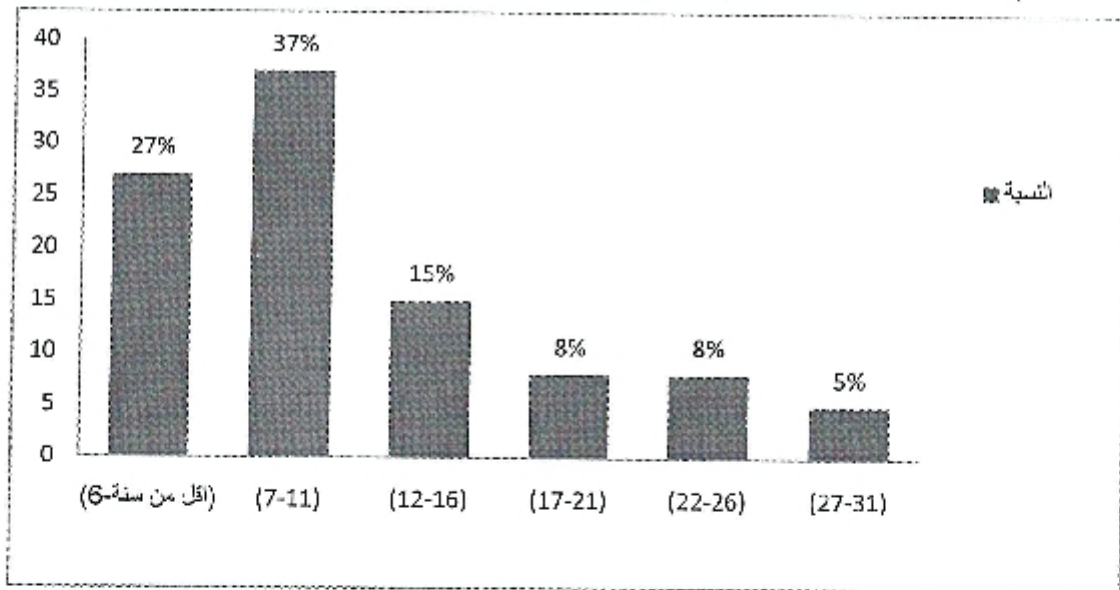


أوضح الميدان العملي أن أغلبية العمال مرسمين بنسبة 63%، وهذا ما يدل على الاستقرار النفسي في العمل مما يحفزهم على بذل المزيد من الجهود لتحسين أداء العمل وتقبل مختلف الاقتراحات للتحكم أكثر بالوسائل التكنولوجية الحديثة.

الجدول رقم 08 يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
أقل من سنة - 06	17	27%
07 - 11	23	37%
12 - 16	09	15%
17 - 21	05	08%
22 - 26	05	08%
27 - 31	03	05%
المجموع	62	100%

الشكل رقم 09: أعمدة بيانية توضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل .



تبين من خلال البيانات المعروضة في الجدول أن أعلى نسبة للعمال ما بين 7 إلى 11 سنة، وقدرت بـ 37% والتي تسمح لهم بالحصول على ترقيات وتكوينات تؤهلهم للاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وإمكانية تطوير وتحسين مستواهم وطريقة أداءهم للعمل .

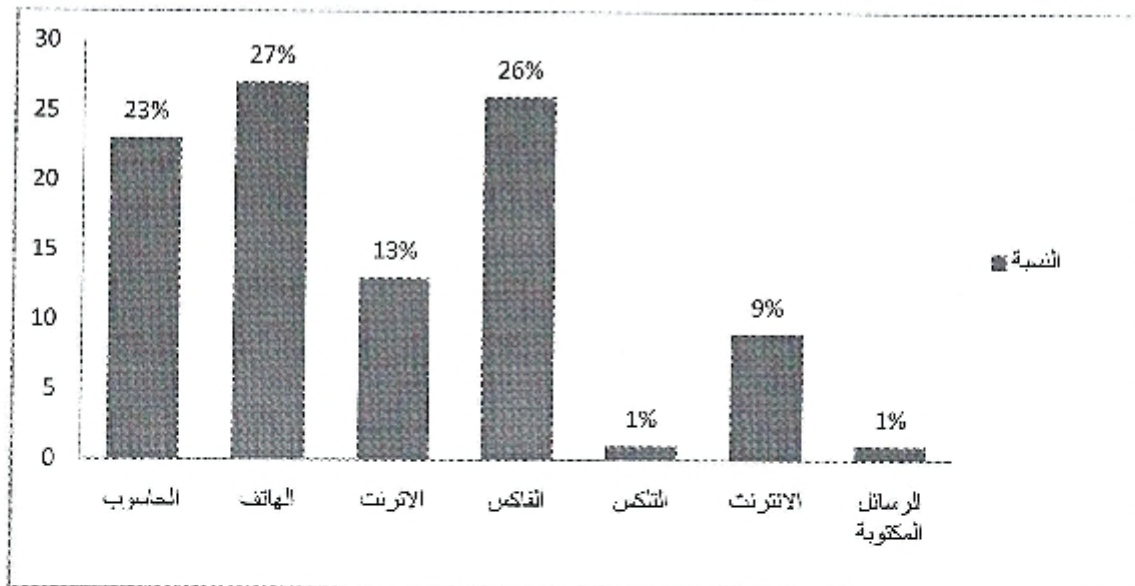
ثانيا: التقنيات الاتصالية الحديثة و محددات الأداء الوظيفي

الجدول رقم 09 يوضح وسائل الاتصال المستخدمة في المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	الفئات
23%	52	الحاسوب
27%	61	الهاتف
13%	29	الانترنت
26%	57	الفاكس
01%	02	التلكس
09%	21	الانترانت
01%	01	الرسائل المكتوبة
100%	*223	المجموع

*المجموع فاق عدد المبحوثين لتعدد الإجابات

شكل رقم 10: أعمدة بيانية توضح وسائل الاتصال المستخدمة في المؤسسة:



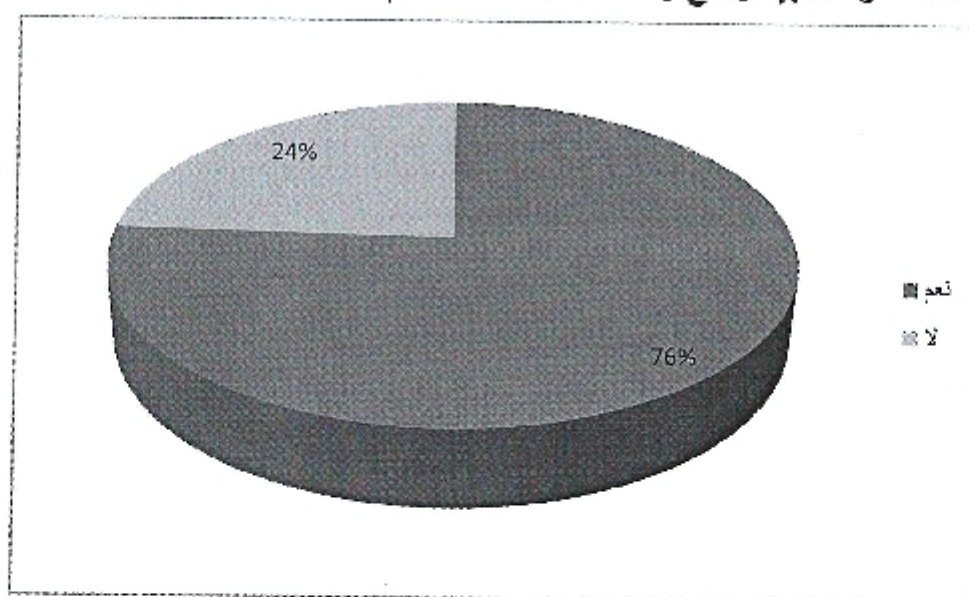
أوضح الميدان العملي أن أغلب الاستخدامات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تركزت في الهاتف بنسبة 27% وكذلك الفاكس بنسبة 26% والحاسوب بنسبة 23%، وهذا ما يفسر بأن المؤسسة تشغل حيزا واسعا في استخداماتها لأنها تعتبر من الوسائل السهلة والأكثر استعمالا للقيام بعملية الاتصال،

سواء كانت داخليا أو خارجيا ،فهي العمود الفقري للمؤسسات والتي تأخذ كل البيانات كمدخلات حيث يتم تخزينها ومعالجتها ثم عرضها كمخرجات، كل هذه الوسائل تعتبر بدائية كالهاتف والفاكس و الحاسوب التي اعتاد عليها الموظفون داخل مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية ، وجاءت بعدها الانترنت والانترنت التي تعتبر وسائل حديثة تسهل البروتوكولات والقواعد التي تبنى عليها الانترنت والتي تهدف إلى الوصول للمعلومة بكل سهولة وهذا حسب نظرية التحديث التي تقوم على التجديد التكنولوجي ، وعلى تنمية و إصلاح المجتمع و الحفاظ على أساسه البنائي القائم.

الجدول رقم 10 يوضح رضا العامل عن استخدام هذه التقنيات الحديثة

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	47	76%
لا	15	24%
المجموع	62	100%

الشكل رقم 11: دائرة نسبية توضح رضا العامل عن استخدام هذه التقنيات الحديثة



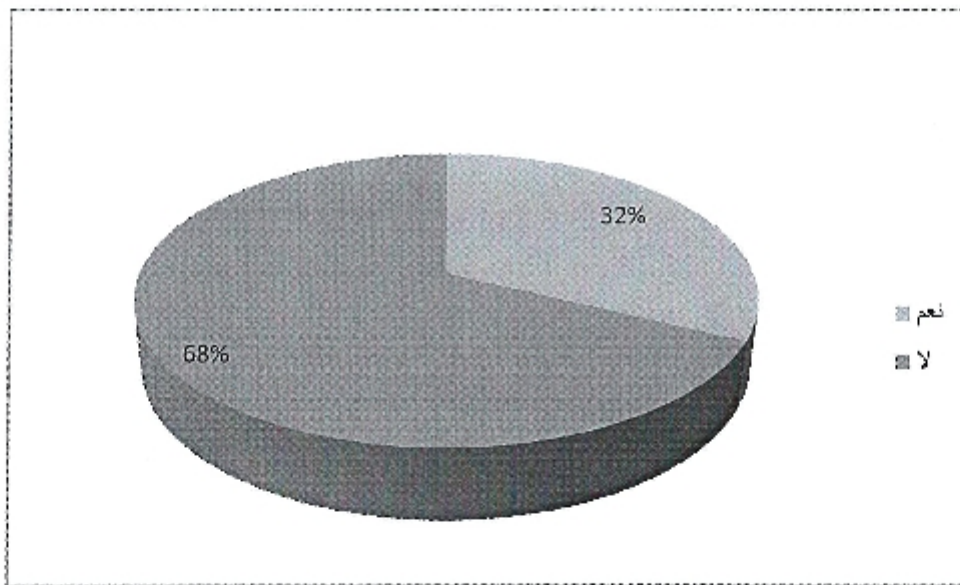
تبين من خلال هذه البيانات المعروضة في الجدول أن أعلى نسبة هي 76%، وهم راضين عن العمل بهذه التقنيات الحديثة، وهذا راجع إلى تحكم العمال ومدى اهتمامهم بأبجديات الإعلام الآلي، والتطور الحاصل على مستوى التكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة. أما نسبة 24% التي عبرت عن

عدم الرضا لاستخدام التقنيات الحديثة ، فهذا راجع إلى عدم وجود كفاءة الاستخدام المرتبط بعملية المؤهل المهني و فرصة التكوين.

الجدول رقم 11 يوضح مدى رغبة العامل في العمل لساعات إضافية

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	20	32%
لا	42	68%
المجموع	62	100%

الشكل رقم 12: دائرة نسبية توضح مدى رغبة العامل في العمل لساعات إضافية



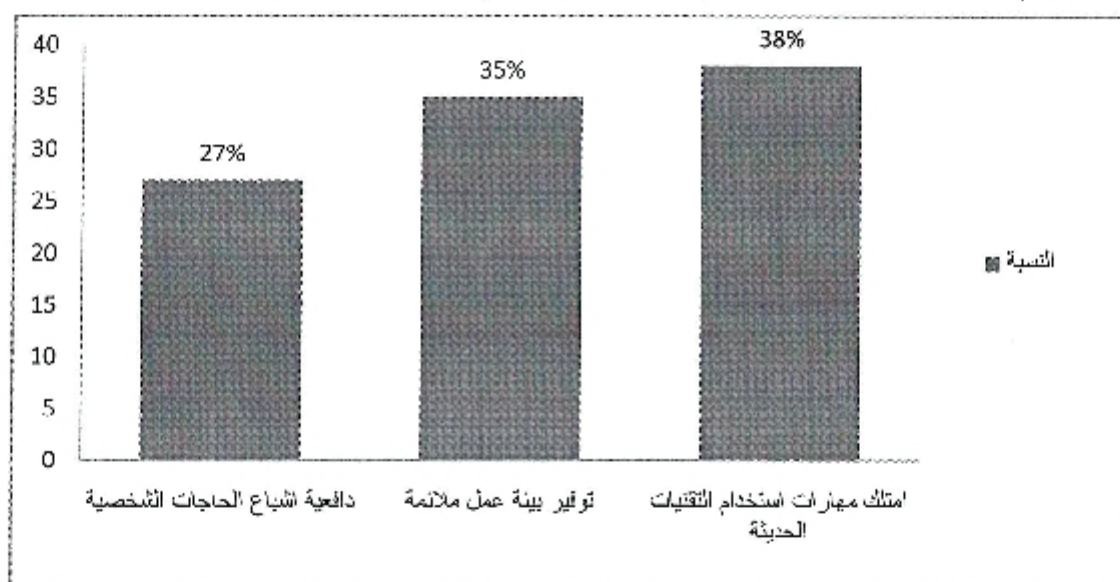
من خلال الاطلاع على الجدول تبين أن أكبر نسبة عند المبحوثين هم الذين رفضوا العمل لساعات إضافية، وهذا ما يفسر بأن العمل لساعات إضافية يبين أنه مطلب غير مرغوب فيه من طرف العمال وحسب المقابلات التي أجريت معهم فقد صرحوا بأن لديهم انشغالات أخرى تمنعهم من العمل لساعات إضافية.

