

دور استخدام تكنولوجيا الاتصالات في تطوير الأداء الوظيفي: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية

الريفية وكالة المسيلة

ط.د. سيلم منى

أ.د. بوقرة رايح

جامعة المسيلة

المخلص:	Abstract :
<p>تهدف الدراسة إلى التعرف على اثر استخدام تكنولوجيا الاتصالات في تطوير الأداء الوظيفي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام استمارة الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات اللازمة وتمت معالجتها عن طريق برنامج spss. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:</p> <p>- أن الدرجة الكلية لواقع استخدام تكنولوجيا الاتصال (الشفوي، الالكتروني) كما يراها الموظفون بالبنك محل الدراسة مرتفعة جدا، أما الكتابية فكانت درجتها مرتفعة.</p> <p>- أن الدرجة الكلية لكيفية استخدام تكنولوجيا الاتصالات لتطوير أداء الموظفين من وجهة نظرهم كانت مرتفعة جدا.</p> <p>الكلمات المفتاحية: الاتصال، تكنولوجيا الاتصال، الأداء الوظيفي.</p>	<p>This study aims to know the effect of communications technologies in developing the employee's performance in the bank BADR in the unit of M'sila. In this study, we used a descriptive and analytical approach in analysing and processing the collect data. The study concluded that the total score of reality of the use of communications technologies (oral and E-contacts) as seen by employees of the bank was really high.</p> <p>Keywords: communication, communications technologies, job performance</p>

مقدمة

يعتبر الاتصال ظاهرة قديمة صاحبت الإنسان في مراحل تكوين المجتمع البشري، وهو من العمليات الاجتماعية الضرورية والمستمرة للحياة البشرية، والاتصال لقي اهتماما بالغا من طرف العديد من الباحثين في المجال التنظيمي ومجال السلوك الإنساني، ويعد الاتصال مصدر نمو المجتمعات من النواحي الحضارية والسياسية والاقتصادية.

واليوم نحن نعيش طفرة تكنولوجية هائلة جاءت جراء كثرة الأعمال الفكرية والإبداعية التي توصل إليها الإنسان وهذا التطور العلمي الهائل مس جميع مستويات الحياة الفردية وعلى وجه الخصوص الجانب

الاقتصادي منها. وهذا ما تم تسميته الاقتصاد المعرفي القائم على المعرفة والمعلومة، وهما أساس التقدم وأساس تحقيق رفاهية المجتمع.

لذا نحن نعيش اليوم تشكل اقتصاد جديد هو تكنولوجيا الاتصالات التي تعتبر احد الدعائم الأساسية لاقتصاد أي بلد، فالمعلومات التي تنتجها المؤسسات تحتاج إلى عملية النشر بين أطراف العملية الاتصالية لهذا يجب على المؤسسات توفير وسائل اتصال لازمة للقيام بهذه العملية مع إمكانية تطويرها في كل مرة. وأهمية تكنولوجيا الاتصالات تكمن في أثرها الفعال على الأداء الوظيفي في المؤسسات، وتزداد أهميتها نظرا للدور المهم والحيوي الذي تقوم به المؤسسات في تحقيق الرفاهية وتوفير حاجيات المجتمع المتطور والمتزايدة دوما. ونظرا للدور الذي تلعبه تكنولوجيا الاتصالات في هذا العصر ومع زيادة المشكلات الإدارية في المنظمات وقد نتج عنه زيادة الحاجة إلى هذه التكنولوجيا وذلك لما توفره عملية الاتصال من مميزات تساهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي للموظفين ومن خلال هذه الدراسة نحاول تحديد العلاقة بين تكنولوجيا الاتصالات والأداء الوظيفي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة المسيلة.

الإشكالية: من خلال ما تقدم يمكن طرح السؤال الرئيسي التالي:

ما هو دور استخدام تكنولوجيا الاتصالات في تطوير الأداء الوظيفي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة؟

حيث تنفرع هذه الإشكالية إلى أسئلة فرعية يمكن تلخيصها كما يلي:

- ما هو واقع استخدام تكنولوجيا الاتصالات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة؟
- هل يؤدي استخدام تكنولوجيا الاتصالات إلى تطوير الأداء الوظيفي في البنك محل الدراسة؟
- فرضيات الدراسة: للإجابة على التساؤلات السابقة ارتأينا وضع الفرضيات التالية:
الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 نحو واقع استخدام تكنولوجيا الاتصالات في البنك محل الدراسة تعزى إلى المتغيرات التالية (الجنس، السن، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي)، ويتفرع عنها ثلاثة فرضيات فرعية:
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 نحو واقع استخدام الاتصال الشفوي تعزى إلى المتغيرات (الجنس، السن، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 نحو واقع استخدام الاتصال الكتابي تعزى إلى المتغيرات (الجنس، السن، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي).

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 نحو واقع استخدام الاتصال الالكتروني تعزى إلى المتغيرات (الجنس، السن، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي).
الفرضية الثانية: أن استخدام تكنولوجيا الاتصالات تؤدي إلى تطوير الأداء الوظيفي في البنك محل الدراسة.

أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- يعتبر احد الآليات التي تحرك عمليات الإدارة.
- محاولة التعرف على رأى الموظفين وخاصة رؤساء المصالح حول موضوع تكنولوجيا الاتصالات وعلاقتها بالأداء داخل المنظمة.
أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى:

- التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا الاتصالات بالبنك محل الدراسة وواقع الأداء الوظيفي فيه.
- التعرف على مدى استخدام تكنولوجيا الاتصالات بالبنك محل الدراسة وأثرها على الأداء الوظيفي.
- الوصول إلى نتائج تفيد في تحديد علاقة الولاء التنظيمي بتكنولوجيا الاتصال.
المنهج المستخدم: تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وهو الملائم لموضوع الدراسة باعتباره المنهج الأنسب لهذا النوع من البحوث والذي يقوم على جمع وتحليل وعرض المادة العلمية ثم التعليق عليها من خلال النتائج المتوصل إليها في الجزء التطبيقي.

حدود الدراسة: إجراء الدراسة يتم في إطار مجموعة الحدود التالية:

- الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة، في إطار جمع المعلومات، وتوزيع استمارة استبيان على الموظفين فيها.
- الحدود الزمنية: أما عن المجال الزمني فقد استغرقت مدة إنجاز هذه الدراسة الميدانية حوالي شهرين ونشير إلى أن الدراسة تمت في شهر جويلية و أوت 2015.

الجزء النظري

أولاً: الاتصال

الاتصال هو عملية مهمة يستخدمها الإنسان على مر الزمان وذلك من اجل تحقيق التواصل مع المحيط الخارجي، والمؤسسات يتوقف تحقيق أهدافها على مدى نجاعة عملية الاتصال فيها. حيث تعتبر عملية الاتصال ضرورية ولازمة للعملية الإدارية لذلك سوف يتم التطرق إلى ماهية الاتصال في هذا العنصر.

