

## تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء

### دراسة تطبيقية على العاملين بالهيئة العامة للأوقاف والشؤون الإسلامية

أ. أشرف المجهود ابو القاسم

د. الكاسح محمد خليفة

#### الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق تقنيات الاتصال بالهيئة العامة للأوقاف والشؤون الدينية، ودور توظيف هذه التقنيات في أداء المهام والواجبات وعلى فاعلية الأداء، كما تهدف إلى التعرف على المعوقات التي تواجه العاملين في توظيفها، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالهيئة العامة للأوقاف والبالغ عددهم (77) عاملاً، واعتمد الاستبيان أداة للدراسة، ولتحليل البيانات استخدم البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS)، حيث استخدمت بعض الأساليب الإحصائية كالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي، وتوصلت الدراسة إلى أن واقع تطبيق تقنيات الاتصال الحديثة كان أعلى من المتوسط في عدم تطبيق تقنيات الاتصال بشكل الأمثل، وأن مستوى دور توظيف تقنيات الاتصال الحديثة على أداء الواجبات والمهام وعلى فاعلية الأداء الوظيفي كان أعلى من المتوسط، وأن مستوى المعوقات التي تحول دون فاعلية الأداء كان أعلى من المتوسط، كما توجد صعوبات تواجه العاملين في توظيف تقنيات الاتصال بالهيئة العامة للأوقاف والشؤون الإسلامية.

#### مقدمة:

حظيت تقنيات الاتصال باهتمام الباحثين والمختصين في الإدارة كونها من أهم الوظائف الإدارية التي لها تأثير على المتغيرات التنظيمية والوظيفية الأخرى داخل المنظمات، فهي تمثل الوعاء الذي تصب فيه جميع المعلومات والبيانات والقرارات وعن طريق الاتصال يتم تنقلها بين جميع المستويات الإدارية، كما أن الاتصال يمثل عملية التفاعل بين العاملين في المنظمة، بالإضافة إلى الدور الذي تلعبه تقنية الاتصال في نقل المعلومات داخل وخارج المنظمة نظراً لما توفره المعلومة من دور بارز في تحسين عملية اتخاذ القرارات ومن ثم تحسين مستوى الأداء، مما يوفر لأصحاب القرار فرصة التعرف على أي مشكلة تعترضهم في العمل ومعالجتها وصولاً للفاعلية والكفاءة المطلوبة.

### مشكلة الدراسة:

تُعد الاتصالات الإدارية أهم روافد العمل الإداري في كافة المستويات الإدارية بالمؤسسات، فمن خلال الاتصال يتم نقل المعلومات والتعليمات والقرارات داخل المؤسسة، كما تقوم بنقل واستقبال المعلومات الضرورية والهامة من وإلى المؤسسة، بالإضافة إلى أن الاتصالات تساهم في تحسين الأداء وتساعد العاملين على إنجاز الأعمال المناطة بهم، لذلك يجب أن تعمل المؤسسة على تطوير وتحديث تقنيات ووسائل الاتصال المستخدمة لديها بما يساعدها على توفير الجهد والوقت، وبناء عليه لاحظ الباحثان مدى أهمية تقنيات الاتصال وعلاقتها بتحسين الأداء. ومن هنا يمكن تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

- ما واقع تطبيق تقنيات الاتصال في الهيئة العامة للأوقاف والشؤون الإسلامية؟

### تساؤلات الدراسة

- هل يوجد دور لتوظيف تقنيات الاتصال في أداء المهام والواجبات في الهيئة العامة للأوقاف والشؤون الإسلامية؟

- هل يوجد دور لتوظيف تقنيات الاتصال في فاعلية الأداء الوظيفي في الهيئة العامة للأوقاف والشؤون الإسلامية؟

- ماهي المعوقات التي تواجه العاملين في توظيف تقنيات الاتصال الحديثة في الهيئة العامة للأوقاف والشؤون الإسلامية؟

### أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على:

1. واقع تطبيق تقنيات الاتصال في الهيئة العامة للأوقاف والشؤون الإسلامية.
2. دور لتوظيف تقنيات الاتصال في أداء المهام والواجبات في الهيئة العامة للأوقاف والشؤون الإسلامية .
3. دور لتوظيف تقنيات الاتصال في فاعلية الأداء الوظيفي في الهيئة العامة للأوقاف والشؤون الإسلامية.
4. المعوقات التي تواجه العاملين في توظيف تقنيات الاتصال الحديثة في الهيئة العامة للأوقاف والشؤون الإسلامية .

## أهمية الدراسة:

نظراً للتأثير الذي تؤديه تقنيات الاتصال في النظم الإدارية فإن هذه الدراسة تستمد أهميتها من أهمية هذا الموضوع ويمكن تلخيص أهمية الدراسة في:

- يؤمل أن تسهم هذه الدراسة في توجيه الاهتمام إلى التقنيات للاتصال وتوظيفها في المنظمات الإدارية.
- يتوقع أن تؤدي هذه الدراسة إلى لفت انتباه المدراء والمسؤولين إلى الدور الهام والمحوري الذي تلعبه تقنيات الاتصال في عملية صنع القرار وتسهيل وتيسير العمل داخل المنظمات.
- يرجى أن تفتح هذه الدراسة المجال لدراسات جديدة تتناول تقنيات الاتصال الإداري ودورها في التأثير على متغيرات وظيفية أخرى.
- يتوقع أن تشكل هذه الدراسة إضافة إلى المكتبة العلمية والأدب النظري فيما يتصل بتقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء الوظيفي

## الدراسات السابقة:

لقد زاد الاهتمام بموضوع تقنيات الاتصال الإداري ودوره في المنظمات الإدارية في الآونة الأخيرة، حيث أجريت العديد من الدراسات والبحوث، حيث قام (المنجي، 2003) بدراسة هدفت إلى التعرف على واقع تقنيات الاتصال المتوافرة في جهاز الأمن العام في المملكة العربية السعودية، والكشف عن المعوقات التي تواجهها، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة (40%) من حجم مجتمع الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن تدني مستوى واقع الاتصالات الإدارية بجهاز الأمن العام، وأن توظيف تقنيات الاتصال يؤدي دوراً بارزاً في تحسين الأداء الوظيفي.

في حين هدفت دراسة (النصري، 2014) إلى التعرف على تقنيات الاتصال الإداري التي تستخدم بشكل كبير على فعالية اتخاذ القرارات في البنوك التجارية وتحديد مدى مساهمة توظيف تقنيات الاتصال الإداري على فعالية القرارات، والوقوف على المعوقات التي تحد من كفاءة تقنيات الاتصالات الإدارية على فعالية اتخاذ القرارات. وتوصل النصري إلى نتائج أهمها أن واقع تقنيات الاتصال المتمثلة في الانترنت والبريد الالكتروني والشات بأنه بحاجة إلى تحسين وتطوير، أما بالنسبة لوسائل الاتصال

الأخرى كالهاتف والجوال والفاكس فإنه جيد، كما أظهرت النتائج أن أفراد العينة يميلون إلى الموافقة بشكل كبير على أن توظيف تقنيات الاتصال يساهم في سرعة أداء المهام في اتخاذ القرارات، وأن من أكثر المعوقات التي تحد من استخدام تقنيات الاتصال الإداري متمثلة في (قلة تقنيات الاتصال، انخفاض مستوى تدريب العاملين عليها، عدم توفر الكفاءات المؤهلة).

وضمن هذا التوجه أجرى (تيطوم، 2017) بدراسة هدفت إلى التعرف على دور تقنيات الاتصال المستخدمة في المؤسسة في تحسين مستوى الأداء الوظيفي في الشركة الجزائرية للمياه بمسيلة، ودور الاتصال الإداري في حل المشكلات التي تواجه موظفي المؤسسة، وأبرز معوقات الاتصال الإداري التي تؤثر على أداء موظفي المؤسسة. وتوصلت الدراسة إلى أنه بالرغم من أن معظم الموظفين بالمؤسسة ذوي خبرة ومستوى تعليمي عاليين إلا أنه ونظراً لمحدودية وفرة وقدم وسائل الاتصال الحديثة بالمؤسسة أدى إلى عرقلة الاتصال الإداري وبالتالي انخفاض مستوى الأداء الوظيفي بها.