الجدول رقم 12 يوضح أسباب الرغبة في العمل لساعات إضافية

الأنشطة	التكرار	النسبة المئوية
دافعية إشباع الحاجات الشخصية	10	27%
توفير بيئة عمل ملائمة	13	35%
امتلاك مهارات استخدام التقنيات الحديثة	14	38%
المجموع	*37	100%

*فاق المجموع إجابات المبحوثين بنعم (20) لتعدد احتمالات الإجابة

الشكل رقم 13 : أعمدة بيانية توضح أسباب الرغبة في العمل لساعات إضافية

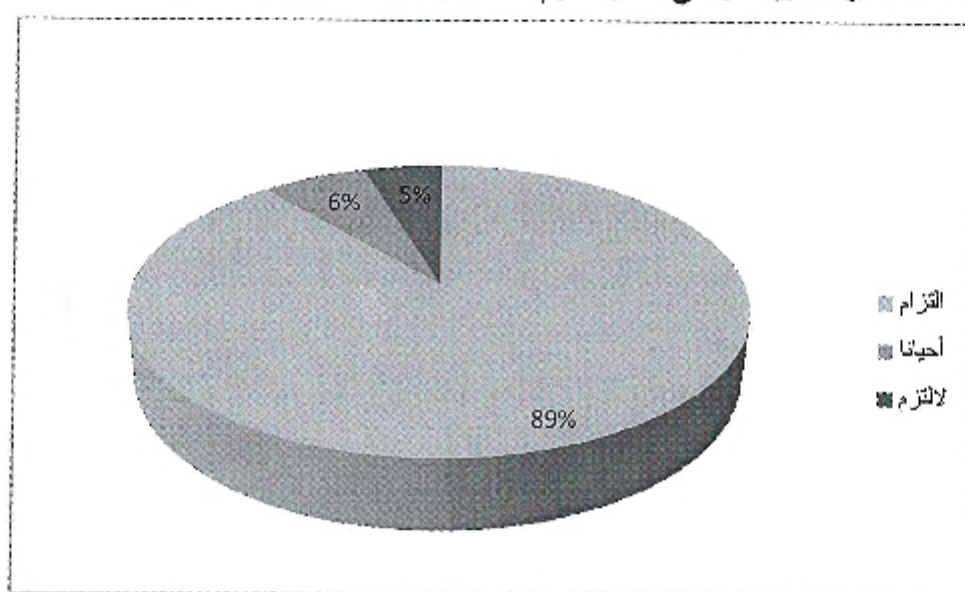


أوضح الميدان العملي أن العمال الذين يعملون لساعات إضافية هم من لديهم مهارة استخدامهم لتقنيات الحديثة حيث أن المؤسسة وفرت لهم جميع الإمكانيات والمعدات التكنولوجية، مما يدل على أنها تعتمد على أكثر من وسيلة تكنولوجية كالمدام وموزع شبكة الويفي wifi الداخلية .

الجدول رقم 13 يوضح مدى التزام العمال بالأوقات الرسمية للعمل

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
ألتزم	55	%89
أحيانا	04	%06
لا ألتزم	03	%05
المجموع	62	%100

الشكل رقم 14 :دائرة نسبية توضح مدى التزام العمال بالأوقات الرسمية للعمل

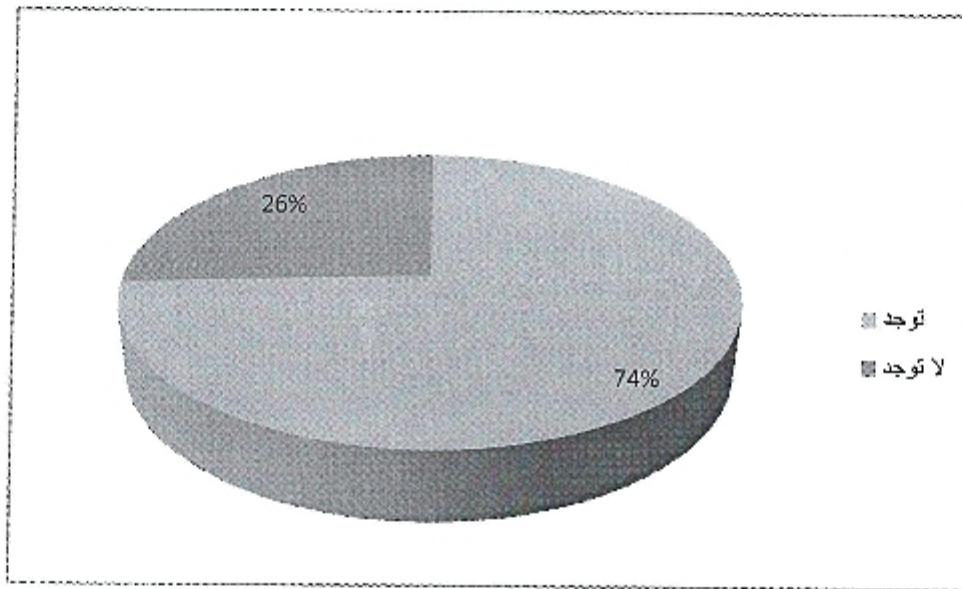


أوضح الميدان العملي أن معظم العاملين ملتزمين بأداء بعملهم ،وهذا راجع إلى توفير الاستقرار في العمل وعدم ممارسة الضغط عليهم بهدف المساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة مما ينعكس بالإيجاب على جودة تقديم الخدمات و إلى وتلبية رغبات العملاء مثل : حسن التسيير والامتثال وغيرها من الصفات لكسب ثقة المرووسين ، وكذلك الجمهور المستفيد بينك الفلاحة والتنمية الريفية.

الجدول رقم 14 يوضح العلاقة بين الالتزام العامل في العمل و مستوى الأداء

النسبة المئوية	التكرار	الفئة
74%	46	توجد
26%	16	لا توجد
100%	62	المجموع

الشكل رقم 15 :دائرة نسبتي توضح العلاقة بين التزام العامل في العمل و مستوى الأداء

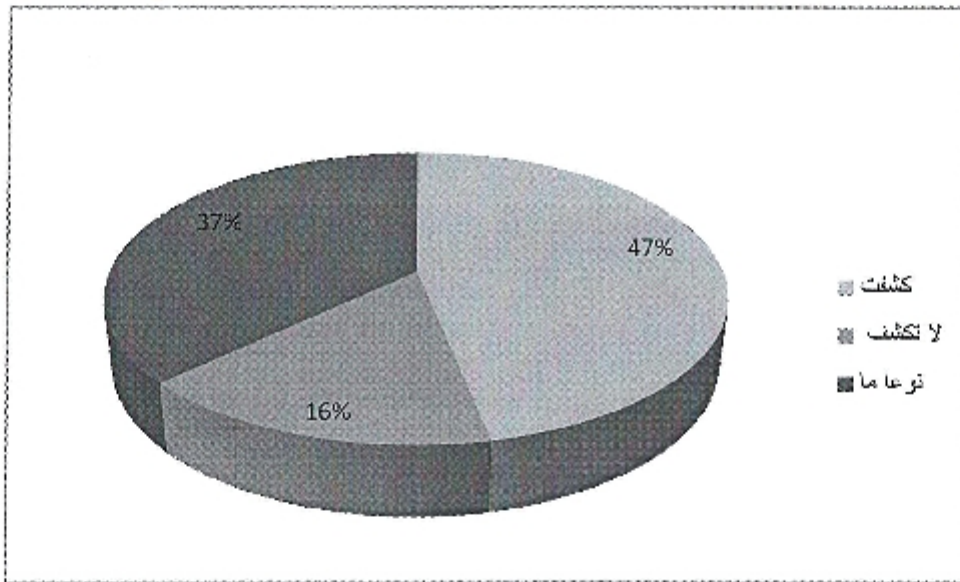


صرحت نسبة 74% من المبحوثين بوجود علاقة بين الالتزام ومستوى الأداء، وذلك من خلال أن العامل هو رأس المال البشري الذي يقوم بأداء مهامه داخل المؤسسة والتي تجعله في درجة من التطابق مع منظمته، وكذلك رغبته في بذل مجهودات كبيرة تحفزه على الاستمرار المواظبة في العمل وهذا لصالح منظمة بنك الفلاحة والتنمية الريفية مما يحقق النجاح من جهة وكسب ثقة المتعاملين من جهة أخرى .

الجدول رقم 16 يوضح مدى كشف التقنيات الحديثة عن الأداء المتميز كل عامل

النسبة المئوية	التكرار	الفئات
47%	29	كشفت
16%	10	لم تكشف
37%	23	نوعا ما
100%	62	المجموع

الشكل رقم 14 :دائرة نسببة توضح مدى اكتشاف التقنيات الحديثة عن الأداء المتميز لكل عامل

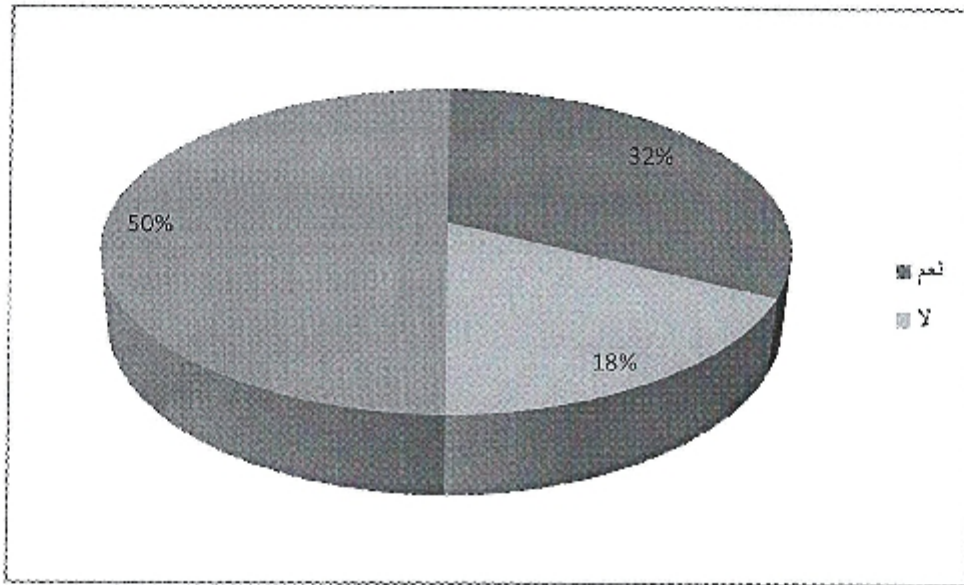


أوضحت المعطيات البيانية أن التقنيات الاتصالية الحديثة تكشف عن الأداء المتميز لكل عامل بأكبر نسبة 47% . وذلك من خلال التدفق العالي للإنترنت وتطوير العمل بالتكنولوجيا الحديثة ، وكذلك مضاعفتها من أجل سرعتها الزائدة في مجال الاتصالات المرئية والمسموعة والمهام والأنشطة المختلفة والكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء تقديم الخدمات، وعمليات المراقبة لها باستخدام وسائل العمل والإجراءات التحويلية والكيفية والكمية.

الجدول رقم 15 يوضح مدى مساهمة التقنيات الحديثة في إدراك العامل لدوره الوظيفي

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
تساهم	40	65%
لا تساهم	22	35%
المجموع	62	100%

الشكل رقم 17: دائرة نسبية توضح مدى مساهمة التقنيات الحديثة في إدراك العامل لدوره الوظيفي



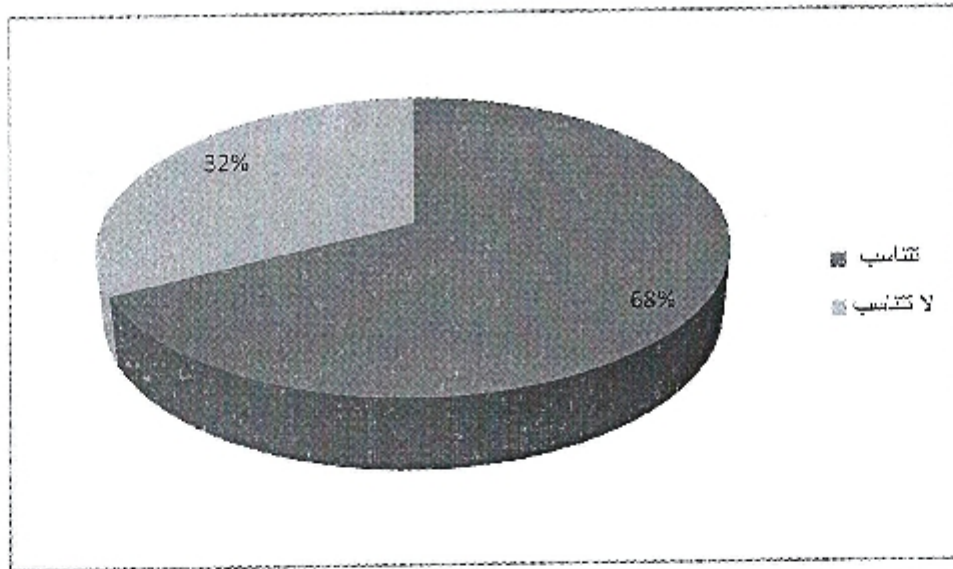
تبين الدراسة الميدانية أن التقنيات الحديثة تساهم في إدراك العامل لدوره الوظيفي، كون العامل يتحكم في هذه التقنيات خلال توجيهه نحو العمل الأفضل والجودة في العمل مثلاً : منصب سكرتاريا لا يمكن أن يتواجد أو يؤدي عمله جيداً بدون جهاز FAX لأن هذه التقنيات تحدد جيداً نوع العمل.

ثالثاً: تكنولوجيا المعلومات والاتصال و معايير الأداء الوظيفي

الجدول رقم 16 يوضح مدى تناسب التقنيات المستخدمة في العمل مع إشباع حاجات العميل (الزبون)

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
تناسب	42	68%
لا تناسب	20	32%
المجموع	62	100%

الشكل رقم 18: دائرة نسببة توضح مدى تناسب التقنيات المستخدمة في العمل مع إشباع حاجات العميل "الزبون"



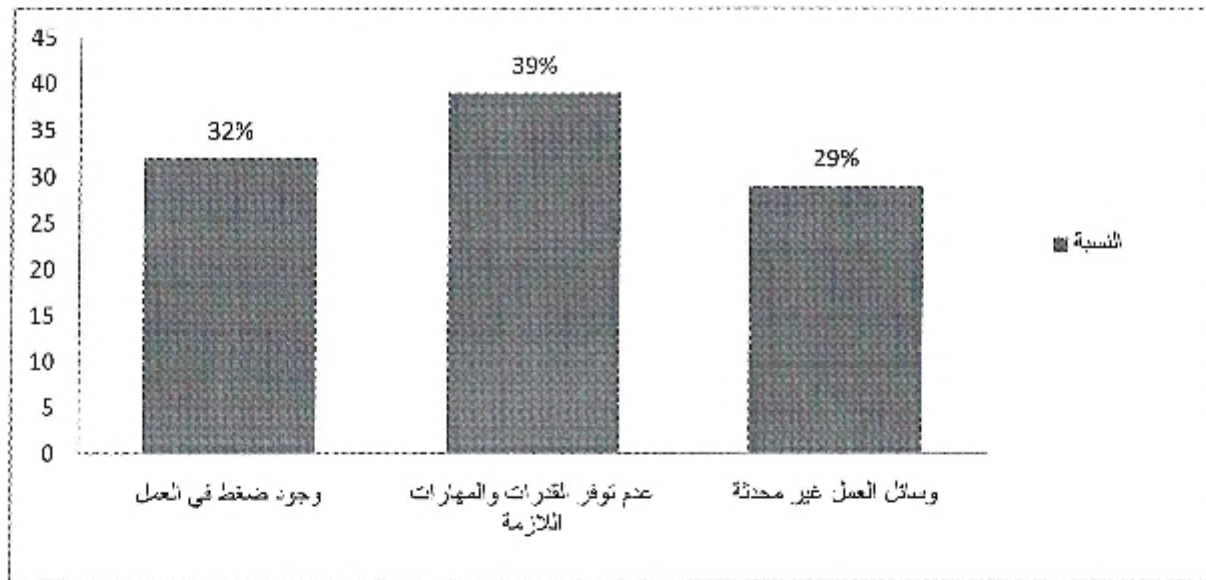
أوضح الميدان العملي أن التقنيات المستخدمة تناسب وحاجات العميل بنسبة 68% بفضل القدرات والمهارات اللازمة للعمال وعدم وجود ضغط في العمل، وهذا ما تجعلهم قادرين على القيام بكافة الأنشطة بطريقة تحفزهم أكثر للاهتمام بأداء مهامهم مما يسمح لهم بكسب ثقة مروضيهم والجمهور المستفيد من تلك الفلاحة والتنمية الريفية.

