

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of higher education and scientific research
جامعة الشهيد العربي التبسي - تبسة
Echahid Cheikh Larbi Tebessi University- Te'essa
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
faculty of humanities and social sciences



قسم علم اجتماع
تخصص: تنظيم وعمل

مذكرة ماستر تحت عنوان

تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز (إمтиاز لتوزيع الكهرباء والغاز)

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

إشراف الدكتور:
د. كريمة حاتي

من إعداد الطالبين:
مهدي براهيمية
كريم جدي

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
فاطمة الزهراء مكلاتي	أستاذ محاضر - أ -	رئيسة
كريمة حاتي	أستاذ محاضر - أ -	مشرفا ومقررا
خديجة قفاف	أستاذ محاضر - ب -	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية 2022 / 2023

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of higher education and scientific research
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة
Echahid Cheikh Larbi Tebessi University- Te'essa
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
faculty of humanities and social sciences



قسم علم اجتماع
تخصص: تنظيم وعمل

مذكرة ماستر تحت عنوان

تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز (إمتياز لتوزيع الكهرباء والغاز)

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

إشراف الدكتور:
د. كريمة حاتي

من إعداد الطالبين:
مهدي براهيمية
كريم جدي

أعضاء لجنة المناقشة:

الصفة	الرتبة العلمية	الاسم واللقب
رئيسا	أستاذ محاضر - أ -	فاطمة الزهراء مكلاطي
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر - أ -	كريمة حاتي
عضوا ممتحنا	أستاذ محاضر - ب -	خديجة قفاف

السنة الجامعية 2022 / 2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

سُورَةُ التَّوْبَةِ

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ
وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَلِيمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ
تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

شكر وعرfan

انطلاقا من قوله صل الله عليه وسلم:

"من لا يشكر الناس لا يشكر الله" رواه الترميذي

أشكر الله تعالى أولا وأخيرا على توفيقه لإتمام هذا العمل،

وأقدم بجزيل الشكر والتقدير والعرfan إلى أستاذتنا المشرفة "كرمة حاتي"

حفظها الله ورعاها وسدد خطاها والتي منحتنا من وقتها وتوجيهاتها

ونصائحها القيمة التي مهدت لنا الطريق لإتمام هذه الدراسة، ولم تبخل

علينا بما عندها من حسن التدبير دون أي ملل أو تقصير، والتي كانت لنا

خير مرشدة وناصحة خلال فترة إنجازنا لهذا العمل.

كما نشكر أستاذتنا الأفاضل الذين ندين لهم بالإمتنان والعرfan على

ما قدموه لنا طوال فترة دراستنا الجامعية.

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى مؤسسة "سونلغاز" وعمالها على تعاونهم

معنا.

وإلى كل من قدم لنا يد المساعدة والعون سوى من قريب أو من بعيد

حتى ولو بكلمة طيبة.

إلى كل من وسعته ذاكرتي ولم تسعه مذكرتي.

وفي الأخير نتمنى أن تكون لهذه الرسالة مدى نافع

إن شاء الله.

وشكرا

الإهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

{ وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَا هَمَّهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِّنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِّمَّنْ

خَلَقْنَا تَفْضِيلًا { سورة الإسراء الآية (70).

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمَ.

أهدي ثمرة جهدي إلى "أمي الحبيبة" التي سهرت على راحتي وسعادتي إلى فيض الحنان ومنبع المحبة إلى التي أول من نطق به لساني.

إلى من علمني أن الحياة كفاح وعمل وصبر، إلى من أنار لي درب الحياة وعلمني أن لا أتواني عن طلب العلم، إلى مثلي الأعلى وقدوتي الأولى إليك يا من غمرتني بنصائحك "أبي العزيز".

إلى سندي في هذه الدنيا إلى الذين سعادتهم سعادتي وحزني حزنهم إلى إخوتي وأخواتي.

إلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد لتخطي الصعاب والجهود الكبيرة والتوجيهات ولو بدعاء صادق أو كلمة عطرة.

مهدي براهمية

الإهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

{ وَإِذْ تَأْتِيَنَّكُمْ رِزْقًا لَّيِّنًا شُكْرًا لِّأَنَّكُمْ } سورة ابراهيم الآية (07).

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمِ.

أهدي ثمرة الجهد المبذول والمتوج بهذه الشهادة إلى من تعالت كلماتها وكسر اسمها حدود البدايات

والنهايات "أمي العزيزة".

إلى من أعطى حتى أفاض كأس العطاء أعز إنسان في الكون والوجود "أبي العزيز".

إلى شموع البيت إخواني وأخواتي وعمتي الذين كانوا سندي في هذه الحياة

إلى كل من دعمني من قريب ومن بعيد في إنجاز هذه المذكرة.

إلى كل أحبتي أهدي نجاحي.

كريم جدي

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وعرفان اهــــداء فهرس المحتويات فهرس الجداول فهرس الأشكال
أ-ب	مقدمة
الفصل الأول: الإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة	
05	أولاً: إشكالية الدراسة
07	ثانياً: فرضيات الدراسة
09	ثالثاً: أسباب إختيار الموضوع
09	رابعاً: أهمية الدراسة
10	خامساً: أهداف الدراسة
11	سادساً: مفاهيم الدراسة
11	1- الرقمنة
17	2- الأداء الوظيفي
22	3- المؤسسة الإقتصادية
24	سابعاً: الدراسات السابقة
41	ثامناً: المقاربة النظرية للدراسة
الفصل الثاني: الرقمنة	
47	تمهيد
48	المبحث الأول: أهمية وأهداف ومكونات الرقمنة
48	المطلب الأول: أهمية الرقمنة

49	المطلب الثاني: أهداف الرقمنة
50	المطلب الثالث: مكونات الرقمنة
52	المبحث الثاني: خصائص وأشكال ومتطلبات الرقمنة
52	المطلب الأول: خصائص الرقمنة
53	المطلب الثاني: أشكال الرقمنة
54	المطلب الثالث: متطلبات الرقمنة
56	المبحث الثاني: أسباب الرقمنة، إيجابياتها وسلبياتها، وتحدياتها
56	المطلب الأول: أسباب الرقمنة
57	المطلب الثاني: إيجابيات وسلبيات الرقمنة
59	المطلب الثالث: تحديات الرقمنة
62	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الأداء الوظيفي	
65	تمهيد
66	المبحث الأول: أهمية وأهداف وأبعاد الأداء الوظيفي
66	المطلب الأول: أهمية الأداء الوظيفي
67	المطلب الثاني: أهداف الأداء الوظيفي
67	المطلب الثالث: أبعاد الأداء الوظيفي
69	المبحث الثاني: عناصر وأنواع ومحددات الأداء الوظيفي
69	المطلب الأول: عناصر الأداء الوظيفي
70	المطلب الثاني: أنواع الأداء الوظيفي
71	المطلب الثالث: محددات الأداء الوظيفي
72	المبحث الثالث: المعايير والعوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي، ومعوقاته
72	المطلب الأول: معايير الأداء الوظيفي
74	المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
76	المطلب الثالث: معوقات الأداء الوظيفي

78	المبحث الرابع: النظريات المفسرة للأداء الوظيفي
78	المطلب الأول: نظرية الإدارة العلمية
78	المطلب الثاني: نظرية العلاقات الإنسانية
79	المطلب الثالث: نظرية (X) و (Y)
81	المطلب الرابع: نظرية الإنجاز
84	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية للدراسة	
87	تمهيد
88	أولا: مجالات الدراسة
95	ثانيا: أسلوب المسح الشامل
96	ثالثا: منهج الدراسة
97	رابعا: أدوات جمع البيانات
101	خامسا: أسلوب التحليل الميداني
102	خلاصة الفصل
الفصل الخامس: عرض وتحليل البيانات الميدانية ونتائج الدراسة	
105	تمهيد
106	أولا: عرض وتحليل البيانات الميدانية
106	1. عرض وتحليل بيانات المحور الأول (البيانات الأولية)
116	2. عرض وتحليل بيانات المحور الثاني (تكنولوجيا المعلومات)
132	3. عرض وتحليل بيانات المحور الثالث (وسائل الاتصال الحديثة)
141	4. عرض وتحليل بيانات المحور الرابع (الكفاءة التنظيمية)
148	5. عرض وتحليل بيانات المحور الخامس (الفاعلية التنظيمية)
158	ثانيا: مناقشة نتائج الدراسة

158	1- مناقشة وتحليل النتائج في ضوء فرضيات الدراسة
158	- مناقشة وتحليل نتائج الفرضية الأولى
161	- مناقشة وتحليل نتائج الفرضية الثانية
163	2- مناقشة وتحليل النتائج في ضوء الدراسات السابقة
164	النتائج العامة للدراسة
166	الخاتمة
125	المراجع المعتمدة
الملاحق	
ملخص الدراسة باللغة العربية والانجليزية	

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان
الفصل الخامس: عرض وتحليل البيانات الميدانية	
106	جدول رقم (01): توزيع أفراد العينة حسب الجنس
107	جدول رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية
108	جدول رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي
109	جدول رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي
110	جدول رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب المنصب
111	جدول رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية
113	جدول رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية
114	جدول رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب الأجر
116	جدول رقم (09): وضعية ربط الأنترنت في المؤسسة
118	جدول رقم (10): استخدام الاعلام الآلي في المؤسسة
119	جدول رقم (11): التحكم في البرامج الحديثة
120	جدول رقم (12): الربط الداخلي للأنترنت المتعلق بتطبيق التكنولوجيا
121	جدول رقم (13): استخدام نظام التشغيل Windows
122	جدول رقم (14): توفر الوسائل والأجهزة اللازمة في المؤسسة
123	جدول رقم (15): تأثير ضعف الانترنت على أداء المهام
124	جدول رقم (16): معالجة طلبات الزبائن
125	جدول رقم (17): تسديد الفواتير عن طريق GTC

126	جدول رقم (18): الاعتماد على الأرشيف الإلكتروني أو الورقي
127	جدول رقم (19): احتواء المؤسسة على قاعدة البيانات
128	جدول رقم (20): مساهمة التكنولوجيا في زيادة مستوى الأداء
129	جدول رقم (21): الاستجابة للتكنولوجيا الحديثة
130	جدول رقم (22): توفر الوسائل اللازمة أثناء أداء العمل
132	جدول رقم (23): استخدام البريد الإلكتروني
133	جدول رقم (24): استخدام الهاتف النقال في الأعمال اليومية
134	جدول رقم (25): ارتباط وسائل الاتصال الحديثة في مجال العمل
135	جدول رقم (26): ساعدت وسائل الاتصال الحديثة في عملية الاتصال الداخلي بين الموظفين
136	جدول رقم (27): ساعدت وسائل الاتصال الحديثة في عملية الاتصال الخارجي على مستوى المؤسسة
138	جدول رقم (28): مساهمة وسائل الاتصال الحديثة في عملية تسيير نشاط المؤسسة
139	جدول رقم (29): مساهمة وسائل الاتصال الحديثة في الحصول على المعلومة
140	جدول رقم (30): مساهمة وسائل الاتصال الحديثة في أحداث تغيرات على مستوى خدمات المؤسسة
141	جدول رقم (31): التكوين الكافي في مجال العمل
142	جدول رقم (32): منح الفرصة لخلق افكار جديدة
143	جدول رقم (33): تشجع المؤسسة على الاداء الجماعي بدل الاداء الفردي
144	جدول رقم (34): تشجع المؤسسة على انجاز المهام بكفاءة
145	جدول رقم (35): الحصول على المكافأة داخل المؤسسة

146	جدول رقم (36): مدى مساعدة ارشادات وتعليمات المشرف في ابراز القدرات و المهارات
147	جدول رقم (37): الكفاءة الحالية نتيجة سنوات الخبرة
148	جدول رقم (38): اهتمام المؤسسة لظروف العمل يزيد من الاداء الفعال
150	جدول رقم (39): تثمين الجهود بفاعلية
151	جدول رقم (40): الحوافز المادية والمعنوية التي تقدمها المؤسسة تشجع على زيادة فاعلية الاداء
153	جدول رقم (41): الشعور بالرضا اثناء القيام بالاداء
154	جدول رقم (42): تساهم الروح المعنوية في زيادة مستوى الاداء
155	جدول رقم (43): تؤدي الامكانيات المتاحة داخل المؤسسة الى تقليل الاخطاء في العمل
156	جدول رقم (44): محاولة بذل مجهودات اضافية قصد الوصول الى اداء احسن وفعال
157	جدول رقم (45): زيادة المهارة والتخصص يساهم في تحسين فاعلية الاداء

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان
الفصل الأول: الإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة	
8	الشكل رقم (01) يوضح أبعاد ومؤشرات المتغير المستقل.
8	الشكل رقم (02) يوضح أبعاد ومؤشرات المتغير التابع.
الفصل الثالث: الأداء الوظيفي	
76	شكل رقم (03): يوضح العوامل البيئية التي تؤثر في الأداء الوظيفي

مقدمة



مقدمة

تسعى مختلف المنظمات والشركات الحديثة على إختلاف أشكالها ونشاطاتها لتحقيق بيئة عمل فعالة وسليمة، وهذه الأخيرة لا تعتمد فقط على توفير التقنيات والبرامج ووسائل الإتصال الحديثة وتنسيق المهام، بقدر ما تعتمد على الإستغلال الأمثل والعقلاني لمواردها البشرية المتاحة لها، حيث أن الإهتمام بالموارد البشري داخل المنظمة يمثل الركيزة الأساسية والدعامة الحقيقية التي تقوم عليها تلك الأخيرة للوصول إلى أهدافها المنشودة، وذلك عن طريق زيادة الكفاءة والفعالية في تقديم مختلف الخدمات لفائدة الزبائن وبأقل تكلفة وأقل جهد ممكن، و بحكم أن المورد البشري منبع الإبداع ومحرك الأداء وأهم مورد داخلها، لذا وجب على المنظمة في محاولة منها الحفاظ عليه وذلك من خلال إشباع حاجاته وتحقيق أهدافه.