وسعت دراسة (لفزة، والفتاح، 2018) إلى التعرف على الأساليب والوسائل الاتصالية المستخدمة بمؤسسة سونلغاز، وأثر هذا الاستخدام على الأداء الوظيفي للمؤسسة، وأهم المعوقات التي تواجه العاملين أثناء استخدام هذه التقنيات، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واختيرت عينة عشوائية قوامها (80) مفردة من مجتمع الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى الاتصال الكتابي هو الأسلوب الغالب في المؤسسة، وأن الحاسوب المزود بالإنترنت الأكثر استخداماً من تقنيات الاتصال.

وضمن هذا التوجه أجرى (عقبة وعلي، 2018) دراسة هدفت إلى التعرف على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي شركة اتصالات الجزائر، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وبلغ حجم عينة الدراسة (50) موظفاً، ولجمع البيانات اعتمد الاستبيان أداة للدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا الاتصالات أحدثت تغيير في طبيعة العمل، وأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة أثرت على أداء العاملين، وساهمت في توفير الوقت والجهد بشركة اتصالات الجزائر.

## الإطار النظري للدراسة

## أولاً: مفهوم الاتصال الإداري:

يعد الاتصال من أقدم أوجه النشاط الانساني، ويمثل عملية تفاعل اجتماعية معقدة قائمة على التفاعل بين الأفراد، وتهدف إلى تحقيق أهداف وأغراض محددة، أما أدواته فتبدأ من اللغة المنطوقة أو المكتوبة وتتضمن كذلك الأفعال التي يمارسها الإنسان كالإشارات والحركات والإيماءات والتعبيرات. (المانع، 2006)

ويعرف الاتصال على أنه "عملية إرسال واستقبال للمعلومات بين طرفين (مرسل ومستقبل) وهذا يعني التفاعل والمشاركة بينهما حول معلومة أو رأي أو اتجاه أو سلوك". (المانع، 2006:14)

ويعرف (Hoveland) الاتصال على أنه " العملية التي يقوم فيها الفرد من المنظمة بإرسال إشارة بطريقة ما إلى فرد آخر بهدف التأثير في سلوكه وأعماله ". (( Hoveland, 1980:p130))

## أهمية الاتصال الإداري:

يعد الاتصال الفعال مكون حيوي وهام في النظم الإدارية، يتم من خلاله تدفق المعلومات بين مختلف الأقسام والوحدات وتلقي القرارات والأوامر من قيادات التنظيم. بهدف تحقيق التعاون والتنسيق بين الوحدات الإدارية ومتابعة وتوجيه العاملين وترشيد أدائهم بحيث يتفهم الفرد من خلال عملية الاتصال عمله بصورة أفضل.

والاتصال الإداري ضروري في كافة المستويات الإدارية كونه وسيلة للتفاعل والمشاركة وتبادل الأفكار والمعلومات التي من شأنها أن تسهم في تحقيق أهداف المنظمة وترشيد أدائها في تحقيق الكفاءة والفاعلية (العيد، 2016:23) وتتمثل أهمية الاتصال الإداري كعملية حيوية في الأمور التالية:

1. يعتبر الوسيلة الأساسية لنقل الخبرات وتبادل الأفكار بين الأفراد في المجتمع.
2. يساعد على خلق نسق موحدة للمكونات الاجتماعية في المجتمع الواحدة.
3. وسيلة مهمة لتطوير شخصية الفرد وإكسابه مهارات حياتية تقيده في مختلف مجالات العمل التي قد ينخرط فيها.

### أهداف الاتصال الإداري:

إن تحقيق الأهداف في المنظمات الإدارية يتوقف على نظام الاتصالات بها، حيث تعتبر الاتصالات وسيلة المديرين في إدارة أنشطة الإدارة، وتحقيق أهداف المنظمة وذلك لأن الاتصالات تساعد على تحديد الأهداف الواجب تنفيذها وتعريف المشاكل وسبل علاجها، وتقييم الأداء والإنتاجية للعامل، وفي هذا الصدد يمكن تحديد الأهداف التي يسعى الاتصال الإداري إلى تحقيقها فيما يلي: (العبد، 2016)

1. تزويد العاملين بالمعلومات عن الإجراءات والممارسات الخاصة بالعمل للقيام بأعمالهم على أكمل وجه.
2. وضع كافة البيانات والمعلومات الدقيقة أمام متخذي القرارات حتى يتمكنوا من صنع قرارات سليمة.
3. مساعدة الإدارة في رسم سياساتها ووضع خططها واتخاذ قراراتها.
4. تمكين متخذي القرارات من إيصال توجهياتهم وأفكارهم ونصائحهم للعاملين وفي نفس الوقت تمكين العاملين من إيصال مقترحاتهم وآرائهم للقادة.
5. توفير المناخ الإيجابي الذي يحفز العاملين للإنجاز وينظم قيادة وتوجيه العاملين في مختلف المستويات الإدارية في المنظمة. (طيش: 2008)

### خصائص الاتصال الإداري:

يتميز الاتصال الإداري بالعديد من الخصائص الرئيسة التي يمكن تحديدها كالتالي: (جودة، 2009: 121)

1. إن الاتصال الإداري عملية تفاعل بين طرفين.
2. إن الاتصال الإداري عملية اجتماعية نفسية.
3. إن الاتصال الإداري عملية مستمرة (طيش: 2008).
4. أن الاتصال عملية ديناميكية .
5. أن الاتصال عملية إنسانية.
6. الاتصال عملية معقدة (العنزي: 2010)

## عناصر ومكونات الاتصال الإداري:

تتعدد أنواع عناصر ومكونات عملية الاتصال ولكن إجمالاً يمكن تحديدها في العناصر التالية:

### 1. المرسل: Sender

وهو الشخص أو الجهة التي تصوغ الرسالة التي تريد بثها في كلمات أو حركات أو إشارات أو صور من أجل نقلها إلى المستقبل.

### 2. الرسالة: Message

وتعني الفكرة أو المعلومة التي يود المرسل مشاركتها مع الآخرين، ولا شك أن الاختيار الحسن لصياغة الرسالة ورموزها مهم لكل من المرسل والمستقبل بينما سوء صياغة الرسالة سيؤدي إلى مشكلات عديدة.

### 3. قناة الاتصال (وسيلة الاتصال) : Channel

وهي الوسيلة التي يتم من خلالها نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل وتتنوع وسائل الاتصال ما بين الكتابية والشفوية والتقنية أو الالكترونية.

### 4. المستقبل: Receiver

وهو ذلك الشخص أو المجموعة المستهدفة من عملية الاتصال والذي يريد المرسل أن يشاركه في أفكاره ومشاعره.

### 5. التغذية الراجعة: Feedback

وتعني رد فعل المستقبل لمضمون الرسالة وهل حققت الهدف المطلوب منها أو لا. حيث يجب التأكد من وصول الرسالة وفهمها بالشكل الصحيح تفادياً لوجود أي عنصر تشويش خلال انتقال الرسالة من المرسل إلى المستقبل.

### معوقات الاتصال الفعال:

معوقات الاتصال تعتبر من أهم أسباب فشل المنظمات في تحقيق أهدافها لأنها تحول دون تنفيذ الأعمال والمهام بكفاءة وفعالية وتأخر إنجازها نتيجة لعدم وصول التعليمات في الوقت المناسب

(مبروك، ب. ت، 225).

وعليه يمكن تقسيم معوقات الاتصال الإداري إلى: (علي، 2013)

1. **المعوقات الفنية:** وتتضمن قدم وسائل الاتصال المستخدمة، ورداءة التجهيزات المكتبية للعاملين، وارتفاع أسعار تقنيات الاتصال الحديثة مما يجعل من اقتنائها أمراً صعباً.