الجدول رقم 17 يوضح عدم تناسب تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مع إشباع حاجات العميل

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
وجود ضغط في العمل	10	32%
عدم توفر القدرات والمهارات اللازمة	12	39%
وسائل العمل غير محدثة	9	29%
المجموع	31*	100%

*فاق المجموع عدد المبحوثين (20) لتعدد احتمالات الإجابة

الشكل رقم 19: أعمدة توضح عدم تناسب تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مع إشباع حاجات العميل

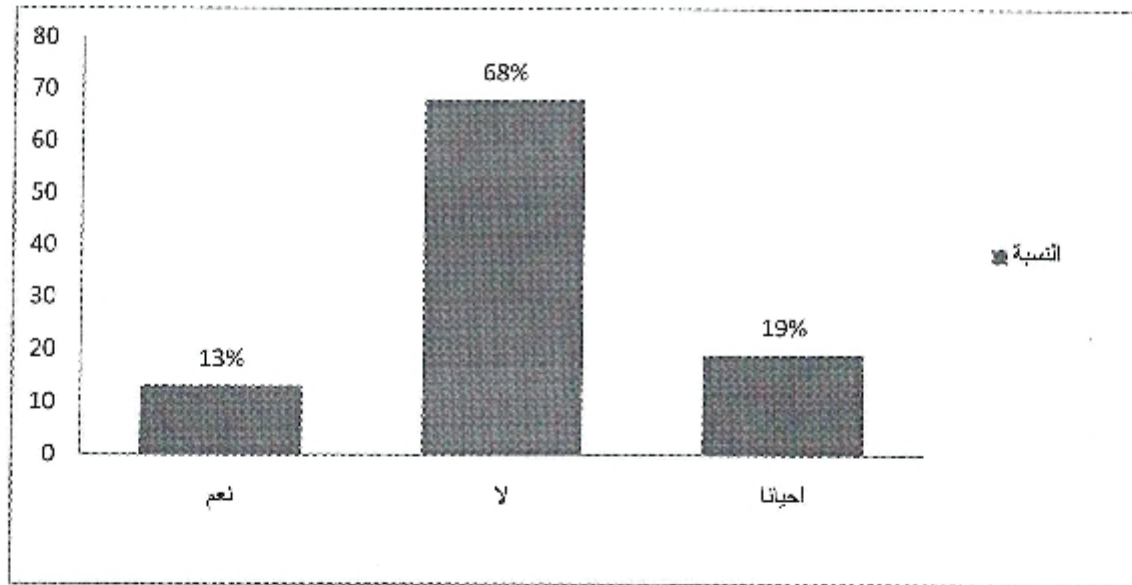


تبين المعطيات الإحصائية أنه من بين أهم أسباب عدم تناسب تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع إشباع حاجات العميل هي عدم توفر القدرات و المهارات اللازمة ، مما يفسر أن العمال لديهم احتياجات التكوين للاستخدام الوظيفي و في حاجة إلى تقنيات أكثر تطوراً لتلبية رغباتهم و خاصة في حالة وجود ضغط تقديم الخدمة.

الجدول رقم 18 يوضح مدى مواجهة العامل لصعوبات استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أثناء أداء العمل

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	8	13%
لا	42	68%
أحيانا	12	19%
المجموع	62	100%

الشكل رقم 20: دائرة نسببية توضح مدى مواجهة العامل لصعوبات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أثناء أداء العمل

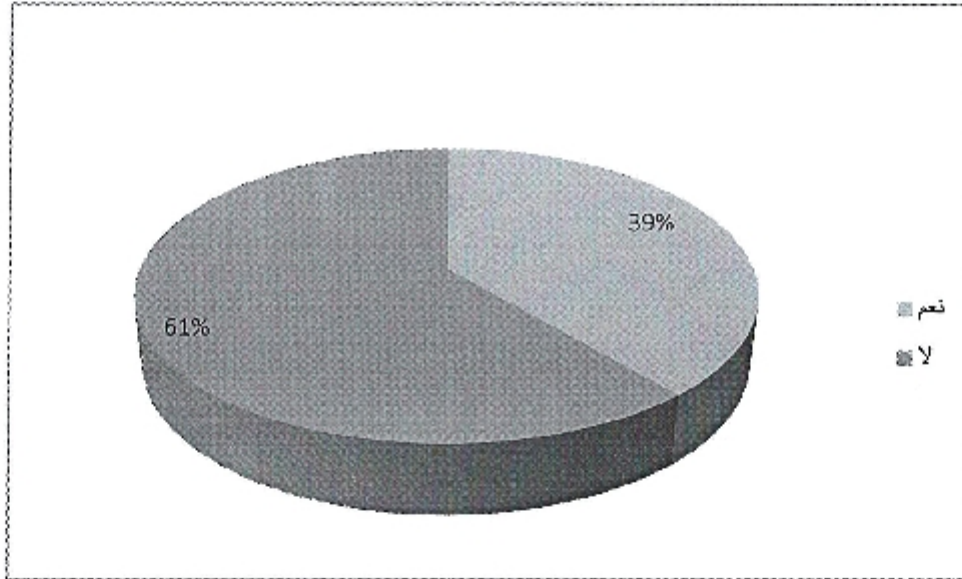


صرحت نسبة 68% بعدم مواجهة صعوبات في استخدام تكنولوجيا لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أثناء أداء العمل، كون هذه التكنولوجيات تساهم في ترقية العمل الإداري في المؤسسات ، وهذا حسب دراسة أداء الإدارة الجزائرية في ظل الثورة المعلوماتية ، حيث تعمل على تبسيط الأعمال و الإجراءات الإدارية و تسهيل تقديم الخدمة لزيون ، حيث يساهم الحاسوب في تنظيم العمل الإداري بمختلف الإدارات محل الدراسة قياسا بما تشهده قبل استخدام هذا الجهاز .

الجدول رقم 19 يوضح قيام المؤسسة بدورات تدريبية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	24	39%
لا	38	61%
المجموع	62	100%

الشكل رقم 21 دائرة نسببة توضح قيام المؤسسة بدورات تدريبية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

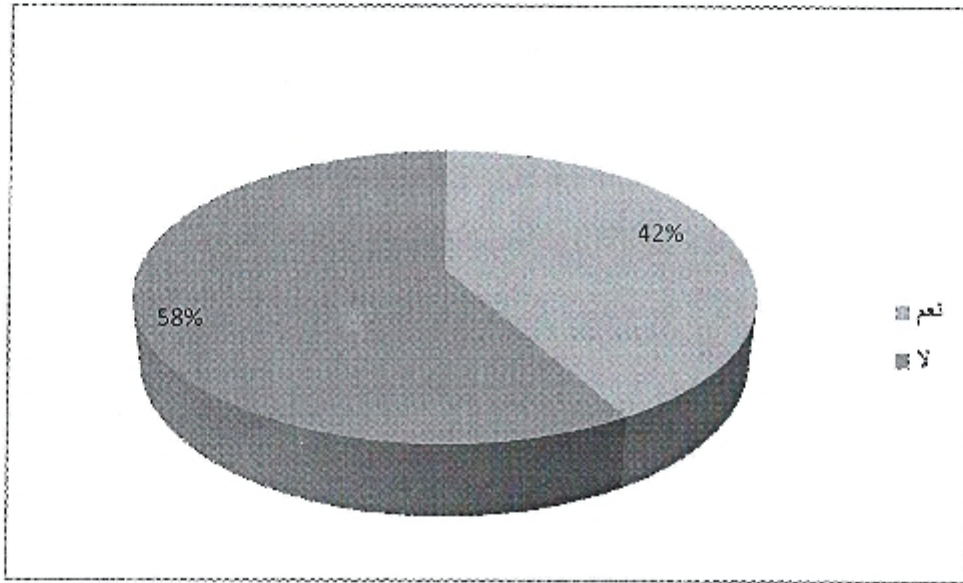


أوضح الميدان العملي أن 39% من العمال يقومون بدورات تدريبية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، لأن معظم العاملين لديهم قدرات وكفاءات عالية على أداء الأعمال والمهام بصورة جيدة وسليمة ، وهذا أيضا حسب المؤهل العلمي دون الاستشارة أو طلب المساعدة ، كذلك من خلال اكتشافهم وبحثهم عن كل المعلومات المتعلقة بالمنظمة وهذا حسب نظرية الابتكار التي تركز على المعرفة من خلال فهم العامل كيف يجب أن يكون على علم بكل الأعمال الموكلة له ، وكذلك الاهتمام بالزبون وتقديم له كل طلباته.

الجدول رقم 20 يوضح الاستفادة من الدورات التدريبية

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	10	42%
لا	14	58%
المجموع	24	100%

الشكل رقم 22: دائرة نسبيرة توضح الاستفادة من الدورات التدريبية

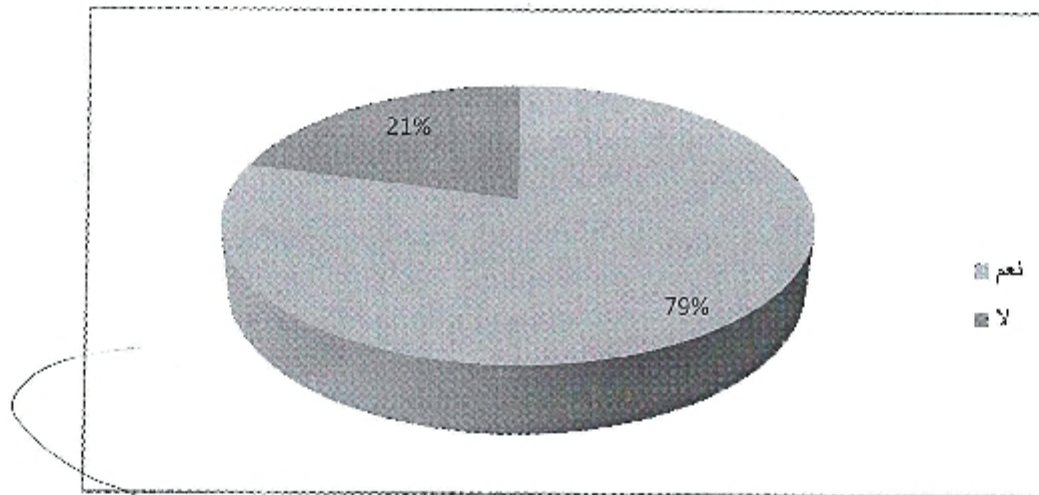


صرحت نسبة 58% بعدم استفادة العمال من الدورات التدريبية ، وهذا بسبب محتوى الدورات التدريبية التي لا تتناسب و إمكانيات العمال وخصوصية الوظيفة ، وهذا حسب نظرية الإدارة العلمية التي تركز على تقسيم العمل و تدريب العمال و الإشراف عليهم و التسلسل في القيام بالعمليات الوظيفية.

الجدول رقم 21 يوضح تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تطوير سلوك العمال اتجاه العميل (الزبون)

النسبة المئوية	التكرار	الفئة
79%	49	نعم
21%	13	لا
100%	62	المجموع

الشكل رقم 22: دائرة نسبية توضح تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوير سلوك العمال اتجاه العميل.



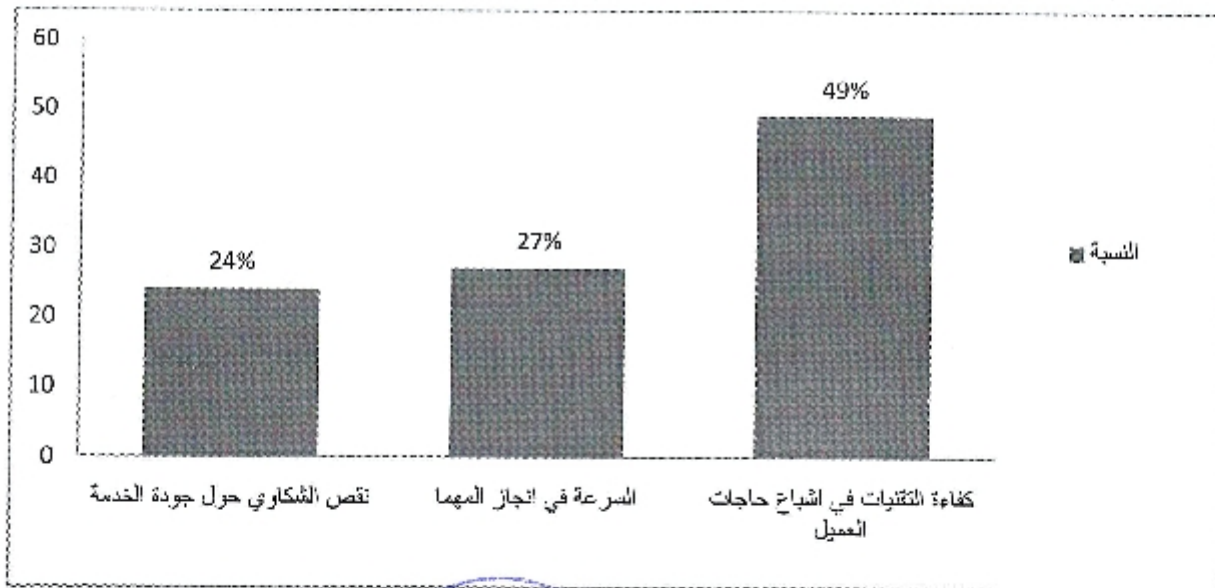
أوضح الميدان العملي أن التكنولوجيا عملت على تطوير سلوك العمال اتجاه العميل من خلال توفر لدى العامل كل الظروف المواتية لتأدية عمله، كالإضاءة والتهوية وساعات العمل المنظمة والأدوات التكنولوجية الحديثة والعلاقات الجيدة مع الرؤساء والزملاء والمرؤوسين، كل هذا يساعدهم على الاستقبال الجيد للعميل وتلبية له كل متطلباته.