كما أن الإهتمام بالرقمنة التي تمثل تحولا شاملا في المرتكزات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية، وهي ليست وصفة جاهزة أو خبرة مستوردة يمكن نقلها وتطبيقها فقط، بل إنها عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات التقنية، المعلوماتية، المالية، التشريعية، البيئية، البشرية وغيرها، وبالتالي لابد من توفر متطلبات عديدة ومتكاملة لتطبيقها وإخراجها إلى حيز الواقع العملي، كما تحظى الرقمنة بأهمية كبرى نظرا لمساهمتها في تحقيق الفعالية والكفاءة التنظيمية والحفاظ على بقاء المنظمة وإستمراريتها في ظل المشهد التنافسي، من خلال استغلال الموارد المتاحة أو مدخلات المنظمة بأقل تكلفة وبكفاءة عالية مع الحفاظ على صحة وراحة القوى البشرية بالإضافة إلى تطوير وتقويم قدرات ومهارات الابتكار لديهم، مما يهيء المناخ لإحداث إصلاحات جوهرية فاعلة في البيئة التنظيمية خاصة مع إختلاف بعض المعايير الإدارية في ظل التحولات التقنية أين أصبح رأس المال الفكري والمعلوماتي للمنظمة يفوق رأسمالها المالي، لذا فقد أصبحت الرقمنة ضرورة حتمية وجب على جميع المنظمات تبنيها، نظرا لما لها من أهمية وتأثيرات إيجابية تمس مختلف الجوانب خاصة من ناحية زيادة وتحسين مستوى الأداء الوظيفي، ولا يمكن أن نعرف مدى تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي في مؤسسة سونلغاز

بمدينة تبسة إلا من خلال دراسة ميدانية تعالج ذلك، بإلقاء الضوء على الأسس النظرية والمنهجية، وكذا الدراسة التحليلية لمتغري الدراسة الرقمنة والأداء الوظيفي.

وقد تناولنا في الدراسة الحالية خمسة فصول، خصصت الفصول الثلاثة الأولى إلى الجانب النظري، و ما تبقى من الفصول فقد خصصت للجانب الميداني، وجاءت الفصول كالتالي:

الفصل الأول: والذي حمل عنوان الإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة، والذي تضمن إشكالية الدراسة وفرضياتها، أسباب إختيار الموضوع، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، مفاهيم الدراسة، الدراسات السابقة، واخيرا المقاربة النظرية للدراسة.

الفصل الثاني: خصص هذا الفصل بدراسة "الرقمنة" من خلال عرض أهميتها وأهدافها ومكوناتها، خصائصها وأشكالها ومتطلباتها، أسباب الرقمنة وإيجابياتها وسلبياتها وتحدياتها.

الفصل الثالث: حاولنا في هذا الفصل عرض متغير الأداء الوظيفي من خلال طرح أهميته وأهدافه وأبعاده، وكذا عناصره وأنواعه ومحدداته والعوامل المؤثرة فيه، معايير ومعوقاته، وأخيرا تم التطرق إلى النظريات المفسره له.

الفصل الرابع: هذا الفصل جاء بعنوان الإجراءات المنهجية للدراسة، وتناول المجالات الثلاثة للدراسة واعتمدنا أسلوب المسح الشامل، بالإضافة إلى منهج الدراسة، ثم الأدوات والتقنيات المستخدمة لجمع البيانات، وأسلوب التحليل الإحصائي.

الفصل الخامس: جاء هذا الفصل بعنوان عرض وتحليل البيانات ونتائج الدراسة، وقد تمحور هذا الفصل حول جزئين الجزء الأول تضمن عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالرقمنة والأداء الوظيفي، وفي الجزء الثاني تم عرض أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، في ضوء الفرضيات المقترحة والدراسات السابقة التي تناولت مسألة الرقمنة والأداء الوظيفي.



**الفصل الأول:
الإطار التصوري والمفاهيمي
للدراسة**

الفصل الأول: الإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة

أولاً: إشكالية الدراسة.

ثانياً: فرضيات الدراسة.

ثالثاً: أسباب إختيار الموضوع.

رابعاً: أهمية الدراسة.

خامساً: أهداف الدراسة.

سادساً: مفاهيم الدراسة.

1- الرقمنة:

أ- تكنولوجيا المعلومات.

ب- وسائل الإتصال الحديثة.

2- الأداء الوظيفي:

أ- الكفاءة التنظيمية.

ب- الفاعلية التنظيمية.

3- المؤسسة الإقتصادية:

سابعاً: الدراسات السابقة.

ثامناً: المقاربة النظرية للدراسة.

أولاً: إشكالية الدراسة

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أبرز القضايا الحديثة، وذلك نظراً لأهميتها في جميع مجالات الحياة، وهذه الأهمية ليست وليدة العصر الحالي، فقد عمل الإنسان منذ بداياته الأولى على تطوير هذا المجال الذي شهد الآن تطورات جذرية ساهمت في ظهور العديد من التقنيات والأدوات الرقمية، التي حولت العالم إلى مجرد قرية كونية صغيرة، مما أحدث تغييرات على كافة المستويات وذلك من أجل مواكبة التقدم العلمي وتفعيل الخدمة العمومية وتحسين جودتها في مختلف المنظمات الخدمائية والإقتصادية على حد سواء، كما تعد تكنولوجيا المعلومات القلب النابض في مختلف منظمات الأعمال إذ تساهم في تسهيل إنسيابية القرارات المناسبة وفي توجيه وتنفيذ مختلف عملياتها فهي مصدر حيوي لديمومتها وبقائها وتميزها التنافسي، و مع ظهور وسائل الاتصال الحديثة بمختلف أنواعها وأشكالها كالإنترنت والحواسيب الألية التي تعد من التقنيات الأكثر استخداماً في الإدارة الرقمية فهذه الأخيرة لما لها من أهمية كبيرة في إنجاز المهام الإدارية في وقت أسرع وتعزيز روابط الأنظمة وتحسين مستوى الخدمات، بالإضافة إلى التخلص من مساوئ الإدارة التقليدية والحد من التدخل البشري، وبذلك تتحقق المساواة والتواصل بين جميع الموظفين ومهامهم داخليا والأفراد والمنظمات الأخرى خارجياً، وخاصة المنظمات العمومية الخدمائية والاقتصادية باعتبارها مرافق تابعة للدولة، حيث تقدم خدمات للفرد من أجل حصوله على حياة سهلة وفي ظروف جيدة من جميع النواحي، ضف إلى ذلك تحقيقها لأرباح مالية وميزانية كبيرة.

ونظراً لأهمية المنظمة العمومية الخدمائية والإقتصادية يحتم عليها العمل الجاد والمستمر في ضبط تعاملاتها مع الأفراد وكل عناصر المجتمع، وهذا ما يستلزم العمل بوسائل وأدوات رقمية لتحسين فاعلية هذه التكنولوجيا في المنظمات.

تمثل الرقمنة أحد الأساليب التحديثية التي يعول عليها الفرد، حيث أسهمت في إحداث تغييرات كبيرة ومهمة تمثلت في تخفيض تكاليف العمليات الإنتاجية وزيادة السرعة في الإنجاز وتحسين الجودة مما أسهم في زيادة القدرة التنافسية لهذه المنظمات، وتحقيق أهدافها في البقاء

والنمو والتوسع في أداء أعمالها، بالإعتماد على ما توفره هذه التكنولوجيا من وسائل وأدوات مناسبة، مما يجعلها تؤثر على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين بطريقة غير مباشرة.

أما بالنسبة للأداء الوظيفي فهو أحد الركائز الأساسية لوجود المنظمة وعنصر حيوي في كل عملية لأنه مرتبط بالعنصر البشري لكونه من العناصر الضرورية المطلوبة للقيام بمهام الإدارة وتحقيق أهدافها، إذ يُقاس نجاح أو فشل أي منظمة من خلال النتائج المتوصل إليها في الأداء، حيث يعكس أداء الفرد في المنظمة على الأداء العام، لهذا تهتم كل المنظمات تقريبا بفاعلية أداء موظفيها من خلال تحديد العوامل المتحكمة فيه ومحاولة تجاوز الصعوبات والعراقيل التي تواجه الفرد عن طريق توفير ظروف عمل مناسبة والإهتمام النفسي والاجتماعي له لتقييم عمله في الاخير بأساليب معينة، وغالبا ما يقوم بهذا التقييم الرؤساء بغرض التعرف على كفاءة العاملين وأوجه القصور في الأداء بهدف وضع إستراتيجية كفيلة لتطويرها وتحسينها، كما أن الأداء الوظيفي يمثل في أية منظمة كانت وفي أي مجتمع، مطلباً أساسياً ذلك أنه يعد الناتج النهائي الذي تسعى إلى تحقيقه المنظمات، وهو المؤشر الذي يستدل من خلاله على نجاح المنظمات أو فشلها في تحقيق أهدافها.

ومن خلال ذلك تمخض عن استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيق عمليات الرقمنة العديد من المصطلحات مثل الإدارة الرقمية، فهي مفاهيم حديثة فرضت نفسها تغييراً جذرياً في ممارسة المهام والأنشطة الإدارية، فكل المنظمات الخدماتية منها والإقتصادية إستطاعت تطبيق تقنية الرقمنة في وقت وجيز مستخدمة جميع الطاقات البشرية والموارد المادية، وذلك بغرض زيادة مستوى الأداء الوظيفي في تقديم الخدمات المقدمة بكل سرعة وإحترافية، ولذلك فالرقمنة أثرت في الاداء الوظيفي بالمنظمة العمومية الإقتصادية سونلغاز بطريقة غير مباشرة.

ومن خلال هذه الدراسة سيتم محاولة إبراز تأثير الرقمنة على الاداء الوظيفي بمؤسسة سونلغاز (امتياز لتوزيع الكهرباء والغاز) -بمدينة تبسة-.

ومن هنا يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي:

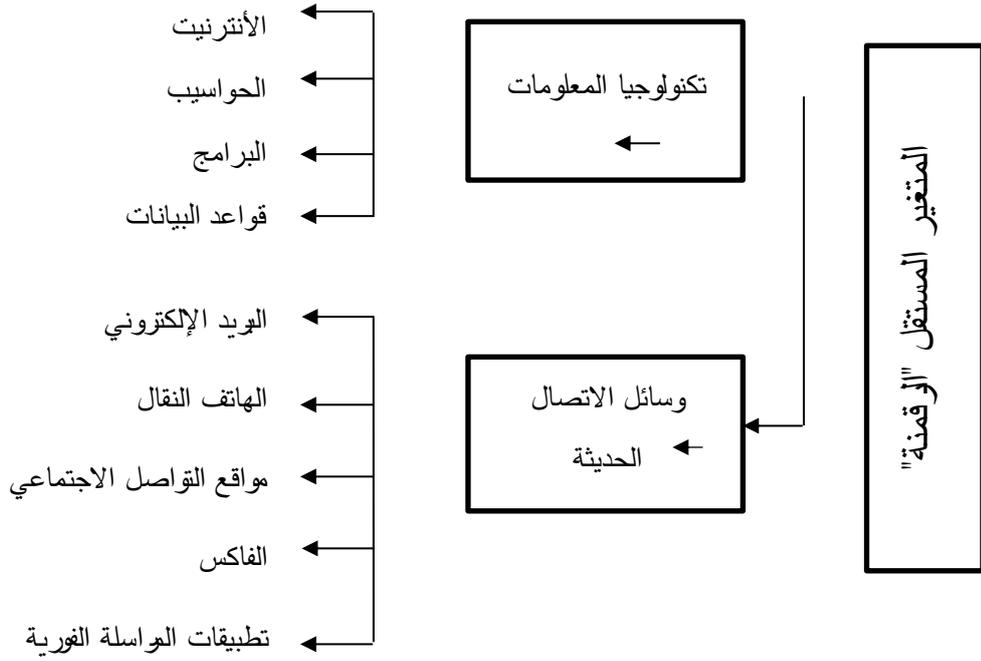
- ما تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي بالوكالة التجارية سونلغاز؟

وعليه يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

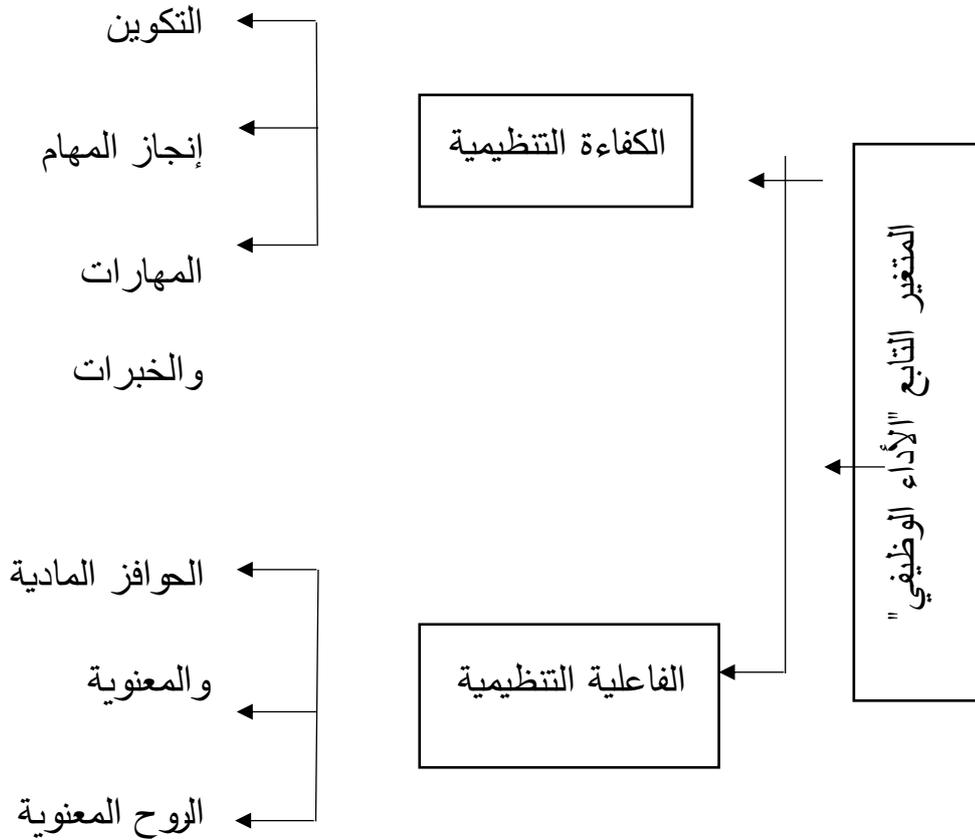
- هل لتكنولوجيا المعلومات تأثير على كفاءة الموظفين بالوكالة التجارية سونلغاز؟
- ما إنعكاس وسائل الاتصال الحديثة على فاعلية أداء الموظفين بالوكالة التجارية سونلغاز؟

ثانياً: فرضيات الدراسة

- سيتم من خلال هذه الدراسة التعرف على تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي بالوكالة التجارية سونلغاز وعليه كانت فرضيات الدراسة كالتالي:
- الفرضية الأولى:** هناك تأثير إيجابي لتكنولوجيا المعلومات على كفاءة الموظفين بالوكالة التجارية سونلغاز.
- الفرضية الثانية:** يوجد انعكاس ايجابي لوسائل الاتصال الحديثة على فاعلية أداء الموظفين بالوكالة التجارية سونلغاز.