- 1- تعريف الاتصال:** كلمة الاتصال واسعة الانتشار والاستخدام في الحياة اليومية وهي ذات معاني عديدة ومختلفة لذا يجب أن نحدد مفهومها من خلال تبيان أصلها ومن ثم تعريفها.
- بينما يشير "القيروتي" إلى أن كلمة اتصال من ناحية لغوية مشتقة من المصدر وصل بمعنى ربط أو إيجاد علاقة بين طرفين أو بلوغ الهدف.⁽¹⁾
- أما "ويليام سكوت" فيعرف الاتصال بأنه: "عملية تتضمن نقل أو تسلم الأفكار بحيث تشمل على تغذية عائدة لهذه المعلومات لغايات تنفيذ أعمال تحقق معها أهداف التنظيم".⁽²⁾
- ويعرفه شري c.chery بأنه " استعمال الكلمات والرسائل أو أي وسيلة مشاهمة للمشاركة في المعلومات حول موضوع أو حدث".⁽³⁾
- من خلال هذه المفاهيم والتعاريف نستنتج أن عملية الاتصال بما ثلاثة عناصر لإحداث وإقامة عملية الاتصال هي: المرسل، المستقبل، الرسالة.
- من هذه التعاريف يمكن القول أن الاتصال نظام متكامل من العمليات، نشأ من خلال جمع البيانات والمعلومات الضرورية، ثم نقلها وتبادلها وإذاعتها (بثها) بحيث يتمكن الفرد أو الجماعة من إحاطة غيره بالأفكار والأخبار والمعلومات الجديدة وذلك من أجل التأثير في سلوكهم في صورة متبادلة من الجانبين لتحقيق الاستجابة والإقناع عبر وسيلة الاتصال من أجل تحقيق الأهداف.
- 2- عناصر عملية الاتصال:** تتكون عملية الاتصال من العناصر التالية:
- أ- المرسل: إن جميع أنواع الاتصال تتطلب مصدرا (مرسلا) تبدأ منه عملية الاتصال ويحدث الاتصال لأن لدى ذلك المصدر أفكارا أو حاجات أو مشاعر أو معلومات يريد أن ينقلها إلى شخص أو أشخاص آخرين.⁽⁴⁾
- ب- الترميز: لكي ينقل المرسل ادراكاته العقلية إلى الآخرين فإنه يقوم بعملية وضع أفكاره في شكل رموز ويطلق على هذه العملية اسم الترميز واللغة هي أكثر أنواع الترميز شيوعا لدى الإنسان.⁽⁵⁾
- ج- الرسالة: هي الموضوع أو المعاني أو الأفكار التي يريد المرسل أن ينقلها إلى المستقبل ويتم عادة التعبير عنها بالرموز اللغوية أو اللفظية أو غير اللفظية أو بـمما معاً.
- د- القناة: وهي الطريقة التي تنقل بها الرسالة من المرسل إلى المستقبل.
- هـ- المستقبل: وهو الجهة أو الشخص الذي توجه له الرسالة ويستقبلها من خلال أحد أو كل حواسه المختلفة (السمع، البصر، اللمس...) ثم يقوم بتفسير رموز ويحاول إدراك معانيها.⁽⁶⁾
- و- فك الرموز: هو ما يقوم به المستقبل من تحويل للرسالة إلى أفكار أو استخلاص معاني منها.⁽⁷⁾

ز- التغذية العكسية: وهي إعادة إرسال الرسالة من المستقبل إلى المرسل واستلامه لها وتأكده من انه تم فهمها، والمرسل في هذه الحالة يلاحظ الموافقة أو عدم الموافقة على مضمون الرسالة.⁽⁸⁾

ثانيا: تكنولوجيا الاتصال

اتجهت الكثير من المؤسسات إلى استثمار تكنولوجيا جديدة وعلى رأسها تكنولوجيا الاتصال، لما توفره من سرعة ودقة عاليتين، وإنتاجية كبيرة وجودة متميزة ونتيجة هذا التطور الذي أحدثته تكنولوجيا الاتصالات في جميع مجالات المؤسسات سوف نقدم لمحة عن تكنولوجيا الاتصال من خلال هذا العنصر.

1- تعريف تكنولوجيا الاتصال: تعرف تكنولوجيا الاتصال على أنها: "تكنولوجيا تمتلك خاصية تدخل على مكانيزمات التنسيق بتقديمها خدمة معالجة نقل وتراكم المعلومات الضرورية لتنسيق ما بين الوحدات".⁽⁹⁾

أما Kenneth Laudon and Jane Laudon فيعرفان تكنولوجيا الاتصال في ظل التغيرات الجديدة والعالم الرقمي على أنها أداة من أدوات التسيير المستخدمة وتتكون من معدات ووسائط فيزيائية وبرمجيات تربط مختلف لواحق العتاد وتعمل على نقل المعطيات من مكان إلى آخر.⁽¹⁰⁾

إذا تكنولوجيا الاتصالات تتمثل في شبكات الاتصال وأجهزة تداول المعلومات السلكية واللاسلكية، حيث تتمثل عادة في أجهزة الاتصال من هاتف، فاكس، وانترنت، وهي تستعمل بمهدف أداء مختلف المهام الرامية إلى تحقيق أهداف المؤسسة.

2- خصائص تكنولوجيا الاتصال: هناك بعض الخصائص التي تمتاز بها تكنولوجيا الاتصال وهي:

أ- التفاعلية: بمعنى أن 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) بدلا من (المصدر) ومثال على ذلك التفاعلية في بعض أنظمة النصوص المتلفزة.⁽¹¹⁾

ب- اللاتزامنية: وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم. فمثلا في نظام البريد الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دون الحاجة إلى تواجد مستقبل الرسالة.⁽¹²⁾

ج- قابلية التحويل: وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط إلى آخر كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس وهي في طريقها لتحقيق نظام للترجمة الآلية.⁽¹³⁾

د- قابلية التوصيل والتركييب: لم تعد شركات صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت أنظمة الاتصال واتحدت الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المتخصصة في صناعة أدوات الاتصال مثل وحدات الهوائي المقعر ووظيفتها استقبال الإشارات التلفزيونية على أكمل وجه.

ه- اللامهيريية: معناه أن رسائل الاتصال قد توجه إلى مجموعة من الأفراد (الجماهير) أو قد توجه إلى فرد معين.⁽¹⁴⁾

3- أشكال تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات: تطور تكنولوجيا الاتصال وانتشارها بشكل كبير جعلها تدخل جميع مجالات الحياة الاجتماعية ومنها المؤسسات بمختلف أنواعها وبغض النظر عن نشاطاتها، حيث متطلبات العمل باتت تختم بالضرورة استخدام هذه التكنولوجيات.

أ- جهاز الحاسوب: نعيش اليوم عصر ثورة المعلومات، وتعتبر الحاسبات الالكترونية المختلفة هي الأساس جزء من هذا العصر المتطور، حيث يعد هذا الاختراع من أهم الإبداعات التكنولوجية التي أثرت على جميع المستويات في فترة وجيزة.

والحاسبات لها أنواع عديدة هي: حاسبات رقمية، حاسبات تناظرية، حاسبات مختلطة، وتستخدم هذه الحاسبات في المؤسسات لإعداد وإنجاز العديد من المهام الإدارية في وقت قصير.

ب- الشبكات: لكي يتمكن جهاز الكمبيوتر من الاتصال بجهاز آخر لا بد من توافر قنوات اتصالية لنقل البيانات، كما يجب أن تتواجد مجموعة من الأساليب والقواعد والأدوات التي تعمل على تحويل البيانات من الشكل الرقمي للحاسوب إلى الشكل التناظري لقناة الاتصال والعكس صحيح. هذه القنوات الاتصالية تعرف بالشبكات، والشبكة أساسا هي الرابط بين البيانات الطرفية للحواسيب بهدف نقل وتبادل المعلومات بين الحاسب الآلي والنهايات الطرفية المتصلة به، في إطار النقل على الخط المباشر Online للبيانات.⁽¹⁵⁾

عموما توجد ثلاث شبكات رئيسية مستخدمة في المؤسسات وقد تتواجد كلها أو بعضها حسب إمكانيات كل مؤسسة، وهذه الشبكات هي: الانترنت، الانترنت، الاكسترانت.

ثالثا: الأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي له مكانة هامة في المؤسسات المعاصرة، حيث تسعى إلى تحسين أداء عمالها من خلال تبني نظام فعال لإدارة الأداء الوظيفي وذلك بالالتزام بجميع خطواته المتمثلة في تخطيط الأداء، تشخيصه، تقييمه، ومن ثم التحسين في الأداء. فعملية تقييم الأداء الوظيفي تعتبر أهم خطوات نظام إدارة الأداء لأنها تحقق للمؤسسة جملة من الفوائد التي تسمح لها بإدارة المورد البشري.⁽¹⁶⁾

1- تعريف الأداء الوظيفي: يعتبر الأداء من المفاهيم التي نالت نصيبا وافرا من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام ودراسات الموارد البشرية بشكل خاص. لأنه يعد أحد المؤشرات الدالة على مستوى كفاءة الموظفين.

