



دور تكنولوجيايات الإعلام والاتصال الحديثة في تفعيل الأداء الوظيفي في المؤسسات الجامعية

– جامعة سطيف 2 أنموذجا –

**The role of modern information and communication technologies in increasing the activation of Functional performance in university institutions Setif 2 University's as a model**

عيساوي الطيب\*<sup>1</sup> ، ركروك خولة<sup>2</sup>

<sup>1</sup> جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل (الجزائر)، [tabiscience@gmail.com](mailto:tabiscience@gmail.com)

<sup>2</sup> مخبر المجتمع الجزائري المعاصر جامعة سطيف 2 (الجزائر)، [k.rekrouk@univ-setif2.dz](mailto:k.rekrouk@univ-setif2.dz)

تاريخ النشر: 2022/06/30

تاريخ القبول: 2021/11/27

تاريخ الاستلام: 2021/07/01

DOI : 10.53284/2120-009-002-022

**الملخص**

تعتبر المؤسسات الجامعية أحد الأنساق الفاعلة في المجتمع، حيث تميزت بأنها أكثر التنظيمات اهتماما بتكنولوجيا الاتصال والإعلام الحديثة، سعيا منها لعصرنة وتطوير أعمالها مما يساهم في إبراز قيمتها، وأدائها الوظيفي وتحسين صورتها لدى جماهيرها سواء على مستوى محيطها الداخلي أو الخارجي وهذا ما يجعلها تحافظ على استمرارية نشاطها العلمي والفكري، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة، تحاول هذه الورقة البحثية، إبراز دور تكنولوجيايات الحديثة للإعلام والاتصال في زيادة تفعيل الأداء الوظيفي داخل المؤسسات الجامعية عموما، لاسيما جامعة محمد لمين دباغين بسطيف، ليتم بعد ذلك عرض أهم النتائج المتحصل عليها.

**كلمات مفتاحية:** تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة ، تفعيل الأداء ، المؤسسات الجامعية.

**Abstract:**

University institutions are considered to be one of the active formats in society, as they are distinguished by being the most interested in modern communication and media technology, in an effort to modernize and develop their work, which contributes to highlighting their value, Functional performance and improving their image among their audiences, whether at the level of their internal or external environment, and this makes them maintain continuity Its scientific and intellectual activity.

**Keywords:** modern information and communication technologies; Activing performance; University institutions



## 1. مقدمة:

أحدثت تكنولوجيايات الإعلام والاتصال الحديثة طفرات كبيرة في مجال التسيير المؤسساتي وإدارة الأعمال، وقد حظيت هذه التقنيات باهتمام منقطع النظير من قبل الهيئات والمنظمات وذلك لاشتمالها على العديد من الخصائص والمميزات أهمها المرونة والفعالية وسهولة التملك والاستخدام، حيث ان كل هذه السمات جعلت من تكنولوجيا الاتصال عنصرا أساسيا لا يمكن الاستغناء عنه في عمليات إنشاء وبناء المؤسسات بأنواعها، ذلك أنها تساهم بشكل كبير في تأطير مختلف صور الاتصال الإداري الرسمي والتواصل الإنساني الغير رسمي مثل إرسال التقارير والمذكرات المصلحية والعديد من الإجراءات التنظيمية الأخرى، والتي تكون بدورها المفاصل الرئيسية للثقافة الاتصالية في المؤسسة ومن بين المؤشرات التي تعبر عن احترافية العمل الإداري ونجاعته داخل المؤسسات والشركات هو مستويات الأداء الوظيفي وجودته، فنجاح واستمرارية النشاط والإنتاج في المنشأة مرتبط إلى حد بعيد بكفاءة ومهارة الموارد البشرية إلى جانب الأنساق الجزئية الأخرى التي تتفاعل جنباً إلى جنب لتحقيق الأهداف المسطرة، فالجامعات باعتبارها واحدة من المؤسسات تعكف اليوم على تحسين أساليبها الاتصالية على المنهج الذي يعدل ويطور هيكلها التنظيمية ويحقق لها الموضع ريادي المنشود بين أقرانها من المعاهد والأكاديميات الجامعية المحلية والدولية، والتي تتنافس فيما بينها باستمرار في كافة المجالات العلمية والإدارية، لذلك فإن جامعة سطيف 2 هي واحدة من الصروح العلمية في الجزائر ومن المهم جدا القيام بدراسة ميدانية واضحة الأهداف تساعدنا على معرفة مواطن الخلل والقصور وكذلك تحديد نقاط التميز والإبداع داخل المنظومة الاتصالية الخاصة بهذه الجامعة، إلى جانب محاولة اكتشاف الدور الذي تلعبه تكنولوجيايات الإعلام والاتصال الحديثة في زيادة وتفعيل الأداء الوظيفي الخاص بعينة من عمال وموظفين جامعة محمد لمين دباغين بولاية سطيف.

## 2. الاشكالية:

تعتبر تقنيات الاتصال المتطورة أهم السمات الحضارية للعصر الحديث فقد أتاحت هذه التكنولوجيايات المعلوماتية العديد من الفرص والامتيازات، والتي كانت في الأمس القريب محتكرة من قبل قلة قليلة من الأفراد أصحاب الجاه والسلطة وكذلك المؤسسات العسكرية والمنظمات السرية التي امتلكتها وقامت بتطويرها لدواعي أمنية واستخباراتية، لذلك فإن هذه الوسائط يتم استغلالها اليوم في مجالات عدة كالإعلام والتربية والتعليم وفي ميادين الاقتصاد والسياسة وإدارة المؤسسات، فالبدايات الأولى لتكنولوجيا الإعلام والاتصال كانت مع اختراع الأقمار الصناعية والحاسبات الالكترونية ونهاية بشبكة الاتصال الدولية (الإنترنت) وكذلك البرمجيات والتطبيقات الإعلامية المختلفة، فعلى سبيل المثال تكتسح المواقع الالكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي عبر الأنترنت والهواتف الذكية مساحات جد معتبرة من التفاعل والتواصل بين الكثير من المستخدمين فعرض وتبادل الأخبار والمعلومات داخل الحيز الافتراضي يشكل نسبا قياسية مقارنة بوسائل الاتصال التقليدية التي لم تستطع مجارات تكنولوجيايات الإعلام والاتصال الحديثة، فالسرعة والتفاعلية ولا تزامنية كلها مميزات وخصائص جعلت من



تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة وسيلة أساسية لا يمكن الاستغناء عنها في النشاطات الإعلامية والتنظيمية مهما كانت طبيعتها وأهدافها خاصة في القطاعات التنموية الكبرى كقطاع التعليم العالي وباقي الفروع التابعة له.