الشكل رقم (01) يوضح أبعاد ومؤشرات المتغير المستقل.
المصدر: إعداد الطالبان.



الشكل رقم (02) يوضح أبعاد ومؤشرات المتغير التابع.
المصدر: إعداد الطالبان

ثالثا: أسباب إختيار الموضوع

- الرغبة الذاتية والميول الشخصي في محاولة معالجة هذا الموضوع.
- الاهتمام والقناعة الشخصية بالموضوع
- قابلية الموضوع للدراسة والبحث معرفيا ومنهجيا.
- الرغبة الملحة في دراسة موضوع الرقمنة.
- إبراز أهمية الرقمنة وتأثيرها على الاداء الوظيفي
- حداثة موضوع الرقمنة نظرا لقلّة الدراسات التطبيقية والنظرية.
- موضوع الرقمنة مرتبط بمجال التخصص علم اجتماع تنظيم وعمل.

رابعا: أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في موضوع الرقمنة الذي يحتل مكانة كبيرة ويكتسي إهتماما خاصا، لا سيما في عصرنا هذا والقائم على التطور التكنولوجي الدائم في جميع مجالات الحياة فالانتقال من العصر التقليدي ذات الأنظمة البطيئة والروتينية، الى عصر السرعة والتكنولوجيا جعل كل العالم يهتم بالرقمنة وكيفية إستعمالها والإستفادة من مزاياها بأكبر قدر ممكن، إن أهمية دراستنا تكمن في الأهمية العلمية وتتعلق بالجانب الأكاديمي العلمي، والأهمية العملية تتعلق بالجانب العملي الذي يهتم بتطبيق الجانب السابق ميدانيا.

أ- على المستوى العلمي:

تمثلت أهمية هذه الدراسة في مناقشة أحد المواضيع الهامة، وهي تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي بالوكالة التجارية سونلغاز 11 ديسمبر 1960 -بمدينة تبسة- إذ شكل موضوعي الرقمنة والأداء الوظيفي محورا أساسيا لهذه الدراسة السوسيولوجية، من خلال إهتمامات علماء وباحثين في عدة تخصصات منها علم الإجتماع، علم الإقتصاد، وبإعتبار أن هذين المتغيرين الرقمنة والأداء الوظيفي يلعبان دورا بارزا في مختلف المجالات وإرتباطهم

إرتباطا مباشرا بتطور المجتمعات وهذا ما عرفه العلماء بالبيئة الرقمية التي لا بد من التفاعل معها ومن غير الممكن الإستغناء عنها، كذلك إبراز وتوضيح موضوع الرقمنة وتأثيره على الأداء الوظيفي، نظرا لمكانته العلمية وهذا لزيادة الوعي التكنولوجي ومعرفة عمال مؤسسة سونلغاز كيفية أهمية هذا التأثير، كما أن رقمنة الأداء تساهم في عملية السرعة في الأداء والتقليل من الضغوط على العمال.

ب- على المستوى العملي:

إكتسبت دراستنا الحالية أهمية بالغة نظرا لتحول جميع الخدمات التقليدية إلى خدمات رقمية تعتمد على وسائل متطورة وتكنولوجيا حديثة ولهذا فإن موضوع الرقمنة وتأثيره على الأداء الوظيفي بالوكالة التجارية سونلغاز 11 ديسمبر 1960- بمدينة تبسة- يساعد في تحسين قدرات المؤسسة الإقتصادية وإستعابها للتحديات ومواكبة التطورات الحاصلة والوصول إلى حلول تُمكنها من السير الحسن لمواردها، إضافة إلى أن الرقمنة من الأفكار الحديثة على المستوى الميداني وإعتبارها من التطورات التي تسعى المؤسسات إلى تطبيقها كوسيلة فعالة والإستفادة من مزاياها في دعم وتطوير خدماتها والرقى بأداء عاملها إلى مستويات أعلى توفير الوقت والجهد والتكاليف.

خامسا: أهداف الدراسة

تهدف دراسة هذا الموضوع إلى تحقيق جملة من الأهداف يمكن إيجازها على النحو التالي:

- تهدف هذه الدراسة للتعرف على مفاهيم الرقمنة والأداء الوظيفي.
- محاولة معرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات على كفاءة الموظفين داخل المؤسسة.
- التعرف على الوسائل المستخدمة في زيادة فاعلية الموظفين.

سادسا: مفاهيم الدراسة

تعتبر المفاهيم من المسائل الهامة والضرورية في البحث الإجتماعي، ذلك أن هناك الكثير من المفاهيم المتداخلة والمتعددة في معانيها ودلالاتها، لذلك سيتم التطرق لهذه المفاهيم لتبسيط المعنى وإيضاحه للقارئ كالتالي:

1- الرقمنة:

لغة:

كلمة Digitise، Digitize، Digitalize كمقابل للفعل "يرقم" المشتق من مصطلح رقمي Digit، والذي عرفه بأنه تحويل الصوت والصورة إلى شكل رقمي وتتم معالجته بواسطة الحاسب الآلي.¹

اصطلاحا:

الرقمنة هي العملية التي يتم فيها تحويل المواد غير الرقمية (الكتب، والمضغوظات، والجرائد، والمواد السمعية، والمواد البصرية) إلى شكل ملفات رقمية يمكن التعامل معها من خلال تكنولوجيا الحاسبات عن طريق إستخدام الماسحات الضوئية، أو أي معدات أخرى.² ويعرفها محمد فتحي عبد الهادي على أنها عملية نقل أو تحويل البيانات الى شكل رقمي للمعالجة بواسطة الحاسب الآلي.³

¹ نجلاء أحمد يس: الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2013، ص16.
² مسفرة بنت دخيل الله الخثعمي: مشاريع وتجارب التحول الرقمي في مؤسسات المعلومات، قسم دراسات المعلومات، جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض، مجلة RIST، العدد1، 2011، ص21.
³ سمير شلغوم: الرقمنة كآلية لضمان جودة العملية التعليمية، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية، السياسية والاقتصادية، الجزائر، المجلد57، العدد خاص، 2020، ص150.

وحسب القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق على أنها عملية إلكترونية لإنتاج رموز إلكترونية أو رقمية، سواء من خلال وثيقة أو أي شيء مادي أو من خلال إشارات إلكترونية تناظرية.¹

كما عرفت الرقمنة على أنها عملية إستنساخ رقمية، تسمح بتحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعاؤها إلى سلسلة رقمية "Chaîne numérique"، ويواكب هذا العمل التقني عمل فكري، ومكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات من أجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقم.²

تعرف كذلك على أنها مجموعة الطرق والتقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين ورفع أدائه، وهي تجمع مجموعة الأجهزة الضرورية لمعالجة المعلومات وتداولها من حواسيب، برامج ومعدات حفظ، إسترجاع ونقل إلكتروني سلكي ولا سلكي عبر رسائل الإتصال بكل أشكالها وعلى إختلاف أنواعها المكتوبة، المسموعة والمرئية، والتي تمكن من التواصل الثنائي والجماعي وتؤمن إنتقال الرسائل من مرسل إلى متلقي عبر الشبكات المغلقة والمفتوحة.³ يمكن القول أن الرقمنة هي عبارة عن عملية يتم تحويل من خلالها البيانات من الشكل الورقي إلى الشكل الرقمي لمعالجتها بواسطة الحاسب الآلي.

التعريف الإجرائي:

التعريفات السابقة تفيد في النهاية أن الرقمنة هي عبارة عن تحويل البيانات والمعلومات من الشكل الورقي إلى الشكل الإلكتروني.

¹ سالم باشبوة: الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية، رسالة ماجستير، جامعة بن يوسف بن خدة، 2008، ص70.
² عواطف بوطرفة، آمال عقابي: بصمة الرقمنة على واجهة التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، مجلة الأبحاث، المجلد6، العدد1، 2021، ص430.
³ ياسين حفصي بونبعو: أهمية استخدام الرقمنة للنهوض بقطاع التعليم العالي مع الإشارة إلى بعض النماذج الرائدة، المجلة الدولية للأداء الإقتصادي، المجلد4، العدد الخاص، 2021، ص151.

1-1-1- تكنولوجيا المعلومات:

أ- تكنولوجيا:

لغة:

- تكنولوجيا: كلمة (Technology) التي تتركب من مقطعين الأول (Techno)، وهي مشتقة من الكلمة اليونانية وتعني "الحرفة أو الوسيلة" والثاني (Logy) وهي مأخوذة من الكلمة اليونانية (Logos) "علم أو الدراسة" ومعنى الكلمة كلها علم الوسيلة.¹

ب- المعلومات:

لغة:

- المعلومات: يرجع أصل كلمة معلومات إلى اللغة اللاتينية "Information"، والتي تعني شرح أو توضيح شيء ما وتستخدم الكلمة كفحوى لعمليات الإتصال، بهدف توصيل الإشارة أو الرسالة المعلومة.²

اصطلاحا:

تعرف على انها مجموعة الطرق والتقنيات الحديثة، المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين ورفع ادائه وهي تضم مجموعة الاجهزة التي تعني بمعالجة المعلومات وتداولها مثل الحواسيب والبرامج.³

¹ فؤاد بداني: سوسيولوجيا استخدام وسائل الإتصال الحديثة وأثارها الإجتماعية، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، المجلد 10، العدد 3، 2021، ص 210.

² مرابط عياش عزوز: دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص تنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2017، ص 15.

³ فاطمة طويهي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، وهران، 2014، ص 10.

وتعرفها أيضا ندى إسماعيل على انها جميع الوسائل والاجهزة التي يستخدمها الأفراد في المنظمة من اجل الحصول على البيانات والمعلومات ومعالجتها لغرض تخزينها والرجوع لها عند الحاجة، وهي تتألف من مجموعة من خبرات الأفراد وأجهزة الحاسوب ووسائل الاتصال الأخرى والبرمجيات التي تساعد في انماء اداء المنظمة.¹

أما عبد الرزاق فيعرفها على أنها عبارة عن كل التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف أشكالها إلى معلومات بمختلف أنواعها والتي تستخدم من قبل المستفيدين منها في كافة مجالات الحياة.²

وتُعرف أيضا على أنها عبارة عن استخدام التقنيات الحديثة مثل الحاسوب والطابعة والإنترنت والماسحات الضوئية، والأجهزة الخلوية وأجهزة المراقبة والبرمجيات وغيرها من الوسائل في عمليات جمع البيانات وحفظها ومعالجتها وتوزيعها وبثها بسرعة ودقة كبيرة من أجل المساعدة في عمليات دعم إتخاذ القرارات وحل المشكلات وتحليل البيانات.³

وتعرف أيضا أنها مجموعة المعرفة العلمية والتكنولوجية والهندسية والأساليب والفنون اللازمة لتحويل المدخلات إلى مخرجات، حيث تتمثل مخرجات تكنولوجيا المعلومات في ظهور العديد من مجالات التطوير كالبرامج المتطورة التي تتضمن الذكاء الصناعي وقواعد البيانات والأنترنت والأنترنت والإكسترنات والبريد الإلكتروني وتكنولوجيا الاتصالات البعيدة.⁴

يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات عبارة أنها تقنية تستعمل في جمع المعلومات ومعالجتها وتتضمن هذه التكنولوجيا حواسيب وشبكات الاتصال، أي انها تزواج بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات الحديثة.

¹ ندى إسماعيل جبوري: أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 22، 2009، ص 141.

² علاء عبد الرزاق السالمي: تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص 19

³ خضر مصباح إسماعيل الطيطي: ادارة التغيير التحديات والاستراتيجيات للمدراء المعاصرين، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2011، ص 37.

⁴ سعد زناد دروش، مصطفى أحمد مصطفى: إعداد قيادات الصف الثاني ودوره في تحسين الأداء الوظيفي في المنظمات الحكومية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، 2018، ص 113.

التعريف الإجرائي:

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن القول بأن تكنولوجيا المعلومات هي جملة من التكنولوجيات الحديثة التي تسمح بجمع ونقل وتخزين ومعالجة المعلومات بكميات غير محدودة وبأساليب مختلفة.

1-2- وسائل الإتصال الحديثة:**أ- الوسيلة Channel:**

لغة: هي التقنية التي تنقل من خلالها رسالة ما من مصدر إلى مستقبل.¹

ب- الإتصال :**لغة:**

كلمة الإتصال مشتقة من الأصل اللاتيني للفعل Communicate، وهي تعني المشاركة وهناك من يرى أن كلمة الإتصال ترجع للكلمة اللاتينية Communis وتعني Common أي مشترك أو عام ومن هناك نجد أن كلمة الإتصال تعني المشاركة حول فكرة أو فعل ما. الإتصال هو عملية إرسال وإستقبال للمعلومات بين طرفين (مرسل ومستقبل).²

اصطلاحا:

تعرف على أنها مجموعة من التقنيات أو النظم المختلفة الموظفة لمعالجة المضمون أو المحتوى المراد توصيله، من خلال الإتصال بالشخص من خلالها يتم جمع بيانات معلومات مسموعة ، مكتوبة مصورة، رسمية ،مرئية، ثم تخزينها وإسترجاعها في الوقت المناسب.¹

¹ منى الحديدي، شريف درويش: فنون الإتصال والإعلام المتخصص، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2009، ص26.
² محمد بن علي المانع: تقنيات الإتصال ودورها في تحسين الأداء -دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن العام-، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2006، ص14.

وعرفها محمد محفوظ على أنها تلك التجهيزات والوسائل التي إكتشفها أو إخترعها البشر لنقل، وإرسال، وبث، وعرض المعلومات الإتصالية بين المجتمعات والأفراد ومن بين هذه الوسائل الحديثة نجد مواقع التواصل الاجتماعي، والوسائط الجديدة.²

وتعرف أيضا على أنها مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة، والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها وإسترجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات.³

بينما يقتصر البعض تعريفها على أنها أي أداة أو جهاز أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو إستقبال أو عرض البيانات أو أنها الألات أو الأجهزة الخاصة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها وإسترجاعها وعرضها، ويراهم البعض الأخرى انها عملية لا تزيد عن كونها عملية إكتساب ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات الرقمية والنصية واللاسلكية والصوتية من خلال مجموعة من الأجهزة الإلكترونية وأجهزة الإتصالات السلكية واللاسلكية والكومبيوتر.⁴

ومن خلال ما تم التطرق إليه نجد أن وسائل الإتصال الحديثة هي عبارة عن جميع الإستخدامات شبكات الإتصال وأجهزة تداول السلكية واللاسلكية كالهاتف النقال، الفاكس، الأنترنت، وغيرها وهذا بغرض أداء مختلف المهام.