- يشير الأداء إلى: "الكيفية التي يؤدي بها الموظفون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج المتاحة لتوفير مستلزمات الإنتاج. وإجراء التحويلات الكمية والكيفية المناسبة لطبيعة العملية الإنتاجية عليها ولتخزينها وتسويقها طبقا للبرنامج المسطر، والأهداف المحددة للوحدة الإنتاجية خلال الفترة الزمنية المدروسة".⁽¹⁷⁾

- وقد عرف كل من Miller et Bromiley الأداء على أنه: "انعكاس لكيفية استخدام المنظمة لمواردها المادية والبشرية، واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها".⁽¹⁸⁾ نلاحظ من خلال التعريف أن الأداء هو حاصل تفاعل عنصرين هامين هما الطريقة في استعمال موارد المؤسسة، ونقصد بذلك عامل الكفاءة والنتائج (الأهداف) المحققة من ذلك لاستخدام ونعني بذلك عامل الفعالية.

- كما يمكن تعريف الأداء بأنه: "سلوك يساهم فيه الفرد من اجل تحقيق أهداف المؤسسة على أن يدعم هذا السلوك ويعزز من قبل الإدارة وبما يضمن النوعية والجودة من خلال التدريب".⁽¹⁹⁾

بعد التطرق إلى مفهوم الأداء يمكن القول أن الأداء الوظيفي هو درجة تحقيق وإتمام المهام والمسؤوليات المختلفة المكونة للوظيفة التي يشغلها الفرد وبما يحقق أهداف المنظمة، وهذا من خلال تحسين الأداء من حيث الجودة والنوعية بواسطة التدريب المستمر للموظفين.

2- تقييم الأداء الوظيفي: يعتبر تقييم الأداء من العمليات المهمة التي تمارسها إدارة الموارد البشرية في المؤسسات وعلى جميع مستوياتها ولكي تحقق العملية الأهداف المرجوة منها يجب التعامل معها بشكل دقيق ونظامي وبمشاركة جميع الأطراف التي من الممكن أن تستفيد من النتائج النهائية للعملية.

أ- تعريف تقييم أداء الموظفين: بغية الإلمام بجميع أبعاد عملية التقييم يتم التطرق إلى مجموعة من التعاريف:

- تقييم الأداء هو: "قياس كفاءة الأداء الوظيفي للفرد والحكم على قدراته واستعداده للتقدم".⁽²⁰⁾ أي أن تقييم الأداء يعتبر نشاط إداري يقيس قدرة الموظفين على أداء مهامهم.

- وتقييم الأداء عرف كذلك بأنه: "الإجراء الذي يهدف إلى تقييم منجزات الأفراد عن طريق وسيلة معينة للحكم على مدى مساهمة كل فرد في انجاز الأعمال التي توكل إليه وبطريقة موضوعية، وكذلك الحكم

على سلوكه وتصرفاته أثناء العمل، وعلى مقدار التحسن الذي طرأ على أسلوبه في أداء العمل وأخيرا على معاملته لزملائه ومرؤوسيه". (21)

بناء على ما سبق يمكن القول أن تقييم الأداء هو الحكم على كفاءة المؤسسة بمقارنة فعاليات التنفيذ في نهاية فترة معينة بما كان ينبغي تحقيقه من أهداف. ومن بعد ما يتم استخراج نقاط القوة والضعف في مجالات العمل لكي يتم اقتراح إجراءات علاجية لازمة من اجل تطوير فاعلية أوجه النشاطات الأخرى الناجحة في أدائها.

ب- خطوات تقييم أداء الموظفين:

- **تحديد معايير الأداء:** تمثل معايير تقييم الأداء مستوى الأداء المطلوب تحقيقه من قبل الموارد البشرية في أعمالها المكلفة بها، حيث على أساسها نحكم فيما إذا كان أداؤها كان وفق المطلوب أو لا، وهي في الحقيقة تمثل أهدافا يجب على هذه الموارد إنجازها من خلال أدائها وذلك ضمن فترة زمنية محددة. (22)

- **نقل توقعات أداء الموظفين:** بعد تحديد المعايير اللازمة للأداء الفعال لا بد من توضيحها للأفراد الموظفين، لمعرفة وتوضيح ما يجب أن يعملوا، وماذا يتوقع منهم، ومن الأفضل أن تكون عملية الاتصال ذات اتجاهين: أن يتم نقل المعلومات من الرئيس إلى مرؤوسيه، مناقشتها معهم والتأكد من فهمها، ثم أن تكون هناك تغذية عكسية من المرؤوسين إلى رئيسهم لغرض الاستفهام حول جوانب غير واضحة لديهم. (23)

- **قياس الأداء:** ويتم عن طريق البحث عن الوسائل والمصادر التي من خلالها نستطيع قياس أداء الموظفين وهي: التقارير المكتوبة، التقارير الإحصائية، التقارير الشفوية، الملاحظات الشخصية. (24)

- **مقارنة الأداء الفعلي مع الأداء المعياري:** هذه الخطوة ضرورية لمعرفة والكشف عن الانحرافات بين الأداء المعياري والأداء الفعلي ومن الأمور المهمة في هذه الخطوة هي إمكانية المقيم في الوصول إلى نتيجة حقيقية وصادقة وتعكس الأداء الفعلي للفرد العامل، وقناعة الفرد العامل بهذه النتيجة حيث أن نتائج التقييم التي يستلمها الأفراد تؤثر بدرجة كبيرة على روحهم المعنوية، وعلى تواصلهم بالأداء المستقبلي، ولذلك لا بد أن تتبع هذه الخطوة خطوة أخرى تخفف من شدة تأثير التقييمات السلبية. (25)

- **مناقشة نتائج التقييم مع الأفراد العاملين:** لا يكفي أن يعرف الأفراد الموظفين نتائج عملية تقييم الأداء، بل انه من الضروري أن تكون هناك مناقشة لكافة الجوانب الايجابية والسلبية بينهم وبين المقيم أو المشرف المباشر لتوضيح بعض الجوانب المهمة التي قد لا يدركها الفرد الموظف، وبصورة خاصة الجوانب السلبية في أدائه، كما وان المناقشة تخفف من حدة تأثير النتائج التي تعكس الأداء السلبي، حيث أن التقييم

الصادق وكما أشارت الكثير من الدراسات إلى ذلك قد يضع الرئيس في موقف حرج من قبل المرؤوسين، حيث يشعر هؤلاء بان أدائهم أكثر مما حدده لهم الرئيس أو المشرف المباشر.⁽²⁶⁾

- **الإجراءات التصحيحية:** وهنا يتم البحث عن الأسباب التي أدت إلى ظهور الانحرافات في الأداء ثم تحليل هذه الانحرافات بكافة أبعادها للوصول إلى الأسباب الرئيسية وراء ذلك والقيام بتصحيحها أو معالجتها.⁽²⁷⁾

الجانب التطبيقي

في هذا الجانب من الدراسة سيتم توضيح المنهج المستخدم في الدراسة، وكذا مجتمع وعينة الدراسة وكيفية اختيارها كما سنعرض كيفية بناء أداة الدراسة اللازمة والاختبارات التي استخدمت في التحقق من صحتها وثباتها والأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة وتحليل البيانات.

1- المنهج المستخدم في الدراسة: لتحقيق أهداف هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي المناسب لطبيعة الموضوع.

2- مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة حيث تم توزيع 34 استمارة على أفراد عينة الدراسة وقد تم استرجاعها كاملة بنسبة 100% من مجموع الاستمارات التي تم توزيعها وهذا ما يوضحه الجدول رقم (01) أدناه.

الجدول رقم (01): توزيع العينة المثلة للدراسة

الاستمارات المسترجعة		عدد الاستمارات الموزعة	عدد أفراد عينة الدراسة
النسبة	العدد		
100%	34	34	

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات نظام SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه انه تم توزيع 34 استمارة استبيان على الموظفين في البنك محل الدراسة، وقد تم استرجاع كامل الاستمارة دون نقص .

3- أداة الدراسة الميدانية: نظرا لطبيعة الموضوع والمنهج المتبع في الدراسة وجدنا أن انسب وسيلة لجمع بيانات الدراسة اللازمة للإجابة على التساؤلات وتحقيق أهداف الدراسة هي الاستمارة وقد اشتملت على المحاور التالية:

المحور الأول: شمل البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة والمتمثلة في (الجنس، السن، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي).