2. **المعوقات المتعلقة بالعاملين:** وتتمثل في تباين إدراك العاملين لمضمون الرسائل واختلاف فهمهم للأوامر والتعليمات وقلة الكوادر البشرية المؤهلة لاستخدام تقنيات الاتصال الحديثة.

المعوقات المتعلقة بالتنظيم: فالهيكل التنظيمي للمنظمة هو الذي يحدد خطوط السلطة والتي إن كانت غير واضحة فإن عملية الاتصال سوف تكون غير فعالة، كذلك الاتساع الجغرافي وتعدد المستويات الإدارية وتضارب المسؤوليات والسلطات كل ذلك يؤدي إلى صعوبة في الاتصال.

3. **المعوقات الإدارية:** وتتمثل في عدم مراعاة الإدارة للفروق الفردية بين العاملين، وعدم تدريب العاملين على استخدام وسائل الاتصال الحديثة، والاختيار الخاطئ لوسيلة الاتصال من قبل الإدارة وضعف العلاقة بين الإدارة والعاملين.

### العوامل المؤثرة في الاتصال الإداري:

هناك عدة عوامل تؤثر في الاتصال الإداري سلباً أو إيجاباً حسب مقتضيات الموقف، والهدف من الاتصال، وتوقيت الاتصال، ومهارات الاتصال، والحالة النفسية للمرسل والمستقبل، وحجم المنظمة المناسبة لحدوث اتصال فاعل ومن هذه الشروط: (العرنوسي، 2014)

1. وجود لغة مشتركة بين أطراف عملية الاتصال.
2. وضوح الهدف لكل من المرسل والمستقبل.
3. تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل بحيث لا يبقى أحدهما مرسلًا والآخر مستقبلًا
4. وجود قنوات اتصال متعددة يمكن أن تمر عبرها الرسالة كأن تكون لغة محكية أو نقل الرسالة من خلال جهاز أو أدوات ومواد تعليمية متنوعة.
5. توافر الجو النفسي والاجتماعي الذي يشجع عملية الاتصال.



6. توافر الدافعية التي تعمل على استمرار عملية الاتصال إلى أن تتحقق الأهداف.

### مفهوم تقنيات الاتصال:

يقصد بتقنيات الاتصال عملية استخدام مجموعة من الأجهزة والآلات بطريقة دقيقة وبمهارة عالية بغرض توفير الوقت والجهد، وزيادة الإنتاج ورفع مستوى الرفاهية في مجتمع ما.

كما يمكن تعريف تقنيات الاتصال بأنها مجموعة الأدوات والأجهزة التي توفر عملية تخزين المعلومات ومعالجتها ومن ثم استرجاعها، وكذلك توصيلها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أي مكان بالعالم، أو استقبالها من أي مكان بالعالم. (إبراهيم، 2005، 23)

### أنواع تقنيات الاتصال الحديثة:

ومن أهم تقنيات الاتصال الحديثة التي تخدم الأعمال الإدارية:

1. **الأقمار الصناعية:** تقوم الأقمار الصناعية بتغطية خدمات الاتصال التقليدية بالإضافة لخدمات الارتباط: كاستخدام الهاتف والتلكس والاستنساخ عن بعد استخدام التلفزة المطبوعة استخدام الفيديو تكس توزيع قنوات الإذاعة والتلفاز، النقل المباشر لبرامج التلفاز والربط بين المحطات المتحركة. (بيوض، 1995: 71)

### 2. تكنولوجيا الاتصال عن بعد:

هي العملية التي يتم بواسطتها نقل البيانات مهما تكن طبيعتها من نقطة معينة في المكان والزمان تسمى المصدر، الي نقطة اخري تسمى الجهة المقصودة ويمكن تقسيمه إلى أربعة أنواع هي: (بوعيشة، 2003)

\*الاتصال السلبي (الكابلي): وهي أقدم وأهم وسائل نقل المعلومات. وتتألف قنوات الارسال السلبي فيزيائياً من خطوط النقل بأنواعها واشكالها المختلفة، وبسط هذه الأنواع خط النقل الذي يتألف من سلكين ناقلين معزولين أحدهما عن الآخر، ومتوازيين أو مجدولين كما الحال في إرسال الراديو والتلفزيون.

### \*الاتصال اللاسلكي (الألياف الضوئية):

تميز هذه الكابلات بقدرتها على نقل كميات كبيرة من المعلومات في آن واحد وقلة الضجيج بالمقارنة مع الكابلات التقليدية (السلبي)، وظهرت هذه الكابلات نتيجة ترايد

الحاجة الي خطوط ذات سعات كبيرة وثقل الكابلات التقليدية وقد أمكن ذلك بفضل تطور علم الضوء ولا سيما الليزر واستخدام الالياف الزجاجية وسيطاً لانتشار الأمواج الضوئية.

**\*تكنولوجيا الاتصالات الرقمية:** يمكن تقديم البيانات المقروءة والمسموعة والمرئية في شكل سلسلة من الإشارات التماثلية، وهي تختلف حسب اختلاف الإشارات الأصلية وخلال عقد الثمانينيات أصبح من الممكن إعادة تقديم الإشارات التماثلية في صورة إشارات رقمية إذ أن الاتصال الرقمي يحقق مزايا عديدة في نقل بيانات الحاسبات والصوت عبر الهاتف وإرسال الراديو والتلفزيون بقدر عال من الدقة والجودة. (الجروان، 2015)

**\*تكنولوجيا الفيديو تكس:** وهي عبارة عن وسيلة تفاعلية تسهل من استرجاع المعلومات بشكل فوري

**\*شبكة العنكبوتية (الإنترنت):** شبكة الانترنت عبارة عن الملايين من الحاسبات الآلية حول العالم المرتبطة ببعضها البعض، وتمكن هذه الشبكة مستخدميها من ارسال الرسائل الالكترونية بلمح البصر، بالإضافة إلى تبادل الملفات والصور الثابتة والمتحركة والاصوات. (بوعيشة، 2003)

3. **تقنية البلوتوث "القارن":** وهو تقنية اتصال تعمل بالموجات القصيرة اللاسلكية، وتقوم بنقل المعلومات بين مسافات قصيرة تقدر بين المتر والمائة متر . ( الجروان، 2015)

4. **الواي فاي:** وهي تقنية اتصال لا سلكية تقوم باستخدام موجات الراديو لتبادل المعلومات بدلاً من الاسلاك والكوابل، كما أنها قادرة على اختراق الجدران والحواجز، وذات سرعة عالية في نقل واستقبال البيانات تصل إلى 54 Mbps.

5. **الهاتف النقال:** يعتبر الهاتف النقال أحد أهم تقنيات الاتصال الحديثة التي تطور باستمرار حتي أصبحت أكثر من مجرد وسيلة اتصال صوتي وتعيدها إلى القيام بمهام الكمبيوتر الكاميرا، آلة تصوير، المسجل، آلة حاسبة، مذياع، ... الخ (يوسف وآخرون، 2014)

6. **الرسالة الهاتفية (الفاكس):** تتم عملية التراسل بالفاكس من خلال الشبكة الهاتفية، ومن الممكن أن يقوم بها أي شخص فهي لا تحتاج إلى تدريب كبير. كما تتميز بأنها

وسيلة اتصال سريعة وغير مكلفة. ويمكن إرسال أية صورة أو وثيقة عن طريقه. (إبراهيم، 2005)

7. **الحاسب الآلي:** هو عبارة عن جهاز إلكتروني يقوم باستقبال البيانات ومن ثم معالجتها وتخزينها أو إظهارها للمستخدم بصورة أخرى ويمكنه أيضاً نقلها إلى جهاز حاسب آخر، أي تبادل المعلومات بين الحاسبات مع بعضها أي تكوين ما يسمى بالشبكات (حمد، 2010).

### ثانياً: مفهوم الأداء

لقد تعددت مفاهيم الأداء حيث تنوعت المداخل والمنطلقات التي حاول الباحثين والدارسين بعلم الإدارة تأطيره بها. فقد تم تعريفه على أنه " درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة"، وغالباً ما يحدث تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء يقاس على أساس النتائج التي يحققها الفرد " (حسن، 2001: 25).