لذلك فإن تحسين الأداء الوظيفي حسب المعايير التسييرية المتعارف عليها يستوجب الإلمام بأكبر قدر ممكن من المهارات والوسائل المناسبة لضمان السير الحسن للمؤسسة بالشكل المطلوب والمرضي لكافة الأطراف، فالأداء الوظيفي كمفهوم مرتبط بصورة مباشرة بما توفره بيئة العمل من إمكانيات وتسهيلات تساهم في تجويد وتطوير النشاطات الإدارية للمؤسسة داخليا وخارجيا. وذلك بواسطة مجموعة من الدلائل النفسية والواقعية التي تعكس مظاهر الحماس والرغبة في ممارسة المهام على أكمل وجه، والتي يتحقق على إثرها الرضى الوظيفي المنشود في أي منشأة، ومن أفضل الطرق التي تساعد في بلوغ هذه المستويات الخدمائية النوعية نجد عمليات التحديث المستمر للمنظومة الاتصالية في المؤسسة عن طريق تصميم شبكات تواصل جديدة بين أعضاء الشركة بما يتلاءم والمستجدات الطارئة على الساحة الاجتماعية من خلال تحليل وتفسير طبيعة العلاقات الإنسانية بين عمال وموظفي هذه المؤسسات خارج الإطار الرسمي والآلي للاتصال، فالاتصال التفاعلي على شبكة الأنترنت أدى إلى ميلاد نمط حديث من أنماط تبادل ونشر المعلومات على نطاق واسع ودون شروط أو حدود، فكل هذه الأمور أجبرت مختلف التنظيمات على إعادة النظر في ميكانيزماتها الاتصالية ومحاولة هيكلتها بما يتوافق وتكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة قصد مواكبتها لكل المشكلات والقضايا التي تعيق أو تؤثر على مقومات الأداء الوظيفي داخل الإدارات والشركات المختلفة على غرار المؤسسات الجامعية.

تمثل المؤسسات الجامعية عاملا محوريا للتطوير والإبداع في الكثير من دول العالم ذلك أنها توفر المناخ المناسب الذي بوسعه احتواء الأفكار البناءة ودمج الكفاءات والعقول القادرة على التغيير نحو الأفضل، وذلك من خلال توظيف الجامعات لخدمة المجتمع وتوطيد البنى التحتية للاقتصاد والتنمية المستدامة على المدى القريب والمتوسط وحتى البعيد، والذي يكرس مبدأ السعي المكثف والمجاد لرفع معدلات الرفاه الاجتماعي للأمم والشعوب على وجه البسيطة، فالجزائر كباقي الدول الأخرى تمتلك مقومات علمية معتبره تتمثل في مجموعة من المعاهد والكليات الجامعية المتخصصة في كافة الفروع والأقسام العلمية والمعرفية، ومن بين هذه الجامعات والأقطاب نخص بذكر جامعة سطيف وبالأخص جامعة محمد لمين دباغين - الهضاب - 2، فجامعة الهضاب 2 هي المجال الميداني لدراسنا والتي سنختصها بالبحث والاستقصاء من أجل فهم ومعرفة وضعية الأداء الوظيفي لموظفي وأعضاء هذه الجامعة وعلاقة هذا الأخير بتكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة وما توفره من خدمات وأدوات من شأنها إضفاء نوع من الفعالية والسهولة داخل الأجهزة الإدارية للجامعة.

ومن خلال ما ورد يمكن صياغة التساؤل الرئيسي التالي: ما هو دور تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة في زيادة تفعيل

الأداء الوظيفي في المؤسسات الجامعية؟

وتندرج ضمنه التساؤلات الفرعية الآتية:



- كيف يمكن توظيف تكنولوجيايات الإعلام والاتصال الحديثة في عمليات التنظيم والتسيير الإداري على مستوى جامعة سليف 2 ؟
- هل تساهم تكنولوجيايات الإعلام والاتصال الحديثة في الكشف عن النقاط السلبية التي تؤثر على مقومات الأداء الوظيفي داخل جامعة سليف 2؟
- ماهي الآليات الواجب توفيرها لتحقيق التكامل بين التفاعل الرقمي والأداء الوظيفي في جامعة سليف 2 ؟

أولاً: مدخل مفاهيمي

### 1. تعريف التكنولوجيا:

لغة: "اشتقت كلمة تكنولوجيا والتي عرفت بتقنيات، من اللفظ اليوناني "techno"، وتعني فن أو مهارة والكلمة "logos" تعني علم أو الدراسة، وبذلك فإن كلمة تقنيات تعني علم المهارات أو الفنون أي دراسة المهارات بشكل منطقي لتأدية وظيفية محددة." (الهاشمي، 2012، ص4)

اصطلاحاً: عرفها يعقوب فهد العبيد في كتابه التنمية التكنولوجية، حيث يقول أن: "التكنولوجيا تطبيق المعرفة، أي معرفة الوسيلة حيث أن العلم هو معرفة العلة والسبب". كما قيل أنها، "التطبيق العملي للاكتشافات العلمية والاختراعات وخاصة في مجال الصناعة التي يتمخض عنها البحث العلمي". (العبيد، 1989، ص19)

### 2. تعريف تكنولوجيا الاتصال:

اصطلاحاً: حدد المؤتمر العلمي الأول للأكاديمية الدولية لعلوم الإعلام والاتصال مفهوم التكنولوجيا الاتصال بأنها: "متابعة استخدام معطيات العصر من وسائل وأجهزة ومبتكرات، وتطبيق استخداماتها الحديثة، والاستفادة منها في شتى مناحي الحياة الإنسانية، بما في ذلك تأثيراتها في مجال المعلومات والاتصال الإعلامي بمختلف وسائله وقنواته وأجهزته." (بومالي، 2017، ص4)

### 3. تعرف تكنولوجيا الاتصال الحديثة:

عرفها المعجم الاعلامي على أنها الوسائل والأدوات التي ظهرت إلى الوجود نتيجة التطورات الحاصلة، ونتيجة زيادة حاجات الانسان ومتطلباته اليومية. (الفار، 2006، ص102)