المحور الثاني: وقد اشتمل على 12 سؤال تتعلق بإجابات أفراد العينة حول واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة.

المحور الثالث: ويتكون من 8 أسئلة تتعلق بإجابات أفراد العينة حول العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الاتصال و بين الأداء الوظيفي في البنك محل الدراسة.

وقد اعتمدنا في إعداد الاستمارة على الشكل المغلق الذي يحدد الإجابات المحتملة لكل سؤال. كما تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس الاستمارة حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (02): درجات مقياس ليكرت (likert scale)

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: محفوظ جودة: التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام spss ، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص23.

4- أساليب المعالجة الإحصائية: من أجل تحليل البيانات ومعالجتها اعتمدنا على برنامج التحليل الإحصائي SPSS وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- **المتوسط الحسابي:** لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض آراء المبحوثين عن كل عبارة في محاور الدراسة.

- **الانحراف المعياري:** لمعرفة مدى تشتت إجابات المبحوثين لكل عبارات محاور الدراسة فكلما كانت قيمته صغيرة كلما كان التشتت في الإجابات صغير.

- **اختبار (T) للعينات المستقلة:** للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد مجتمع الدراسة نحو محور واقع استخدام تقنيات الاتصال الاختبار الفرضيات.

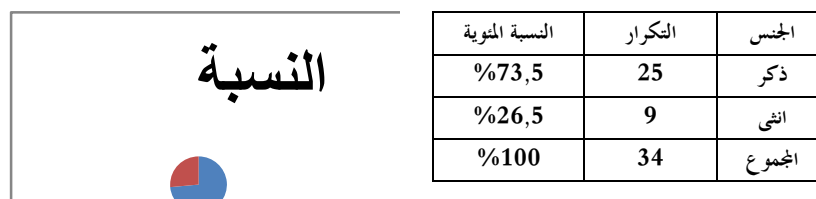
- **تحليل التباين الأحادي:** وذلك لكشف الفروق بين وجهات نظر أفراد العينة حول واقع استخدام تقنيات الاتصال تبعاً لمتغيرات الدراسة الديمغرافية.

5- عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية: سنحاول في هذا العنصر التعرف على إجابات أفراد عينة الدراسة حول الأسئلة والمحاور المكونة للاستمارة وتحليلها وربط هذه النتائج مع التساؤلات الدراسة وأهدافها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

أ- وصف عينة الدراسة: تقوم هذه الدراسة على عدد من المتغيرات المتعلقة بالخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة المتمثلة في: (الجنس، السن، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي) وفي ضوء هذه المتغيرات يمكن تحديد خصائص أفراد عينة الدراسة على النحو التالي:

- **توزيع أفراد العينة حسب الجنس:** سنوضح ذلك من خلال مايلي:

الجدول رقم (03): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس الشكل رقم (03): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

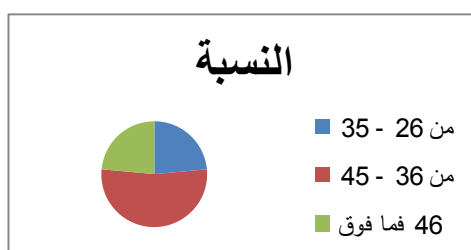


المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول والشكل السابقين أن عدد الذكور بلغ 25 من عينة الدراسة حيث قدرت نسبتهم المئوية 73,5%، في حين بلغ عدد الإناث 9 وهذا بنسبة 26,5%، ويلاحظ من بيانات الجدول أن أغلبية أفراد العينة من الذكور، وتفسير ذلك ربما يرجع إلى طبيعة العمل في البنك ونقص الفرص المتاحة أمام الإناث لشغل مناصب في البنوك.

– توزيع أفراد العينة حسب السن: سنوضح ذلك من خلال ما يلي:

الشكل رقم (04): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن



الجدول رقم (04): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن

النسبة المئوية	التكرار	السن
0%	0	اقل من 25 سنة
23,5%	8	من 26 – 35
52,9%	18	من 36 – 45
23,5%	8	46 فما فوق
100%	34	المجموع

المصدر : من إعداد الباحثان اعتمادا على مخرجات برنامج spss

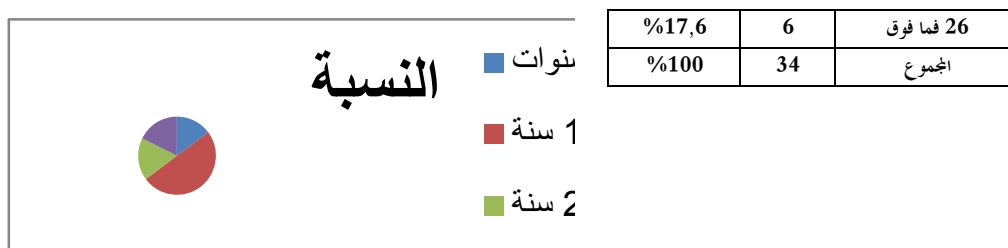
يتضح من خلال ما سبق انه لا يوجد موظفين في البنك تقل أعمارهم عن 25 سنة من أفراد عينة الدراسة، كما يتضح أن ما نسبته 23,5% من أفراد عينة الدراسة هم ضمن الفئة العمرية (26 – 35 سنة)، في حين أن أكبر نسبة وهي 52,9% من أفراد العينة ففتهم العمرية تتراوح ما بين (36-45 سنة) وهذا مؤشر على سنوات خبرة طويلة لهم، في حين أن النسبة المتبقية من أفراد العينة والمقدرة بـ 23,5% تخص الموظفين الذين أعمارهم 46 سنة فما فوق.

– توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية: سنوضح ذلك من خلال ما يلي:

الشكل رقم (05): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

الجدول رقم (05): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

النسبة	التكرار	الخبرة المهنية
14,7%	5	اقل من 5 سنوات
50%	17	من 6 – 15
17,6%	6	من 16 – 25

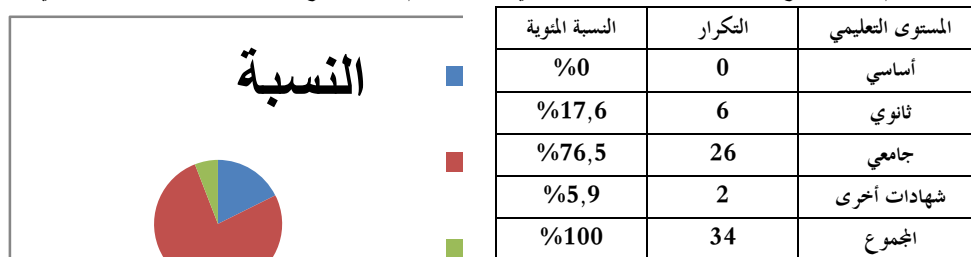


المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على مخرجات برنامج spss

يتبين من الجدول والشكل السابقين أن أكبر نسبة من أفراد عينة الدراسة هم من لديهم خبرة في العمل من 6 سنوات إلى 15 سنة حيث بلغت نسبتهم المئوية 50%، أما بالنسبة للذين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات في العمل بلغت نسبتهم 14,7% من مجموع أفراد العينة، ثم تليها نسبة 17,6% بالنسبة للموظفين الذين لديهم خبرة عمل من 16 سنة إلى 25 سنة وكذلك هي نفس النسبة بالنسبة للذين لديهم خبرة عمل 26 سنة فما فوق.

– توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي: سنوضح ذلك من خلال ما يلي:

الجدول رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي الشكل رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الباحثان اعتمادا على مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول والشكل أعلاه أن ما نسبته 76,5% من مجموع أفراد عينة الدراسة مستواهم التعليمي جامعي وهي نسبة مرتفعة جدا وهو ما يبين أن البنك يعتمد على فئات ذات مستوى جامعي، أما النسبة التي تليها هي نسبة 17,6% هي للأشخاص الذين يصل مستواهم التعليمي إلى مرحلة الثانوي فقط، أما نسبة 5,9% فهي تخص الموظفين من أفراد العينة الذين يحملون شهادات أخرى، وهذا راجع إلى سياسة التوظيف في البنك ومتطلباته.