الجدول رقم 22 يوضح تطوير سلوك العمال اتجاه العميل

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
نقص الشكاوي حول جودة الخدمة	16	24%
السرعة في انجاز المهام	18	27%
كفاءة التقنيات في إشباع حاجات العميل	33	49%
المجموع	*67	100%

* فاق المجموع عدد المبحوثين (49) لتعدد احتمالات الإجابة

الشكل رقم 24: أعمدة بيانية توضح تطوير سلوك العمال اتجاه العميل

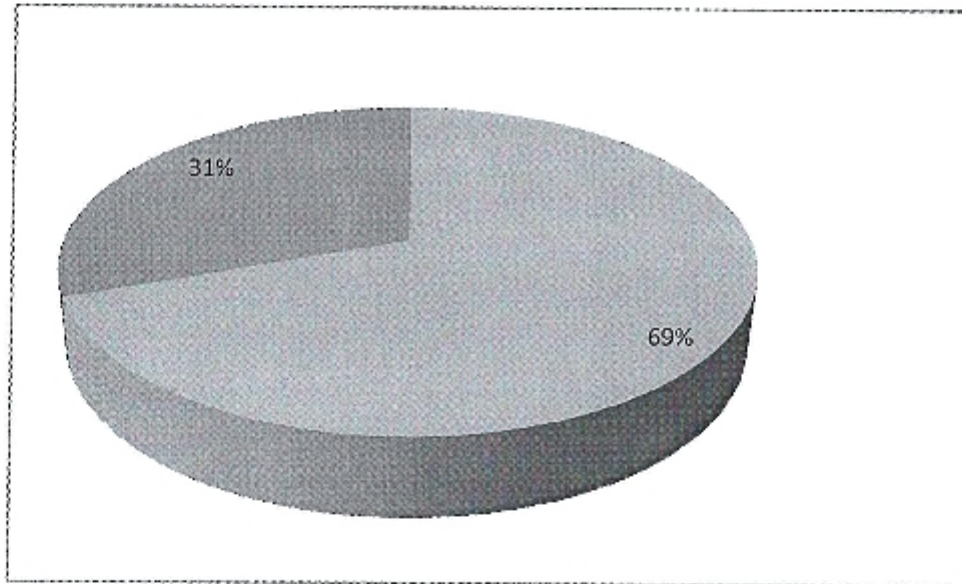


تبين المعطيات الإحصائية أن نسبة 49% من العمال صرحت بأن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال عملت على تطوير سلوك العمال اتجاه العميل من خلال كفاءة التقنيات في إشباع حاجات العميل، وهذا ما يدل على أن العمال لديهم القدرة على التحكم في هذه التقنيات، وكذلك لديهم طريقة في كيفية توصيلها إلى الزبون بصورة سهلة وبسيطة تلبي كل رغباته.

الجدول رقم 23 يوضح مدى ارتباط جودة الأداء و سلوكيات تحسين العمل في استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

النسبة المئوية	التكرار	الفئة
69%	43	ترتبط
31%	19	لا ترتبط
100%	62	المجموع

الشكل رقم 25: دائرة نسببة توضح مدى ارتباط جودة الأداء و سلوكيات تحسين العمل في استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال



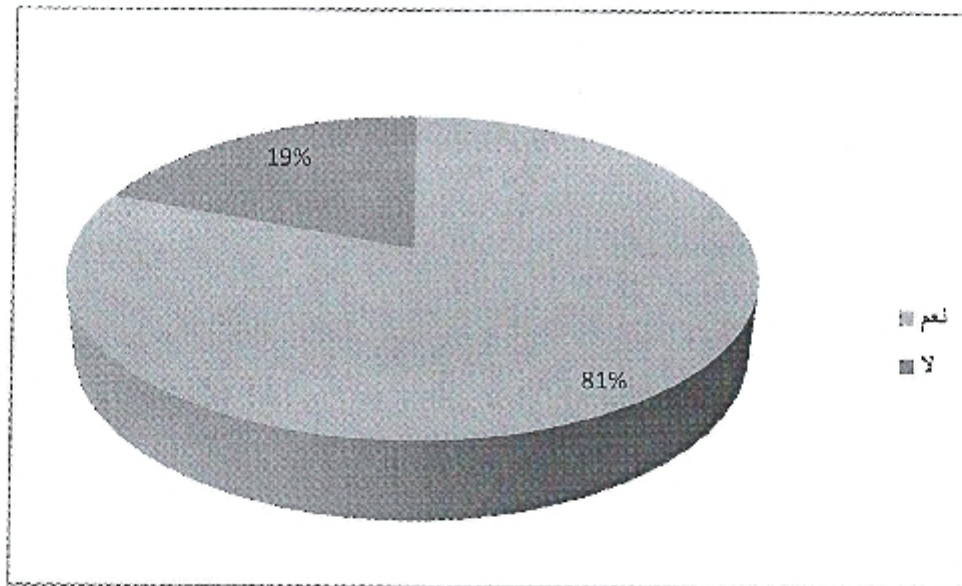
نلاحظ أن هذه التكنولوجيا مرتبطة بجودة الأداء بنسبة 69% من خلال تقسيم العمل وتدريب العمال والإشراف عليهم في استخدامهم لهذه التكنولوجيات ، ومن خلال أيضا تسلسل العمليات الوظيفية وتحقيق الكفاءة في تقديم الخدمات العمل ، وهذا حسب نظرية الإدارة العلمية لتايلور التي توضح لنا التركيز على الاستمرار في العمل والتحفيز على تقديم الخدمات للزبائن، لأن الإدارة تقوم باختيار العمال بطريقة علمية.

رابعاً: علاقة آلية العمل عن بعد بتحسين الأداء الوظيفي

الجدول رقم 24 يوضح الحصول على مختلف المعلومات التي تم جمعها لتحسين تقديم الخدمة

النسبة المئوية	التكرار	الفئة
81%	50	نعم
19%	12	لا
100%	62	المجموع

الشكل رقم 26: دائرة نسبوية توضح الحصول على مختلف المعلومات التي تم جمعها لتحسين تقديم الخدمة

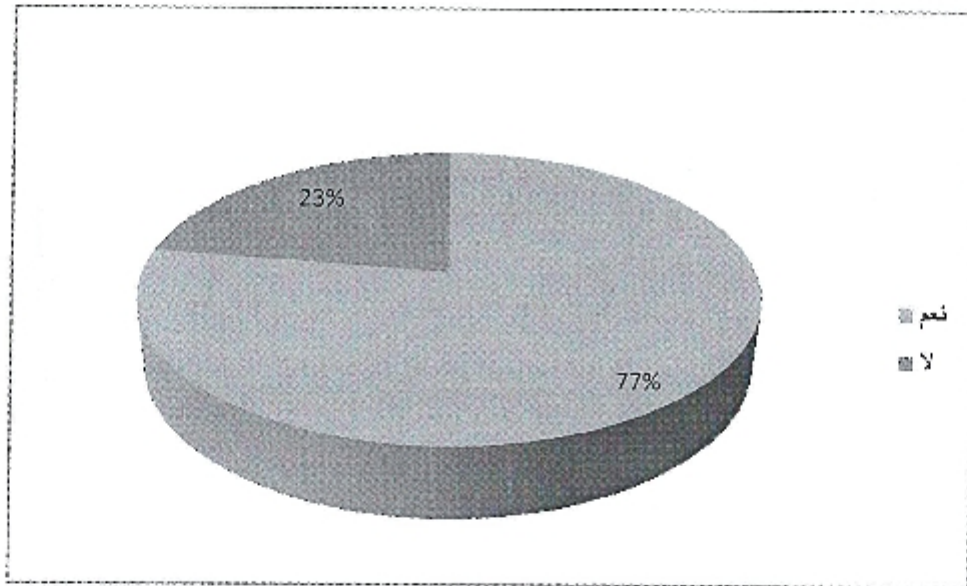


نلاحظ أن أغلب المبحوثين يقومون بجمع مختلف المعلومات لتحسين تقديم الخدمة من أجل أداءها بشكل صحيح، بسبب إدراك الفرد لدوره الوظيفي و للأنشطة والأعمال التي يقوم بها والكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة، والتعرف على المحيط التكنولوجي المرتبط بالمؤسسة و هذا حسب دراسة التكنولوجيا المستوردة والتنمية الثقافية الصناعية للعامل التي تركز على الاستمرار في التحكم أكثر في التكنولوجيا مهما كان نوعها واكتساب الثقة العميل.

الجدول رقم 25 يوضح معالجة السلبيات و العيوب بفضل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

النسبة المئوية	التكرار	الفئة
77%	48	نعم
23%	14	لا
100%	62	المجموع

الشكل رقم 27: دائرة نسببية توضح معالجة السلبيات و العيوب بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصال

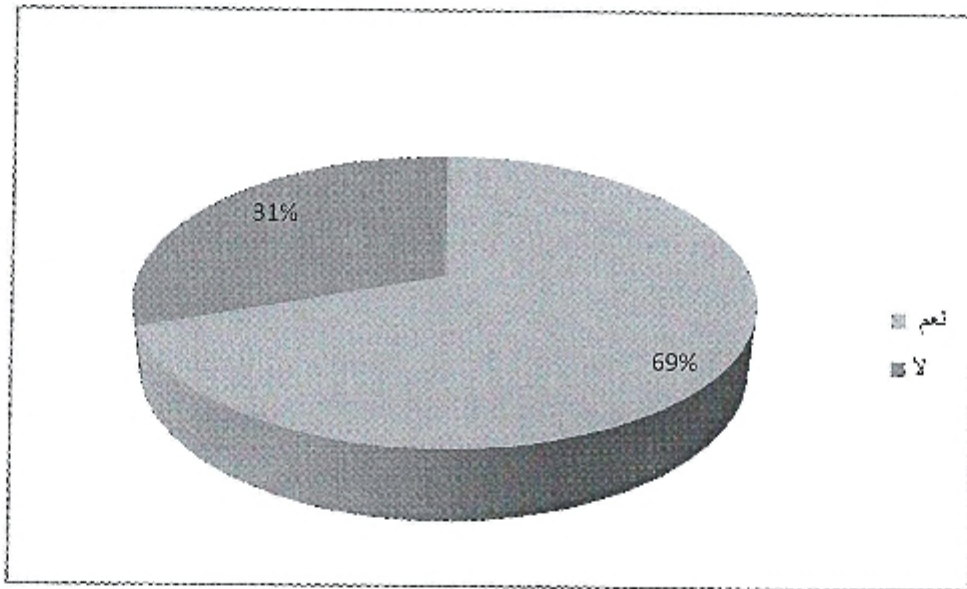


نلاحظ أن أغلبية المبحوثين يرون أنه بفضل التقنيات التكنولوجية استطاعوا معالجة مختلف السلبيات والعيوب التي تواجههم في أداءهم لأعمالهم بأقل وقت وجهد، وكذلك إمكانية المؤسسة من الاتصال مع غيرها من المؤسسات التي تتبع نفس المواصفات القياسية وسهولة نقل الملفات وتحويلها بسهولة .

الجدول رقم 26 يوضح التقنيات المتوفرة وتسهيل تقديم الخدمة

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	43	69%
لا	19	31%
المجموع	62	100%

الشكل رقم 28: دائرة نسبوية توضح التقنيات المتوفرة وتسهيل تقديم الخدمة



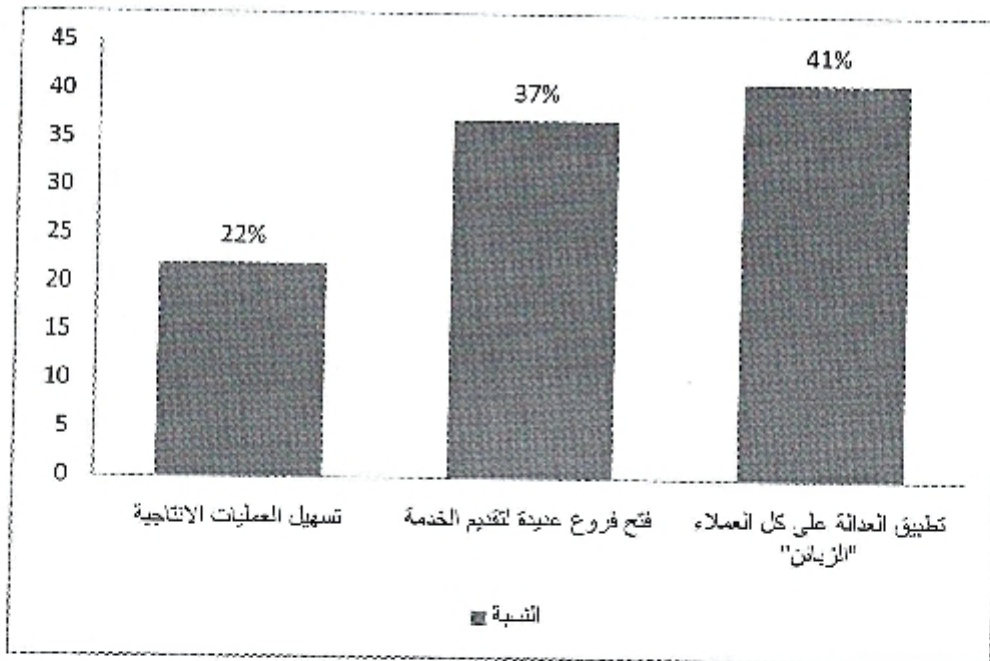
نلاحظ أن هذه التقنيات ساهمت في تقديم الخدمة بنسبة 69% في أقل وقت وجودة عالية، من خلال أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال قللت من تكاليف الوصول إلى الزبون كما سهلت عملية الاتصال به، وأيضا للرفع من كفاءة العمل وطريقة تسهيل التفاوض مع المتعاملين بدون اللجوء إلى التنقل وما يكلفه من وقت وجهد ومال.

الجدول رقم 27 يوضح تسهيل تقديم الخدمة بأسرع وقت و جودة عالية

النسبة المئوية	التكرار	الفئات
22%	13	تسهيل العمليات الإنتاجية
37%	22	فتح فروع عديدة لتقديم الخدمة
41%	24	تطبيق العدالة على كل العملاء "الزبائن"
100%	59*	المجموع

*فاق المجموع إجابات المبحوثين نعم (43) لتعدد احتمالات الإجابة

الشكل رقم 29: أعمدة بيانية توضح تسهيل تقديم الخدمة بأسرع وقت و بجودة عالية

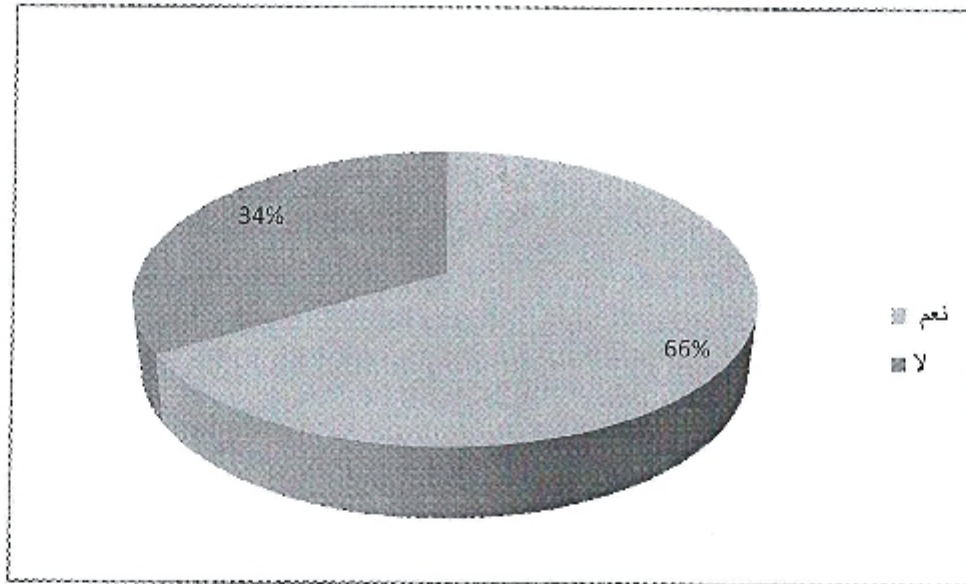


أوضح الميدان العملي أن التكنولوجيا هي الركيزة الأساسية في تقديم الخدمة بأسرع وقت وجودة عالية من خلال تطبيق العدالة في التعامل مع الزبائن وعدم استعمال التحيز في تقديم الخدمات للمصالح الشخصية فكل الزبائن يتلقون نفس الخدمة.