¹ كريمة كاسدي، تأثير وسائل الإتصالات الحديثة على جنوح الأحداث في القانون الجزائري والمقارن، رسالة ماجستير في القانون الجنائي والعلوم الجنائية، كلية الحقوق، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة بن عكنون، 2011، ص25.

² فؤاد بداني: مرجع سابق، ص210.

³ عبد المجيد شكري: تكنولوجيا الإتصال إنتاج البرامج في الراديو والتلفزيون، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1996، ص11.

⁴ حسن علي محمد: تكنولوجيا الاتصال الحديثة، دار البيان للطباعة والنشر، القاهرة، 2006، ص17.

التعريف الإجرائي:

مما سبق يمكن الإشارة إلى أن وسائل الإتصال الحديثة عبارة عن الأدوات والأجهزة التي يتم توظيفها لنشر ومعالجة وتخزين المعلومات النصية والصوتية من خلال الحاسب الآلي والهاتف المحمول والأجهزة الذكية والأنترنت.

2- الأداء:

لغة:

-يعرف الأداء في المعاجم والقواميس العربية بأنه مصدر الفعل و يُقال ادى الشيء اي اوصله والإسم الاداء : ادى الامانة وادى الشيء الذي قام به.¹

اصطلاحا:

الأداء هو تنفيذ أمر او واجب او عمل ما اسند الى شخص أو مجموعة للقيام به.² عرفه اندرود على أنه تفاعل لسلوك الموظف وان ذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهده وقدرته.³

ويُعرف على أنه درجة إتمام وإنجاز المهام المسندة الى العاملين من خلال توفير جملة من الشروط الموضوعية كالجهود والقدرات الضرورية والوسائل وإدراك الدور والمهارات والإستعدادات المختلفة.⁴

وينظر كل من أحمد زكي بدوي، ومحمد كمال مصطفى للأداء على أنه نتاج جهد معين بذله شخص أو مجموعة أفراد لإنجاز عمل معين.¹

¹ ابن منظور ابو الفضل محمد بن مكرم بن علي: لسان العرب ط3 ، دار صادر، بيروت، 1414هـ، المجلد، 14، ص26.
² أحمد زكي بدوي، محمد كامل مصطفى: معجم مصطلحات القوى العاملة، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 1984، ص166.

³ مصطفى محمد: الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، دار ابن النفيس، 2017، عمان، ص78.

⁴ ناصر قاسيمي: دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011، ص10.

كما يعرف الأداء على أنه جهد فكري أو عضلي يبذله الفرد من أجل إتمام مهامه الوظيفية.

التعريف الإجرائي:

من خلال التعريفات السابقة يمكن القول أن الأداء هو التفاعل بين السلوك والإنجاز وهو ما تسعى المنظمة للوصول إليه.

2-1- الأداء الوظيفي:

اصطلاحاً:

هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ، والكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الانتاجية والعمليات المرافقة لها بإستخدام وسائل الانتاج المتاحة لتوفير مستلزمات الانتاج ، ولإجراء التحويلات الكمية والكيفية المناسبة.² ويُعرفه محمود صديق على أنه ذلك النشاط الذي يقوم به العاملين من خلال أداء الواجبات ومهام ومسؤوليات، التي يجب عليهم القيام بها الكل في موقعه الوظيفي على اكمل وجه.³

كما عرفه أحمد محمد الدمرداش بأنه سلوك الفرد داخل بيئة العمل المعبر عنه بأفعال وأقوال تؤدي الى تنفيذ المهام الموكولة اليه.⁴ أما راوية حسن تعرفه على أنه الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وادراك الدور أو المهام ويعني هذا ان الأداء في موقف معين يمكن أن ينظر اليه على أنه نتاج للعلاقة المتداخلة بين كل من الجهد وادراك الدور والقدرات.¹

¹ سعد زناد دروش، مصطفى أحمد مصطفى: مرجع سابق، ص69.

² عبد المليك مزهوده: الأداء بين الكفاءة والفاعلية - مفهوم تقييم-، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2001، العدد1 ص86.

³ محمود صديق عبد الواحد: الولاء التنظيمي في القرن الواحد والعشرون، السعودية، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2015، ص64.

⁴ أحمد محمد الدمرداش: جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، دار الحكمة، القاهرة، 2018، ص34.

وحسب تعريف (A. Kherakhem) من وجهة نظره فإن الأداء الوظيفي يدل على تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بعمل يساعد على الوصول الى الأهداف المسطرة نلاحظ هذا التعريف ان الأداء الوظيفي يتجسد في القيام بالأعمال والأنشطة والمهام بما يحقق الوصول إلى الغايات والأهداف المرسومة من طرف إدارة المؤسسة.²

ويمكن تعريف الأداء الوظيفي على أنه الجهد الذي يبذله الفرد للقيام بالمهام والأنشطة المسندة إليه والمتعلقة بمتطلبات وظيفته للوصول إلى أهداف معينة.

التعريف الإجرائي:

ومن خلال ما سبق فالأداء الوظيفي هو تفاعل بين السلوك والإنجاز الذي يحققه الموظف عند قيامه بمهامه الموكلة إليه لتحقيق أهداف المنظمة.

2-2- الكفاءة التنظيمية:

تعتبر الكفاءة مصطلحا لا يمكن تجنبه في العلوم الانسانية والاجتماعية، مما لا شك فيه ان الكفاءة تنتج عن الخبرة المهنية والممارسة اليومية أثناء الوظيفة والتي تجعل الفرد المتعلم يترجم قدرته المعرفية غير الملاحظة الى سلوك ملاحظ من الاخر، مما يجعل الكفاءة تتضمن قطب باطني يمثل العمليات العقلية وقطب مرئي كالسلوك او العقل الملاحظ من طرف الاخر.

لغة:

تعني الكفاءة لغة أنها الحالة التي يكون بها الشيء مساويا لشيء آخر.³

¹ راوية حسن: إدارة الموارد البشرية - رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2005، ص21.

² مصطفى يوسف كافي: إدارة الأداء، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2018، ص26.

³ أفنان عبد علي الأسدي: أثر الدعم القيادي المدرك في إطار أبعاد تمكين العاملين لتعزيز الكفاءة التنظيمية، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، المجلد2، العدد31، 2014، ص207.

اصطلاحا:

تعرف على أنها الاستغلال الأمثل والعقلاني للإمكانيات بحيث تتحقق المعادلة بين المدخلات والمخرجات والأداء بالطريقة الصحيحة لتحقيق الأهداف، أو هي الأداء بالطريقة الصحيحة وبالوسائل الملائمة لتحقيق الأهداف بأقل تكاليف وبأقل جهد ووقت ممكن.¹ حيث يشير أندري ANDRI المختص في المجال المهني الى أن الكفاءة يقصد بها تطبيق المعرفة الفعلية والوجدانية، قصد تحقيق نشاط علمي بحيث تنتج الكفاءة عن الخبرة المهنية اليومية، كما يمكن ملاحظتها بموضوعية إنطلاقا من منصب العمل ويمكن تثبيتها من خلال الأداء المهني، ويؤكد على أنه لا يمكن تحليل واقعها إلا من خلال الفعل اليومي الذي يستعمله الفرد لتحقيق نشاط ما في موقف معين.²

ويعرفها ستوارت "Stuart" هي تلك الكفاءة المتعلقة بالوظائف المرتبطة بالمهنة التي يقوم بها شخص ما، عندئذ يطلق على هذا الشخص بأنه كفاء.

كما يعرفها أيضا فيليب برنو أنها القدرة على التصرف بفاعلية في نمط معين من الوضعيات، فهي قدرة تستند الى معارف لكنها لا تختزل فيها، فلمواجهة وضعية ما يجب استخدام موارد معرفية متكاملة ومتعددة، ويمكن تعريفها بأنها مجموعة من التصرفات الإجتماعية الوجدانية والمهارات المعرفية الحسية الحركية التي تمكن من ممارسة دور وظيفة، نشاط، مهمة أو عمل على أكمل وجه.³

كما تم تعريف الكفاءة التنظيمية على أنها تلك الوسائل التي تستخدمها المنظمة في إدارتها لمجالاتها الإدارية المختلفة والتي تعينها على إنجاز جميع أعمالها التشغيلية اليومية بدرجة عالية من النجاح وتحقيق أهدافها وترفع من مستوى أدائها.⁴

¹ ناصر قاسيمي: مرجع سابق، ص110.

² عبد العزيز زواتيني، مصطفى حاج الله: المورد البشري بين الكفاءة والفاعلية، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية- بحوث ودراسات-، الجزائر، المجلد08، العدد 1، 2021، ص 121.

³ دبله عبد العالي، مرابط عياش عزوز: تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية للعامل، مجلة العلوم الإجتماعية، العدد17، 2016، ص85.

⁴ أفنان عبد علي الأسدي: مرجع سابق، ص208.

أما بالنسبة إلى حمزاوي (198) يعرفها على أنها القدرة على ممارسة عمل أو مهنة أو مجموعة من الأعمال نتيجة بعض العناصر مثل: المؤهل، والخبرة العلمية الناتجة عن ممارسة فنية وتطبيقية لمدة تكفي للحصول على هذه الخبرة والقيام ببحوث علمية ونشر نتائجها.¹

يمكن تعريف الكفاءة التنظيمية على أنها جملة من القدرات والمهارات التي يحملها الفرد أثناء عمله والتي يستطيع من خلالها تنمية المنظمة وتطويرها.

التعريف الإجرائي:

ومن خلال التعريفات السابقة فالكفاءة التنظيمية هي مجموعة من الخبرات والمعارف والمهارات والسلوكيات التي يكتسبها الفرد أثناء مزاولته لمهنته في المنظمة.

2-3- الفاعلية التنظيمية:

يعتبر مفهوم الفاعلية نقطة أساسية في نظريات الإدارة والتنظيم والتسيير بحيث يبقى الجدل قائما حول تحديد دقيق لمحتواها، فهي المعيار الذي يحدد التقدم الاقتصادي والاجتماعي بوجه عام ودراسة تنظيم المؤسسة من خلال تحديد مكونات الهيكل التنظيمي بهدف الوقوف على الفعل التنظيمي وفهمه وتحسينه.

لغة:

الفاعلية: الأصل اللغوي للفاعلية "فعل" الذي مشتقاته "فاعل" و"فعال"، والفاعلية مصدر صناعي إختاره مجمع اللغة العربية بالقاهرة، للدلالة على وصف الفعل بالنشاط والإلتقان.²

• اصطلاحا:

-يعرفها انزيوني ETIZIONI على انها درجة التطابق بين الاهداف والوسائل المتاحة.¹

¹ كريمة حيواني: الكفاءات المهنية للأستاذ الجامعي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ورقلة، العدد32، 2018، ص240.

² حنان بوشلاغم: واقع الفاعلية التنظيمية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية في ظل تحديات العولمة، مجلة دراسات في علم إجتماع المنظمات، المجلد4، العدد1، 2016، ص201.

تعرف على أنها قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها المخططة، وتقاس في قدرتها الى بلوغ نتائج مقارنة مع ما ترغب في تحقيقه بموجب الخطة الموضوعة، لذلك فإن الفاعلية تتحدث عن كمية المخرجات النهائية دون النظر إلى كمية الموارد المستخدمة في تحقيقها.² يعرفها أيضا "شستر بارنارد" على انها درجة تحقيق المنظمة لأهدافها او لغرضها، او انها عملية تحقيق الاهداف الرسمية المحددة للمنظمة.³

ويرى باحثون آخرون بأن الفاعلية التنظيمية تتحقق بالعمل على إرضاء مختلف المنتفعين من المنظمة وذلك من خلال محاولة التوفيق بين أهدافهم المختلفة، ومن هؤلاء نجد كل من ميلز وكيلى Miles & keely اللذان يعرفان الفاعلية لأنها: «درجة نجاح التنظيم في مواجهة المتطلبات البيئية، وإشباع حاجات المجتمع من العاملين بالمنظمة، المتعاملين...».⁴ الفاعلية التنظيمية يقصد بها مدى ملائمة الأهداف التي تم إختيارها، ومدى النجاح في تحقيق هدف الأهداف داخل كل منظمة

التعريف الإجرائي:

الفاعلية التنظيمية هي مدى قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها التي وجدت من أجلها، لذا تسعى المنظمات إلى تحقيقها وتحسين نموذج العمل.

¹ عبد العزيز زواتيني، مصطفى حاج الله: المورد البشري بين الكفاءة والفاعلية، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية-بحوث ودراسات-، الجزائر، المجلد 08، العدد 1، 2021، ص 129.

² مجيد جعفر الكرخي: مؤشرات الأداء الرئيسية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 31.

³ فائزة لعراف، رابح بوقرة: إنتاجية البنك بين الكفاءة والفاعلية -مدخل مفاهيمي-، المجلد 15، العدد 1، 2021، الجزائر، ص 118.

⁴ بلقاسم سلاطينة وآخرون: الفاعلية التنظيمية في المؤسسة -مدخل سوسيوولوجي-، دار الفجر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013، ص 18.

3- المؤسسة الإقتصادية:

لغة:

المؤسسة: كلمة مؤسسة في اللغة العربية مشتقة من فعل "أسس"، وهو يدل على بناء حدود الشيء وإقامته ورفع قواعده.¹

اصطلاحا:

- تعرف المؤسسة الإقتصادية على أنها منظمة إقتصادية، تجارية مستقلة نوعا ما، تؤخذ فيها القرارات حول تركيب الوسائل البشرية، المالية، المادية، والإعلامية، بغية خلق قيمة مضافة حسب الأهداف في نطاق زمني ومكاني.²

ويعتبرها هربرت سيمون أنها نظام متوازن يتلقى مساهمات في صورة رأسمال وجهد، ويُقدم عوائد لهذه المساهمات، ومن بين العائدات والفوائد صنف عددا من الحوافز المادية وغير المادية بدءا من الأجر إلى المركز أو المناصب ومنها الترقية وغيرها.³

وعرفت أيضا على أنها الوحدة الإقتصادية التي تمارس النشاط الإنتاجي والنشاطات المتعلقة به من تخزين وشراء وبيع من أجل تحقيق الأهداف التي أوجدت المؤسسة من أجلها.⁴

كما تُعرف على أنها فضاء تجاري وإنتاجي يضم مختلف الموارد البشرية والمادية والتنسيق فيما بينها ضمن أنشطة متباينة، قصد تقديم سلع أو خدمات أو تخزينها لبلوغ الأهداف المسطرة.⁵

¹ عبد الباسط محرز: القيم السوسيوثقافية ومقاومة التغيير التنظيمي داخل المؤسسة الجزائرية، أطروحة مكملة لنيل شهادة دكتوراه في علم اجتماع، تخصص علم اجتماع المؤسسة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2020، ص28.