كما يعرف الأداء بأنه " هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد". (قلبو، 2015: 35)

### محددات الأداء:

يتحدد الأداء بثلاثة عوامل رئيسية:

1. القدرات والخصائص: هي الإمكانيات التي يمتلكها الفرد وخبرته في العمل.
2. الجهد المبذول: ما يمثلته حماس الفرد ورغبته في أدائه لعمله.
3. الإدراك: قدرة الفرد على الإحاطة بالمعلومات الكافية عن طبيعة الوظيفة المكلف بها.

### مفهوم تقييم الأداء:

يستخدم تقييم أداء العاملين للحصول على المعلومات الهامة للإدارة عن العاملين بالمنظمة، حيث يتم توظيف هذه المعلومات في التعرف على مستويات أداء العاملين وجودتها وكفائتهم المهنية، والتي من خلالها يتم تحسين الاداء، كما تستخدم في تحديد زيادة الأجر، والمكافآت، والعلاوات التي يمكن أن يحصل عليها الفرد، وكذلك تحديد

تناسب الوظيفة الحالية للفرد مع امكاناته ومهاراته، وتحديد إمكانية نقله إلى وظيفة أخرى، وربما الاستغناء عنه إن لم يكن ذا كفاءة عالية في وظيفته الحالية. (ماهر، 2007)، ويعرف تقييم الأداء على أنه " الطريقة التي تحصل بها المنظمة على معلومات مرتدة حول فعالية العاملين كأفراد وجماعات، وتقوم بوظيفة المراجعة والرقابة في المنظمة. (كشروود، 2007: 439)

### معايير تقييم الأداء:

1. المعايير الشخصية: وتشمل الصفات والمميزات التي يجب أن تتوفر في الفرد وأن يتحل بها في عمله وسلوكه ليتمكن من أداء عمله بنجاح وكفاءة. ويوجد نوعين من المعايير الشخصية:

1- معايير ملموسة: تمثل الصفات الظاهرة لدى الفرد والتي يمكن قياسها بسهولة مثل المواظبة على العمل والدقة.

2- معايير غير ملموسة: وهي التي يصعب قياسها نظرا لأنها تتكون من الصفات الشخصية للفرد مثل الذكاء، والأمانة والتعاون.

2. معدلات الأداء: وهي تمثل المعيار الذي به يتم معرفة كفاءة العاملين في العمل ويتم ذلك بمقارنة العمل المنجز للعاملين مع المعدل المحدد. وتصنف معدلات الأداء إلى ثلاثة أنواع:

1- معدلات أداء كمية: بموجبها يتم تحديد كمية معينة من وحدات الإنتاج التي يجب أن تنتج خلال فترة زمنية محددة.

2- معدلات أداء نوعية: وهي أن يصل إنتاج الفرد إلى مستوى معين من الجودة والدقة والإتقان.

3- معدلات أداء كمية ونوعية: وهو مزيج من النوعين السابقين إذ بموجبه يجب أن يصل الإنتاج الفرد إلى عدد معين من الوحدات خلال فترة زمنية محددة وبمستوى معين من الجودة والإتقان. (أبو حطب، 2009)

### طرق تقييم الأداء:

هناك العديد من طرق تقييم الأداء المتاحة للاستخدام، ولكن اختيار الطريقة المناسبة للتقييم يعتمد على الغاية من التقييم وبالوقت المتاح للتقييم ونوعية المشرفين والعاملين وأسلوب الإدارة، ومن أهم طرق التقييم ما يلي: (عقبة وعلي، 2018، 41)

1- طرق المقارنة: وتقوم هذه الطريقة على أساس مقارنة أداء الفرد بصورة إجمالية مع باقي الموظفين وترتيبهم تنازلياً وفقاً لنتائج المقارنة فيوضع الموظف الأحسن أداءً في رأس القائمة ومن ثم الأقل فالأقل، وهكذا تكون القائمة مرتبة من الأفضل أداء إلى الأسوأ أداء. ومن الأمثلة على طرق المقارنة طريقة الترتيب البسيط للموظفين، طريقة الترتيب التبادلي.

2- الطرق المبنية على المقاييس: ويتم تقييم الأداء بالنسبة لعوامل وصفات معينة أو معايير ويتولى المقيم تحديد مدى أو درجة توفر هذه العوامل لدى الموظف باستخدام مقاييس متدرجة تعكس تباين الموظفين في كل عامل من عوامل التقييم. ومن الأمثلة على ذلك طريقة التدرج البياني، طريقة القوائم السلوكية، طريقة الاختيار الإجباري.

3- طريقة الإدارة بالأهداف: وتتطلب هذه الطريقة عقد لقاءات بين القائم بعملية التقييم والموظف لوضع وتحديد الأهداف والواجبات المطلوب تحقيقها وإنجازها من الموظف خلال فترة زمنية معينة، حيث يتم تحديدها بشكل كمي أو بشكل وصفي، وتحدد العناصر والمعايير الموضوعية التي تستخدم لقياس مدى تحقيق الأهداف ومن ثم يتم تقييم الموظف بناءً على مدى ما تم تحقيقه وإنجازه من هذه الأهداف.

**فوائد تقييم الأداء:** تظهر أهمية تقييم الأداء في النقاط التالية: (زويلف، 1994)

1. رفع الروح المعنوية.
2. إشعار العاملين بمسؤولياتهم.
3. وسيلة لضمان عدالة المعاملة.
4. الرقابة على الرؤساء.
5. استمرار الرقابة والإشراف.
6. تقييم سياسات الاختيار والتدريب.

#### **الإطار الميداني للدراسة:**

يتناول هذا الجانب وصفاً لمنهج الدراسة ومجتمع الدراسة، كما يتضمن الإجراءات التي قام بها الباحثان لإعداد أداة الدراسة (الاستبيان) وتطبيقها، والتأكد من ثبات الأداة

وصدقها، بالإضافة إلى المعالجة الإحصائية التي اعتمدت في تحليل الدراسة، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

### منهجية الدراسة:

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث استخدم أسلوب المسح الشامل لمناسبتها للدراسة الحالية.

### مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالهيئة العامة للأوقاف والشؤون الإسلامية والبالغ عددهم (77) عاملاً.

### أداة الدراسة:

استخدم الاستبيان أداة للدراسة حيث تم تطوير صحيفة استبيان بالإفادة من الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع كدراسة (المانع، 2006)، ودراسة (لفزة والفتاح، 2018)، وتكونت الاستمارة من قسمين:

● القسم الأول: يتضمن البيانات الأولية لعينة الدراسة وهي النوع، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.

● القسم الثاني: ينقسم إلى أربعة محاور موزعة على النحو التالي:

المحور الأول: يتناول واقع تطبيق تقنيات الاتصال، ويتكون من (9) فقرة.

المحور الثاني: يتناول دور توظيف تقنيات الاتصال الحديثة على أداء المهام والواجبات، ويتكون من (10) فقرة.

المحور الثالث: يتناول دور توظيف تقنيات الاتصال على فاعلية الأداء الوظيفي، ويتكون من (12) فقرة.

المحور الرابع: يتناول المعوقات التي تواجه العاملين وتحد من فعالية الأداء، ويتكون من (10) فقرات.

### ثبات وصدق أداة الدراسة:

للتحقق من ثبات أداة الدراسة فقد طبقت معادلة (ألفا كرونباخ) على عينة استطلاعية قوامها (20) مفردة، وقد بلغ معامل ثباتها (0.90) وهي درجة ثبات عالية تدعو إلى الثقة

في كل محاور الأداة، كما تم حساب صدقها من خلال معادلة الجذر التربيعي لمعامل الثبات وقد بلغت درجة صدقها (0.95) وكانت درجة صدق عالية، وهذا يدل على أن استمارة الاستبانة اتسمت بالثبات والصدق وبدرجة عالية من التميز، وذلك كما هو موضح بالجدول (1).