تعرف أكاديمياً بأنها "القطع الحرفية والخدمية التي تعمل على نقل واستقبال وتخزين ومعالجة ونشر المعلومات بوسائل الكترونية". (منصر، 2012، ص14)

وهي أيضاً "بجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية في جمع المعلومات وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات". (منصر، ص15)



#### 4. مفهوم الأداء الوظيفي:

يعرفه معجم مصطلحات العلوم الإدارية: بأنه " القيام بأعباء الوظيفة التي هي من مسؤوليات وواجبات الموظف وفقا للمعدل المفروض أداءه من العامل المدرب". (بدوي، 1984، ص 33)

كما تم تعريفه من قبل Armstrong بأنه سجل من الأعمال المنجزة (armstrong, 2001, 468p) كما عرفه brumbrach بأنه السلوك (behaviors) والنتائج (results) معا، بحيث يمثل السلوك المدخلات التي يستخدمها الفرد في العمل، وتمثل النتائج المخرجات التي يحصل عليها بعد انجاز العمل. (كفاية، 2019، ص28)

ويعرفه رنتنبري نمويرج على " أنه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويؤدي إلى خدمة المنظمة بشكل فعال." (ناجي الشريف، 2019، ص5)

إجرائيا : هو سلوك وظيفي هادف يتمثل في الجهد المبذول، سواء كان فكريا أو عضليا يقوم به الموظف الإداري في المؤسسة الجامعي مقابل عائد محدد.

#### ❖ تكنولوجيايات الإعلام والاتصال والتسيير الإداري.

إن تطور مصادر الاتصال والمعلومات كما ونوعا، وكذلك الموضوعات المتشعبة والمتداخلة التي تعكسها قد فرضت علينا اللجوء إلى تكنولوجيا الاتصال المعاصرة، كنتيجة حتمية لتأمين السيطرة على المعلومات، وتهيئتها للباحثين والمستفيدين الآخرين بالسرعة والدقة والشمولية التي يتطلبها منطقت العصر، وضمن هذه التطورات أصبح جهاز الكمبيوتر أداة أساسية لتخزين المعلومات وتنظيمها ومعالجتها، وأصبح المنطق الافتراضي أو اللامادي يغزو جميع الميادين.

وفي هذا السياق اتجهت الكثير من المؤسسات في العالم إلى استثمار التكنولوجيا الجديدة، وعلى رأسها تكنولوجيا الاتصال لما توفره من سرعة ودقة عاليتين، إنتاجية كبيرة، جودة متميزة وقد ترجم هذا التبنى هجرة كمية ضخمة من النشاط الاقتصادي والاجتماعي من الواقع الطبيعي الراهن إلى شبكات تفاعلية رقمية مبنية على المعايير المفتوحة كشبكة الإنترنت مثلا... (بولعويادات، 2007-2008، ص81).

لقد أصبح ادماج التكنولوجيا الجديدة للاتصال في حياتنا اليومية أمرا عاديا، لذلك فإن وصفها وتحليلها وتفسيرها يتطلب مقاربات منهجية خاصة تحتم على المعنيين بالأمر التجرد نوعا ما من واقعهم المعاش حتى يتمكنوا من ملامسة العلاقة بين هذه التكنولوجيا والمجتمع ملامسة موضوعية وبعيدة نوعا ما عن تفاعلاتهم الشخصية معها، فقد أدت هذه التكنولوجيا الاتصالية إلى ظهور نمط جديد من تنظيم المؤسسات يتمثل في الشبكة، ويتميز هذا التنظيم أو الإدارة الشبكية باندماجها وتسييرها وتفككها فيزيقيا حيث جعلت التنظيم لا مركزيا وهياكله مسطحة تيسر التواصل التفاعلي كما أدت هذه التكنولوجيا إلى تغييرات في حجم وطبيعة المهام المرتبطة بضرورة التكيف معها، مما أدى إلى اتخاذ إجراءات محفزة على التكوين المستمر والمتخصص للعاملين في الميدان السبراني .



حيث أن تيسير الوصول إلى بنوك المعلومات فتح آفاقاً اتصالية جديدة وأدى إلى زيادة الإنتاجية وزيادة قدرة المؤسسات على تسيير المسائل المهمة بجعل المعلومات في متناول جميع الفاعلين فزادت قدرتها على المنافسة وتجدد الإشارة هنا إلى أن الملاحظ على العموم أهم الزيادات في الإنتاجية والمنافسة اعتمدت ليس على مجموع العمليات الإنتاجية التي باشرتها منذ السبعينات من القرن الماضي ولكن على زيادة إنتاجية المهام الإدارية التسييرية اللوجستية والامدادية المالية والمكتبية. أصبح من المهم لكل المؤسسات الحديثة أن يكون تطوير العملية الاتصالية كأحد أهم الاستراتيجيات لتحقيق الفعالية بالمستوى الذي يجعلها قادرة على المنافسة ويكون لنشاطها الاتصالي بعدان الأول داخلي والثاني خارجي، فنجاح الاتصال الخارجي يعتمد أولاً على نجاح الاتصال الداخلي. (سوسي، 2015-2016، ص 51).

وتقوم المؤسسة من خلال نشاطها الاتصالي بعملية الاعلام من خلال تحويل المعلومات بالسرعة الكافية إلى الجهات المعنية دون أي تأخير ومعالجتها في وقتها المناسب، كما تقوم من خلال العملية الاتصالية بدور التنسيق بين مختلف الأقسام ومتابعة أهدافها ومدى تنفيذها واحترام الأوامر والعراقل التي تواجه عمليات التنفيذ والبحث عن التحسين باستمرار ويكون ذلك من خلال فتح قنوات الاتصال بين مختلف الدرجات السلمية خاصة مع الجهات العليا من أجل الاستماع والمشاورة المستمرين. (فاسيمي، 2011، ص 145)

لذلك فإن الاعتماد المتزايد على التكنولوجيا المعلوماتية من قبل المؤسسات إلى جانب تغيير أساليب العمل والتصميم والإنتاج، أوجد أساليب وأدوات جديدة للتنافس بين المؤسسات تقوم أساساً على استخدام المعلومات واستغلال المعارف المتاحة والاستفادة من تحسن ظروف وشبكات الاتصالات ووسائلها المتعددة في مجال التسيير الإداري بأنواعه، فالملاحظ هو أن تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة تعمل على تقديم المعلومات المتعددة والمتنوعة التي تتميز بالضخامة والتشعبية والمرونة بشكل غير مسبوق ومنظم بالشكل الذي يؤكد على ضرورة التكامل بين هذه المؤشرات في عمليات التسيير الإداري.