الجدول رقم 28 يوضح مدى تميز المؤسسة في أداء العمل بفضل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

الفئة	التكرار	النسبة
نعم	41	66%
لا	21	34%
المجموع	62	100%

الشكل رقم 30: دائرة نسبية توضح مدى تميز المؤسسة في أداء العمل بفضل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال



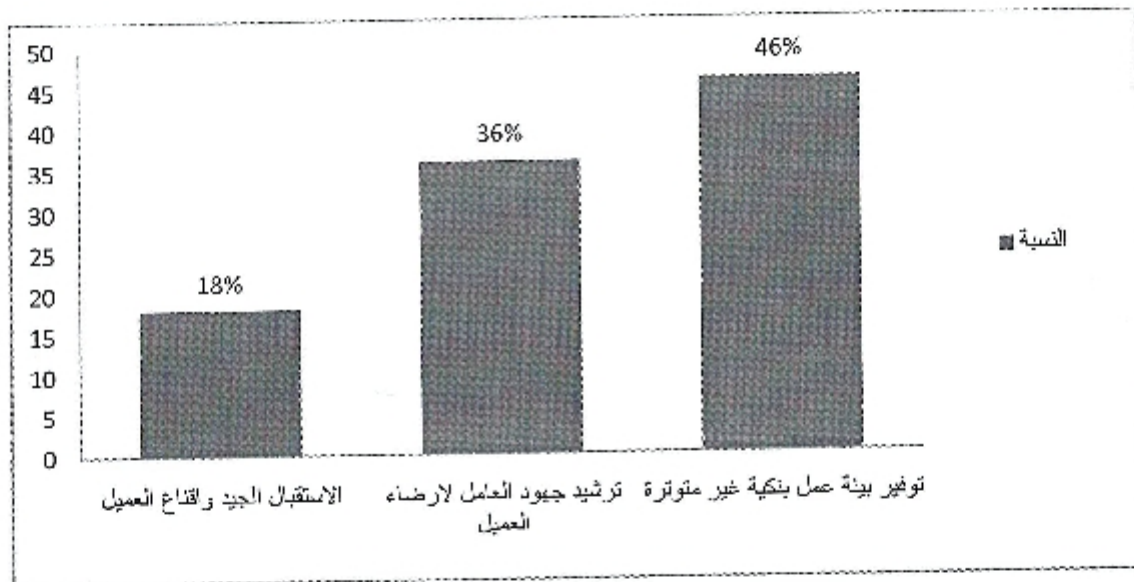
تبين أن أغلبية المبحوثين بنسبة 66% يرون أن مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية متميزة في أداء العمل ، وهذا راجع إلى كون الوسائل التكنولوجية الحديثة المتوفرة ساعدتهم على تأدية أعمالهم في وقت قصير وبأقل تكلفة وكذلك الاستقرار في العمل، كل هذا جعل المؤسسة متميزة لأن كل أعمالها أصبحت تؤدي بسهولة وهذا حسب نظرية العلاقات الإنسانية التي تقوم على نمو الأعمال و اشتراك صاحب العمل مع العمال ، وكذلك على أداء العمل في أسرع وقت و القضاء على الصراع بين العامل و الزبون " العميل".

الجدول رقم 29 يوضح تميز المؤسسة في أداء الأعمال

النسبة المئوية	التكرار	الفئات
18%	13	الاستقبال الجيد و إقناع العميل
36%	26	ترشيد مجهود العامل لإرضاء العميل
46%	33	توفير بيئة عمل غير متوترة
100%	*72	المجموع

* فاق المجموع عدد المبحوثين (41) لتعدد احتمالات الإجابة

الشكل رقم 31: أعمدة بيانية توضح تميز المؤسسة في أداء الأعمال

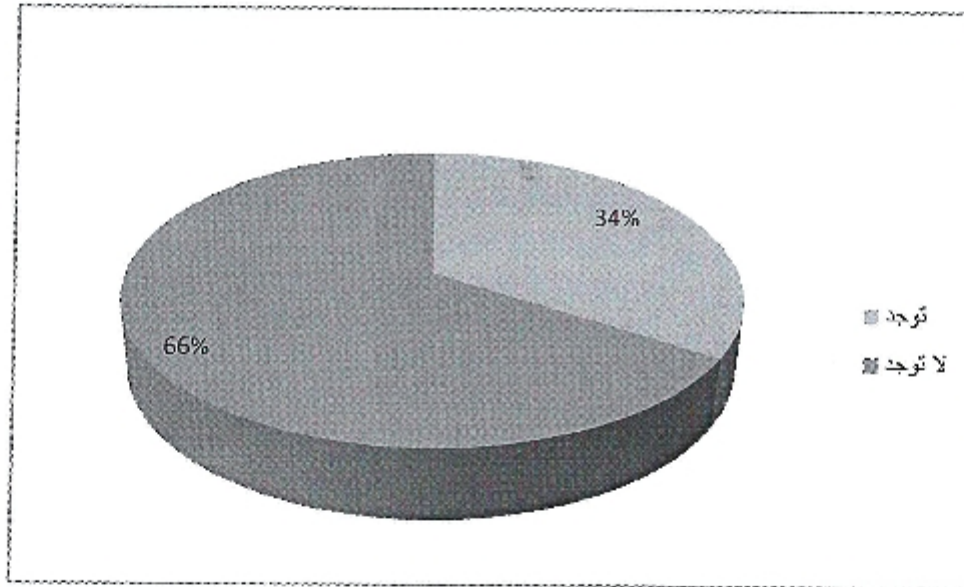


نلاحظ أن أعلى نسبة تركزت في أن الأعمال ترشد جهود العامل لإرضاء العميل، كون بيئة العمل مناسبة، وهذا ما يساعد العامل على أداء عمله بشكل مناسب، وكذلك أن العامل يبذل كل مجهوداته لإرضاء العميل وهذا من أجل نجاح المنظمة من جهة وكسب ثقة الزبون من جهة أخرى .

الجدول رقم 30 يوضح المتابعة المستمرة لدراسة المشاكل و تحديد احتياجات العميل (الزبون)

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
توجد	21	34%
لا توجد	41	66%
المجموع	62	100%

الشكل رقم 32. دائرة نسبية توضح المتابعة المستمرة لدراسة المشاكل و تحديد احتياجات العميل (الزبون)



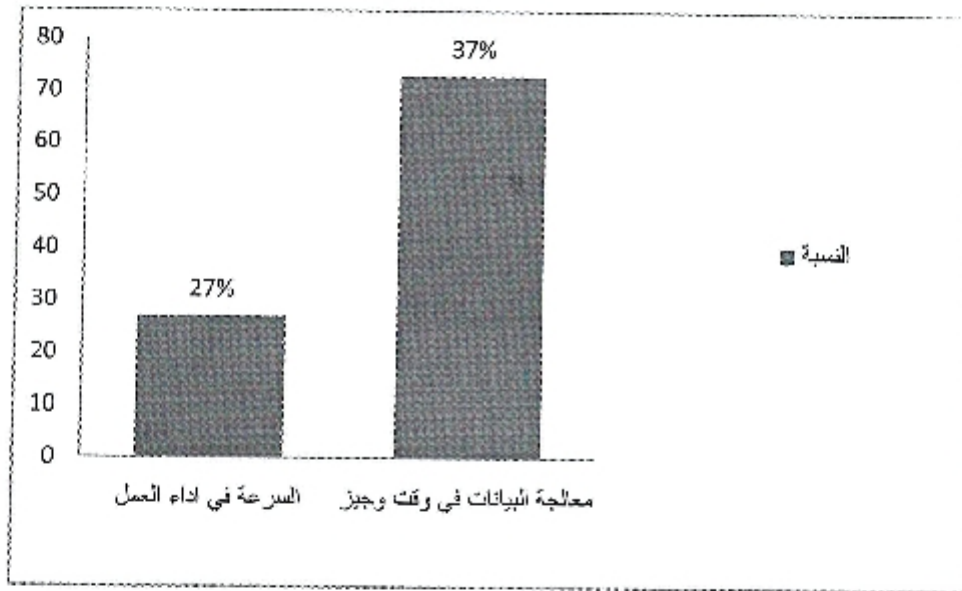
الملاحظ من خلال الجدول أن أكبر نسبة من المبحوثين بنسبة 66% الذين أجابوا بأنه لا توجد متابعة مستمرة لدراسة المشاكل وتحديد احتياجات العميل (الزبون) ، ويعود هذا إلى كون العمال يتعرضون إلى متابعة مستمرة لإيجاد الحلول أو التقليل من نسبة المشاكل، وكذلك توفير احتياجاتهم، ولأن كل عامل يقوم بتأدية مهامه دون الاعتماد على الآخرين .

الجدول رقم 31 يوضح دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين أداء العامل و إرضاء العميل

النسبة	التكرار	الفئات
27%	12	السرعة في أداء العمل
73%	32	معالجة البيانات في وقت وجيز
100%	*44	المجموع

*لم يجب جميع المبحوثين

الشكل رقم 33: أعمدة بيانية توضح دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين أداء العامل و إرضاء العميل



يتضح من خلال الجدول أن اغلب أفراد العينة أجابوا بأن التكنولوجيات الحديثة تعمل على تحسين أداء العامل و إرضاء العميل، كما أنها تعمل على معالجة البيانات في وقت قصير، لأنها تسهل المهام على العامل، وتجعله راض على هذه التكنولوجيات المتطورة.

II. مناقشة نتائج الدراسة

بعد الدراسة التحليلية لمجمل البيانات و المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة تمكنا من الوصول إلى عدة استنتاجات وسوف نتطرق إلى مناقشة النتائج في ظل فرضيات الدراسة و النظريات والدراسات السابقة.

1- مناقشة نتائج الدراسة على ضوء فرضيات الدراسة

• ترتبط التقنيات الاتصالية الحديثة بمحددات الأداء الوظيفي

أن معظم أفراد العينة يتفقون على أن أكثر الوسائل المستخدمة هي الحاسوب و الهاتف سواء كان الاتصال بين العمال أو بينهم و بين الزبائن (العملاء) ، لذلك فهم يشعرون بالرضا عند استخدام هذه التقنيات الحديثة ، كما أنها تعمل على زيادة التعاون و التفاهم بين العمال و هذا هدف تسعى المنظمة للوصول إليه

أن أغلبية المبحوثين ليس لديهم رغبة في العمل لساعات إضافية وذلك راجع إلى عدم قدرة الفرد وتمكنه من أداء العمل بشكل صحيح و بإتقان .

يؤكد أغلبية العمال أن هناك التزام بأوقات العمل الرسمية لأن الوقت مضبوط و كل عامل عليه أن ينجز مهامه المطلوبة منه في الوقت المحدد و بالتالي حتما سوف توجد علاقة بين الالتزام في العمل ومستوى الأداء.

• تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و معايير الأداء الوظيفي

أكدت عينة البحث على أن التقنيات المستخدمة في العمل تتناسب مع إشباع حاجات العميل (الزبون) وهذا ما يعطي صورة حسنة للمؤسسة و يجعلها في مرتبة عالية.

يؤكد أغلبية المبحوثين على عدم مواجهة صعوبات في استخدامهم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أثناء أدائهم للعمل ، وبالتالي تمكنهم و قدرتهم من استعمالها بطرق ممتازة وذلك لأن المؤسسة تقوم بدورات تدريبية على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

دلت النتائج على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعمل على تطوير سلوك العمال اتجاه العميل (الزبون) ، وذلك من خلال المعاملة الحسنة و السرعة في إنجاز المهام ونقص الشكاوي حول جودة الخدمة.

• علاقة آنية العمل عن بعد بتحسين الأداء الوظيفي .

يؤكد المبحوثين على إمكانية الحصول على مختلف المعلومات جميعها لتحسين تقديم الخدمة ، فكلما تحسنت تكنولوجيا المعلومات والاتصال طرأ تغيير وتحسن العمل .

يتفق أفراد العينة على أنه تم معالجة أو التخلص من بعض السلبيات و العيوب بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، وذلك من خلال الخدمات المقدمة و إشباع حاجات العميل (الزبون) .

دلت النتائج على أن تكنولوجيا الحديثة عملت على تحسين أداء العامل و إرضاء العميل ، وذلك من خلال السرعة في أداء العمليات ومعالجة البيانات في وقت وجيز .

كنتيجة لما سبق نقول أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها دور كبير وفعل في رفع مستوى الأداء الوظيفي ، لأنه كلما تحسنت وتطورت التكنولوجيات كلما كان أداء متميز .

2- مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الدراسات السابقة.

لقد تناولنا الدراسات السابقة بالبحث و التحليل وحاولنا ربط متغيراتها بمتغيرات دراستنا كالآتي:

فالدراسة الأولى : التكنولوجيا وعلاقات العمل أكدت على أن تقسيم العمل بين الجنسين في بعض المهن يتوقف على العمل التكنولوجي أكثر من اعتماده على المهارة و الكفاءة المهنية و الأخذ بالطرق العلمية في التوظيف.

بينما تؤكد الدراسة الثانية : ملائمة التكوين للاختيار التكنولوجي على قلة توفر شروط التكوين يعني أن عملية التحكم التكنولوجي غير واردة ، كما تساهم قدرات التكوين التكنولوجي المختص في فرص التحكم التكنولوجي و تقلل من التبعية للخارج وهذا ما يؤكد موضوع دراستنا.

وتحدثت الدراسة الثالثة : التكنولوجيا المستوردة و التنمية الثقافية الصناعية عن الاستمرار في التكوين تؤدي إلى التحكم أكثر في تكنولوجيا مهما كان نوعها ، وكلما اكتسب العامل ثقافة صناعية كلما ساعده ذلك في بناء تكنولوجيا محلية. وهذا ما تناولناه في الدراسة الحالية من الاستعمال الجيد والفعال لوسائل التكنولوجيا.

بالنسبة للدراسة الرابعة : التقنيات المكتبية الحديثة و الوظائف الإدارية المعاونة في الأجهزة الحكومية والتي أكدت على أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها آثار إيجابية على مستوى الأداء ونوعية الاتصال حسب نظرة الحديثة دائما و تأثيرها في تحقيق الرضا الوظيفي ن وهذا أيضا ما تناولناه في موضوع الدراسة من حيث أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحسن من محيط العمل وأساليب الاتصال أثناء الأداء الوظيفي و بالتالي شعور العمال بالارتياح.