جدول (1) يبين قيم معامل الثبات والصدق لأداة الدراسة

البيان	عدد العبارات	الثبات	الصدق
محور واقع تقنيات الاتصال.	9	0.89	0.94
دور توظيف تقنيات الاتصال الحديثة على أداء المهام والواجبات.	10	0.90	0.94
دور توظيف تقنيات الاتصال على فاعلية الأداء الوظيفي.	12	0.92	0.95
المعوقات التي تواجه العاملين وتحد من فاعلية الأداء.	10	0.91	0.95
الأداة ككل	42	0.90	0.95

مما يعني إمكانية الاعتماد على جميع العبارات في كل جزء من أجزاء الاستبيان دون حذف أي منها وذلك لإجراء التحليل الإحصائي.

#### الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لقد تنوعت الوسائل الإحصائية التي تم استخدامها حسب أهداف الدراسة، حيث تمت الاستعانة بالبرنامج الإحصائي SPSS 25 وقد استخدمت مجموعة من الاختبارات الإحصائية كالتكرارات والنسب المئوية، والوزن النسبي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

#### نتائج التحليل الإحصائي:

- المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة:

تم تحليل البيانات الأولية لعينة الدراسة، وكما وردت في أداة الدراسة، وذلك على النحو التالي:

جدول(1): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب البيانات الأولية

المتغير	الصفة	العدد	النسبة
النوع	ذكور	57	74.0
	إناث	20	26.0
	المجموع	77	100.0
العمر	أقل من 30 سنة	56	72.7
	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	12	15.6
	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	6	7.3
	50 سنة فأكثر	3	3.9
	المجموع	77	100.0
المؤهل العلمي	دبلوم متوسط	24	31.2
	بكالوريوس / ليسانس	53	68.8
	المجموع	77	100.0
	رئيس قسم	3	3.9
	منسق	22	28.6
	موظف	52	67.5
	المجموع	77	100.0
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	56	72.7
	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	4	5.2
	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	9	11.7
	من 15 سنة فأكثر	8	10.4
	المجموع	77	100.0

يتبين من الجدول(1) والذي يتضمن تحليل البيانات الأولية لأفراد عينة الدراسة أن نسبة الذكور كانت هي الأعلى للمشاركين بالدراسة حيث بلغت (74.0%)، ونسبة الإناث بلغت (26.0%) من إجمالي المشاركين بالدراسة، وبالنسبة لمتغير العمر فقد كانت النسبة الأعلى للفئة العمرية (أقل من 30 سنة) وبلغت (72.7%)، يليها الفئة العمرية (من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة) وبنسبة بلغت (15.6%)، ثم يليها الفئة العمرية (من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة) وبلغت نسبتها (7.3%)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفئة العمرية (من 50 سنة فأكثر) وبلغت نسبتها (3.9%) من إجمالي المشاركين بالدراسة، وأما بخصوص متغير المؤهل العلمي فمن الجدول يلاحظ أن النسبة الأعلى كانت للمؤهل العلمي بكالوريوس / ليسانس وبلغت (68.8%)، ثم المؤهل العلمي دبلوم متوسط



وبلغت نسبته (31.2%)، من إجمالي المشاركين بالدراسة، وفيما يتعلق بمتغير المسمى الوظيفي فكانت النسبة الأعلى متمثلة في موظف ونسبة (67.5%)، يليه المسمى الوظيفي منسق ونسبة (28.6%)، ثم رئيس قسم ونسبة بلغت (3.9%) من إجمالي المشاركين بالدراسة، وأما بخصوص متغير سنوات الخبرة فقد كانت النسبة الأعلى لسنوات الخبرة (أقل من 5 سنوات) وبلغت (72.7%)، وكانت نسبة (11.7%) من المشاركين بالدراسة من سنوات الخبرة (من 10 إلى أقل من 15 سنة)، وأما سنوات الخبرة (من 15 سنة فأكثر) فقد شكلت نسبتها (10.4%)، وكانت نسبة المشاركين بالدراسة من سنوات الخبرة (من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات) (5.2%) من إجمالي المشاركين بالدراسة.

#### - الاجابة على تساؤلات الدراسة:

1. واقع تطبيق تقنيات الاتصال: لتحديد مستوى واقع تطبيق تقنيات الاتصال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لفقرات واقع تقنيات الاتصال، وذلك على النحو التالي:

جدول (2) واقع تطبيق تقنيات الاتصال في الهيئة العامة للأوقاف والشؤون الإسلامية

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة
1	قلة الأجهزة الحديثة وعدم توفرها إلا لدى الإدارة العليا يحد من فائدتها.	4.59	0.59	91.4	1
2	انخفاض قدرة الأجهزة على تخزين المعلومات يؤدي إلى صعوبات في العمل	4.45	0.55	89.0	2
3	ضعف قدرة الأجهزة على معالجة المعلومات يبطئ معدلات سير العمل.	4.32	0.73	86.4	4
4	تدني قدرة الأجهزة على تحليل المعلومات يحد من الاستفادة منها.	4.32	0.71	86.4	3
5	صعوبة الاتصال عن طريق التقنيات المتوفرة يبدد الوقت والجهد.	4.32	0.76	86.4	5
6	انخفاض تقنيات الاتصال مما يجعلها غير قادرة على إيصال الرسالة بوضوح.	4.27	0.77	85.4	6

ت	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	المرتبة
7	تقنيات الاتصال الحالية تؤخر تقديم الخدمات الاتصال بشكل جيد.	4.18	0.79	83.6	7
8	قنوات الاتصال تزيد من سوء الفهم بين الرؤساء والمرووسين.	3.93	1.12	78.6	9
9	تقنيات الاتصال غير قادرة على توفير المعلومات المناسبة.	4.11	1.08	82.2	8
	المتوسط العام	4.28	0.59	85.6	-

يتضح من الجدول (2) إن المتوسطات الحسابية لفقرات واقع تطبيق تقنيات الاتصال تراوحت بين (3.93-4.59) وانحرافات معيارية (0.55-1.12) حيث جاءت فقرة " قلة الأجهزة الحديثة وعدم توفرها إلا لدى الإدارة العليا يحد من فائدتها" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.59) وانحراف معياري (0.59) ووزنه النسبي (91.4%)، أما في المرتبة الأخيرة فقد جاءت فقرة " قنوات الاتصال تزيد من سوء الفهم بين الرؤساء والمرووسين." بمتوسط حسابي (3.93) وانحراف معياري (1.12) ووزنه النسبي (78.6%). ولقد بلغ المتوسط الحسابي لهذا المحور (4.28) وانحرافه المعياري (0.59) ووزنه النسبي (85.6%)، وهذا يعني أن عدم تطبيق تقنيات الاتصال في الهيئة العامة للأوقاف والشؤون الإسلامية كان مستواه مرتفع مقارنة بالمتوسط النظري للمقياس (3.0)، حيث يمكن القول أن في ظل عدم تطبيق تقنيات الاتصال بشكل الامثل في الهيئة العامة لها الاثر سلبي ومن غير المستبعد ان يكون هناك تدني في مستوى تحسين الأداء وفقاً لما جاءت به نتيجة هذه المحاور وللإجابة على التساؤل الأول الذي ينص على "هل تتوافر تقنيات الاتصال الحديثة في الهيئة العامة للأوقاف؟" يمكن القول وجود عشوائية وفردية في تأمين الأجهزة والتطبيقات المختلفة مع تأخر واضح في استخدام كثير من التقنيات الحاسوبية في الهيئة العامة للأوقاف والشؤون الإسلامية، بالإضافة إلى عدم توافر التجهيزات التقنية الملائمة وعدم توافر الدعم الفني والتقني اللازم بالصورة المطلوبة.