#### ❖ الآليات الأساسية للتكامل والاندماج بين الأداء الوظيفي والوسائط الالكترونية.

إن الإدارة الالكترونية نظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبشرية وغيرها من الأطراف المتداخلة، وتطبيقها يستلزم دراسة متطلباتها وأخذها في الحسبان قبل خوض التجربة، حتى تؤتي ثمارها على الوجه المرجو منها ويمكن تلخيص أهم المتطلبات اللازمة لتطبيق أسلوب الإدارة الالكترونية في الآتي:

وضع خطط الدمج و التأسيس من خلال تحديد منفذ موحد للإدارة الالكترونية لجميع المستخدمين بشكل يوائم احتياجاتهم، والاستعانة بالجهات البحثية والاستشارية ذات الخبرة في التخطيط والتنفيذ.

- توفير البنية التحتية تشمل البنية التحتية العناصر التقنية مثل العتاد الحاسوب، والبرامج، وشبكات الاتصال بشكل عام.



- التطوير الإداري عن طريق إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب الإدارية التقليدية بما يتلاءم مع مبادئ وشروط امتلاك تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة.
- التدريب والتثقيف فحتى تضمن الإدارة الالكترونية ترحيب الفئة المستهدفة بها، يجب تهيئة الموارد البشرية من خلال نشر الوعي والثقافة التقنية بينهم، وتبصيرهم بمزاياها وخدماتها.
- إصدار التشريعات حيث إن تطبيق الإدارة الالكترونية من أجل تحسين الأداء الوظيفي والخوض في تجربة التعاملات الالكترونية يتطلب وضع الأنظمة والقوانين التي تضمن حقوق مستخدمي هذه الوسائط الالكترونية.
- أمن المعلومات وحمايتها ويقصد بأمن المعلومات ضمان بقاء المعلومات الخاصة بالمنظمة التي تدار إلكترونياً في مأمن من الوصول إليها والتلاعب بها، أي الحفاظ على السر المهني للمؤسسة. (الحسيني، 2013، ص 68-69).

لاشك أن المنظمة الاجتماعية في ظل الإدارة التقليدية تعمل وفق أوامر وتعليمات إدارية في الغالب تكون مركزية وأن جميع أعضاء التنظيم لديهم أعمالهم الموكلة إليهم فهم منفذون لسياسة المنظمة في تقديم خدماتها إلى المواطنين وإن تبدو تلك الخدمات متكاملة لكنّها تعاني كثير من المعوقات منشأها قد يكون مادياً وهذا الجانب يكاد يكون العامل الحاسم في محدودية الخدمات وضعفها، أو قانوناً لأن خدماتها محكومة بقوانين صارمة قد تكون متعارضة مع متطلبات أو حاجات الناس أحياناً، أو فنياً لأنّها قائمة على الجهود العضلية والعقلية ما يجعلها بطيئة وتبع إجراءات رتيبة معقدة من جهة، ومتخلفة عن ركب التطور الإداري من جهة أخرى. وقد يكون منشأ المعوقات اجتماعي من خلال تغلغل العلاقات الاجتماعية والمحسوبة والمنسوبة... وغيرها من أمراض المجتمع في عمل تلك المنظمات. وهكذا فإن تلك المنظمات تعاني تشتت في جهودها ما ينعكس على أدائها سلباً والتأثير في محيطها الذي يعد مصدر وجودها وغايته.

وبناء على هذا فإن أهمية وسائط الاتصال الإلكتروني تمثل في قدرتها على تقديم الخدمات التي تتسم بالسرعة والفعالية وكفاءة الأداء بالنسبة للأفراد والمؤسسات الحكومية وغير حكومية، وقدرتها أيضاً على مواكبة التطور الهائل في نظم المعلومات والثورة التكنولوجية المتصاعدة أصبحت مطلباً ضرورياً لتقدم المجتمعات التي توصف بالمؤسسية، ومن هنا كان لزاماً على المؤسسات استثمار معطيات الإدارة الالكترونية وتبنيها في تحقيق مهامها للعاملين بتلك المؤسسات وللمستفيدين من خدماتها على حدٍ سواء. (شواي، 2016، ص 04-34)

ثانياً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وذلك لوصف وبيان الظاهرة المراد دراستها كما توجد فالواقع والباحث في هذا المنهج يتناول الأوضاع الراهنة للظواهر من حيث خصائصها، وأشكالها وعلاقتها، والعوامل المؤثرة في ذلك. (عليان، غنيم، 2000، ص 96)



### مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع دراستنا من جميع الموظفين الإداريين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد لمين دباغين سطيف2، ومن خلال الإحصاء الكلي لمجتمع الدراسة وجد أنه يتكون من (110) موظفا إداريا.

### عينة الدراسة:

تم الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة، حيث تم أخذ نسبة (15%) من المجتمع الكلي لدراسة الذي قدر ب (110) موظف اداريا، وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من (16) موظفا اداريا في كلية العلوم الانسانية والاجتماعية .

### أهمية الدراسة:

يكتسب البحث الحلى أهميته من أهمية متغيراته إذ يعد موضوع تكنولوجيايات الاعلام والاتصال الحديثة والأداء الوظيفي من المواضيع التي لاقت الكثير من الاهتمام في أدبيات الإدارة الحديثة، بالإضافة إلى ذلك الكشف عن الدور الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة في زيادة فعالية الأداء لدى موظفي المؤسسة الجامعية، فهي تحرص على مواكبة التطورات التكنولوجية وتعمل باستمرار على تطويرها بالجامعة على مستوى أقسامها ومصالحها الإدارية، وذلك من أجل تحسين مستوى جودة خدماتها.

ولأن الجامعة نسق مفتوح على مختلف الأنساق الأخرى وجب عليها الاهتمام بكل المستجدات التكنولوجيات الحديثة وتوظيفها من أجل الرفع من أداء العاملين بها.

### أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة العلمية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- إبراز إمكانية توظيف تكنولوجيايات الإعلام والاتصال الحديثة في عمليات التنظيم والتسيير الإداري على مستوى جامعة سطيف 2.