² عبد الباسط محرز: مرجع سابق، ص29.

³ عبد الباسط محرز: مرجع سابق، ص29.

⁴ سعيدة حبي: القيادة التشاركية في ظل مراحل تسيير المؤسسة الإقتصادية الجزائرية، مجلة المعيار، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، العدد58، المجلد25، 2021، ص966.

⁵ سعيدة حبي: مرجع سابق، ص966.

عرفها أيضا معجم العلوم الإجتماعية بأنها وحدة إنتاجية أو تنظيم يؤلف بين عناصر الإنتاج من أجل إنتاج سلعة أو خدمة ويتمتع بالإستقلال في إتخاذ القرارات المتعددة النشاط القائم من أجله.¹

مما سبق يمكن الإشارة إلى أن المؤسسة الإقتصادية عبارة عن كيان مستقل متكون من عناصر إنتاجية وبشرية مهمته إنتاج وتقديم سلع وخدمات للمجتمع من جهة، والسعي وراء تحقيق أرباح مادية من جهة أخرى.

التعريف الإجرائي:

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن القول أن المؤسسة الإقتصادية عبارة عن وحدة إنتاجية تتكون من عناصر مادية وبشرية منسقة فيما بينها بهدف تحقيق الأرباح وتوفير السلع والخدمات، وتلبية المتطلبات التي يحتاجها أفراد المجتمع.

سابعا: الدراسات السابقة

تعتبر الدراسات السابقة تلك البحوث والدراسات التي يقوم بإجرائها باحثون آخرون في سياق الموضوع المدروس أو المواضيع المشابهة، حيث تُزود هذه الدراسة الباحث بأفكار ومقاربات جديدة، وهي من الدعامات الأساسية لطرق التفكير والطرح وتحديد الموضوع بشكله الدقيق، كما تُمكن الباحث من الإطلاع في سياق هذا البحث إلى مجموعة من الدراسات منها الأجنبية والعربية والمحلية.

¹ مرية صالح: تأثير الخلفية السوسيوثقافية على المسار الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص علم اجتماع المؤسسة، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2019، ص23.

الدراسات العربية:

الدراسة الأولى: إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (البنين)، إعداد محمد بن سعيد محمد العريشي، إشراف سلطان بن سعيد مقصود بخاري، دراسة ميدانية والتي تمت سنة 2008، لنيل شهادة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى مكة المكرمة، السعودية.

• ولقد استهل الباحث دراسته من خلال طرحه للتساؤل الرئيسي التالي: ما إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (بنين)؟

ولقد قسم هذا التساؤل الى تساؤلات فرعية تمثلت في:

- ما درجة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة من وجهة نظر منسوبي الإدارة؟

- ما أهم العوامل المساعدة على إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة من وجهة نظر منسوبي الإدارة؟

- ما أبرز معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة من وجهة نظر منسوبي الإدارة؟

- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد مجتمع الدراسة بالنسبة لإمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية، تعزى إلى المتغيرات التالية: (المؤهل العلمي، العمل الحالي، سنوات الخبرة، دورات الحاسب الآلي)؟

• وقد هدفت الدراسة الى جملة من الأهداف من بينها:

- التعرف على درجة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة.

- التعرف على أهم العوامل المساعدة على إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة.

- التعرف على أبرز معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة.

• وقد إعتد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي، وكان مجتمع البحث متكون من جميع العاملين بالإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (البنين)، أما الأداة فقد أستخدم الإستمارة لأنها هي الأداة الأكثر إستخداما في مثل هذه البحوث.

• ومن النتائج التي توصلت لها الدراسة نجد:

- أن أفراد عينة الدراسة يرون أن هناك أهمية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة.

- ان أفراد عينة الدراسة يرون أن هناك عوامل مساعدة على إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة.

- ان أفراد عينة الدراسة أن هناك معوقات لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية تعزى للمؤهل العلمي لصالح الحاصلين على الماجستير.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية تعزى للمؤهل العلمي لدورات الحاسب الألي لصالح الحاصلين على أكثر من ثلاث دورات.

الدراسة الثانية: الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، إعداد حسن محمود حسن ناصر، إشراف يوسف عبد عطية بحر، دراسة ميدانية والتي تمت سنة 2010، لنيل شهادة ماجستير في إدارة الأعمال- إدارة الموارد البشرية، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة.

• ولقد استهل الباحث دراسته من خلال طرحه للتساؤل الرئيسي التالي: ما علاقة الأنماط القيادية المستخدمة في المنظمات الأهلية الفلسطينية بالأداء الوظيفي فيها؟

•ومن خلال هذا التساؤل تم صياغة الفرضيات الأتية:

الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأنماط القيادية المستخدمة في المنظمات الأهلية الفلسطينية ومستوى الأداء الوظيفي في هذه المنظمات. ويندرج تحتها ثلاث فرضيات فرعية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نمط القيادة الديمقراطي المستخدم في المنظمات الأهلية الفلسطينية ومستوى الأداء الوظيفي.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نمط القيادة الأوتوقراطي المستخدم في المنظمات الأهلية الفلسطينية ومستوى الأداء الوظيفي.

-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نمط القيادة الحر في المنظمات الأهلية الفلسطينية ومستوى الأداء الوظيفي.

الفرضية الثانية: هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول الأنماط القيادية المستخدمة في المنظمات الأهلية تعزى (الجنس، السن، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، مكان العمل).

الفرضية الثالثة: هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول الأنماط القيادية المستخدمة في المنظمات الأهلية تعزى إلى الخصائص التنظيمية (العمر الزمني للمنظمة، عدد العاملين، مصروفاتها).

• وقد هدفت الدراسة الى جملة من الأهداف من بينها:

- التعرف على أنماط القيادة السائدة في المنظمات الأهلية الفلسطينية.

- التعرف على الأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية.

- التعرف على طبيعة العلاقة بين الأنماط القيادية والأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية.

-التعرف على بيئة عمل المنظمات الأهلية وعناصر نجاحها.

- وضع التوصيات المناسبة بناء على النتائج التي سيتم الحصول عليها من خلال البحث الميداني.

- وقد اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي، وكان مجتمع البحث 838 مؤسسة أهلية، أما عينة الدراسة فتم الإعتماد على العينة العشوائية، حيث تم توزيع عينة إستطلاعية حجمها 40 إستمارة وبعد ثباتها والتأكد من صدقها وسلامتها، تم توزيع 340 إستمارة على عينة الدراسة (العاملين الرسميين والذين مضى على عملهم أكثر من سنة في المؤسسة). أما في ما يخص أدوات جمع البيانات فقد تم الإكتفاء بالإستمارة.
- ومن النتائج التي توصلت لها الدراسة نجد:
 - تميز المستوى العام للأداء الوظيفي بالجيد.
 - وجود علاقة تطردية ذات دلالة إحصائية بين النمطين القياديين الديمقراطي والحر الذي تم إستخدامه في المنظمات الأهلية الفلسطينية ومستوى الأداء الوظيفي.
 - تم إيجاد علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين نمط القيادة الأوتوقراطي المستخدم في المنظمات الأهلية ومستوى الأداء الوظيفي.

الدراسات المحلية:

الدراسة الثالثة: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، إعداد جلال الدين بوعطيط، إشراف حمودي رواق، دراسة ميدانية على العمال التنفيذيين بمؤسسة سونلغاز عنابة، والتي تمت سنة 2009، لنيل شهادة ماجستير، تخصص السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطوفونيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري محمودي قسنطينة، الجزائر.

- ولقد استهل الباحث دراسته من خلال طرحه للتساؤل الرئيسي التالي: هل هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين؟
- ولقد قسم هذا التساؤل الى تساؤلات فرعية تمثلت في:
 - ما نوع الاتصال السائد في مؤسسة البحث؟

- هل توجد علاقة بين نمط الاتصال التنظيمي السائد في مؤسسة البحث والاداء الوظيفي للعمال التنفيذيين؟

- هل للمتغيرات التالية: السن، الأقدمية، المستوى التعليمي تأثير على الأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين في مؤسسة سونلغاز؟
• وتمت صياغة الفرضية العامة:

- توجد علاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العمال المنفذين.

وتدرج تحت عطاء هذه الفرضية العامة مجموعة من الفرضيات الجزئية وهي كالتالي:

- توجد علاقة ارتباطية قوية بين الاتصال النازل والاداء الوظيفي لدى فئة البحث.

- توجد علاقة ارتباطية قوية بين الاتصال الصاعد والاداء الوظيفي لدى فئة البحث.

كما تضمنت دراسته على ثلاث فرضيات احصائية صفرية هي:

- لا يوجد فرق بين العمال المنفذين ادائهم الوظيفي يرجع الى عامل السن.

- لا يوجد فرق بين العمال المنفذين في ادائهم الوظيفي يرجع الى عامل المستوى

التعليمي.

- لا يوجد فرق بين العمال المنفذين في ادائهم الوظيفي يرجع الى الاقدمية.

• وقد هدفت الدراسة الى جملة من الاهداف من بينها:

- معرفة العلاقة القائمة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي.

- معرفة هل للمتغيرات: السن، المستوى التعليمي، الاقدمية، تأثير على الأداء الوظيفي

لدى العمال التنفيذيين.

• وقد اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي، كان مجتمع البحث متكون

من 210 فردا وإختيار عينة عشوائية تمثلت في 49 عامل منفذ، كما وقد إعتد الباحث في

جمع البيانات على الإستبيان رئيسية وذلك تماشيا مع طبيعة الدراسة.

• ومن النتائج التي توصلت لها الدراسة نجد:

- الكشف عن وجود إتصال نازل بين الإدارة والعمال سواء كانت إنسيابية المعلومات من طرف المشرف المباشر على العمال أو عن طريق والإجتماعات والإعلانات.
- الكشف عن وجود إتصال صاعد بين العمال والإدارة أي إعتماد العمال فيه بالإتصال بالمشرف لحل إنشغلاتهم رغم أنهم يفضلون مقابلة المدير مباشرة.
- وجود علاقة طردية بين بعد الإتصال والأداء الوظيفي.
- تحققت الفرضية العامة لوجود علاقة بين الإتصال التنظيمي والأداء الوظيفي.

الدراسة الرابعة: المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، إعداد صليحة شامي، إشراف أونيس عبد المجيد، دراسة حالة جامعة امحمد بوقرة بومرداس، والتي تمت سنة 2010، لنيل شهادة ماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة امحمد بوقرة بومرداس، الجزائر.

• ولقد استهلت الباحثة دراستها من خلال طرحها للتساؤل الرئيسي التالي: ما مدى تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للأفراد العاملين؟

ولقد قسمت هذا التساؤل الى تساؤلات فرعية تمثلت في:

- ما المقصود بالمناخ التنظيمي وما هي عناصره؟
- ما هو مفهوم الأداء الوظيفي؟ وما هي محدداته؟
- ما هي علاقة المناخ التنظيمي بالأداء الوظيفي للعاملين؟
- وتمت صياغة الفرضيات كالتالي:
- الإهتمام بالمناخ التنظيمي هو من مسؤوليات الإدارة العليا في أية منظمة.
- الأداء الوظيفي ناتج عن عوامل شخصية، تنظيمية، إجتماعية وبيئية.
- المناخ التنظيمي له تأثير مرتفع جدا على فعالية الأداء الوظيفي للعاملين.
- وقد هدفت الدراسة الى جملة من الاهداف من بينها:

الأهداف العلمية:

-التعرف على المناخ التنظيمي بعناصره، وأبعاده المختلفة.

- التعرف على الأداء الوظيفي، مفهومه ومحدداته.
 - التعرف على مدى تأثير عناصر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين.
- الأهداف العملية:
- إعطاء فكرة واضحة عن الصحة التنظيمية وإلقاء الضوء على نقاط القوة التي يجب تعزيزها وعلى نقاط الضعف التي يجب القضاء عليها أو محاصرتها.
 - الشعب للوصول إلى مناخ تنظيمي يضع العنصر البشري ضمن أولى الأولويات ليولد لديه الإستعداد لإستخدام مخزونه الطاقوي كاملا وإستثمار إخلاصه وكفاءته لتنمية ولائه.
 - وقد اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج العلمي، وكان مجتمع البحث 1038 أستاذ وموظفين وإداريين، تقنيين، أعوان المصالح الدائمين والبالغ عددهم 731 موظف، وتم تحديد العينة التي إحتوت على 199 أستاذ دائم، 80 موظف إداري، ليتم تعميم الدراسة على باقي كليات الجامعة، كما وقد إعتمدت في جمع البيانات على الأدوات التالية: الإستبيان، المقابلة.
 - ومن النتائج التي توصلت لها الدراسة نجد:
- بالنسبة للموظفين الإداريين:
- وجود توجهات إيجابية نحو محور التكنولوجيا كأحد محاور المناخ التنظيمي.
 - وجود علاقة إيجابية بين كل عناصر المناخ التنظيمي والأداء الوظيفي.
 - وجود توجهات معتدلة نحو محور الأداء الوظيفي.
- بالنسبة للأساتذة:
- وجود تأثير مرتفع بين محددات المناخ التنظيمي والأداء الوظيفي.
 - كشفت الدراسة أيضا أن الاساتذة يرون أن المناخ الملائم هو السائد في الجامعة، حيث كشفت إجاباتهم على محور المناخ التنظيمي أن توجهاتهم سلبية نحو الإتصال، المشاركة في صنع القرارات، العمل الجماعي، القيادة، التكنولوجيا، الهيكل التنظيمي.

- وجود توجهات معتدلة لدى الاساتذة نحو محور الأداء الوظيفي.