2. دور توظيف تقنيات الاتصال الحديثة على أداء المهام والواجبات: لتحديد مستوى دور توظيف تقنيات الاتصال الحديثة على أداء المهام والواجبات تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لفقرات هذا البعد وذلك على النحو التالي:

جدول (3) دور توظيف تقنيات الاتصال الحديثة على المهام في الهيئة العامة للأوقاف والشؤون الإسلامية

الرتبة	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	رت
1	81.4	0.62	4.07	يساعد توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في رفع معدلات الأداء في الهيئة	10
7	72.8	0.82	3.64	يؤدي توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في التغلب على العقبات التي تخفض مستوى الأداء في الهيئة.	11
3	78.4	0.72	3.92	يسهم توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في أنجاز الأعمال بدقة في الهيئة.	12
	71.8	0.81	3.59	يساعد توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في تفهم المشكلات ومعايشة مراحل تطورها في الهيئة.	13
3	75.6	0.75	3.77	يترتب على توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة توفير وقت وجهد العاملين في الهيئة بتوجيههم نحو مشكلة الأداء مباشرة.	14
2	80.2	0.61	4.01	يسهم توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة بتنظيم أعباء العمل اليومي في الهيئة	15
8	72.2	0.81	3.61	يساهم توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في تحديد مسؤوليات العاملين في الهيئة	16
6	74.2	0.58	3.71	يسهم توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في خفض التكاليف في الهيئة	17
4	75.0	0.81	3.75	يؤدي توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في دقة نتائج تقويم الأداء الوظيفي في الهيئة	18
5	74.8	0.81	3.74	يؤدي توظيف واستخدام الاتصال الحديثة في توفير قاعدة معلوماتية عن تقويم الأداء الوظيفي للعاملين في الهيئة	19
-	75.6	0.55	3.78	المتوسط العام	

يتضح من الجدول (3) إن المتوسطات الحسابية لفقرات دور توظيف تقنيات الاتصال الحديثة على أداء المهام والواجبات تراوحت بين (3.59-4.07) وانحرافات معيارية (0.58-0.82) حيث جاءت فقرة " يساعد توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في رفع معدلات الأداء في الهيئة " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.07) وانحراف معياري (0.62) ووزنه النسبي (81.4%)، أما في المرتبة الأخيرة فقد جاءت فقرة " يؤدي توظيف واستخدام تقنيات الاتصال الحديثة في التغلب على العقبات التي تخفض مستوى الأداء في الهيئة." بمتوسط حسابي (3.59) وانحراف معياري (0.81) ووزنه النسبي (71.8%). ولقد بلغ المتوسط الحسابي لهذا المحور (3.78) وانحرافه المعياري (0.55) ووزنه النسبي (75.6%)، وهذا يعني أن هذا البعد أعلى من مستوى المتوسط النظري للمقياس (3.0)، مما يشير إلى أن دور توظيف تقنيات الاتصال الحديثة في الهيئة العامة للأوقاف والشؤون الإسلامية فوق المتوسط.

وللإجابة على التساؤل الثاني الذي ينص على "هل يوجد دور لتوظيف تقنيات الاتصال الحديثة على أداء المهام والواجبات في الهيئة العامة للأوقاف؟" فإنه يمكن القول وجود دور فوق المتوسط لتوظيف تقنيات الاتصال الحديثة على أداء المهام والواجبات في الهيئة العامة للأوقاف.

3. دور توظيف تقنيات الاتصال على فاعلية الأداء الوظيفي: لتحديد مستوى دور توظيف تقنيات الاتصال على فاعلية الأداء الوظيفي تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لفقرات هذا البعد وذلك على النحو التالي:

جدول (4) دور توظيف تقنيات الاتصال على فاعلية الأداء في الهيئة العامة للأوقاف والشؤون الإسلامية

الرتبة	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	رت
9	75.8	0.59	3.77	يؤدي توظيف تقنيات الاتصال إلى تحسين مستوى أداء العاملين في الهيئة.	20
10	75.8	0.80	3.79	يساعد توظيف تقنيات الاتصال على سرعة إيصال التعليمات للعاملين بالهيئة.	21
1	80.4	0.62	4.02	يساهم توظيف تقنيات الاتصال الحديثة في دقة إيصال التعليمات للعاملين بالهيئة	22

الرتبة	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	ر.ت
3	77.8	0.69	3.89	يؤدي توظيف تقنيات الاتصال الحديثة إلى سرعة حصول العاملين في الهيئة على المعلومات.	23
11	75.4	0.73	3.77	يساعد توظيف تقنيات الاتصال الحديثة في حصول العاملين بالهيئة على معلومات دقيقة.	24
8	76.0	0.76	3.80	يزيد توظيف تقنيات الاتصال الحديثة من قدرة العاملين بالهيئة على مواجهة أعباء العمل.	25
2	80.0	0.66	4.00	يمنع توظيف تقنيات الاتصال الحديثة الازدواجية والتضارب في الاختصاصات لدى العاملين بالهيئة	26
12	73.6	0.81	3.68	يوفر توظيف تقنيات الاتصال الحديثة وقت وجهد العاملين بالهيئة.	27
4	77.8	0.71	3.89	يقلل توظيف تقنيات الاتصال الحديثة من معدلات الأخطاء لدى العاملين بالهيئة.	28
6	76.6	0.78	3.83	يسهم توظيف تقنيات الاتصال الحديثة في بسيط الإجراءات والسرعة في إنهاء المعاملات.	29
7	76.2	0.82	3.81	يقلل توظيف التقنيات الحديثة من تكلفة حفظ المعلومات وأماكن الأرشفة.	30
5	76.8	0.77	3.84	يرفع توظيف تقنيات الاتصال الحديثة من فعالية الاتصال بين العاملين بالهيئة.	31
-	<b>76.8</b>	<b>0.54</b>	<b>3.84</b>	المتوسط العام	

يتضح من الجدول (4) إن المتوسطات الحسابية لفقرات دور توظيف تقنيات الاتصال على فاعلية الأداء الوظيفي تراوحت بين (3.68-4.04) وانحرافات معيارية (0.59-0.82) حيث جاءت فقرة " يساهم توظيف تقنيات الاتصال الحديثة في دقة إيصال التعليمات للعاملين بالهيئة " فى المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.02) وانحراف معياري (0.62) ووزنه النسبي (80.4%)، أما في المرتبة الأخيرة فقد جاءت فقرة " يوفر توظيف تقنيات الاتصال الحديثة وقت وجهد العاملين بالهيئة." بمتوسط حسابي (3.68) وانحراف معياري (0.81) ووزنه النسبي (73.6%). ولقد بلغ المتوسط الحسابي لهذا المحور (3.84) وانحرافه المعياري (0.72) ووزنه النسبي (76.8%)، وهذا يعني أن هذا البعد أعلى من مستوى المتوسط النظري للمقياس (3.0)،

مما يشير إلى أن دور توظيف تقنيات الاتصال الحديثة في الهيئة العامة للأوقاف كان فوق المتوسط.

وللإجابة على التساؤل الثالث الذى ينص على "هل يوجد دور لتوظيف تقنيات الاتصال الحديثة على فاعلية الأداء الوظيفي في الهيئة العامة للأوقاف والشؤون الإسلامية؟" فإنه يمكن القول وجود دور فوق المتوسط لتوظيف تقنيات الاتصال الحديثة على فاعلية الأداء.