- التعرف على مساهم تكنولوجيايات الإعلام والاتصال الحديثة في الكشف عن النقاط السلبية التي تؤثر على مقومات الأداء الوظيفي داخل جامعة سطيف 2.

- الكشف عن الآليات الأساسية للتكامل والاندماج بين الأداء الوظيفي والوسائط الالكترونية.

### مجالات الدراسة:

المجال البشري: أجريت الدراسة على مستوى فئة الموظفين الإداريين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة سطيف 2.

المجال المكاني: تمت دراستنا في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد لمين دباغين سطيف2 الجزائر.

المجال الزمني: تمت فترة الدراسة من بداية 12 فيفري لسنة 2020 إلى غاية 31 فيفري من نفس السنة.





### أدوات جمع البيانات:

اعتمد الباحثان على أداة الاستبيان و هي أحد الأساليب الأساسية المتبعة في عملية جمع البيانات الأساسية من مجتمع البحث عن طريق توجيه مجموعة من الأسئلة المحددة والمعدة مقدماً، وذلك لهدف معرفة حقائق معينة أو وجهات نظر المبحوثين أو اتجاهاتهم. (النداوي، ص136).

وقد تم بناء الاستمارة وفقاً لمتغيرات الدراسة بتقسيمها إلى ثلاث محاور تضمنت 12 سؤالاً، تتنوع بين أسئلة مغلقة ومفتوحة وأخرى ذات اختيارات موزعة على ثلاث محاور.

### ثالثاً: الدراسة الميدانية.

### تحليل نتائج الدراسة الميدانية:

الجدول 1: يوضح توزيع العينة حسب ( النوع، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، لغة التكوين)

لغة التكوين			المستوى التعليمي			العمر			الجنس		
النسبة	التكرار	الفئة	النسبة	التكرار	الفئة	النسبة	التكرار	الفئة	النسبة	التكرار	الفئة
%18.75	02	عربية	%18.75	03	ثانوي	%25	04	من 20 إلى 30	%31.25	05	ذكر
%25	04	فرنسية	%81.25	13	جامعي	%56.25	09	من 31 إلى 40	%68.75	11	أنثى
%56.25	09	مختلطة	-	-		%18.75	03	من 41 إلى 50	-		
-	-		-	-		-	-	من 51	-		
%100	16	المجموع	%100	16	المجموع	%100	16	المجموع	%100	16	المجموع

المصدر: اعداد الباحثان

أشارت نتائج الدراسة الميدانية أن نسبة الإناث أكبر من نسبة الذكور إذ بلغت نسبة الذكور ب' (68.75%) مقابل (31.25%) إناثاً، وهذا يشير إلى توجه الجانب الأنثوي نحو ممارسة مجالات مختلفة بما فيها الإدارة، فأصبحت بذلك تنافس فئة الذكور خاصة وأن هذا النوع من العمل يتطلب جهود كبيرة.

كما تشير نتائج الجدول إلى أن الفئة العمرية (من 31 إلى 40) هي النسبة الأكبر إذ بلغت (56.25%) وهذا يدل على تمتع أفراد العينة بفئات عمرية ناضجة تأهلها للممارسة ووظائفها الإدارية بشكل جيد وتساهم في اتخاذ القرارات الصحيحة في الوقت المناسب، وتليها الفئة العمرية من (20 إلى 30) بنسبة قدرت ب' (25%) وهي فئة فتيّة شابة، يدل على توظيف الفئة العمرية الشبابية في الإدارة.



كما نلاحظ أيضا نسبة الحاصلين على مستوى الجامعي بلغت (81.25%) وهي النسبة الأعلى وهذا ما يدل على أن الغالبية من العينة الخاضعة للدراسة تقريبا يمتلكون المعرفة لأداء العمل وحسن الإجابة على أسئلة الاستبيان الموجه إليه تليها نسبة الحاصلين على مستوى الثانوية بنسبة قليلة جدا بلغة (18.75%).

وسجلت نتائج الجدول أعلاه نسبة (56.25%) من أفراد العينة من يمتلكون لغة تكوين مختلطة وهذا يدل على تنوع الجانب اللغوي لديهم مما يمكنهم من التحرير وكذلك للإستعاب الجيد لتطبيقات التكنولوجيا الحديثة، في حين نجد (25%) من أفراد العينة لغة تكوينهم اللغة الفرنسية وهذا يمكن أن يعود الى طبيعة نظام التكوين القديم الذي كان يسود الجزائر بعد الاستقلال.

الجدول 2 : يوضح مفهوم تكنولوجيايات الاعلام والاتصال الحديثة عند أفراد العينة.

النسبة	التكرار	الفئة
100%	16	نعم
00%	00	لا
100%	16	مجموع

مصدر: إعداد الباحثين.

أشارت نتائج الدراسة الميدانية من خلال توجيه سؤال للمبحوثين حول عما اذا كان لديهم فكرة حول مفهوم تكنولوجيايات الاعلام والاتصال الحديثة إلى أن (16) مبحوث وبمعدل (100%) أكدوا معرفتهم المسبقة لهذا المفهوم وهذا يدل على أن أفراد العينة المتمثلة في الموظفين الإداريين في المؤسسة الجامعية يواكبون التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا وتطبيقاتها خاصة وأنها تدخل ضمن مهامهم وأنشطتهم.

الجدول 3 : يوضح استخدام تكنولوجيايات الاتصال الحديثة وعلاقته بالتسيير الإداري.

النسبة	التكرار	الفئة
31.25%	05	أحيانا
12.50%	02	نادرا
56.25%	09	دائما
100%	16	المجموع

المصدر: اعداد الباحثان.

أشارت نتائج الدراسة الميدانية من خلال توجيه سؤال للمبحوثين حول استخدام المبحوثين للتكنولوجيايات الاعلام والاتصال الحديثة له تأثير على التسيير الإداري كان عاليا حيث قدرت ب' (56.25%) وهذا ما يساهم في نظهم في حل



المشاكل المتعلقة بالتسيير الإداري، المتمثل في صعوبة وصول المعلومة وكذا صعوبة إرسال الوثائق في الوقت المناسب، مما يؤثر سلبا على قراراتهم الإدارية مهمة، تليها نسبة بـ (31.25%) ممن صرحوا أنها تساهم أحيانا فقط في حل المشاكل الإدارية.