ب- تفريغ وتحليل البيانات: سنقوم في هذا العنصر بعرض نتائج التحليل الإحصائي الذي تم بغرض معرفة استجابات أفراد عينة الدراسة وهذا حول العبارات التي تضمنتها محاور الاستمارة ومن ثم تحليل نتائج الدراسة.

– نتائج تحليل محاور الاستمارة: من اجل تفسير النتائج بصورة دقيقة فقد تم تحديد فئات مقياس التحليل كما يلي:

– حساب المدى: وهو عبارة عن اكبر قيمة – اصغر قيمة في مقياس ليكرت أي (5 – 1 = 4).
ثم يتم تحديد طول الفئة عن طريق قسمة المدى / عدد الفئات أي (4/5=0,8).
وعليه فان فئات المقياس تكون على النحو التالي:

- 1- فئة غير موافق بشدة تتراوح درجتها بين 1 – 1,80 وتدل على درجة ضعيفة جدا.
- 2- فئة غير موافق، تتراوح درجتها بين 1,81 – 2,60 وتدل على درجة ضعيفة.
- 3- فئة محايد، تتراوح درجتها بين 2,61 – 3,40 وتدل على درجة متوسطة.
- 4- فئة موافق، تتراوح درجتها بين 3,41 – 4,20 وتدل على درجة مرتفعة.
- 5- فئة موافق بشدة، تتراوح درجتها بين 4,21 – 5 وتدل على درجة مرتفعة جدا.

أولاً: تحليل عبارات المحور الثاني واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة.

البعد الأول: الاتصال الشفوي: حيث سيتم استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات الباحثين نحو درجة الموافقة على العبارات التي تم من خلالها التعرف على واقع استخدام الاتصال الشفوي كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (07): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة الباحثين نحو واقع استخدام الاتصال الشفوي ببنك بدر

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
01	تحرص في عملك على القيام بمقابلات شخصية مع الموظفين داخل القسم	4,35	0,69	مرتفعة جدا	1
02	تستخدم الاتصال الشفوي مع الموظفين عند إصدار التعليمات	3,94	1,12	مرتفعة	4
03	تحرص على مقابلة الموظفين في الأقسام المختلفة لحل المشكلات التي تواجههم في العمل	4,00	0,69	مرتفعة	2
04	تعتمد على الاتصال الشفوي عند قيامك باجتماعات مع المشرفين الآخرين لتحديد أهداف المؤسسة	3,94	1,07	مرتفعة	3
	الدرجة الكلية	4,05	0,65	مرتفعة	

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن درجة الموافقة على فقرات المحور الأول تتراوح بين (3,94 – 4,35)، وجميعها تنتمي إلى مجال الاتفاق، أي أن جميع المستجوبين يوافقون على جميع فقرات هذا المحور،

ما عدا الفقرة رقم 01. بمتوسط حسابي 4.35 وهي تقع في المجال موافق بشدة. ويتضح كذلك من الجدول أن الدرجة الكلية لواقع استخدام الاتصال الشفوي كانت بدرجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي (4,05).

ونستنتج من الجدول أعلاه أن الموظفين يحرصون وبدرجة كبيرة جدا على القيام بمقابلات شخصية مع بعض، كما يحرصون كذلك على حل المشكلات التي تواجههم من خلال التواصل الميداني حتى يكونوا قريبين من بعض، وبالتالي يعتبر الاتصال الشفوي من أكثر طرق الاتصالات فاعلية ولها العديد من المميزات مثل القدرة والاستيضاح والفهم والمناقشة والتعرف على محتوى الرسالة بدقة.

البعد الثاني: الاتصال الكتابي: حيث سيتم استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات الباحثين نحو درجة الموافقة على العبارات التي تم من خلالها التعرف على واقع استخدام الاتصال الكتابي كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (08): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الباحثين نحو واقع استخدام الاتصال الكتابي

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
05	تستخدم الرسائل المكتوبة من اجل التواصل مع زملائك الموظفين	3,5	1,28	مرتفعة	3
06	تطلع على الجديد عبر النشرات الدورية	4,09	0,96	مرتفعة	1
07	تستخدم لوحات الإعلانات للتواصل مع زملائك	3,68	0,84	مرتفعة	2
08	تستخدم صندوق الشكاوى كقناة اتصال للتواصل مع زملائك الموظفين	2,85	1,04	متوسطة	4
	الدرجة الكلية	3,52	0,74	مرتفعة	

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من الجدول أعلاه يتضح لنا أن الدرجة الكلية لواقع استخدام الاتصال الكتابي في البنك محل الدراسة كانت درجة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي بها (3,52)، والانحراف المعياري (0,74).

ومن الجدول كذلك نلاحظ أن العبرة رقم (06) كانت تمثل أعلى عبارة من حيث المتوسط الحسابي الذي بلغ (4,09)، والانحراف المعياري (0,96) وبدرجة مرتفعة وهي تبين أن الموظفين في البنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية المسيلة هم على حرص على الاطلاع على الجديد في البنك من خلال النشرات الدورية التي يعدها البنك. ثم تليها العبارتين (05 - 07) بدرجة مرتفعة وبمتوسطات حسابية على التوالي (3,5 - 3,68)، حيث تدل العبارتين على أن الموظفين في البنك محل الدراسة يتواصلون مع

بعض أثناء العمل من خلال استخدام الرسائل المكتوبة واللوحات الإعلانية. أما العبارة اقل درجة هي العبارة رقم (08). بمتوسط حسابي (2,85)، وهي أن الموظفين في البنك قليلا ما يستخدمون صندوق الشكاوى للتواصل مع بعض.

البعد الثالث: الاتصال الالكتروني: حيث سيتم استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات الباحثين نحو درجة الموافقة على العبارات التي تم من خلالها التعرف على واقع استخدام الاتصال الالكتروني كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (09): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الباحثين نحو واقع استخدام الاتصال الالكتروني ببنك بدر

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
09	الأجهزة المستعملة لديك في العمل قديمة	4,59	0,55	مرتفعة جدا	1
10	من اجل التواصل مع الزملاء في العمل تستخدم الفاكس	4,26	0,44	مرتفعة جدا	4
11	من اجل التواصل مع الزملاء في العمل تستخدم البريد الالكتروني	4,41	0,60	مرتفعة جدا	2
12	تستخدم شبكات الاتصال الداخلية في المؤسسة لتبادل المعلومات مع الزملاء	4,29	0,71	مرتفعة جدا	3
	الدرجة الكلية	4,27	0,44	مرتفعة جدا	

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول أعلاه أن الدرجة الكلية لواقع استخدام الاتصال الالكتروني كانت بدرجة مرتفعة جدا حيث بلغ المتوسط الحسابي (4,27)، بينما الانحراف المعياري (0,44).

من خلال استعراض المتوسطات الحسابية لاستجابات الباحثين تبين أن كل العبارات كانت درجاتها عالية جدا، وان أعلى عبارة هي العبارة رقم (09) حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (4,59)، وانحراف معياري (0,55)، وهي تدل على أن أجهزة المستعملة في البنك قديمة وهي تؤدي إلى صعوبات في العمل. بعدها تليها العبارات رقم (11 - 12 - 10)، وهي بدرجات مرتفعة وبمتوسطات حسابية على التوالي (4,41 - 4,29 - 4,26). ومنه يمكن أن نستنتج أن موظفي البنك يعتمدون على الاتصال الالكتروني للتواصل أكثر من الاتصال التقليدي.

ثانيا: تحليل عبارات المحور الثالث استخدام تكنولوجيا الاتصالات لتطوير الأداء الوظيفي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة.