4. المعوقات التي تواجه العاملين وتحد من فاعلية الأداء: لتحديد مستوى المعوقات التي تحول دون فاعلية الأداء تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لفقرات هذا البعد وذلك على النحو التالي:

جدول (5) المعوقات التي تحول دون فاعلية الأداء في الهيئة العامة للأوقاف والشؤون الإسلامية

ر.م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة
32	قدم تقنيات الاتصال المستخدمة	3.59	0.96	71.8	5
33	قلة تقنيات الاتصال الحديثة وعدم توافرها إلا بشكل محدود.	3.59	0.92	71.8	4
34	انخفاض مستوى تدريب العاملين في الهيئة للاستفادة من تقنيات الاتصال الحديثة.	3.53	0.88	70.6	7
35	عدم توفر الصيانة الوقائية الدورية لتقنيات الاتصال مما يؤدي لكثرة أعطالها وبالتالي انخفاض كفاءة الاستفادة منها.	3.66	0.96	73.2	3
36	عدم كفاءة تقنيات الاتصال المستخدمة في الهيئة.	3.51	0.89	70.2	8
37	عدم توفر الكفاءة المؤهلة لاستخدام تقنيات الاتصال الحديثة.	3.42	0.92	68.4	10
38	زيادة الضغط على استخدام الأجهزة والتقنيات المتوفرة.	3.50	1.00	70.0	9
39	استخدام تقنيات الاتصال الحديثة القليلة المتوفرة في انجاز الأعمال الشخصية أحيانا.	3.71	0.98	74.2	2

ر.م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة
40	المبالغة في السرية بالنسبة لكثير من الأعمال بالهيئة يؤدي إلى عدم الاستفادة من تقنيات الاتصال بشكل جيد	3.54	1.13	70.8	6
41	عدم كفاية الموارد المالية المخصصة لشراء تقنيات اتصال جيدة.	3.72	0.98	74.4	1
-	المتوسط العام	3.58	0.73	71.6	-

يتضح من الجدول (5) إن المتوسطات الحسابية لفقرات المعوقات التي تحول دون فاعلية الأداء تراوحت بين (3.42-3.72) وانحرافات معيارية (0.88-1.13) حيث جاءت فقرة "عدم كفاية الموارد المالية المخصصة لشراء تقنيات اتصال جيدة" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.72) وانحراف معياري (1.13) ووزنه النسبي (47.4%)، أما في المرتبة الأخيرة فقد جاءت فقرة "عدم توفر الصيانة الوقائية الدورية لتقنيات الاتصال مما يؤدي لكثرة أعطالها وبالتالي انخفاض كفاءة الاستفادة منها" بمتوسط حسابي (3.42) وانحراف معياري (0.73) ووزنه النسبي (68.4%)، ولقد بلغ المتوسط الحسابي لهذا المحور (3.58) وانحرافه المعياري (0.96) ووزنه النسبي (71.6%)، وهو أعلى من المتوسط النظري للمقياس (3.0)، مما يعني إلى أن مستوى المعوقات التي تحول دون فاعلية الأداء في الهيئة العامة للأوقاف والشؤون الإسلامية كان فوق المتوسط.

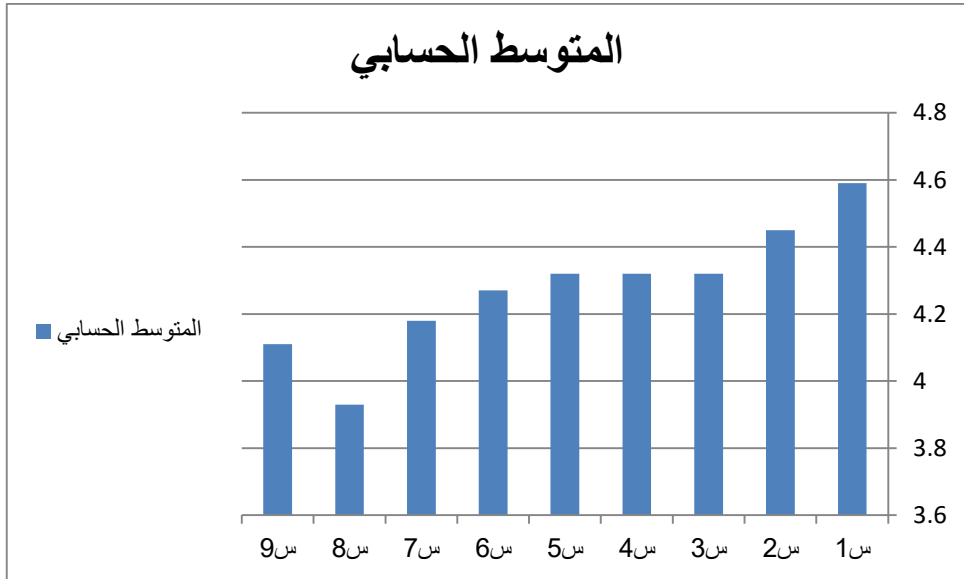
وللإجابة على التساؤل الرابع الذي ينص على "هل توجد معوقات تواجه العاملين في توظيف تقنيات الاتصال الحديثة في الهيئة العامة للأوقاف والشؤون الإسلامية؟" فإنه يمكن القول وجود معوقات بدرجة فوق المتوسط تواجه العاملين في توظيف تقنيات الاتصال الحديثة في الهيئة العامة للأوقاف والشؤون الإسلامية.

### نتائج الدراسة:

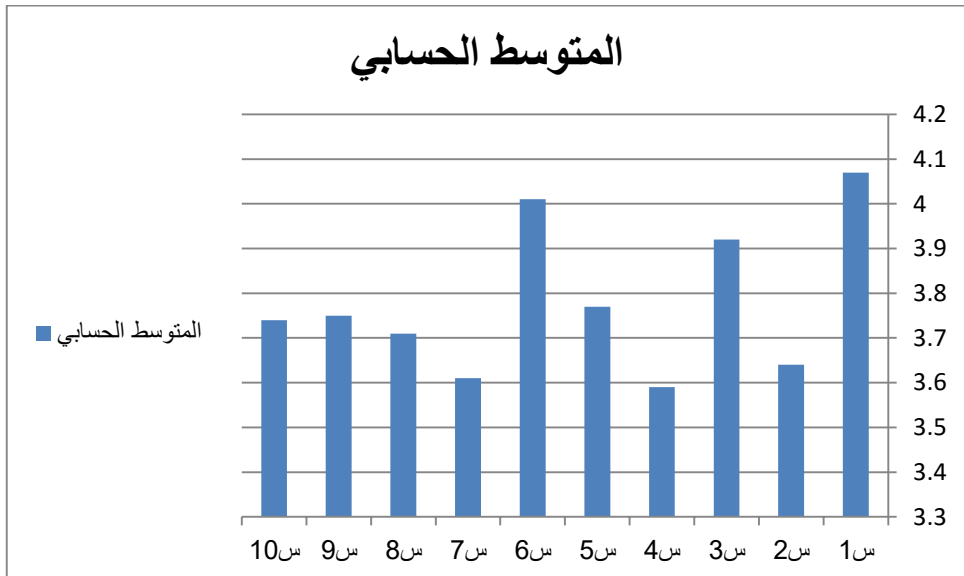
من خلال التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة تم التوصل إلى العديد من النتائج التي يمكن إيجازها فيما يلي:

- كشفت نتائج الدراسة أن واقع تقنيات الاتصال الحديثة من وجهة نظر العاملين بالهيئة العامة للأوقاف والشؤون الإسلامية كان أعلى من المتوسط في عدم تطبيق

تقنيات الاتصال بشكل الامثل في الهيئة العامة للأوقاف والشؤون الإسلامية. كما هو موضح بالشكل التالي .

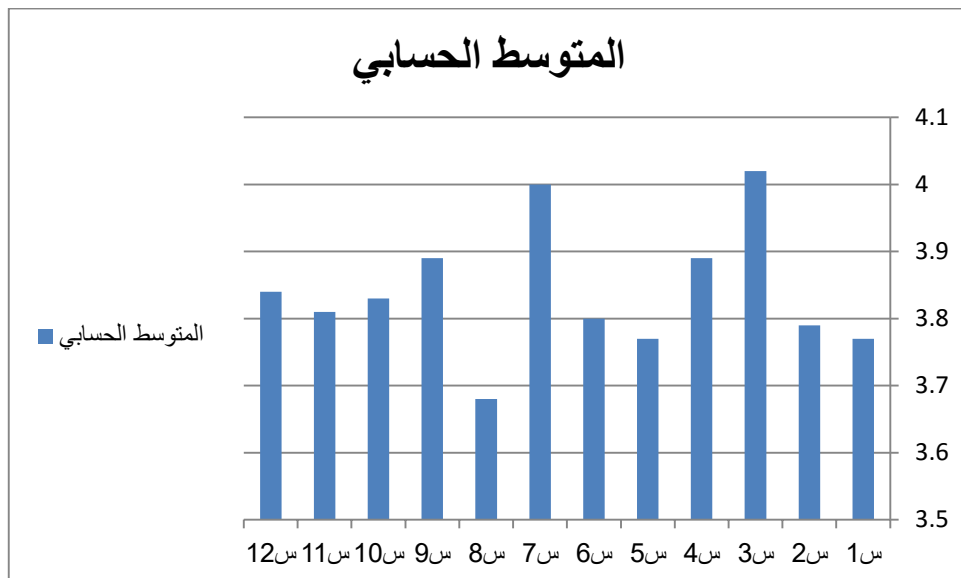


- بينت نتائج الدراسة أن مستوى دور توظيف تقنيات الاتصال الحديثة على أداء الواجبات والمهام من وجهة نظر العاملين بالهيئة العامة للأوقاف والشؤون الإسلامية كان فوق المتوسط. كما هو موضح بالشكل التالي .