تتاولناه في موضوع الدراسة من حيث أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحسن من محيط العمل وأساليب الاتصال أثناء الأداء الوظيفي و بالتالي شعور العمال بالارتياح.

أما بالنسبة للدراسة الخامسة: أداء الإدارة الجزائرية في ظل الثورة المعلوماتية التي أكدت على أن الحاسوب مبتكر تكنولوجي حديث وله دور فعال في ترقية العمل الإداري في المؤسسات و هي نقطة نداخل تم تناولها .

دراستنا أيضا نظرت للأهمية الكبيرة التي يؤتيها الحاسوب في المؤسسات من أجل تحقيق أهداف المؤسسة وتسهيل الاتصال بين العمال أو بينهم و بين العملاء .

مما تقدم نجد أن الدراسات السابقة و الدراسة الحالية تلقي في نقاط و تختلف في الأخرى لكننا حاولنا من خلال دراستنا الجمع بين متغير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال والأداء الوظيفي بصورة علمية وواضحة بشكل يسمح لنا بتحليل الموضوع و دراسته بموضوعية علمية بما يقدم التخصص والمنظمات و انبحث العلمي بصفة عامة وفق أطر نظرية و مرجعية للإدارة و التسيير .

3 مناقشة نتائج الدراسة على ضوء المقاربات النظرية.

تقرر انظرية الاقتصادية أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تؤدي إلى تقليص في عدد الإدارات و العاملين في المجالات المكتبية، لأنها تسهل على المديرين مراقبة العاملين و الإشراف عليهم، كما ترى بأن علم الحاسوب له علاقة ببناء نظريات الحوسبة ، وهذا ما يؤكد الجدول (8) الذي يبين أن أكثر وسائل الاتصال المستخدمة في البنك هو الحاسوب وذلك بنسبة 23% ، وهذا ما يؤكد بأن الحاسوب، هو الوسيلة المتداولة عند جميع الموظفين في عملية الاتصال سواء كانت داخليا أو خارجيا . حسب النظرية السلوكية التي تقترح النظر إلى التكنولوجيا كعامل خارجي للعلاقات الاجتماعية وكعامل توجه و تطور المجتمع ، نجد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بكل مظاهرها و إنجازاتها ومؤسساتها موجودة في المجتمع و الأسواق ، وبالتالي فأفراد المجتمع هم الذين يحدون قبول تكنولوجيا معينة و انتشارها أو رفضها . وهذا ما أكدته الدراسة الميدانية حول التقنيات المستخدمة في تناسب في العمل مع إشباع حاجات العميل (الزبون) بنسبة 68% .

كما أن النظرية النفسية تعتبر أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة من أهم مدخلاتها التي باتت تؤثر في المؤسسة و أخلاقيها و سياساتها و أساليب عملها و نتائجها ، نظرا لكونها من أهم المخترعات الحديثة التي أثرت في المؤسسات و المجتمع ككل ، وهذا ما يبينه الجدول (28) أن تميز المؤسسة في أداء العمل يكون بفضل تكنولوجيات المعلومات والاتصال بنسبة 66% .

وحسب نظرية انتشار الأفكار المستحدثة التي توضح أن انتقال الأفكار والتكنولوجيات والممارسات الجديدة يكون من مصادر ابتكارها إلى الناس، وسعي الأفراد إلى تنمية المعلومات من حولهم و بالتالي التركيز على تكنولوجيا الاتصال كشكل من أشكال التجديد في المؤسسة و كمبتكر حديث ، وهذا ما يؤكد الجدول (24) بنسبة 81% التي تجسدت في الحصول على مختلف المعلومات التي تم جمعها لتحسين تقديم الخدمة.

تؤكد نظرية الإدارة العلمية على أن الإدارة تعمل على اختيار العمال بطريقة علمية ثم تدريبهم وتعليمهم وبالتالي تعمل العمال يتقنون الأساليب الجديدة في أداء العمل ، كما أن الإدارة العامة تركز على أربعة دعائم هي تقسيم العمل تدريب العمال و الإشراف عليهم / الهيكل التنظيمي / نطاق الإشراف و تسلسل و العمليات الوظيفية ، وهذا ما يؤكد الجدول (19) بنسبة 39 % على ضرورة القيام بدورات تدريبية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

من خلال نظرية العلاقات الإنسانية لالتون مايو فهي تؤكد على اشتراك صاحب العمل و العمال في عمل واحد وتحت ظروف عمالية واحدة ، وأن معدل العمل قد زاد و التعاون أصبح أقوى مع ضرورة تحسين العلاقة بين العمال ، لأنه الجو المناسب لاستقرارهم في عملهم ، وكذا تحسين أدائهم وهذا ما أثبتته الدراسة الميدانية حسب إجابات المبحوثين في الجدول (23) بنسبة 69% التي تبين جودة الأداء و سلوكيات تحسين العمل في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

III. النتائج العامة

توصلت دراستنا للنتائج التالية:

- الوسائل الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تساعد في تطوير و رفع الأداء الوظيفي .
- تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا هاما في المؤسسة، حيث تقوم بمتابعة المهام و مدى تقييم العمل ، القيام بإجراءات تصحيحية للحصول على المعلومات في الوقت المناسب بأسرع وقت وأقل تكلفة وإجراء اتصالات داخلية بين العمال و خارجية بين العمال و الزبائن .
- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الأداء داخل المؤسسة.
- أدت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إلى ظهور وظائف جديدة لم تكن موجودة من قبل.
- أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى توطيد التواصل و التفاعل الإيجابي و السريع مع العاملين و الاستجابة لحاجاته الخاصة .

- البنوك تتبنى تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بشكل واسع خاصة تلك المرتبطة بالقنوات البنكية للاتصال عن بعد و أدوات الدفع الإلكترونية.
- إن البنوك ذات الحجم الكبير تكون لها الأسبقية في تبني كل ما هو حديث على عكس البنوك الصغيرة فنجدها غير قادرة على تبني ذلك بصورة سريعة و مستمرة.
- وعلى العموم فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتوافق تقنياتها الاتصالية ومحددات الأداء الوظيفي ، مما يؤثر على معايير الأداء الوظيفي وهذا بفضل آلية العمل عن بعد والتي ساهمت بدرجة كبيرة في تحسين الأداء الوظيفي.

IV. اقتراحات الدراسة

لقد كان الهدف الأساسي من الدراسة هو الكشف عن دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء الوظيفي .

- وبناء على النتائج التي توصلنا إليها، حاولنا أن نضع جملة من الاقتراحات والتي تمثلت في :
- تحديد أنواع المعلومات المطلوب جمعها و مصادر الحصول عليها.
- الاستخدام الفعال لهذه المعلومات من قبل العمال للقيام بالتحليل البيئي، من خلال التعرف على مختلف المتغيرات وكيفية تأثيرها على عمل المؤسسات .
- دراسة المشاكل الاجتماعية السائدة ووضع التصورات العملية لهذه المشاكل.
- الاهتمام بقضايا التعليم ، التكوين و التدريب والتركيز على أن تتم هذه العمليات على أساس العقل و المنهج العلمي وليس على أساس الحشور والتلقين.
- ضرورة توفر شبكة الانترنت على مستوى جميع أقسامها لتسهيل عمليات الاتصال الداخلية والخارجية ، دون الاعتماد فقط على الحاسوب.
- الاستغلال الجيد و الأكثر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أثناء الأداء الوظيفي و أيضا التسيير لهذه التكنولوجيات.
- يجب أن يعمل البنك باستمرار على تكوين العمال و الارتقاء بقدراتهم و مهاراتهم بإجراء دورات تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نظرا لتمييزها بالتطور السريع والمستمر.

- أن يعمل البنك باستمرار على التعرف على حاجات ورغبات العملاء (الزبائن) .
- يجب أن يعمل البنك على تطوير أنظمة العمل باستمرار من خلال التبنى السريع للأنظمة الحديثة التي تسرع تحليل البيانات و المعلومات لاتخاذ مختلف القرارات المرتبطة بإستراتيجية البنك.
- حتى تؤدي البنوك دورها بفعالية فإنه يجب العمل على التحكم في تقنيات الاتصال من خلال حماية شبكة الانترنت من الاحتيال لضمان سرية جميع العمليات البنكية وخلق إطار فني مهني متخصص.

وعلى العموم فإنه من أجل إحداث التغيير و الحفاظ على نجاح المؤسسات و تطويرها ، فهي ملزمة بتطوير نظم المعلومات وإدخال التكنولوجيات الحديثة وتطوير كفاءاتها وطاقاتها الداخلية للتكيف مع المحيط الخارجي وتحسين الأداء الوظيفي.

خاتمة

لقد شاهد المحيط التكنولوجي أهم التطورات في السنوات الأخيرة ، فدخل الإعلام الآلي إلى ميادين عديدة واستعمال نظم المعلومات الإلكترونية و البرمجيات المتطورة ، أحدث تقلبات عميقة في الميدان الاقتصادي و الفكري ، مما ساهم ذلك في عولمة الأفكار و انتقال المعارف و معالجتها بسرعة مع إلغاء المسافات و تقريب المنتج من المستهلك .

وهذا بفضل الإبداع التكنولوجي ، الذي يعتبر أصل التطور التكنولوجي على مجموع المعارف العلمية النظرية والتطبيقية وأنظمة انتقال المعلومات ، وعلى المجهودات البشرية والتقنية التي تؤدي إلى خلق أقدار جديدة في إطار منظم و منظم ،

كما إن إدخال التقنيات الحديثة ، يمكن المؤسسات من الحصول على المعلومات بسرعة ومن معالجتها بعمق في مختلف مراحل وضع الأهداف الإستراتيجية التي ترمي إلى تحسين الأداء الوظيفي .

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعمل كنظام موجه لجعل المعارف النظرية والتطبيقية متجانسة ومتكيفة مع المحيط الخارجي ، كما تساهم في تحقيق رفاهية الأفراد بما توفره من خدمات الاتصال وخدمات التعلم والتثقيف مع توفير المعلومات اللازمة ، والتي جعلت من العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها الاتصال فيما بينهم بسهولة أو هذا بفضل الأهمية الإستراتيجية التي حققتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة في سرعة الأداء وسهولة استعمال وتنوع الخدمات.

المراجع

قائمة المراجع

1. بالعربية

أولا : المعاجم والقواميس

- 1- إبراهيم مذكور : معجم العلوم الاجتماعية ، الهيئة المصرية ، بن عكنون ، الجزائر ، 2014.
- 2- خليل الجر : لأروس ، معجم العربي الحديث ، مكتبة لأروس ، باريس ، 1973.
- 3- عصام نور الدين : معجم الوسيط ، دار الكتب العلمية ، لبنان ، بيروت ، 2009.
- 4- محمد حمدي : مرشد الطالب ، قاموس العربي عربي ، دار بن رشد للنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2005.

ثانيا : الكتب

- 5- أحمد بن مرسل: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2007.
- 6- أحمد صقر عاشور : إدارة القوة العاملة ، دار النهضة العربية ، بيروت-لبنان ، 1983.
- 7- أحمد ماهر : إدارة الموارد البشرية : مركز التنمية للإدارة و النشر ، الإسكندرية ، 1995.
- 8- أحمد ياسين : علم النفس الصناعي و التنظيمي بين النظري والتطبيقي ، دار الكتاب الحديث ، الإسكندرية ، 1996.
- 9- اندرو وستر :مدخل إلى علم الاجتماع التنمية ، دار النهضة الجامعية ، مصر ، 1995.
- 10- بلال خلف السكارنة : القيادة الإدارية الفعالة ، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، عمان الأردن ، 2010.

- 11- الجاسم جعفر : تكنولوجيا المعلومات ، دار أسامة ، عمان الأردن ، 2005.
- 12- جبران مسعود :الرائد ، دار الملايين ، بيروت ، 2003.
- 13- جميل أحمد توفيق :إدارة الأعمال ، الدار الجامعية ، القاهرة ، 2000.
- 14- حسن إبراهيم بلوط : إدارة الموارد البشرية من المنظور الاستراتيجي ، دار النهضة العربية ، بيروت لبنان ، 2002.
- 15- حسن محمد العدبلي : إدارة السلوك التنظيمي ، الرياض المملكة العربية السعودية ، 1999.
- 16- حمداوي وسيلة :إدارة الموارد البشرية ، مديرية النشر لجامعة قالمة ، الجزائر ، 2004.
- 17- خضير كاظم وباسين كاسب الخرشة : إدارة الموارد البشرية ، دار المسيرة للنشر ، الأردن ، 2007.
- 18- خميس محمد عطية : تكنولوجيا إنتاج مصادر التعليم ، مكتبة دار السحاب للنشر والتوزيع ، عمان ، 1999.
- 19- الدحلة فيصل عبد الروؤف : تكنولوجيا الأداء البشري (المفهوم وأساليب القياس والنماذج) ، المكتبة الوطنية ، عمان ، 2001.
- 20- راوية محمد حسن : إدارة الموارد البشرية ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية مصر ، 1990.
- 21- راوية محمد حسن : السلوك في المنظمات ، الدار الجامعية للنشر و التوزيع ، القاهرة مصر ، 2001.
- 22- رضوان بلخيري، سارة جابري : مدخل الاتصال و العلاقات العامة ، جسور للنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2013.

- 23- روبرت باكل تقييم الأداء ، ترجمة موسى يونس، بيت الأفكار الدولية ، الرياض، 2000.
- 24- السيد الحسيني :النظرية الاجتماعية و دراسة التنظيم ، دار المعارف ، القاهرة ،مصر ،1983،
- 25- سميح أبو مغلي ،عبد الحافظ سلامة : علم النفس الاجتماعي ، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، دس
- 26- سامية محمد جابر ، نعمان أحمد عثمان : الاتصال والإعلام "تكنولوجيا المعلومات"، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية مصر ،2000.
- 27- شفيق رضوان : السلوكية و الإدارة ، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع ، بيروت ، 1994.
- 28- شكري عبد الحميد : تكنولوجيا الاتصال ، دار الفكر العربي ، القاهرة مصر ، 1996.
- 29- صلاح الدين شروخ : منهجية البحث العلمي ، دار العلوم للنشر و التوزيع ، عنابة الجزائر ، 2003.
- 30- صالح خليل أبو إصبع : الاتصال و الإعلام في المجتمعات المعاصرة ، دار ادم للدراسات ، الأردن ، 2004.
- 31- صلاح محمد الفوان : علم الاجتماع ، "المفهوم و الموضوع و المنهج" ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، 1982.
- 32- صلاح مصطفى الفوال : منهجية العلوم الاجتماعية ، سلسلة علم الاجتماع و التنمية ، القاهرة ، مصر ، 1992.
- 33- الضبعان محمد بن سليمان : دوافع العمل و أهميته في تحقيق الرضا الوظيفي ، إدارة البحوث و الدراسات ، 2008.