الدراسة الخامسة: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في مؤسسة سونلغاز، إعداد فاطمة طويهي، إشراف بغداد كربالي، دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء -بتيارت-، والتي تمت سنة 2014، لنيل شهادة ماجستير في إدارة الأعمال، تخصص تسويق، كلية العلوم الإقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران 2، الجزائر. ولقد استهلت الباحثة دراستها من خلال طرحها للتساؤل الرئيسي التالي: ما الأثر الذي يخلفه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري في المؤسسة الجزائرية لتعزيز مركزها الإقتصادي في دنيا العولمة؟

• ويندرج ضمن هذا التساؤل جملة من التساؤلات الفرعية التالية:

- إلى أي حد يتم اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير الموارد البشرية في شركة إنتاج الكهرباء بتيارت (SPE TIARET)؟

أ- هل يختلف أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية تبعاً للجنس.

ب- هل يختلف أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية تبعاً للمستوى التعليمي.

ج- هل يختلف أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية تبعاً للأقدمية في الوظيفة.

د- هل يختلف أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية تبعاً للدرجة الوظيفية.

- هل توجد علاقة بين التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المورد البشري في شركة إنتاج الكهرباء بتيارت (SPE TIARET)؟

- ما تطلعات شركة إنتاج الكهرباء بتيارت (SPE TIARET) في ما يخص تطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المدى البعيد؟

• وتمت صياغة الفرضية العامة كالآتي:

- يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الجزائرية العامل المحفز في تنمية قدرات المورد البشري وتحسين أدائه.

وتتطوي تحت هذه الفرضية العامة فرضيات جزئية:

- يتباين أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية وفقا ل: الجنس، المستوى التعليمي، الأقدمية في الوظيفة، الدرجة الوظيفية.

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

- تسعى المؤسسة الجزائرية إلى تبني أساليب الإدارة الإلكترونية لإكتساب المورد البشري المؤهل وتحقيق الميزة التنافسية في دنيا الأعمال.

• وقد هدفت الدراسة إلى جملة من الأهداف من بينها:

تحديد الأثر الذي تصنعه تكنولوجيا المعلومات والاتصال، على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية شركة إنتاج الكهرباء بتيارت (TIARET (SPE)، خاصة أن تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعكس الصورة الحقيقية لها، ويعد الدليل الحي على قدرات هذه الأخيرة وإمكانياتها على المنافسة، بتوافر المعلومات الضرورية لإتخاذ القرارات المناسبة، وبناء السياسات المستقبلية إلى جانب بيان العلاقة الحاصلة بين التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء وفقا لتغيرات الجنس والمستوى التعليمية، الدرجة الوظيفية.

• وقد إعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي، كان مجتمع البحث مكون من 230 عاملا وتم إختيار عينة أساسية مكونة من 189 عاملا من شركة إنتاج الكهرباء بتيارت أي بنسبة 82.17% والتي تتراوح أعمارهم بين 20 سنة إلى 58 سنة، كما وقد إعتمدت في جمع البيانات على الأدوات التالية: الإستبيان، المقابلة، البطاقة الفنية. وإعتمدت أيضا أساليب إحصائية تمثلت في التكرارات والنسب المئوية، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، تحليل التباين البسيط، معامل الارتباط بيرسون.

• ومن النتائج التي توصلت لها الدراسة نجد:

- أظهرت الدراسة على شركة الكهرباء لولاية تيارت للعيان مدى إعتماها على الطابع الإلكتروني في تسيير إدارتها للموارد البشرية ما ينعكس إيجابا على أداء الموارد البشري من رفع لفعاليته وتحقيق مرونة أكبر في العمل، ما يجعل منها تقتنص نقاط القوة، وتتفادى نقاط الضعف.

- يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال شركة إنتاج الكهرباء بتيارت، العامل المحفز في تنمية قدرات المورد البشري وتحسين أدائه.

- يوجد تباين في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في أداء المورد البشري في الشركة وفقا لمتغيري الجنس والمستوى التعليمي، لصالح كل من الذكور وحاملي شهادة ليسانس وعدم وجود الأثر على الأداء بالنسبة للأقدمية والدرجة الوظيفية.

- توجد علاقة وطيدة بين التكوين على استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال وأداء المورد البشري.

الدراسة السادسة: الإتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين، إعداد لطيفة زرطال، إشراف بلعور الطاهر، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية منتوري البشير الميلية، والتي تمت سنة 2015، لنيل شهادة ماجستير، تخصص علم إجتماع التنظيم والعمل، قسم علم الإجتماع، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحي - جيجل -، الجزائر.

• ولقد استهلّت الباحثة دراستها من خلال طرحها للتساؤل الرئيسي التالي: هل توجد علاقة بين الإتصال التنظيمي والأداء الوظيفي للموظفين في المؤسسة العمومية الإستشفائية - منتوري بشير - بالميلية؟

• ولقد قسمت هذا التساؤل إلى تساؤلات فرعية تمثلت في:

- هل توجد علاقة بين الاتصال النازل وزيادة كفاءة أداء الموظفين في المؤسسة العمومية الإستشفائية-منتوري بشير - بالميلية؟

- هل توجد علاقة بين الاتصال الصاعد وزيادة فعالية أداء الموظفين في المؤسسة العمومية الإستشفائية-منتوري بشير - بالميلية؟

- هل توجد علاقة بين الاتصال الأفقي وزيادة دافعية الموظفين نحو العمل في المؤسسة العمومية الإستشفائية-منتوري بشير - بالميلية؟

- هل توجد علاقة بين الاتصال غير الرسمي وبين الجهد المبذول من طرف الموظفين في المؤسسة العمومية الإستشفائية-منتوري بشير - بالميلية؟

• وتمت صياغة الفرضية العامة:

- توجد علاقة طردية بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية-منتوري بشير - بالميلية.

- توجد علاقة طردية بين الإتصال النازل وزيادة كفاءة أداء الموظفين في المؤسسة العمومية الإستشفائية-منتوري بشير - بالميلية.

- توجد علاقة طردية بين الإتصال الصاعد وزيادة فعالية أداء الموظفين في المؤسسة العمومية الإستشفائية-منتوري بشير - بالميلية.

- توجد علاقة طردية بين الإتصال الأفقي وزيادة دافعية الموظفين نحو العمل في المؤسسة العمومية الإستشفائية-منتوري بشير - بالميلية.

- توجد علاقة طردية بين الإتصال غير الرسمي وبين نوعية الجهد المبذول من طرف الموظفين في المؤسسة العمومية الإستشفائية-منتوري بشير - بالميلية.

• وقد هدفت الدراسة إلى جملة من الأهداف من بينها:

الأهداف العلمية:

- معرفة طبيعة العلاقة بين الإتصال التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين.

- إشباع الفصول العلمي من خلال التحقق من صدق الفرضيات والإجابة على التساؤلات المطروحة حول الموضوع.

- القيم المتعمق والصحيح لمختلف جوانب وأبعاد متغيرات الدراسة.

- جذب الإنتباه إلى ضرورة دراسة مثل هذه الموضوعات.
- الأهداف العملية:
- إخضاع مشكلة الدراسة للبحث والعلاج لتكون نقطة الإنطلاق لمزيد من دراسات الأبحاث المتعمقة أكثر في هذا المجال.
- معرفة مدى اعتماد التنظيمات الجزائرية أسلوب الإتصال وعلاقته بأداء العاملين.
- التعرف على نقاط القوة والضعف لإستراتيجية الإتصال داخل المنظمة.
- التعرف على مكانة الإتصال داخل المنظمة وعلاقته بأداء العاملين.
- وقد إعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، كان مجتمع البحث متكون من أربعة طبقات (مصلحة طب الأطفال، مصلحة التوليد، مصلحة تصفية الدم، الإدارة)، وقد تم إختيار أفراد عينة البحث بعينة عشوائية طبقية منتظمة بنسبة 13%، كما وقد إعتمدت في جمع البيانات على الأدوات التالية: الملاحظة، المقابلة، الوثائق والسجلات، الإستمارة تم توزيع 76 إستمارة، وقد تم إسترجاع 70 إستمارة في حين ضاعت 6 إستمارات بسبب الإهمال واللامبالاة من طرف الموظفين.
- ومن النتائج التي توصلت لها الدراسة نجد:
- الكشف عن وجود علاقة إرتباطية بين الإتصال الصاعد والأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة.
- تم الكشف عن وجود نمطي الإتصال الصاعد والنازل داخل مؤسسة سونلغاز وأهمية كل نمط في تحقيق السيورة التنظيمية للمؤسسة وإنسياب المعلومات بين الأداء الوظيفي والعمال.
- تم الكشف عن علاقة إرتباطية بين الإتصال النازل والأداء الوظيفي لدى العمال المنفذين.
- الدراسة السابعة: إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية، إعداد نسيمه ضيف الله، إشراف بن زيان إيمان، دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، والتي تمت سنة 2017، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه "ل م د" في علوم التسيير،

تخصص تسيير منظمات، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر باتنة 01، الجزائر.

• ولقد استهلت الباحثة دراستها من خلال طرحها للتساؤل الرئيسي التالي: ما هو تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة العملية التعليمية في الجامعات الجزائرية؟

وبعبارة أخرى تهدف هذه الدراسة إلى الإجابة على التساؤلات التي تتفرع من التساؤل الرئيسي السالف الذكر وهي كالتالي:

- ما هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية من وجهة نظر كل من الأساتذة، الطلبة والإداريين؟

- ما هي درجات تأثير عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عناصر جودة العملية التعليمية من وجهة نظر كل من الأساتذة، الطلبة، الإداريين؟

- فيما تكمن معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال للتحسين من جودة العملية التعليمية من نظر كل من الأساتذة، الطلبة، الإداريين؟

- إلى أي مدى توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تأثيرها على تحسين جودة العملية التعليمية والمعوقات الحائلة لذلك تعزى للمعلومات العامة لكل من الأساتذة، الطلبة، الإداريين؟

- ما مدى توسع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية بهدف تحسين جودتها؟

أما الفرضيات فقد تمت صياغتها على النحو التالي:

- الفرضية الأولى: توجد علاقة تأثير إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين جودة العملية التعليمية.

- الفرضية الثانية: توجد علاقة تأثير سلبية ذات دلالة إحصائية بين معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمختلف أصنافها على جودة العملية التعليمية.

- الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على جودة العملية التعليمية تعزى للمعلومات الشخصية للمستجوبين.

كما أن هذه الدراسة إنطلقت من أجل تحقيق جملة من الأهداف منها:

- التعرف على واقع إستخدام عناصر تكنولوجيا المعلومات والإتصال في العملية التعليمية.

- التعرف على درجة تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على جودة العملية التعليمية بصفة عامة وعلى كل عنصر بصفة خاصة.

- التعرف على معيقات إستخدام تكنولوجيا المعلومات في العملية التعليمية بمختلف عناصرها.

- التعرف على مكامن الفرق في إستخدام عناصر تكنولوجيا المعلومات والإتصال وتأثيرها على تحسين جودة العملية التعليمية نسبة إلى المعلومات الشخصية (العامة) لكل أطراف العملية التعليمية المتفاعلة أساتذة كانوا، طلبة، إداريين.

أما المنهج فقد تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وكان مجتمع البحث 45000 أستاذ موزعين عبر عدة جامعات وإعتبراً أن مجتمع البحث كبير لذا تم اللجوء إلى إختيار عينة عشوائية من أساتذة السبع جامعات الأكثر إستجابة على غرار باقي الجامعات الأخرى التي كادت تتعدم فيها الإستجابة للإستبان وهذا راجع لسببين إما عدم إستخدام وتوفير تكنولوجيا المعلومات والإتصال أو لأبيال شخصية تجهلها، وتم توزيع الإستبيان وإسترجاع 481 إستمارة ثم إستبعاد 75 نظراً لعدم الإلمام بمختلف إجابات المحاور للإستبيان، ثم في الأخير تم الإعتماد على 465 إستبيان للتحليل، إضافة إلى أدوات جمع المعلومات للإستبيان.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج من بينها:

- من وجهة نظر الأساتذة والطلبة لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي (0.05) في تأثير إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على تحسين الجودة العملية

التعليمية وأكدت هذه الدراسة فكرة إعتبار تكنولوجيا المعلومات والإتصال من الوسائل المهمة للولوج بالجودة العملية التعليمية خاصة والتعليم العالي عامة، أما من وجهة نظر الإداريين فإنها توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في تأثير إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على تحسين الجودة العملية التعليمية.

- إتفاق الأساتذة والطلبة والإداريين على تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على تحسين العملية التعليمية.

- إتفاق كل الأطراف على ضعف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، مما تساهم في إعاقة إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في العملية التعليمية.

التعليق: تميزت الدراسات السابقة من حيث التنوع وطبيعة التخصص، كذلك تباعدها الزمني في إنجازها وطبيعتها العلمية، حيث تضمنت أطروحات دكتوراه ورسائل ماجستير، شملت في مجملها أحد المتغيرات التي لها علاقة بموضوع دراستنا الرقمنة والأداء الوظيفي، أو أحد أبعادها تكنولوجيا المعلومات، وقسمت حسب التخصصات التالية:

- دراسة واحدة في تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، دراستان في تخصص تسيير المنظمات، دراسة في تخصص إدارة الأعمال، دراسة في تخصص التسويق، دراسة في السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، دراسة في الإدارة التربوية والتخطيط.

كما تم إحتواء هذه الدراسات في طبيعتها على دراسات ميدانية ودراسة الحالة، إضافة إلى إتباعها خطوات البحث العلمي بالرغم من التباين الواضح فيما بينها، كما لاحظنا أن مجمل هذه الدراسات إشتراك في نفس المنهج وهو المنهج الوصفي، أما بالنسبة لتقنيات جمع البيانات كانت كالتالي: الإستبيان، المقابلة لكن على الرغم من ذلك لم يمنع وجود أدوات أخرى كالملاحظة والسجلات والوثائق، أما فيما يخص عينة الدراسة فقد تم حصرها بين 49 مفردة في دراسة الطالب جلال الدين بوعطيط تحت عنوان الإتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي،

أما أكبر عينة فكانت للطالبة نسيمه ضيف الله في دراستها الموسومة استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية والتي قدرت ب481 مفردة. إن هذه الدراسات وإن كانت لا تخلو من النقائص اذ نجد أن الطالب حسن محمود حسن ناصر لم يتم بقسيم السؤال الرئيسي إلى أسئلة فرعية وأكتفى بالسؤال الرئيسي، إلا أن هذه الدراسات أجادت في اختيار أدوات البحث بالموازاة، وكذلك حجم العينة، وصياغة الإشكالية بطريقة جيدة والتساؤلات، أما الباحث حسن محمود حسن ناصر قام بتحليلات معمقة لمختلف خصائص الظاهرة المدروسة ومنه استخلاص جملة من النتائج التي تعكس واقع هذه الظاهرة المدروسة.