الجدول 4 : يوضح استخدام تكنولوجيات الاتصال الحديثة وعلاقته بالتسيير الإداري

النسبة%	التكرار	الفئة
21.87%	07	عبر الهاتف النقال
28.12%	09	عبر البريد الإلكتروني
18.75%	06	عبر موقع الإلكتروني للجامعة
66.66%	10	عبر مواقع التواصل الاجتماعي
00.00%	00	أخرى تذكر
100%	16	المجموع

المصدر: اعداد الباحثان.

أشارت نتائج الدراسة الميدانية من خلال توجيه سؤال للمبحوثين حول أكثر التكنولوجيات الاتصالية فاعلية في تسهيل الإجراءات الإدارية داخل المؤسسة الجامعية من وجهة نظر العينة، مرتبة بحسب الأهمية وقد جاء في مقدمتها مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة قدرت بـ (66.66%) حيث ترى أفراد العينة أن ما يميز هذه التكنولوجيا هو تسهيلها للإجراءات الإدارية منها الوثائق والمعلومات وهذا نظرا للاستخدام الكبير لهذه التكنولوجيا مقارنة بباقي التكنولوجيا الأخرى، وكذا الخدمات التي توفرها هذه التقنية من جهة أخرى، تليها تكنولوجيا البريد الإلكتروني بنسبة (28.12%).

الجدول 5 : يوضح استخدام الهاتف الذكي وتأثيره على أداء العامل

النسبة%	التكرار	الفئة
37.50%	06	أحيانا
37.50%	06	نادرا
25%	04	دائما
100%	16	المجموع

المصدر: إعداد الباحثين.

يبين الجدول (5) مجمل إجابات عينة البحث في الإجابة عن السؤال المخصص حول استخدام الهاتف الذكي وتأثيره على أداء العامل أثناء العمل، فكانت الإجابات تشير إلى نسب متساوية في استخدام الهاتف النقال بشكل نادر بنسبة (37.50%)، تليها نسبة قدرت بـ (37.50%) ترى أن استخدامها للهاتف النقل يؤثر نادرا فقط على أداؤهم.



الجدول6: يوضح تأثير شبكة الانترنت على الأداء الوظيفي للعامل في المؤسسة الجامعية

النسبة%	التكرار	الفئة
18.75%	03	سلي
62.50%	10	ايجابي
00%	00	سلي و ايجابي معا
18.75%	03	لم يؤثر
100%	16	المجموع

المصدر: اعداد الباحثان

من خلال ملاحظتنا لنتائج الكمية للجدول اعلاه يتبين لنا أن أغلبية المبحوثين من الموظفين يرون أن تفاعلهم الدائم عبر شبكة الأنترنت أثر بشكل إيجابي على أدائهم الوظيفي وهذا ما صرح به (62.50%) من أفراد العينة، وهذا يدل على دور الأنترنت في تسريع الأداء وتسهيل الإجراءات الإدارية بين الموظفين في مختلف الأقسام مما أدى إلى تنفيذ السريع للمهام الإدارية، في حين نجد نسبة متعادلة قدرت ب' (18.75%) بين من صرح أن استخدام الأنترنت أثر بشكل سليبي و من رأى أن شبكة الأنترنت لم تؤثر على أدائهم المهني ويمكن أن يرجع سبب ذلك لبطء تدفق الأنترنت.

جدول7: يوضح سبب المظاهر السلبية الناتجة عن استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في المجال الإداري.

النسبة%	التكرار	الفئة
12.50%	02	يضعف مردودية العمل
43.75%	07	نقص الفعالية والتركيز
18.75%	03	ارتكاب الأخطاء الإدارية
25%	04	اهمالهم للأعمال
100%	16	المجموع

المصدر: اعداد الباحثان.

بالرغم من الاستخدام الدائم لأفراد العينة من المبحوثين لتكنولوجيايات الاعلام والاتصال الحديثة كموقع الفيس بوك، و البريد الالكتروني، الا أن الدراسة أظهرت أن من بين المظاهر السلبية الناتجة عن هذا الاستخدام هو نقص الفعالية والتركيز أثناء العمل مما يعود سلبي على مردودية العمل داخل المنظمة، وهذا ما صرح به (7) المبحوثين بمعدل (43.75%)، بينما جاءت اهمالهم للأعمال بالمرتبة الثانية بنسبة (25%)، وجاء ارتكاب الأخطاء الإدارية بالمرتبة الثالثة بنسبة (18.75%)، وهذا يعنى أن رغم الاستخدام المتكرر و المستمر لتكنولوجيا الحديثة الا انها تؤثر على أداء الموظف الاداري أثناء عمله.



جدول 8: يوضح المزاوجة بين الأسلوب الرقمي والتقليدي للاتصال في التسيير الإداري.

النسبة%	التكرار	الفئة
87.5%	14	نعم
12.50%	02	لا
100%	16	المجموع

المصدر: اعداد الباحثان.

ويسؤال المبحوثين عن امكانية المزاوجة بين الأسلوب الرقمي والتقليدي في التسيير الاداري، وجد أن (87.5%) من أفراد العينة يرون أنه يمكن المزاوجة بين الأسلوب التقليدي والرقمي وهذا ما يسهل من تنفيذ العديد من الإجراءات الادارية و يختصر الجد والوقت وكذا يسرع من وتيرة العمل و يقلل الأخطاء المحتمل وقوعها سواء على مستوى الأسلوب الرقمي أو التقليدي، في حين ترى نسبة ضعيفة جدا من أفراد العينة قدرت نسبتهم بـ(12.50%)، أنه لا يمكن المزاوجة بين التكنولوجيا الحديثة ومختلف الوسائل التقليدية الأخرى في التسيير الإداري ويمكن أن يعود سبب ذلك لسلبات الناتجة عن تكنولوجيا الاتصال الحديثة كضعف تدفق شبكة الأنترنت مما يصعب من سير الحسن لمعاملات الادارية ويأثر بضرورة على قرارات مهم في المؤسسة.

جدول 9: يوضح القيام بزيارة الموقع الإلكتروني وعلاقته بتطوير الأداء الوظيفي في المؤسسة الجامعية.

النسبة%	التكرار	الفئة
43.75%	07	نعم
56.25%	09	لا
100%	16	المجموع

المصدر: اعداد الباحثان.