- 34- طلعت إبراهيم لطفي : أساليب و أدوات البحث الاجتماعي ، دار غريب للطباعة و النشر ، القاهرة ، 1995.
- 35- عاشور أحمد صقر : السلوك الإنساني في المنظمات ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 1986.
- 36- عاطف زاهر عبد الرحيم : هندسة المنظمات ، الهيكل التنظيمي للمنظمة ، دار الرؤية للنشر و التوزيع ، عمان ، 2009.
- 37- عامر عوض : السلوك التنظيمي للإدارة الأساسية ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، عمان الأردن ، د.د.
- 38- عامر قنديلجي : البحث العلمي و استخدام مصادر المعلومات التقليدية و الالكترونية ، دار الناظوري ، عمان ،الأردن ، د.س.
- 39- عبد البادي إبراهيم درة : تكنولوجيا الأداء في المنظمات ، المنطقة العربية للتنمية الإدارية ، الإسكندرية ، 2003.
- 40- عبد الحميد حسن أحمد رشوان : ميادين علم الاجتماع ، مناهج البحث العلمي ، المكتب الجامعي الحديث ، القاهرة ، 1993.
- 41- عبد الفتاح التميمي وليد سلامة : الشبكات المحلية و الانترنت ، الشركة العربية المتحدة للتسويق ، جامعة القدس المفتوحة ، القاهرة ، مصر ، 2008.
- 42- عبد الله محمد عبد الرحمن : النشأة التطورية و الاتجاهات الحديثة ، الدراسات الميدانية ، دار المعرفة الجامعية ، بيروت
- 43- عبد المنعم الميلادي :الإعلام ، مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية مصر ، 2007.
- 44- عيودي زيد منير : التنظيم الإداري ميادينه و أساسياته^{٢٢} ، دار أسامة للنشر و التوزيع / عمان ، 2006.

- 45- عداي الحسين فلاح حسن : الإدارة الإستراتيجية ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان - الأردن ، 2000.
- 46- عطية حسين أفندي : تمكين العاملين مدخل للتحسين و التطوير، منشورات العربية للتنمية الإدارية ، مصر ، دس.
- 47- علي محمد شمو : الاتصال الدولي و التكنولوجيا الحديثة ، مكتبة الإشعاع الفنية ، الإسكندرية مصر ، 2001.
- 48- غربي علي و آخرون : تنمية الموارد البشرية ، دار الفجر للنشر و التوزيع ، القاهرة - مصر ، 2007.
- 49- غريس ديف ، هايك وكوك : القيم التنظيمية ، ترجمة عبد الرحمن أحمد هيجان ، الإدارة العامة للبحوث ، 1995.
- 50- فاروق عبده فاليه ، محمد عبد المجيد : السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية ، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، عمان ، 2005.
- 51- فرانسيسو اليملي ، نيل ماركيز : وسائل الاتصال المتعددة ، ترجمة فؤاد شاهين عويدات للنشر و التوزيع ، بيروت ، 2001.
- 52- فريد النجار : إدارة الجودة الشاملة ، الدار الجامعية ، مصر ، 2007.
- 53- فريدريك معنوق : منهجية العلوم الاجتماعية عند العرب و الغرب ، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع ، بيروت ، 1985.
- 54- فضيل دليو : مدخل إلى الاتصال الجماهيري ، مخبر علم الاجتماع و الاتصال جامعة منتوري ، قسنطينة الجزائر ، 2003.
- 55- فؤاد الشرامي : نظم المعلومات الإدارية ، دار أسامة للنشر ، الأردن ، 2008.
- 56- قجا رضا : أداء العمل في التنظيم الصناعي ، شركة باتتين للمعلوماتية و الخدمات المكتبية ، الجزائر ، 2003.

- 57- الكلوب بشير : التكنولوجيا في عملية التعلم والتعليم ، دار الشروق للنشر و التوزيع / عمان ، 1999.
- 58- كمال عبد الحميد زيتون : تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات و الاتصال ،عالم الكتب للنشر و التوزيع ، القاهرة مصر ، 2002.
- 59- ليلي حسين السيد ، عماد المكاوي : الاتصال و نظرياته المعاصرة ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، 1998.
- 60- مجدي محمد عبد الله : علم النفس الصناعيين النظرية و التطبيق ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 1996.
- 61- محمد أحمد عبد النبسي : إدارة الموارد البشرية ، زمزم ناشرون و موزعون ، الأردن عمان ، 2010.
- 62- محمد أحمد قبيعة : تطبيقات الانترنت مشروع كامل و نموذج عملية ، دار الراتب الجامعية-بيروت ، لبنان ، دس.
- 63- محمد إسماعيل ، محمد السيد : نظم المعلومات اتخاذ القرارات الإدارية ، المكتب العربي الحديث ، الإسكندرية ، 1989.
- 64- محمد الصريفي : إدارة الموارد البشرية ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2006.
- 65- محمد الغريب عبد الكريم: البحث العلمي " التصميم ، المنهج ، الإجراءات " ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، دس.
- 66- محمد زياد عمر : البحث العلمي، مناهجه و تقنياته ، مطابع الهيئة المصرية للكتاب ، القاهرة ، 1990.
- 67- محمد السيد فهمي : طريقة العمل مع الجماعات بين النظرية و التطبيق ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية مصر ، دس.

- 68- محمد شطاح : قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا و الايدولوجيا ،دار الهدى ، الجزائر ، 2006.
- 69- محمد شفيق : البحث العلمي ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية-مصر ، 1998.
- 70- محمد شوقي احمد محمد يوسف وآخرون : نظم المعلومات المحاسبية ، كلية التجارة ، القاهرة ، 1987.
- 71- محمد طلعت عيسى : تصميم و تنفيذ البحوث الاجتماعية ،مكتبة القاهرة الحديثة ، مصر ، 1971.
- 72- محمد عبد الغاني : مهارات إدارة الأداء ، مركز تطوير الأداء و التنمية ، القاهرة ، 1996.
- 73- محمد فتحي عبد الهادي : مقدمة في علم المعلومات ، دار غريب الطباعة و النشر والتوزيع ، القاهرة ، 1984.
- 74- محمد متولي القدس : التغير الاجتماعي بين النظرية و التطبيق ، دار المجد الوى ، الأردن ، 1987.
- 75- محمد محمد عمر الطنوبي : نظريات الاتصال ، مكتبة الإشعاع ، الإسكندرية ، 2001.
- 76- محمد محمود مهدي : مدخل في تكنولوجيا الاتصال الاجتماعي ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، دس.
- 77- محمود علي الدين : تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و مستقبل صناعة الصحافة ، دار الرحاب ، القاهرة ، 2005.
- 78- مراد شلباية : مكونات الحاسوب ، دار المسيرة للنشر والتوزيع و الطباعة ، عمان -الأردن ، 2007.

79- مزهر شعبان ، شوقي ناجي جواد : العملية الإدارية و تكنولوجيا المعلومات ، إثراء للنشر و التوزيع ، عمان-الأردن ، 2007.

80- مصطفى نجيب شاويش : إدارة الموارد البشرية " إدارة الأفراد " دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان الأردن، دس.

81- نبيل السالومي : علم الاجتماع التنموية ، دار النهضة العربية للطباعة و النشر ، بيروت، 2005.

82- نبيل عارف الجردى : مقدمة في علم الاتصال ، مكتبة الإمارات العين ، الإمارات ، 1985.

83- نبيل محمد مرسى : التقنيات الحديثة للمعلومات ، الدار الجامعية ، القاهرة-مصر، 2005.

84- نزار الرئيس: التعايش مع التكنولوجيا ، الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات ، بيروت ، 2008.

85- نوري منير : تسيير الموارد البشرية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، بن عكنون ، الجزائر ، 2014.

86- اليونسكو : التجديدات في التربية العلمية و التكنولوجية ، عمان-الأردن ، 1988.

87- يوسف أبو الحاج : إدارة و تنمية الموارد البشرية ، دار الكتاب العربي، دمشق ، 2010.

ثالثاً: الدوريات

88- قرزيز محمود ، يحيى مريم : الاتصال وعلاقته بتنمية الموارد البشرية بالمؤسسة التكوينية ، حويات جامعة قائمة للعلوم الاجتماعية ، قائمة ، الجزائر ، العدد رقم 3/ 2009.

89- بومالمة سعاد و فارس بوباكور : أثر التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ، مجلة الاقتصاد ، العدد 03، 2004.

رابعاً: الرسائل و الأطروحات

90- إبراهيم قنديلجي ، عبد القادر الحناطي علاء الدين : استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز الميزة التنافسية ، رسالة دكتوراه ، تخصص إدارة الأعمال ، جامعة عمان العربية للدراسات العليا ، عمان ، 2004.

91- جميلة بدرسي : تكنولوجيا المعلومات و أثرها على التشغيل ، رسالة ماجستير ، معهد العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر ، نس.

92- الخليفة زياد سعيد : الثقافة التنظيمية و دورها في رفع مستوى الأداء ، دراسة منهجية / رسالة ماجستير في العلوم الإدارية ، كلية الدراسات العليا ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، السعودية ، 2007.

93- عجلات بن محمد الشهيري : تقنيات المكتبة الحديثة و الوظائف الإدارية المعاونة في الأجهزة الحكومية ، رسالة ماجستير ، دراسة ميدانية للأجهزة الحكومية ، معهد الإدارة العامة مركز البحوث و الدراسات الإدارية بالملكة العربية السعودية ، 1999.

94- سميرة طراد خوجة : أداء الإدارة الجزائرية في ظل الثورة المعلوماتية ، رسالة ماجستير ، قسنطينة-الجزائر ، 2005.

94- فاتح عبد القادر الحوري : استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات و دورها في تعزيز الميزة التنافسية ، رسالة دكتوراه ، تخصص إدارة الأعمال الإجماع عمان العربية للدراسات العليا ، عمان ، 2004.

95- لمينة نزلر : التكنولوجيا المستقرة و التنمية الصناعية للعامل ، رسالة ماجستير ، دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية سونطراك ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، باتنة-الجزائر .1998.

96- محمود علي عبد الله الطهراوي : اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تحسين الأداء الوظيفي دراسة ميدانية بدائرة الجمارك الأردنية، رسالة ماجستير ، تخصص إدارة الأعمال ، كلية العلوم المالية و الإدارة ، جامعة البقاء التطبيقية ، عمان ، 2007.

97- مختار بشتلة : ملائمة التكوين للأختيار التكنولوجي ، رسالة ماجستير ، دراسة ميدانية على شركة الخطوط الجوية الجزائرية ، كلية الحقوق و العلوم الاجتماعية ، جامعة منتوري قسنطينة، 1996.

خامسا دراسات ميدانية

98- عبد الباسط محمد عبد الوهاب : استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني ، دراسة تطبيقية ميدانية ، المكتب الجامعي الحديث ، القاهرة ، 2005.

99- نور الدين بومهرة : التكنولوجيا وعلاقات العمل ، دراسة ميدانية تطبيقية على بعض المؤسسات الصناعية بالجزائر، جامعة القاهرة ، 1991.

II. بالأجنبية

A – Ouvrages

- 1- Alain Cerclé et Alain Somat , **Manuel de psychologie sociale** , Paris , France , 1999 .
- 2-Bernadette Plor , **écrire Une thèse ou un mémoire sciences humaines**, collection unichamp Med champion , Paris , 1986 .
- 3-Carte Royer, Sinclair, **Students Guide to information technology**, third edition ,Butter worth Heinemann , 1997 .
- 4-Edgar Shein, **Psychologie et Organisation** hommes et techniques, Paris ,1971 .

5-Michel paquin , **information technology management** ,
agencyeditions , canada , 1990.

6-Roger carter , **information technology**, made simple books ,
london , 1991.

7-Hamidouche Ahmed , **Critères de mesure de performance des
entreprises publiques** , Thèse de Doctorat d'état , Institut des
sciences économiques , Université d'Alger , 1992.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 - قالمة



كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم: علم الاجتماع

استمارة بحث حول

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية ببنك الفلاحة و التنمية الريفية-BADR- "وكالة قالمة/وكالة بوشقوف/وكالة سدراتة"

بولاية قالمة

مذكرة مكملة لتيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل

إشراف الأستاذة

إنجاز الطالبتين

زنقوفي فوزية

بنهانية إلهام - بوترة ابتسام

ملاحظة: بيانات هذه الاستمارة سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

أولا البيانات الشخصية

- 1- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
- 2- السن:
- 3- الشهادة المتحصل عليها:
- 4- الحالة العائلية: أعزب ☐ متزوج ☐ أرمل ☐ مطلق ☐
- 5- الوظيفة التي تشغلها:
- 6- الوضعية المهنية: مرسوم ☐ متعاقد ☐
- 7- الأقدمية في العمل:

ثانيا :التقنيات الاتصالية الحديثة و محددات الأداء الوظيفي

8- ماهي وسائل الاتصال المستخدمة في مؤسستكم؟

- ☐ الهاتف
- ☐ الانترنت
- ☐ الفاكس
- ☐ التلكس
- ☐ الانترنت

أخرى تذكر :

.....

9- هل تشعر بالرضا عند استخدامك لهذه التقنيات الحديثة؟ نعم ☐ لا ☐

10- هل لديك رغبة في العمل لساعات إضافية؟ نعم ☐ لا ☐

11- في حالة الإجابة بنعم، هل يرجع سبب ذلك إلى:

- دافعية إشباع الحاجات الشخصية ☐

- توفير بيئة عمل ملائمة ☐

- أملاك مهارة استخدام التقنيات الحديثة ☐

- أخرى تذكر :

12- هل تلتزم بأوقات العمل الرسمية ؟

☐ ألتزم ☐ أحياناً ☐ لا ألتزم

13- هل توجد علاقة بين الالتزام في العمل و مستوى الأداء ؟ ☐ توجد ☐ لا توجد

14- هل كشفت التقنيات الاتصالية الحديثة عن الأداء المتميز لكل عامل ؟

☐ كشفت ☐ لم تكشف ☐ نوعاً ما

15- هل تساهم التقنيات الاتصالية الحديثة في إدراك العامل لدوره الوظيفي؟

.....

.....

ثالثاً: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و معايير الأداء الوظيفي

16- هل تتناسب التقنيات المستخدمة في العمل مع إشباع حاجات العميل (الزبون) ؟

☐ تتناسب ☐ لا تتناسب

17- إذا كانت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة لا تتناسب مع إشباع حاجات العميل فهل يرجع ذلك إلى:

☐ وجود ضغط في العمل

☐ عدم توفر القدرات و المهارات اللازمة

☐ وسائل العمل غير محدثة

أخرى تذكر:.....

.....

18- هل تواجه صعوبات في استخدامك لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أثناء أدائك للعمل ؟

☐ نعم ☐ لا ☐ أحياناً

19- هل مؤسستكم تقوم بدورات تدريبية على استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ؟

☐ نعم ☐ لا

20- في حالة الإجابة بنعم ،هل استفدت من هذه الدورات التدريبية؟ ☐ نعم ☐ لا

21- هل عملت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تطوير سلوك العمال اتجاه العميل(الزبون)؟

☐ نعم ☐ لا

22- في حالة الإجابة بنعم،أين يظهر هذا التطوير؟

☐ نقص الشكاوي حول جودة الخدمة

☐ السرعة في إنجاز المهام

☐ كفاءة التقنيات في إشباع حاجات العميل

أخرى تذكر :.....