حيث سيتم استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات الباحثين نحو درجة الموافقة على العبارات التي تم من خلالها التعرف على استخدام تكنولوجيا الاتصال لتطوير الأداء الوظيفي كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الباحثين نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال لتطوير الأداء الوظيفي ببنك بدر

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
01	استخدام الحاسوب يساعد في توفير معلومات تساعد في عملك.	4,41	0,85	مرتفعة جدا	3
02	استخدام الفاكس يزيد من سرعة إنجاز المهام	4,29	0,76	مرتفعة جدا	4
03	استخدام البريد الإلكتروني يسهل إجراء المعاملات الرسمية	4,47	0,61	مرتفعة جدا	2
04	استعمال الانترنت يمكنك من الحصول على المعلومات الدقيقة	4,50	0,70	مرتفعة جدا	1
05	الموظفين في البنك يجازون دورات تدريبية لكيفية استخدام التقنيات الحديثة في الاتصال	4,59	0,60	مرتفعة جدا	1
06	البنك يستعمل تقنيات الاتصال في عملية اتخاذ القرار	4,32	0,76	مرتفعة جدا	2
07	عقد لقاءات بين الموظفين وذوي الاختصاص في مجالات الاتصالات التقنية	4,09	0,99	مرتفعة	3
08	المقابلات الشخصية تساعد في إتمام العمل بدقة	4,15	0,95	مرتفعة	2
	الدرجة الكلية	4,35	0,77	مرتفعة جدا	

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن الدرجة الكلية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال لتطوير الأداء الوظيفي في البنك محل الدراسة كانت بدرجة مرتفعة جدا حيث بلغ المتوسط الحسابي (4,35)، والانحراف المعياري (0,77). ومن خلال استعراض المتوسطات الحسابية لاستجابات الباحثين تبين أن العبارات من (01 - 06) كانت بدرجة مرتفعة جدا وبمتوسطات حسابية على التوالي (0,85، 0,76، 0,61، 0,70، 0,60، 0,76)، أما العبارتين (07 - 08) كانت بدرجة مرتفعة وبمتوسطات حسابية (0,99 - 0,95).

ويتبين من خلال الجدول كذلك أن لأدوات تكنولوجيا الاتصال (فاكس، بريد إلكتروني، انترنت،... الخ) دور مهم في تطوير الأداء الوظيفي للموظفين وذلك من خلال إتقانهم للتقنيات تكنولوجيا الاتصال وسعيهم لتعلمها وتطبيقها، واستخدامهم لأساليب اتصال مع بعض في البنك تكون فعالة ومواكبة التطورات في هذا المجال.

6- اختبار فرضيات الدراسة:

– الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 نحو واقع استخدام تكنولوجيا الاتصالات في البنك محل الدراسة تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية التالية (الجنس، السن، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي)، ويتفرع عنها ثلاثة فرضيات فرعية وهي:

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 نحو واقع استخدام الاتصال الشفوي في البنك محل الدراسة تعزى إلى متغير (الجنس، السن، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي).

1- اختبار الفرضية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05

نحو واقع استخدام الاتصال الشفوي في البنك محل الدراسة تعزى إلى متغير الجنس

الجدول رقم (11): نتائج تحليل اختبار (T) للفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات الباحثين نحو واقع استخدام الاتصال الشفوي تعزى إلى متغير الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية
ذكر	25	4,13	0,65	32	1,06	0,29
انثى	9	3,86	0,62			

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين المتوسطات الحسابية لاستجابات الباحثين نحو واقع استخدام الاتصال الشفوي في البنك محل الدراسة تعزى إلى متغير الجنس، حيث كانت مستوى الدلالة الإحصائية $0,29 < 0,05$ وبالتالي تم قبول الفرضية الفرعية الأولى.

2- اختبار الفرضية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 نحو واقع استخدام الاتصال الشفوي في البنك محل الدراسة تعزى إلى متغير السن.

الجدول رقم (12): نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات الباحثين نحو واقع استخدام الاتصال الشفوي تعزى إلى متغير السن

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f المحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية
واقع استخدام تقنيات الاتصال الشفوي	بين المجموعات	0,26	2	0,13	0,29	0,74
	داخل المجموعات	13,74	31	0,44		
	المجموع	14,00	33			

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين المتوسطات الحسابية لاستجابات الباحثين نحو واقع استخدام الاتصال الشفوي في البنك محل الدراسة تعزى إلى متغير السن ، حيث كانت مستوى الدلالة الإحصائية $0,05 < 0,74$ وبالتالي قبول الفرضية الفرعية الثانية.

2- اختبار الفرضية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05

نحو واقع استخدام الاتصال الشفوي في البنك محل الدراسة تعزى إلى متغير الخبرة المهنية.

الجدول رقم (13): نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات الباحثين نحو واقع

استخدام الاتصال الشفوي تعزى إلى متغير الخبرة المهنية

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f المحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية
واقع استخدام تقنيات الاتصال الشفوي	بين المجموعات	0,92	3	0,30	0,70	0,55
	داخل المجموعات	13,08	30	0,43		
	المجموع	14,00	33			

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين المتوسطات الحسابية لاستجابات الباحثين نحو واقع استخدام الاتصال الشفوي تعزى إلى متغير الخبرة المهنية، حيث كانت الدلالة الإحصائية $0,05 < 0,55$ وبالتالي تم قبول الفرضية الفرعية الثالثة.

4- اختبار الفرضية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 نحو

واقع استخدام الاتصال الشفوي في البنك محل الدراسة تعزى إلى متغير المستوى التعليمي.

الجدول رقم (14): نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات الباحثين نحو واقع

استخدام الاتصال الشفوي تعزى إلى متغير المستوى التعليمي

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f المحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية
واقع استخدام تقنيات الاتصال الشفوي	بين المجموعات	1,08	2	0,54	1,30	0,28
	داخل المجموعات	12,92	31	0,41		
	المجموع	14,00	33			

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين المتوسطات الحسابية لاستجابات الباحثين نحو واقع استخدام الاتصال الشفوي تعزى إلى متغير المستوى التعليمي، حيث كانت مستوى الدلالة الإحصائية $0,28 > 0,05$ وبالتالي قبول الفرضية الفرعية الرابعة. اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 نحو واقع استخدام الاتصال الكتابي في البنك محل الدراسة تعزى إلى متغير (الجنس، السن، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي).

1- اختبار الفرضية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 نحو واقع استخدام الاتصال الكتابي في البنك محل الدراسة تعزى إلى متغير الجنس.

الجدول رقم (15): نتائج تحليل اختبار (T) للفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات الباحثين نحو واقع استخدام الاتصال الكتابي تعزى إلى متغير الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة T الحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية
ذكر	25	3,36	0,74	32	- 2,36	0,02
انثى	9	4,00	0,53			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين المتوسطات الحسابية لاستجابات الباحثين نحو واقع استخدام الاتصال الكتابي تعزى إلى متغير الجنس، حيث كانت الدلالة الإحصائية $0,02 > 0,05$ وبالتالي رفض الفرضية الفرعية الأولى.

2- اختبار الفرضية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 نحو واقع استخدام الاتصال الكتابي في البنك محل الدراسة تعزى إلى متغير السن.

الجدول رقم (16): نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات الباحثين نحو واقع استخدام الاتصال الكتابي تعزى إلى متغير السن

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f الحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية
واقع استخدام تقنيات الاتصال الشفوي	بين المجموعات	0,32	2	0,16	0,27	0,75
	داخل المجموعات	17,89	31	0,57		
	المجموع	18,22	33			

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج **spss** يتضح من خلال الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين المتوسطات الحسابية لاستجابات الباحثين نحو واقع استخدام الاتصال الكتابي في البنك محل الدراسة تعزى إلى متغير السن، حيث كانت مستوى الدلالة الإحصائية $0,75 > 0,05$ وبالتالي تم قبول الفرضية الفرعية الثانية.

3- اختبار الفرضية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 نحو واقع استخدام الاتصال الكتابي في البنك محل الدراسة تعزى إلى متغير الخبرة المهنية.

الجدول رقم (17): نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات الباحثين نحو واقع استخدام الاتصال الكتابي تعزى إلى متغير الخبرة المهنية.