أشارت نتائج الدراسة الميدانية من خلال اجابات المبحوثين حول تصفحهم للموقع الإلكتروني الرسمي للجامعة وما مدى مساهمته في تطوير أدائهم الوظيفي، إلى أن (9) مبحوث وبنسبة مقدارها (56.25%)، أكدوا الموقع الإلكتروني يساهم في تطوير أدائهم، في حين سجلت الدراسة نسبة (43.75%) ممن أكدوا على أن زيارتهم للموقع الإلكتروني لا يساهم في تطوير أدائهم الوظيفي.



دور تكنولوجيايات الإعلام والاتصال الحديثة في تفعيل الأداء الوظيفي في المؤسسات الجامعية  
- جامعة سalford 2 نموذجاً -

جدول 10: يوضح القيام بزيارة الموقع الإلكتروني وعلاقته بتطوير الأداء الوظيفي في المؤسسة الجامعية.

النسبة %	التكرار	الفئة
28.57%	02	أطلع على النصوص التنظيمية الخاصة بالعمل
14.28%	01	اطلع المعلومات الخاصة بحسابي المهني
57.14%	04	أتأكد من بعض المناشير الرسمية الخاصة بمصلحتي
100%	07	المجموع

المصدر: اعداد الباحثان.

وعند سؤالنا للمبحوثين الذين أجابوا بنعم عن أهم المجالات التي يتيحها لهم الموقع لتحسين أدائهم الوظيفي، حصلنا على إجابات تم ترتيبها بجدول مرتبي احتل فيها التأكيد من بعض المناشير الخاصة بالمصلحة التي يعمل بها الموظف، التسلسل المرتبي الأول حيث أكد ذلك (4) مبحوث بنسبة مقدارها (57.14%)، أما الاطلاع على النصوص التنظيمية الخاصة بالعمل فقد احتلت التسلسل المرتبي الثاني وأشرها (2) مبحوث وبنسبة مقدارها (28.57)، كما جاء بالتسلسل المرتبي الثالث (1) مبحوث وبنسبة مقدارها (14.28%)، حيث يرى أن سبب زيارته للموقع من أجل اطلاعه على المعلومات الخاصة بحسابه المهني.

- نتائج الدراسة:

- العنصر النسوي يشكل نسب لا بأس بها في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في جامعة سalford، ما يفسر إقتحام المرأة لمجال العمل الإداري في العقود الأخيرة.
- يشكل الشباب الفئة الأكبر على مستوى الهيكل الإداري للكلية، حيث يعتبرون من الأجيال التي عاصرت وعاشت تطور تكنولوجيايات الإعلام والاتصال الحديثة والدليل هو إقتناهم لبرمجيات الإعلام التفاعلي بأنواعها.
- جميع أعضاء عينة الدراسة يعرفون مفهوم تكنولوجيا المعلومات أو تكنولوجيا الإتصال، ما يعبر عن شمولية هذا المصطلح وإنتشاره في كافة ميادين الحياة الإنسانية خاصة في مجالات التسيير الإداري.
- الكثير من أفراد العينة لديهم تكوين لغوي مختلط يشير إلى قدرة هؤلاء على اجتياز المعوقات اللغوية التي يمكن أن تؤثر سلباً على الإستخدام الفعال والمثمر في عمليات التفاعل الإداري، وبالتالي إمكانية ضعف الأداء الإداري للموظفين.
- الموظفين الإداريين في المؤسسة الجامعية يواكبون التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا وتطبيقاتها خاصة وأنها تدخل ضمن مهامهم وأنشطتهم، الأمر الذي يؤكد على ثقل وضرورة هذه التكنولوجيا داخل الهياكل والمصالح الإدارية مهما تنوعت أهدافها وإستراتيجياتها التنظيمية.



- أغلبية الموظفين من أعضاء العينة أقرّوا بمساهمة تكنولوجيات الإعلام والإتصال الحديثة في تجويد المهام الإدارية وتحسين منظومة الإتصال الداخلي والخارجي على مستوى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة سطيف 2.
- النسبة الأكبر من عينة البحث ترى بأن مواقع التواصل الاجتماعي تعتبر من أكثر فعالية من باقي الأساليب الرقمية الأخرى، تليها بعد ذلك تكنولوجيا البريد الإلكتروني خاصة في مجال الإرساليات الإدارية الرسمية.
- الهاتف الذكي لا يؤثر على الأداء الوظيفي للإداريين إلا نادرا، فهذه الوسائط الاتصالية الذكية تتوفر على الكثير الخدمات والتطبيقات الإلكترونية التي يمكن أن تساعد الموظف في مواجهة بعض الصعوبات المهنية.
- أظهرت الدراسة أن الاستخدام الغير مؤطر يتسبب في نقص الفعالية والتركيز أثناء العمل مما يعود سلبا على مردودية وجودة الأداء الوظيفي داخل المنظمة.
- المزاوجة بين الأساليب الإلكترونية وطرق الإتصال التقليدية مرغوبة بشدة داخل الهياكل الإدارية الخاصة بجامعة سطيف 2 ، ذلك أن الأولى تعكس السرعة والمرونة والثانية تمثل الرسمية والتأكيد الإجرائي والتنظيمي.
- الموقع الإلكتروني الخاص بجامعة سطيف 2 يساهم في تطوير الأداء الوظيفي، خاصة فيما يتعلق بالإعلان عن المسابقات والأيام الدراسية والملتقيات وأيضا إتاحة المجال أمام الطلبة لمعاينة نقاطهم إلكترونيا.
- يستغل العديد من الموظفين الموقع الإلكتروني الخاص بالجامعة من أجل الاطلاع على أهم المنشير والبيانات التي يحتاجها العمال في تحسين أدائهم الوظيفي.