كيفية توظيف الدراسات السابقة (وجه الإستفادة):

إن الدراسات السابقة والتي تحمل في أحد متغيراتها تشابه أو تطابق، أفادت بشكل أو بآخر في تكملة البحث بوجه سليم، حيث أضاءت الطريق كل ما كان هناك منرجا غامضا أو تشويه الضبابية فنجد:

أنه أثناء صياغة إشكالية البحث تم الرجوع مثلا إلى دراسة الطالبة فاطمة طويهي والطالبة نسيمه ضيف الله، اللذان تكلمت بإسهاب عن موضوع الدراسة وكذلك في صياغة التعاريف، كما تمت الإستفادة من أعمال الطالبة صليحة شامي ولطيفة زرطال، حيث ساعدت دراستهما على صياغة بعض الأسئلة داخل الإستمارة، وكذا توضيح الرؤية في بعض النقاط. إن إختيار وتحديد المنهج لم يكن سهلا لهذا تم الرجوع إلى الدراسات السابقة، والقيام بإطلالة على جميع الدراسات والمناهج التي أعتمد عليها، ليتم بعد ذلك تحديد المنهج المناسب للدراسة، وكذلك هو الحال بالنسبة لنتائج الدراسة، حيث تم الرجوع إليها خاصة أثناء عملية تحليل وتفسير الإجابات المتحصل عليها.

عموما أن هذه الدراسات وضحت للدراسة الحالية العديد من الصعوبات قبل الوقوع فيها حتى ميدانيا، ومنه فإن الإتجاه والسير في المسار الصحيح، وضبط الوقت والإطلاع أكثر على كيفية الربط بين أهداف الدراسة ونتائجها.

وفي الأخير يمكن القول أن تعدد الدراسات السابقة ووفرتها، وكذلك تنوع تخصصاتها وعلى الرغم من وجود بعض الصعوبات في إيجاد تنوع في طبيعة الدراسات السابقة، إلا أنه لها وفرة الإفادة والإستفادة منها وهذا ضمن دراستنا الحالية على الجانبين النظري والتطبيقي.

ثامنا: المقاربة النظرية.

إن المقاربة النظرية بصفة عامة هي مجموعة من الأسس التي يتبناها الباحث لرؤية الواقع وتحليل وتفسير الظاهرة الإجتماعية، وتتمثل الدراسات والقضايا السابقة والمفاهيم العلمية والتصورات إطارا مرجعيا يعتمد عليه الباحث في دراسة تلك الظاهرة، كذلك تعتبر أيضا طريقة تناول البحث من منطلق منهجي، ونظري، ميداني، بحيث تشكل خلفية فكرية للباحث، إذ يحتاج فيها الباحث الكثير من الصرامة والجدية والدقة والتنظيم لكي يتوفر لديه الوضوح الكافي والقدرة على بناء خطوات منهجية لاحقة، مما يساعده في التفسير وتحليل الموضوع محل الدراسة وإبراز مختلف أبعاده.

المقاربة النظرية الحتمية التكنولوجية:

يرجع أصول هذه النظرية إلى كل من أعمال هارولد إنيس ومارشال ماكلوهان (H. Innis & M. McLuhan) اللذين أعطيا في أعمالهما دورا رئيسا للوسائل في عملية الإتصال، بل وحتى في تنظيم المجتمع برمته.¹

لقد تعرضت مساهمات "مارشال" إلى إنتقادات لاذعة، بيد أن الإعتبار رُد إليها في بداية السبعينيات، كان ماكلوهان يرى أن المواصفات الأساسية لوسيلة الإتصال المسيطرة في فترة من الفترات هي التي تؤثر في كيفية التفكير وكيفية تنظيم المجتمعات أكثر من مضمون الرسائل الإتصالية، فالتحول في تكنولوجيا الإتصال يؤدي إلى التحول في التنظيم الإجتماعي، بل في

¹ بشير العلاق: نظريات الإتصال مدخل متكامل، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، دون سنة نشر، ص74.

حواس الإنسان التي تصبح الوسائل امتدادا لها (الكاميرا للعين، والميكرفون للسمع والحواسيب للعقل ...).

وقد عرض "مارشال" أفكار نظريته عام 1962م في كتابه جوتتبرغ (نشوء الإنسان الطباعي) حيث قسم التاريخ الإنساني إلى أربع مراحل كالتالي:

- مرحلة طفولة البشرية: وهي فترة ما قبل الحضارة، أي عصر المجتمع القبلي الذي كان يعتمد على الإتصال الشفهي.

- أما المرحلة الثانية فهي عهد الشباب الأول للبشرية: وهي فترة الإنتقال إلى عصر الكتابة والتدوين.

- ثم تليها مرحلة عهد الشباب الثاني للبشرية: وهي الفترة التي بدأت بإختراع جوتتبرغ للحروف والطباعة المعدنية المتحركة.

- وأخيرا عهد الشباب الثالث: وهي فترة بدأت بظهور التقنيات الإلكترونية وبالذات مع ظهور التلفزيون ومن خلال المراحل الأربعة، يفسر مارشال مجمل تاريخ البشرية من خلال تطور وسائل الإتصال.

حيث يرى أن البشرية ماهي إلا نتاج لحتمية تكنولوجية تدفعنا بالقوة نحو المستقبل ففي الحقبة الأولى من تاريخ البشرية (حقبة الأمية) إستخدم البشر كل حواسهم بالتساوي للإتصال ببعضهم البعض (اللمس، البصر، السمع، الشم)، بالتالي لم يكن هناك تسلسل أو أولوية بين حواسنا، مما أدى إلى أن تستوعب البشرية التجربة الكلية للبيئة التي تعيش فيها، والتي أصبحت مجرد قرية كونية تحكمها ثقافة قبلية.

أما في الحقيقة الثانية فقد تجاوزت البشرية (مرحلة الأمية) وانتقلت إلى مرحلة الإتصال عن طريق الرموز، من خلال إختراع الكتابة التصويرية وتطورها إلى الكتابة الأبجدية الألفبائية وقد أدى وجود الحروف الهجائية إلى حدوث خلل في نظام الإدراك الحسي عند الإنسان، والذي ينبع من الطبيعة البصرية التي أضفتها الحروف على الإتصال الإنساني، حيث أصبح الإتصال الإنساني يقوم على أساس سطور وخطوط ذات بعد واحد، مما أدى إلى أن يتسم تفكير الإنسان

بالسطرية أو الخطية وبالتالي حلت محل الثقافة القبلية ثقافة فردية، يمكنها تحقيق الإتصال بالآخرين دون حضورهم.

أما في الحقيقة الثالثة، هي حقبة إختراع الحروف الطباعية المعدنية المتحركة، مما إزداد تقييد الإنسان بالطبيعة البصرية التي أضفتها السطور الطباعية، على تفكيره إنطلاقاً من الإنتشار الواسع لهذه التكنولوجيا الجديدة، حيث أصبحت وسائل الطباعة بمثابة النظارة الواقية التي تنظر من خلالها إلى المجتمع، وبالتالي أدت إلى تكريس نظرتنا ذات البعد الواحد ونظرتنا الخطية للعالم، الأمر الذي أدى إلى ظهور تكنولوجيا مصانع خطوط الإنتاج.

أما الحقبة الإلكترونية، فقد دفعت الجنس البشري إلى عمليات الإتصال عديدة وجديدة، حيث قامت وسائل الجديدة مثل الراديو والتلفزيون والكمبيوتر بربط الدول والثقافات بشكل غريزي وفوري، الأمر الذي أوضح بأن البشرية قد دارت دورة كاملة حول نفسها لتعود من حيث بدأت إلى عصر القرية العالمية التي ينصت فيها كل فرد إلى نفس الطبول القبلية القديمة.

وبالتالي فقد تم وصف الفترة الأولى كتاريخ تتميز بالتعبير الشفهي والإنغماس في الجماعة، كما أدى ظهور الطباعة وإنفجارها، مما أسفر عن تفتيت هذا النظام القديم إلى ذرات بشرية متفرقة، بينما في المقابل شهد عصرنا الحالي عودة عكسية إلى القبلية الأولى، حيث أحدثت الحواسيب الألية حالة إنضغاط وجعلت العالم قرية شاملة عالمية.¹

وبحسب "مارشال"، فإن هناك طريقتين للنظر إلى الوسائل التكنولوجية وتكنولوجيا

المعلومات والإتصالات من حيث:

- أنها وسائل لنشر المعلومات والترفيه والتعليم.
- أو أنها جزء من سلسلة التطور التكنولوجي.

وإذا نظرنا إليها على أنها وسيلة لنشر المعلومات والترفيه والتعليم، فنحن نهتم أكثر بمضمونها وطريقة إستخدامها، أما إذا نظرنا إليها كجزء من العملية التكنولوجية التي بدأت تغير

¹ محمد محفوظ: تكنولوجيا الإتصال -دراسة في الأبعاد النظرية والعملية لتكنولوجيا الإتصال-، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005، 46-48.

وجه المجتمع كله، شأنها في ذلك شأن التطورات الفنية الأخرى، فنحن حينئذ نهتم بتأثيرها بغض النظر عن مضمونها، فهذه النظرية عبارة عن تصورات لتطور وسائل الإتصال وتأثيراتها على المجتمعات الحديثة.

كما أن "مارشال" يرفض قول المحللين الذين يرون أن وسائل الإتصال الجديدة ليست في حد ذاتها جيدة أو سيئة، ولكن الأسلوب الذي تستخدم به هذه الوسائل هو الذي سيحد أو يزيد من فائدتها، حيث يستطيع الإنسان أن يستخدمها في الخير أو الشر على حد سواء.

أ طرحه "مارشال" مهم، لكن هذه التطورات التي حدثت لا يمكن أن تغزوها فقط إلى تطور تكنولوجيا الإتصال، فالإختراعات التكنولوجية الأخرى مثل (وسائل المواصلات السريعة، مصادر الطاقة الجديدة، والمعدات الآلية ...) كان لها دورا أيضا في التأثير على تطور المجتمعات بمختلف عناصرها بما فيها تكنولوجيا الإتصال نفسها.

لقد تبنى منظور الحتمية التكنولوجية هذه، باحثون معاصرون نشرت أعمالهم في المجالات الأمريكية، كما ترتب على مفهوم الحتمية التكنولوجية من قبل "مارشال" وغيره، أن صنفت مراحل الحضارة الإنسانية على أساس الوسائل التكنولوجية السائدة، وهو تصور يمكن تلخيصه في ثلاثة أبعاد متتالية هي: على العلم أن يكشف، وعلى التكنولوجيا أن تطبق، وعلى الإنسان والكون والحياة والذي يعتبر الماديات متغيرات تابعة، فالتكنولوجيا يجب أن تكون تلبية لمطالب المجتمع التي تتنوع أهداف الأفراد وغايات جماعته، ومن ثم تكون التكنولوجيا المناسبة لهذه المطالب، لأن التكنولوجيا تابعة لإدارة الإنسان وليس العكس.¹

¹ منال هلال المزاهرة: تكنولوجيا الإتصال والمعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص76-78.



الفصل الثاني: الرقمنة



الفصل الثاني: الرقمنة

تمهيد

المبحث الأول: أهمية وأهداف ومكونات الرقمنة

المطلب الأول: أهمية الرقمنة

المطلب الثاني: أهداف الرقمنة

المطلب الثالث: مكونات الرقمنة

المبحث الثاني: خصائص وأشكال ومتطلبات الرقمنة

المطلب الأول: خصائص الرقمنة

المطلب الثاني: أشكال الرقمنة

المطلب الثالث: متطلبات الرقمنة

المبحث الثالث: أسباب الرقمنة، إيجابياتها وسلبياتها، وتحدياتها

المطلب الأول: أسباب الرقمنة

المطلب الثاني: إيجابيات وسلبيات الرقمنة

المطلب الثالث: تحديات الرقمنة

خلاصة الفصل

تمهيد

تشكل الرقمنة لغة العصر وأداته بإعتبارها الوسيلة الأكثر إستخداما في حياتنا اليومية، وبالتالي لم يبقى شيئا إلا وغزته الرقمنة، كما غيرت نظرتنا إلى الكثير من أمور حياتنا وأعمالنا وتصرفاتنا بشكل كبير وملحوظ، مما تكاد أن تلغي كل ما هو تقليدي وتفرض علينا نمط جديد من الحياة والمعاملات والأعمال والاتصالات تختلف تماما عما سار عليه الفرد قبل بضع عقود مضت، إضافة إلى جعلها للعالم قرية صغيرة، حيث ألبسته ثوب جديد في كل تعاملاتها وإختصرت المسافات والوقت وفتحت أفاق جديدة في شتى ميادين الحياة.

المبحث الأول: أهمية وأهداف ومكونات الرقمنة

المطلب الأول: أهمية الرقمنة

تعتبر الرقمنة مبادرة أصبحت لها قيمة متزايدة مع مرور الوقت بالنسبة لمؤسسات المعلومات على إختلاف على إختلاف أنواعها، كما تتمتع بأهمية كبيرة بين أوساط إختصاصي المعلومات، حيث يستلزم تشييد مكتبة رقمية وأن تكون محتوياتها من مصادر المعلومات المتاحة في شكل إلكتروني، كما ظهرت مبادرات أخرى تدور حول مفهوم الطريق السريع للمعلومات، مما أعطت الدافع نحو تحويل الكثير من مصادر المعلومات من الشكل التقليدي إلى مجموعة متاحة على شكل وسائط رقمية حديثة.

وللتعرف على أهمية الرقمنة تجدر الإشارة إلى تميز المصادر الرقمية مقارنة مع المجموعات التقليدية بمجموعة من الخصائص الحصرية من أبرزها أن رقمنة مصدر المعلومات متاح على وسيط تخزين تقليدي تسهل الوصول والإطلاع عليه، حيث أصبح في الإمكان إجراء البحث والإستعلام داخل النصوص الكاملة لمصادر المعلومات، والإستعانة بمجموعات من الروابط الفائقة والتي تحيل المستخدم إلى المصادر المرتبطة بموضوع بحثه والتي ينبغي الإطلاع عليها، وإمكانية توليف المعلومات النصية والصوتية والصور الثابتة في قالب واحد أو مصدر معلومات واحد، بالإضافة إلى إمكانية مشاركة المصادر الإلكترونية بين عدة مستفيدين في نفس الوقت، وبالتالي يمكن أن تستوعب الزيادة المتنامية في إعداد المستفيدين من خلال نشرها وإتاحتها على الخط المباشر سواء عبر شبكة الأنترنت العالمية أو من خلال الشبكة الداخلية لمؤسسة المعلومات.