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f المحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية
واقع استخدام تقنيات الاتصال الشفوي	بين المجموعات	1,17	1	0,39	0,68	0,56
	داخل المجموعات	17,04	30	0,56		
	المجموع	18,22	33			

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج **spss** يتضح من خلال الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين المتوسطات الحسابية لاستجابات الباحثين نحو واقع استخدام الاتصال الكتابي في البنك محل الدراسة تعزى إلى متغير الخبرة المهنية، حيث كانت مستوى الدلالة الإحصائية $0,56 > 0,05$ وبالتالي تم قبول الفرضية الفرعية الثالثة.

4- اختبار الفرضية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 نحو واقع استخدام الاتصال الكتابي في البنك محل الدراسة تعزى إلى متغير المستوى التعليمي.

الجدول رقم (18): نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات الباحثين نحو واقع استخدام الاتصال الكتابي تعزى إلى متغير المستوى التعليمي.

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f المحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية
واقع استخدام	بين المجموعات	0,66	2	0,33	0,58	0,56

		0,56	31	17,55	داخل المجموعات	تقنيات الاتصال
			33	18,22	المجموع	الشفوي

المصدر: من إعداد الباحثان حسب مخرجات نظام spss

يتضح من خلال الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين المتوسطات الحسابية لاستجابات الباحثين نحو واقع استخدام الاتصال الكتابي في البنك محل الدراسة تعزى إلى متغير المستوى التعليمي، حيث كانت مستوى الدلالة الإحصائية $0,05 < 0,56$ وبالتالي تم قبول الفرضية الفرعية الرابعة.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 نحو واقع استخدام الاتصال الإلكتروني في البنك محل الدراسة تعزى إلى متغير (الجنس، السن، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي).

1- اختبار الفرضية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 نحو واقع استخدام الاتصال الإلكتروني في البنك محل الدراسة تعزى إلى متغير الجنس.

الجدول رقم (19): نتائج تحليل اختبار (T) للفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات الباحثين نحو واقع استخدام الاتصال الإلكتروني تعزى إلى متغير الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة T الحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية
ذكر	25	4,20	0,46	32	- 1,62	0,11
انثى	9	4,47	0,29			

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين المتوسطات الحسابية لاستجابات الباحثين نحو واقع استخدام الاتصال الإلكتروني في البنك محل الدراسة تعزى إلى متغير الجنس، حيث كانت مستوى الدلالة الإحصائية $0,05 < 0,11$ وبالتالي تم قبول الفرضية الفرعية الأولى

3- اختبار الفرضية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05

نحو واقع استخدام الاتصال الإلكتروني في البنك محل الدراسة تعزى إلى متغير السن.

الجدول رقم (20): نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات الباحثين نحو واقع استخدام الاتصال الالكتروني تعزى إلى متغير السن

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f المحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية
واقع استخدام تقنيات الاتصال الشفوي	بين المجموعات	0,79	2	0,39	2,18	0,12
	داخل المجموعات	5,62	31	0,18		
	المجموع	6,42	33			

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين المتوسطات الحسابية لاستجابات الباحثين نحو واقع استخدام الاتصال الالكتروني في البنك محل الدراسة تعزى إلى متغير السن، حيث كانت مستوى الدلالة الإحصائية $0,12 < 0,05$ وبالتالي تم قبول الفرضية الفرعية الثانية.

3- اختبار الفرضية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 نحو واقع استخدام الاتصال الالكتروني في البنك محل الدراسة تعزى إلى متغير الخبرة المهنية.

الجدول رقم (21): نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات الباحثين نحو واقع استخدام الاتصال الالكتروني تعزى إلى متغير الخبرة المهنية.

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f المحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية
واقع استخدام تقنيات الاتصال الشفوي	بين المجموعات	1,50	1	0,50	3,05	0,04
	داخل المجموعات	4,91	30	0,16		
	المجموع	6,42	33			

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين المتوسطات الحسابية لاستجابات الباحثين نحو واقع استخدام الاتصال الالكتروني في البنك محل الدراسة تعزى إلى متغير الخبرة المهنية، حيث كانت مستوى الدلالة الإحصائية $0,04 < 0,05$ وبالتالي تم رفض الفرضية الفرعية الثالثة.

4- اختبار الفرضية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 نحو واقع استخدام الاتصال الالكتروني في البنك محل الدراسة تعزى إلى متغير المستوى التعليمي. الجدول رقم (22): نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين نحو واقع استخدام الاتصال الالكتروني تعزى إلى متغير المستوى التعليمي.

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f المحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية
واقع استخدام تقنيات الاتصال الشفوي	بين المجموعات	0,63	2	0,31	1,68	0,20
	داخل المجموعات	5,79	31	0,18		
	المجموع	6,42	33			

المصدر: من إعداد الباحثان حسب مخرجات نظام spss

يتضح من خلال الجدول عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين نحو واقع استخدام الاتصال الالكتروني في البنك محل الدراسة تعزى إلى متغير المستوى التعليمي، حيث كانت مستوى الدلالة الإحصائية $0,05 < 0,20$ وبالتالي تم قبول الفرضية الفرعية الرابعة.

- الفرضية الثانية: القائلة بان استخدام تكنولوجيا الاتصالات يؤدي إلى تطوير الأداء الوظيفي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية المسيلة.

حيث من خلال نتائج الجدول رقم (10) تبين أن متوسط الدرجة الكلية لاستخدام تقنيات الاتصال الإداري لتطوير الأداء الوظيفي قد بلغ (4,35) وهذا بدرجة مرتفعة جدا وعليه يمكن أن تؤكد صحة هذه الفرضية.

الخلاصة

تعرضنا في هذه الدراسة إلى استخدام تكنولوجيا الاتصال بينك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي، حيث تم التطرق إلى الاتصال والعناصر المتعلقة به ثم تناولنا في هذه الدراسة أشكال تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات، بعدها انتقلنا إلى الأداء الوظيفي. هذا فيما يخص الجانب النظري، أما الجانب التطبيقي من الدراسة والذي طبق في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة من خلال توزيع استمارة استبيان على الموظفين في البنك. حيث من خلال هذه الدراسة توصلنا إلى بعض النتائج التي يتم توضيحها فيما يلي:

- أظهرت النتائج أن الدرجة الكلية لواقع استخدام الاتصال الشفوي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة كانت بدرجة مرتفعة جدا، وتبين أن الموظفين في الاتصال مع بعض في مكان العمل والقيام بمقابلات شخصية بدرجة كبيرة جدا، كما يتم حل المشكلات التي تواجههم أثناء القيام بالعمل من خلال التواصل الميداني، وبالتالي يعتبر الاتصال الشفوي من أكثر الطرق فاعلية ولها العديد من المميزات مثل المناقشة، التعرف على محتوى الرسالة،

- أظهرت النتائج أن الدرجة الكلية لواقع استخدام الاتصال الكتابي في البنك محل الدراسة كانت بدرجة مرتفعة، وتبين أن الموظفين داخل البنك يتصلون مع بعضهم البعض عن طريق النشرات الدورية، واستخدام اللوحات الإعلانية. وبالتالي فإن الاتصال المكتوب له أهمية في المعاملات وإمكانية الرجوع إليها عند الحاجة.

- أظهرت النتائج أن الدرجة الكلية لواقع استخدام الاتصال الإلكتروني في البنك محل الدراسة كانت بدرجة مرتفعة جدا، وتبين أن أبرز ممارسات تقنيات الاتصال الإلكتروني هي استخدام البريد الإلكتروني لتنقل المعلومة بين الموظفين، واستخدام شبكات الاتصال الداخلية لتبادل المعلومات كذلك، وعليه فإن الوسائل التكنولوجية الحديثة قد أصبحت أداة اتصال بديلة لأساليب الاتصال التقليدية.

- أظهرت النتائج أن الدرجة الكلية لكيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال لتطوير الأداء الوظيفي من وجهة نظر الموظفين بدرجة مرتفعة جدا، وتبين أن الدورات التدريبية التي ينظمها البنك للموظفين على كيفية استخدام التقنيات الحديثة في الاتصالات تساعد وتساهم في فهم العمل بسرعة وتزيد من فاعلية الأداء للموظفين، والبنك يستخدم كذلك تقنيات الاتصال الحديثة للتواصل بين الموظفين أثناء القيام بعملية اتخاذ القرار.