#### - التوصيات والاقترحات:

- العمل على الاستعانة بالمهندسين والتقنيين في مجال الإعلام الآلي والمعلوماتية بهدف تطوير القاعدة الرقمية للجامعة سطيف 2، من خلال تكييفها لتصبح أكثر مرونة وبساطة في مجال التسيير الإداري وكذلك حماية المعطيات السرية للمؤسسة من خطر القرصنة السيبرانية.
- تشجيع الأفكار الجديدة والمبتكرة في مجال الإتصال الافتراضي من خلال تنظيم الملتقيات العلمية التي تركز على الأمور المرتبطة بالإدارة الإلكترونية والتنظيم المؤسساتي بشكل مكثف ومستمر.
- توفير المرافقة النفسية المناسبة التي تساعد على تأطير استخدام تكنولوجيات الإعلام والإتصال الحديثة في الفضاءات الإدارية بطريقة فعالة وبرغماتية تحسن من مستويات الأداء الوظيفي.
- ضرورة تعميم آليات الحوكمة الإلكترونية في كافة ميادين العمل وبين كل الأقسام والمصالح الإدارية بواسطة توفير الحد الأدنى من الإمكانيات والوسائل الوجيهة الأساسية التي تحقق هذا المسعى على أرض الواقع.
- برمجة دورات تكوينية متخصصة في مجال التسيير والإتصال التفاعلي لفائدة الموظفين على أمل تدعيم قاعدتهم المعرفية من جهة وتعويدهم على كفاءات التعامل مع هذه الوسائط من جهة أخرى وبالتالي تحسين الأداء الوظيفي لهؤلاء.



- التقيد بمعايير التربية الإعلامية ونشرها على نطاق واسع من اجل الاستفادة من تكنولوجيايات الإعلام والاتصال دون أضرار أو نقائص يمكن أن تؤثر على السير الحسن للمنظومة الإدارية والأداء الوظيفي على حد سواء.

#### الخلاصة:

إن الهدف الأساسي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة هو خدمة الإنسانية بدرجة الأولى، لكن الاستغلال السيئ لهذه التقنية جعل منها نقمة في الكثير من الأحيان حيث صار يعاني من تبعاتها السلبية مختلف الهيئات والمؤسسات حيث ان توظيف تكنولوجيايات الإعلام والاتصال الحديثة في عمليات التنظيم والتسيير الإداري على مستوى جامعة سليف 2 لا يزال بشكل نسبي ذلك أنه يفتقر للمتابعة والتكوين، فقد تغيرت العديد من المفاهيم والعادات حول ماهية تكنولوجيا المعلومات وفي أي سياق يمكن وضعها فأصبحت تكنولوجيايات الإعلام والاتصال الحديثة تساهم نوعا ما في الكشف عن النقاط السلبية التي تؤثر على مقومات الأداء الوظيفي داخل جامعة سليف 2، فمن أساسيات مجتمع المعرفة اليوم هي الثقافة الافتراضية للمستخدمين عبر العالم وما حققته من نجاح كبير للمنظمات في البلدان المتقدمة جراء أتمت أنظمة التواصل وصيانتها، مما أدى بدوره إلى بروز مؤشرات الاقتصاد المعرفي أو اقتصاد المعرفة والذي أضحي واحدا من الأسلحة القوية في يد الدول الصناعية الكبرى، لذلك فإننا اليوم أمام حتمية الاندماج ضمن هذه الفعاليات الرقمية عن طريق توفير الآليات التي يمكن أن تحقيق التكامل بين التفاعل الرقمي والأداء الوظيفي في جامعة سليف 2، والتي تتطلب منا كدول نامية إعطاء الأولوية القصوى لتكنولوجيايات الإعلام والاتصال الحديثة في الميادين الإدارية والتسيرية بصورة التي ترفع من معدلات الأداء الوظيفي وتضفي نوعا من القبول والرضى عند المواطنين والعمال بجودة ونوعية الخدمات المقدمة والتي تظهر نتائجها تطبيقيا داخل المجتمع من خلال التقليل من الأمراض الفساد الإداري المعروفة مثل البيروقراطية والمحسوبية وغيرها من الآفات الأخرى، كل هذه العناصر ستؤدي إلى تنمية الاقتصاد الوطني وتحقيق الرفاه الاجتماعي مستقبلا.





- قائمة المراجع:

الكتب:

1. بدوي أحمد زكي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، دار الكتاب المصري ودار الكتاب اللبناني، (القاهرة: دار الكتاب المصري، دار الكتاب اللبناني، 1982).
2. العبيد يعقوب فهد، التنمية التكنولوجية، الدار الدولية لنشر والتوزيع، (الكويت: الدار الدولية لنشر والتوزيع، 1989).
3. عليان رنجي مصطفى، غنيم عثمان محمد، مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، دار صفاء للنشر والتوزيع، (عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000).
4. الفار محمد جمال، المعجم الإعلامي، دراسات المشرق العربي، (عمان: دراسات المشرق العربي، 2006).
5. قاسمي ناصر، الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقية، ديوان المطبوعات، (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2011).
6. كفاية حمد عبد الله، إدارة الأداء الوظيفي، دار المسيرة للنشر والتوزيع. (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2019).
7. منصر هارون، تكنولوجيا الاتصال الحديثة- المسائل النظرية والتطبيقية، دار الأوعية للنشر والتوزيع، (دار الأوعية للنشر والتوزيع، 2012).
8. الهاشمي مجد، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري. دار أسامة للنشر، (الأردن، دار أسامة للنشر، 2012).
- الرسائل والبحوث العلمية.
9. بولعويدات حورية، (2008/2007)، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة.
10. بومالي أمينة، أثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الاتصال الشخصي في المجتمع الجزائري، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الجزائر، 2017، العدد 9.
11. الحسيني عائشة بنت أحمد، أثر تطبيق أنظمة الإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي. المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة. جامعة الأزهر، 2013، العدد العاشر.
12. سوسي ابتسام، (2016/2015)، تكنولوجيا الاتصال الحديثة ووظائفها داخل المؤسسة. مذكرة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم الاعلام والاتصال، جامعة مولاي الطاهر سعيدة الجزائر.
13. شواي أحلام محمد، الإدارة الالكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه. مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، 2016، المجلد 24، العدد 4.



14. ناجي حسين ناجي الشريف، برنامج تدريبي مقترح لتطوير الأداء الوظيفي للموظفين الإداريين بجامعة نجران في

ضوء الإدارة الالكترونية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، 2019، العدد العاشر،

المجلد الثالث.

15. النداوي علاء حسين جاسم، تأثير الإعلام الجديد في العلاقات الاجتماعية. دراسة ميدانية على عينة من شباب

مدينة بغداد. كلية الإعلام، جامعة بغداد، مجلة الباحث الإعلامي. العدد 37.

المراجع الأجنبية:

16. Armstrong .Michael.(2001) .hand book of human resource. Management practice. New york. Houghton Mifflin company