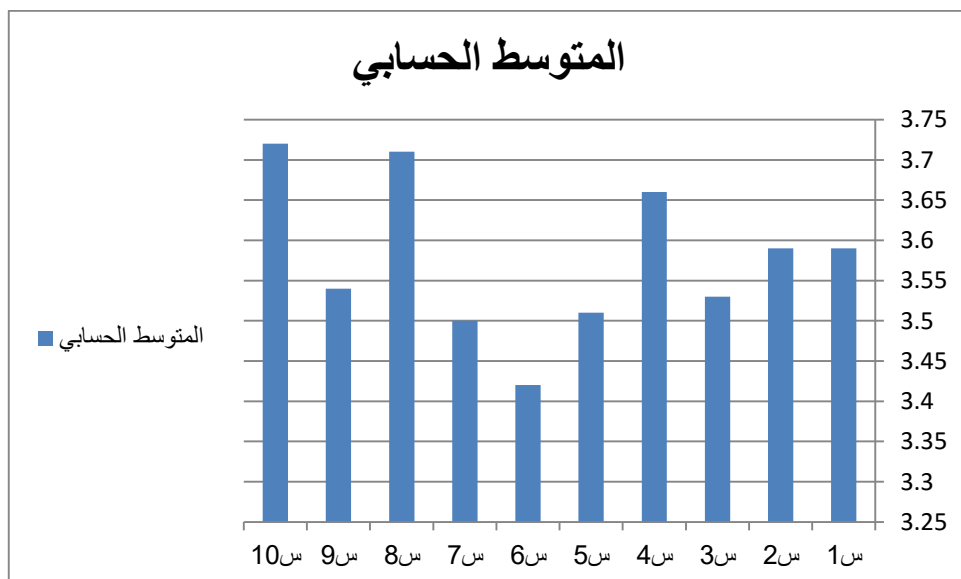




- أظهرت نتائج الدراسة مستوى دور توظيف تقنيات الاتصال الحديثة على فعالية الأداء من وجهة نظر العاملين بالهيئة العامة للأوقاف والشؤون الإسلامية كان أعلى من المتوسط. كما هو موضح بالشكل التالي



- أظهرت النتائج مستوى المعوقات التي تحول دون فعالية الأداء من وجهة نظر العاملين بالهيئة العامة للأوقاف والشؤون الإسلامية كان أعلى من المتوسط.



## توصيات الدراسة:

من خلال الدراسة الميدانية والنتائج التي تم التوصل إليها يمكن تقديم التوصيات الآتية:

- إقامة الدورات التدريبية وورش العمل للعاملين على استخدام تقنيات الاتصال والتكنولوجيا الحديثة للعاملين بالهيئة العامة للأوقاف والشؤون الإسلامية .
- توفير تقنيات وأجهزة الاتصال الحديثة اللازمة للعمل في كافة المستويات الإدارية بالهيئة العامة للأوقاف.
- العمل على تطوير البنية التحتية للاتصالات ومكوناته بالهيئة العامة للأوقاف والشؤون الإسلامية.
- القيام بأعمال الصيانة للأجهزة والتقنيات الموجودة حالياً بالهيئة العامة للأوقاف والشؤون الإسلامية للرفع من كفاءتها.

## المراجع

### اولاً: المراجع العربية

- أبوحطب، موسي محمد (2009)، فاعلية نظام تقييم الأداء وأثره على مستوى أداء العاملين " حالة دراسية على جمعية أصدقاء المريض الخيرية"، الجامعة الإسلامية غزة، قسم إدارة الاعمال، كلية التجارة.
- إبراهيم، أبو السعود (2005)، تقنيات الاتصال والمعلومات، القاهرة: شركة اسلام مصر للطباعة.
- بوعيشة، سميرة راجح (2003)، الدعوة الإسلامية عبر الانترنت، رسالة ماجستير، جامعة الأمير عبد القادر، قسم الدعوة والاعلام.
- بيوض، أحمد (1995)، وسائل الاتصال والاعلام الجديدة، مجلة الفيصل، العدد 227.
- تيطوم، حسام (2017)، دور الاتصال الإداري في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الجزائرية (دراسة حالة الشركة الجزائرية للمياه بالمسيلة)، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف -المسيلة، الجزائر.
- الجروان، أحمد (2015)، أنواع تقنيات الاتصال الحديث، مجلة الحياة، الرياض، ص 2.
- جودة، محفوظ أحمد (2008)، إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات، ط3، عمان : دار وائل.
- حسن، راوية محمد (2001)، إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية، الإسكندرية: الدار الجامعية.

- زويلف، مهدي حسن(1994)، إدارة الأفراد منظور كلي مقارن، عمان، دار مجدولين للنشر والتوزيع.
- طبش، مصعب إسماعيل(2008)، دور نظم وتقنيات الاتصال الإداري في خدمة اتخاذ القرارات، حالة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم في قطاع غزة، الجامعة الإسلامية غزة، كلية التجارة.
- العرنوسي، ضياء عويد جربي (2014)، العوامل المؤثرة في عملية الاتصال، مكة، جامعة بابل.
- عقبة، بدي (2018)، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين: دراسة ميدانية لعينة من موظفي مؤسسة الاتصالات الجزائر. رسالة ماجستير، جامعة الشهيد حمة الأخضر، كلية العلوم الاجتماعية.
- العنزي، محمد عبدالله (2010)، أثر الاتصالات الإدارية في تحقيق فعالية القرارات الإدارية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط.
- العيد، عوني محمد (2016)، الاتصال الإداري وتأثيره على إدارة العاملين في المنشآت الجامعية، رسالة ماجستير، جامعة العربي.
- قليبو، حسينة (2015)، دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي: دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. رسالة ماجستير، جامعة محمد خضير.
- كشروود، عمار الطيب (2007)، معجم مصطلحات علم النفس الصناعي والتنظيمي والإدارة، ط2، بيروت: دار النهضة العربية.
- لفزة، سلمى والفتاح، محمد (2018) أساليب وتقنيات الاتصال الإداري ودورها في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسات الاقتصادية: دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز - فرع جيجل أنموذجاً. المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، الجزائر.
- ماهر، أحمد (2007)، إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية: المطبعة الجامعية.
- مبروك، إبراهيم السعيد (بدون تاريخ)، إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة: الجودة الشاملة- الهندرة- إدارة المعرفة- الإدارة الإلكترونية. المجموعة العربية للنشر.
- المانع، محمد بن علي(2006)، تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- المنجي، زهراء سيف (2003)، الاتصالات الإدارية في الأجهزة الحكومية، رسالة ماجستير، سلطنة عمان.
- النصري، عثمان عبدالرحمن (2014) ، تقنيات الاتصال الإداري وأثرها في فاعلية اتخاذ القرارات (دراسة حالة البنوك التجارية في الولاية الشمالية)، رسالة ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
- يوسف، حديد، نصيرة، براهيمة (2014)، تكنولوجيا الاتصال الحديثة واختراق الخصوصية الثقافية للأسرة الحضرية الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة جيجل الجزائر، العدد 17.

ثانياً: المراجع الاجنبية

- Hoveland, carl (1980), communication and persuasion, yeal university press, new harven, 12th ed.