- أظهرت نتائج الدراسة انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين المتوسطات الحسابية لاستجابات الباحثين نحو واقع استخدام الاتصال الشفوي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة تعزى إلى المتغيرات التالية (الجنس، السن، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي).

- أظهرت نتائج الدراسة انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين المتوسطات الحسابية لاستجابات الباحثين نحو واقع استخدام الاتصال الكتابي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة تعزى إلى المتغيرات التالية (السن، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي). في حين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين المتوسطات الحسابية لاستجابات الباحثين نحو واقع استخدام تقنيات الاتصال الكتابي في البنك محل الدراسة تعزى إلى متغير الجنس.

- أظهرت نتائج الدراسة انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين المتوسطات الحسابية لاستجابات الباحثين نحو واقع استخدام الاتصال الالكتروني في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة تعزى إلى المتغيرات التالية (الجنس، السن، المستوى التعليمي). في حين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0,05 بين المتوسطات الحسابية لاستجابات الباحثين نحو واقع استخدام تقنيات الاتصال الالكتروني في البنك محل الدراسة تعزى إلى متغير الخبرة المهنية.

- أن استخدام تكنولوجيا الاتصالات تؤدي إلى تطوير الأداء الوظيفي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة حيث بلغ متوسط الدرجة الكلية (4,35) وهذا بدرجة مرتفعة جدا.

قائمة المراجع:

- 1- معن محمود عياصرة، مروان محمد بنى احمد: القيادة والرقابة والاتصال الإداري، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص162.
- 2- حسام ابراهيم حسن: إدارة الموارد البشرية في القطاع العام، دار البداية ناشرون وموزعون، ط1، الأردن، 2011، ص80.
- 3- ناصر دادي عدون: الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دار المحمدية العامة، الجزائر، 2004، ص13.
- 4- عبد البارى درة، محفوظ جودة: الاساسيات في الإدارة المعاصرة، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2011، ص310.
- 5- نفس المرجع، ص310.
- 6- زكرياء الدوري وآخرون: مبادئ ومداحل الإدارة ووظائفها في القرن الحادي والعشرون، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص214.
- 7- عبد البارى درة، محفوظ جودة: مرجع سابق، ص311.
- 8- زكرياء الدوري وآخرون: مرجع سابق، ص215.
- 9- Saadou Mohamed : les technologies de l'information et de la communication et leur impact sur le management organisationnel d'une entreprise, cas de l'intranet de Naftal, mémoire réalisé pour l'obtention d'un magistère en sciences économiques et sciences de gestion, option : gestion de organisations, université de Boumerdes, 2007, P15.
- 10- Kenneth Laudon and Jane Laudon : Management information system, Managing the Digital firm, Prentice Hall, Nith edition, USA, 2006, P65.
- 11- محمود علم الدين: تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومستقبل صناعة الصحافة، دار الرحاب، القاهرة، 2005، ص17.
- 12- عبد الباسط محمد عبد الوهاب: استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الادائي والتلفزيوني، المكتب الجامعي الحديث، 2005، ص261-262.
- 13- عبد الباسط محمد عبد الوهاب: المرجع نفسه، ص262-263.
- 14- محمد شطاح: قضايا الإعلام في زمن العولمة من التكنولوجيا والايديولوجيا، دار الهدى، الجزائر، 2006، ص25.
- 15- محمد محمد الهادي: تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات، المكتبة الاكاديمية، مصر، 2001، ص130.
- 16- Dictionnaire le petit Larousse illustré chronologie universelle, éditions Larousse, paris, France, 2012, P806.
- 17- عبد المليك مزهودة: الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 01، جامعة محمد حيزر، بسكرة، نوفمبر، 2001، ص86.

- 18- وائل محمد صبحي ادريس، طاهر محسن منصور الغالي: أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، دار وائل للنشر، ط1، الأردن، 2009، ص38.
- 19- سناء عبد الكريم الخناق: مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية، مداخلة ضمن المؤتمر الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، مارس 2005، ص35.
- 20- انس عبد الباسط عباس: تخطيط وتنمية القوى العاملة، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2011، ص154.
- 21- نوري منير: تسيير الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص338.
- 22- عمر وصفي عقيلي: إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2005، ص409.
- 23- عمار بن عيشي: دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2005-2006، ص19.
- 24- هاشم حمدي رضا: الإصلاح الإداري، دار الراجحة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2011، ص136.
- 25- عمار بن عيشي: مرجع سابق، ص19.
- 26- عبد الناصر موسى: تقييم أداء الأفراد كأداة لرفع أداء المنظمات، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 06، جامعة محمد خيضر، بسكرة، جوان 2004، ص09.
- 27- محفوظ جودة: التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام spss ، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص23.

الاستبيان

في إطار التحضير للقيام بدراسة ميدانية حول موضوع:

دور استخدام تكنولوجيا الاتصالات في تطوير الأداء الوظيفي نرجو من سيادتكم الاجابة على الاسئلة الواردة بهذه الاستمارة بدقة وموضوعية وذلك لأجل الحصول على اجابات دقيقة، ونحيطكم بان المعلومات الواردة فيها تبقى سرية ولن تستخدم إلا لإغراض البحث العلمي فقط.

وشكرا مسبقا على تعاونكم معنا

المحور الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس:

أنثى

ذكر

2- السن:

من 26 سنة إلى 35 سنة

اقل من 25 سنة

46 سنة فما فوق

من 36 سنة إلى 45 سنة

3- المستوى التعليمي:

ثانوي

أساسي

شهادات أخرى

جامعي

4- الخبرة المهنية:

العدد: 2015/14

298

م الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

اقبل من 5 سنوات من 6 سنوات إلى 15 سنة
من 16 سنة إلى 25 سنة من 26 سنة فما فوق

ملاحظة: الرجاء وضع إشارة X أمام العبارة التي تمثل رأيك في كل من العبارات التالية.

اخور التالي: واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال (الشفوية، الكتابية، الالكترونية).

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أولاً: الاتصال الشفوي						
01	تحرص في عملك على القيام بمقابلات شخصية مع الموظفين داخل القسم					
02	تستخدم الاتصال الشفوي مع الموظفين عند إصدار التعليمات					
03	تحرص على مقابلة الموظفين في الأقسام المختلفة لحل المشكلات التي تواجههم في العمل					
04	تعتمد على الاتصال الشفوي عند قيامك باجتماعات مع المشرفين الآخرين لتحديد أهداف المؤسسة					
ثانياً: الاتصال الكتابي						
05	تستخدم الرسائل المكتوبة من اجل التواصل مع زملائك الموظفين					
06	تتطلع على الجديد عبر النشرات الدورية					
07	تستخدم لوحات الإعلانات للتواصل مع زملائك					
08	تستخدم صندوق الشكاوى كقناة اتصال للتواصل مع زملائك الموظفين					
ثالثاً: الاتصال الالكتروني						
09	الأجهزة المستعملة لديك في العمل قديمة					
10	من اجل التواصل مع الزملاء في العمل تستخدم الفاكس					

					11	من اجل التواصل مع الزملاء في العمل تستخدم البريد الالكتروني
					12	تستخدم شبكات الاتصال الداخلية في المؤسسة لتبادل المعلومات مع الزملاء

المحور الثالث: استخدام تكنولوجيا الاتصالات لتطوير الأداء الوظيفي.

					01	استخدام الحاسوب يساعد في توفر معلومات تساعد في عملك.
					02	استخدام الفاكس يزيد من سرعة إنجاز المهام
					03	استخدام البريد الالكتروني يسهل إجراء المعاملات الرسمية
					04	استعمال الانترنت يمكنك من الحصول على المعلومات الدقيقة
					05	الموظفين في البنك يجتازون دورات تدريبية لكيفية استخدام التقنيات الحديثة في الاتصال
					06	البنك يستعمل تقنيات الاتصال في عملية اتخاذ القرار
					07	عقد لقاءات بين الموظفين وذوي الاختصاص في مجالات الاتصالات التقنية
					08	المقابلات الشخصية تساعد في إتمام العمل بدقة