.....

23- هل تعتقد أن جودة الأداء و سلوكيات تحسين العمل ترتبط باستخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال؟

.....

.....

رابعاً: علاقة آلية العمل عن بعد بتحسين الأداء الوظيفي

٢٤- هل تستطيع الحصول على مختلف المعلومات جمعها لتحسين تقديم الخدمة ؟

☐ نعم ☐ لا

٢٥- هل تمت معالجة أو التخلص من بعض السلبيات و العيوب بفضل تكنولوجيا المعلومات الاتصال؟

☐ نعم ☐ لا

٢٦- هل تعمل التقنيات المتوفرة في مؤسساتكم على تسهيل تقديم الخدمة بأسرع وقت و جودة عالية؟

☐ نعم ☐ لا

٢٧- في حالة الإجابة بنعم، كيف يتم ذلك؟

☐ تسهيل العمليات التبادلية

☐ فتح فروع عديدة لتقديم الخدمة

☐ تطبيق العدالة على كل العملاء الزبائن

أخرى تذكر:

.....

٢٨- هل تعتبر مؤسساتكم متميزة في أداء العمل بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

☐ نعم ☐ لا

٢٩- في حالة الإجابة بنعم، فهل يعود ذلك إلى :

☐ الاستقبال الجيد و إقناع العميل الزبون

☐ ترشيد جهود العامل لإرضاء العميل الزبون

☐ توفير بيئة عمل مناسبة غير متوترة

أخرى تذكر:

30- هل توجد متابعة مستمرة لدراسة المشاكل و تحديد احتياجات العميل؟

☐ توجد ☐ لا توجد

31- كيف عملت هذه التكنولوجيات الحديثة على تحسين أداء العامل و إرضاء العميل؟

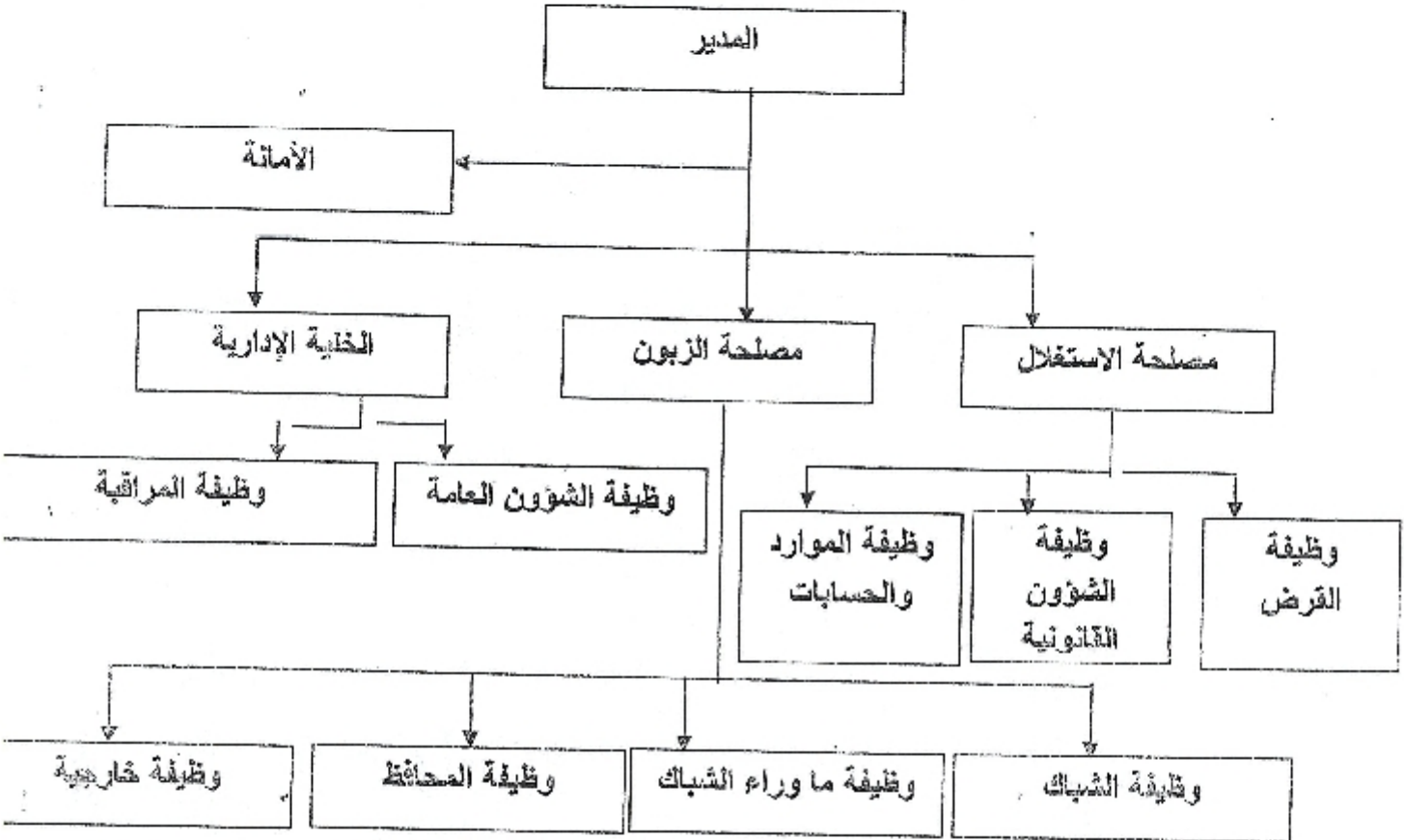
.....
.....



الهيكل التنظيمي لوكالة بدر قالمة :

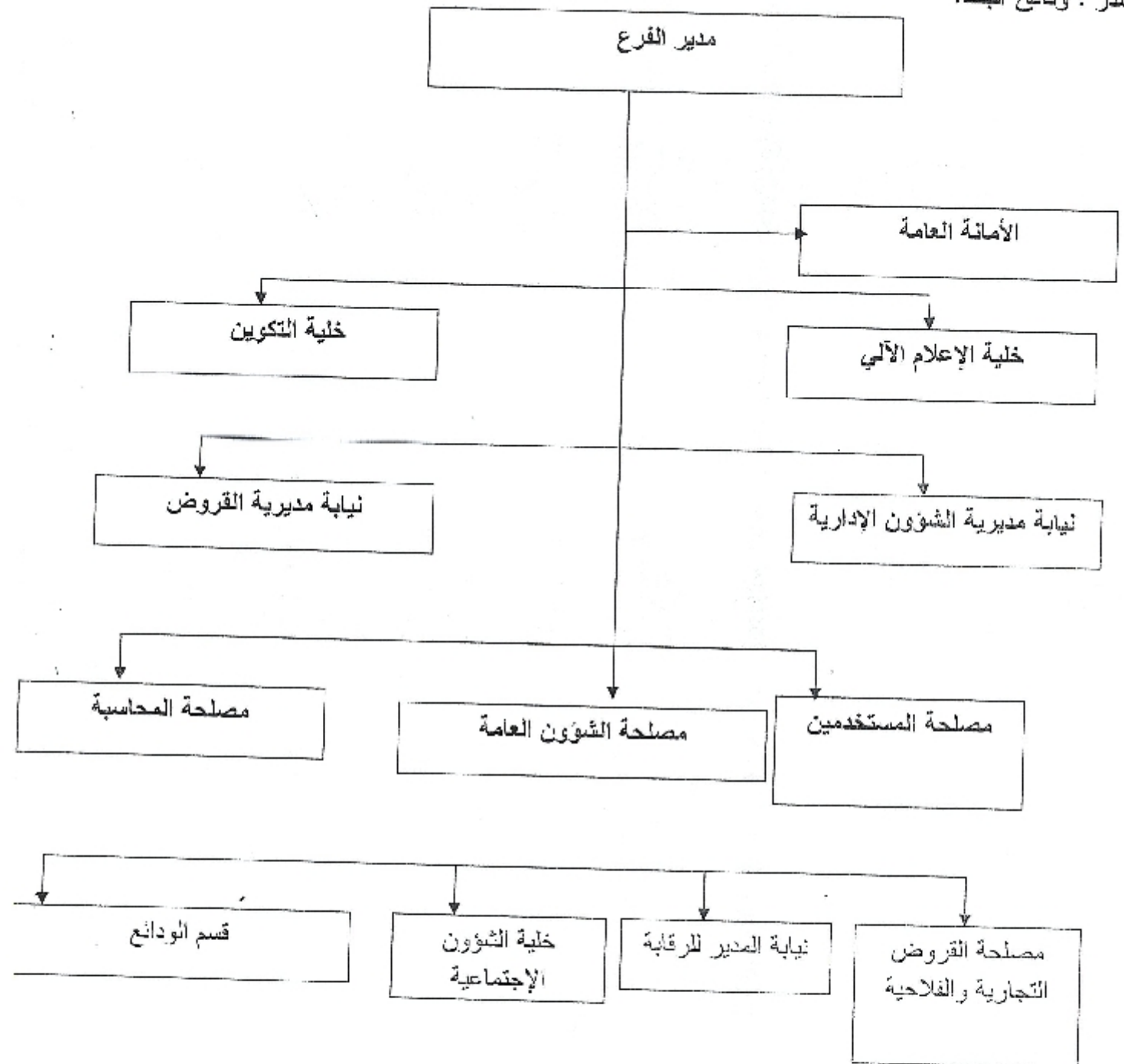
الهيكل التنظيمي للوكالة (قالمة)

المصدر : وثائق البنك



الهيكل التنظيمي للمديرية الفرعية:

المصدر : وثائق البنك.



Documents administratifs et juridiques

- Demande de crédit signée par une personne habilitée ;
- Copie dûment légalisée des statuts (pour les personnes morales) ;
- PV délibération désignant et autorisant le gestionnaire à contracter des emprunts ;
- Copie dûment légalisée du registre du commerce ou tous autres documents justifiant l'autorisation d'exercice de l'activité projetée ou exercée (agrement, autorisation d'exploitation, carte fellah, carte d'entrepren, etc.) ;
- Copie dûment légalisée du BOAL (Bulletin officiel des annonces légales) et de l'acte de propriété, de concession ou du bail des locaux professionnels.

Documents comptables, fiscaux, économiques et financiers

- Bilans et T.C.R des trois (03) derniers exercices ;
- Rapport du commissaire aux comptes pour les entreprises concernées ;
- Bilan et T.C.R prévisionnels ;
- Plan de financement et / ou de trésorerie ;
- Situations fiscales et parafiscales récentes ;
- Etude technique économique (en particulier pour les demandes d'investissement) ;
- Facture pro-forma, devis, contrats des équipements à acquérir ;
- Plan de charge, carnet de commandes, contrats, conventions, etc.

Documents divers

- Avantages obtenus : ANDE, concessions, avantages liés à l'exportation ;
- Tout document jugé utile par le client pour appuyer sa demande de financement ;
- Tout document nécessaire par la mise en place des dispositifs spécifiques.

Secteurs d'activités financiables

- Les industries alimentaires • Les activités périphériques
- Les industries du tabac • Le commerce et la distribution
- Les industries des boissons • Le transport, l'entrepasse et la manutention...

Garanties

L'absence ou l'insuffisance de garanties devant couvrir le risque encouru par la banque peut être palliée par le recours à la garantie financière octroyée par la CGCI/PME ou par le FGAR

Pour de plus amples informations, contactez-vous de l'agence BADR la plus proche

200 agents et plus de 1000 clients de référence et clients effectifs

pour une garantie financière de 100 millions de dinars

بنك التنمية الريفية و التنمية الريفية
BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DÉVELOPPEMENT RURAL

Vous voulez

**Créer
votre PME**

**Moderniser
vos équipements**

*Accrochez-vous
à la BADR*

*Nous vous offrons
plusieurs formules
de financement*



BAJA

بنك الفلاحة و التنمية الريفية

Banque de l'Agriculture et du Développement Rural

CB

CONTRAT
CARTE INTERBANCAIRE DE PAIEMENT

G.R.E. : _____ AGENCY : _____ CODE : _____

N° du contrat _____ Date _____

Titulaire du compte

Le soussigné(e) Mr, Mme, Melle (1) : Nom _____ et prénoms _____

Raison sociale : _____

Adresse du domicile : _____

Code postal : _____ Ville : _____ Tél : _____

Compte n° _____

Nature du compte : Particulier ☐ Société ☐

Date d'ouverture : _____

Date d'expiration : _____

Sollicite de la banque la délivrance d'une carte interbancaire de paiement et reconnais avoir pris connaissance des conditions générales de fonctionnement de la carte de paiement et y adhère sans réserve

à mon nom ☐

et au nom du porteur ci-après désigné ☐

Titulaire de la carte

Mr, Mme, Melle (1) : Nom _____ et prénoms _____

Date et lieu de naissance : _____ à _____ Wilaya _____

Profession : _____

Adresse : _____

Plafond hebdomadaire de retrait : _____ DA)

Plafond mensuel de paiement : _____ DA) à la date de signature du contrat

N° de la carte : _____

(1) Rayer la mention inutile

BADR / BANK
G .R. E. DE GUELMA « 024 »
A. L. E. BOUCHEGOUF « 820 »
RUE 01 NOVEMBRE 1954
Fax N°:(037) 22.62.30

AGENCE DESTINATAIRE « »

OBJET / - VIREMENT TELEGRAPHIQUE
- VERSEMENT TELEGRAPHIQUE
- MISE A DISPOSITION

REPERE :

MONTANT (En chiffre) :

MONTANT (En lettre) :

ORDRE :

FAVEUR:

DATE ET LIEU DE NAISSANCE : A

P. C OU C. N. I N° : DELIVRE LE :

COMPTE :

DOMICILIE A :

LIAISON - SIEGES N° : DU :

NUMERO DE CONTROLE :

LE DIRECTEUR

VISA OPERATEUR

MOUVEMENT DU COMPTE (en milliers de dinars)

MOUVEMENT DU COMPTE		MOIS	POSITIONS EXTREMES						DUREE DES PERIODES Créditrices	OBSERVATIONS
DEBIT	CREDIT		DATE	D/C	MINIMUM	DATE	D/C	MAXIMUM		

MOUVEMENT D'ESCOMPTE (en milliers de dinars)

Année	Montant cumulé des remises	Risques en cours au	Appréciation du papier
20			Montant
20			Qualité
20			Longueur
			% impayés

MOUVEMENT D'AVALS ET D'OBLIGATIONS CAUTIONNEES

trimestre	Utilisation cumulée du trimestre		en cours		
	Aval	O. C.	échéance	Aval	O. C.

Exposé de l'affaire

1^{re}) Indiquer éventuellement les modifications juridiques survenues dans la situation de l'affaire.

2^{re}) S'il s'agit d'une première demande l'exposé doit énumérer:

- les membres du Conseil d'administration ou les principaux dirigeants
- les renseignements recueillis auprès de 3 sources d'information

3^{re}) Se conformer au schéma type de la demande de crédit. (cf. circulaire n° 339 en respectant la disposition des titres suivants:

- origine de l'affaire
- Administration et modifications éventuelles
- objet du crédit
- moyens
- bilan
- activité
- Besoins et issue des crédits