وجدير بالذكر أن عملية الرقمنة لا تهدف على الإطلاق إلى إستبدال مقتنيات وخدمات مؤسسات المعلومات التقليدية بمجموعات وخدمات إلكترونية فالهدف الرئيسي يكمن في تطوير

سبل الإستفادة من مقتنيات مؤسسات المعلومات جنبا إلى جنب مع تحسين واستحداث الخدمات المقدمة.¹

المطلب الثاني: أهداف الرقمنة

وهي عدة أهداف تتوزع على المستويات التالية:

- 1- الحفظ: حيث أن الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة للتلف والضرر، مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار.
- 2- التخزين: أما بخصوص التخزين فإن قرص مضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات، فما بالك بقرص رقمي (DVD)، إذا الرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات.
- 3- الإقسام: من خلال الشبكات وخصوصا شبكة الأنترنت، حيث سمحت الرقمنة بالإطلاع على نفس الوقت من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت.
- 4- سرعة الإسترجاع وسهولة الإستخدام: تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الإسترجاع، حيث أنه عندما تحول المواد المكتبية والوثائقية إلى شكل الرقمي يمكن للمرء إسترجاعها في ثوان بدلا من عدة دقائق.
- إضافة إلى أهداف أخرى تتمثل في :
- 5- توصيل المعلومات للمستفيد دون التدخل البشري.
- 6- الربح المادي من خلال بيع المنتج الرقمي سواء على أقراص مليزرة أو إتاحتته على الشبكة، ولا يقصد بالربح هنا الإتجار يقدر ما هو الحصول على عائد مادي يغطي هامشا من التكلفة لضمان إستمرار العمليات.²

¹ أحمد فرج أحمد: الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها، المملكة المتحدة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، العدد4، 2009، ص12.

² سامية خواترة: الرقمنة ضمانة لجودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق التنمية المستدامة، أعمال الملتقى الدولي الافتراضي، الجزء2، كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، كلية الحقوق والعلوم السياسية بودواو، جامعة امحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 21-22 فيفري2021، ص133.

المطلب الثالث: مكونات الرقمنة

تتكون الرقمنة مما يلي:

1- الحاسوب: وهو عبارة عن آلة، تقوم بأداء العمليات الحسابية والمنطقية، على البيانات الرقمية بوسائل تقنية، وتتم تحت تحكم البرامج المخزنة به.

2- البرمجيات: أما التركيبة الثانية فتتمثل في البرمجيات، وهو مصطلح عام يطلق على مجموعة البرامج والتعليمات، التي يمكن تشغيلها في الحاسوب، وبدونها يتعذر للمستخدم التعامل مع الحاسوب، وهناك نوعان من البرمجيات:

أ- برمجيات النظم: تهتم بالتحكم في معدات الحاسوب ليقوم بعمله على أكمل وجه مثل لغات البرمجة.

ب- البرمجيات التطبيقية: وهو عبارة عن أي برنامج تمت كتابته ليقوم بعمل ليقوم بعمل معين، مثل برامج معالج النصوص، برامج الجداول الإلكترونية، برامج قواعد البيانات وبرامج المحاسبة.

3- الإتصالات: وهي عملية تساعد المرسل على إرسال المعلومات، أي كان أصلها وبأي صورة ممكنة إلى واحد أو أكثر من المرسل إليهم، بأي وسيلة من وسائل النظم الكهرومغناطيسية، والاتصالات الحديثة: هي الإتصالات المعتمدة على الأقمار الصناعية والحاسبات الإلكترونية المتفوقة والذكاء الاصطناعي، وتعتمد الإتصالات إلى الشفهية الإلكترونية، كالمؤتمرات المصورة، والتلفزيون التفاعلي، والتعليم بواسطة الحاسب، والترجمة الفورية التي تؤهل الإتصالات الحديثة لتقديم الشفهية الإلكترونية كأحدى السمات الرئيسية لعالم الغد.

4- إلكترونيات المستهلك: هي الدخيل الجديد، أو المكون الثالث للرقمنة بالإضافة إلى الحاسوب والاتصالات، وتستخدم بشكل أساسي لتلبية رغبات الأفراد ومتطلباتهم، مثل الديسك.¹

¹ بن دبله عبد العالي، مرابط عياش عزوز: تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية للعامل، مجلة العلوم الإجتماعية، العدد 17، 2016، الجزائر، ص84-85.

5- الأفراد:

أ- المستخدمون النهائيون: هم الأفراد الذين يستخدمون النظام أو المعلومات التي ينتجها النظام، مثل المديرين، المحاسبين، العملاء... الخ وعلى هذا الأساس فإن معظمنا مستخدمين النظام.

ب- الإختصاصيون الفنيون: هم المسؤولون عن تشغيل وإستدامة النظام، والذين يقومون بتطوير وتشغيل وإدارة نظام المعلومات فنيا، ومنهم محللو النظم ومطوروا البرامج ومشغلو النظام من العاملين.

6- قواعد البيانات: هي مجموعة بيانات مرتبطة مع بعضها أو المعلومات المخزنة على أجهزة ووسائل تخزين البيانات، مثل مشغل الأقراص الصلبة للحاسوب والأقراص المرنة أو الأشرطة، وقد تكون قواعد البيانات متعلقة بسجلات المخزون في الشركة، والأوقات القياسية لأنواع مختلفة من العمليات وبيانات تتعلق بتكاليف أو معلومات تخص إحتياجات الزبائن وغيرها، وتتوفر قواعد البيانات مباشرة بعضها تنظم على شكل أرقام ومؤشرات إقتصادية وأسعار السوق والمخزون، وقسم آخر من قواعد البيانات تجمع على أساس مواضيع أو كلمات، مثل المواضيع المنشورة في الصحف والمجلات.¹

¹ الميلود سحائين: مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة، أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجبيلي ليايس -سيدي بلعباس، الجزائر، ص34.

المبحث الثاني: خصائص وأشكال ومتطلبات الرقمنة

المطلب الأول: خصائص الرقمنة

تميزت الرقمنة بمجموعة من الخصائص أهمها:

- 1- تقليص الوقت: بحيث تجعل الرقمنة كل الأماكن إلكترونية متجاورة.
- 2- تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين إستعاب حجما هائلا من المعلومات المخزنة، والتي يمكن الوصول إليها بكل سهولة.
- 3- إقتسام المهام الفكرية مع الألة نتيجة حدوث التفاعل، والحوار بين الباحث والنظام.
- 4- قليلة الكلفة والسرعة في وقت معا: وتلك هي وتيرة تطور منتجات الرقمنة.
- 5- الذكاء الصناعي: أهم ما يميز الرقمنة، هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية، والتحكم في عملية الإنتاج.
- 6- اللامركزية: وهي خاصية تسمح بإستقلالية الرقمنة، فالإنترنت مثلا تتمتع بإستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الأنترنت على مستوى العالم بأكمله.¹
- 7- تكوين شبكات الإتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الإتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الألات، ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.
- 8- التفاعلية: أي أن المستخدم لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الإتصال يستطيعون تبادل الأفكار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
- 9- قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الإتصالية المتنوعة الصنع، أي بعض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.

¹ بن دبله عبد العالي، مرجع سابق، ص84.

- 10- قابلية التحرك والحركية: أي أنه يمكن المستعمل أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل الإتصال كالحاسب الألي المحمول والهاتف النقال.
- 11- قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة من المسموعة إلى رسالة مقروءة أو مطبوعة.
- 12- اللاجماهيرية : وتعني إمكانية توجيه الرسالة الإتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها، حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.
- 13- الشبوع والإنتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الإنتشار المنهجي لنمط المرن.
- 14- العالمية والكونية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبرمختلف مناطق العالم، وهي تسمح برأس المال بأن يتدفق إلكترونياً.¹

المطلب الثاني: أشكال الرقمنة

تأخذ الرقمنة عدة أشكال منها:

- 1- الرقمنة في شكل صورة: تمثل مساحة كبيرة من حيث الإستعمال في التخزين، وتشمل كل من الكتب والمخطوطات القديمة وخاصة في دراسة القيم الغنية لا النصية، وتشمل عدة نقاط تستدعي بيكسال PIXEL وهي فيما يلي:
- أحادي 1 بايت لصورة أبيض وأسود وتمثل ببايت واحد بقيمتين أبيض وأسود، وهي طريقة جد إقتصادية من ناحية الحفظ وسهولة التطبيق على الوثائق الحديثة، وشديدة الوضوح وصعبة في التعامل للوثائق القديمة، التي تعرض للرطوبة والتلف لقراءتها من طرف الماسح الضوئي.

¹ العياشي زرزار: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها على النشاط الإقتصادي وظهور الإقتصاد الرقمي، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد2، 2010، ص220.

- 8 بايت لصورة مستوى رمادي يتطلب عدد كبير من البيكسال لمساحة أكبر على مستوى الذاكرة وعي تحفظ الوثائق القيمة جدا عكس أحادي بايت.

- 24 بايت أو أكثر لصورة ملونة هو الآخر يتطلب عدد كبير من البيكسال لمساحة كبيرة في الذاكرة، إلا أنه يختلف عنه كون أن كل 1 بيكسال يقابله في الترميز ثلاثة ألوان أساسية أحمر وأخضر وأزرق وكل لون يرمز بعدد معين من البتات، وهذا لنوع حجم الملفات الكبيرة جدا، مقارنة بالنوعين السابقين.

2- الرقمنة في شكل نص: يسمح بالبحث داخل النص مباشرة مع الوثائق الإلكترونية بواسطة برمجية التعرف الضوئي على الحروف بداية من وثيقة في صورة مرقمة، التي تقوم بتحويل النقاط المكونة للصورة إلى رموز وعلامات وحروف مع إمكانية تعديل وتصحيح الأخطاء.

3- الرقمنة في شكل إتجاهي: ويعتمد على العرض بإستعمال الحسابات الرياضية خاصة في مجال الرسوم بوجود الحاسب الآلي، وبتحويل من شكل ورقي إلى شكل إتجاهي يهدف نشر وتبادل المعلومات المقروءة إلكترونيا، بشكل يحفظ المادة التي يتم تبادلها وتأخذ الجوانب التالية: الدقة بالنسبة لتقنية Pdf، الحجم المضغوط ملفات Pdf.¹

المطلب الثالث: متطلبات الرقمنة

تتطلب عملية الرقمنة تضافر جهود أطراف كثيرة تأتي في المقام الأول توفر البنية الأساسية للرقمنة، وفي المقام الثاني العامل البشري المؤهل، وهو مجموع القائمين والعاملين في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وفي مختلف الميادين والقطاعات ذات الصلة بالرقمنة، وكذلك العامل المالي، بالإضافة إلى توفر الأجهزة الخاصة لإنجاز هذه العملية كما لا

¹ إيمان بغدادي، سمية رماش: تكنولوجيا الرقمنة في المكتبات الجزائرية، مجلة محكمة علمية نصف سنوية، متخصصة في علم المكتبات والمعلومات، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، المجلد 2، العدد 1، 2022، ص78-79.

ننسى الإطار القانوني، وعليه يتطلب إنجاز هذه العملية تحقيق مجموعة من الشروط يمكن إنجازها فيما يأتي:

1- المتطلبات القانونية: وتشتمل مجمل التشريعات والقوانين التي يجب إقرارها لإيجاد البيئة القانونية اللازمة للعمل.

2- المتطلبات التنظيمية والإدارية: تشمل محك التعديلات التي يجب إجراؤها على البنى التنظيمية والإجراءات والهيكل الإدارية لأجهزة الدولة يهدف تبسيطها وزيادة مرونتها ورفع فاعليتها.

3- المتطلبات التقنية: ويمكن توزيعها إلى ثلاث فئات رئيسية.

متطلبات البنية التحتية الخاصة بشبكة الإتصالات والأنترنت.

أ- المتطلبات الخاصة بالبنية التحتية المعلوماتية، أي تلك المتعلقة بوجود أنظمة معلومات فعالة وقادرة على تجميع البيانات من مصادرها وجودتها.

ب- المتطلبات المتعلقة بالأدوات البرمجية، بما في ذلك توافر الأطر البشرية المؤهلة القادرة على التعامل مع هذه الأدوات بكفاءة وفاعلية.¹

¹ حميدوش علي، بوزيدة حميد: اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة "المتطلبات والعوائد" تجارب دولية، المجلة العلمية المستقبل الإقتصادي، 2020، المجلد8، العدد1، ص47.

المبحث الثالث: أسباب الرقمنة، إيجابياتها وسلبياتها، وتحدياتها

المطلب الأول: أسباب الرقمنة

إن التحول إلى الرقمنة ليس درياً من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة، وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات، كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية، ويمثل عامل الوقت أحد أهم مجالات التنافسية بين المؤسسات، فلم يعد من المقبول الآن تأخر تنفيذ العمليات بدعوى التحسين والتجويد وذلك لإرتباط الفرص المتاحة أمام المؤسسات بعنصر التوقيت، ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول نحو الرقمنة في النقاط التالية:

- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
- القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.
- ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.
- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
- ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.
- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والإعتماد على المعلومات في إتخاذ القرارات.
- إزدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس.
- حتمية تحقيق الإتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.

المطلب الثاني: إيجابيات وسلبيات الرقمنة

إن الإهتمام الكبير الذي يوليه العالم المتقدم باستخدام تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المختلفة سببه الأهمية والفوائد الكبيرة التي تقدمها هذه الأخيرة، ولذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الرقمنة نظرا للفوائد التي تحققها، ومن هنا سنتطرق إلى إيجابيات وسلبيات الرقمنة على النحو التالي:

أ- إيجابيات الرقمنة:

- تبسيط الإجراءات داخل المنظمات وهذا ينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى أفراد المجتمع.
- إختصار وتقليص الوقت والجهد في تنفيذ وإنجاز مختلف المعاملات الإدارية.
- الدقة والموضوعية في إنجاز العمليات المختلفة داخل المنظمة.
- التقليل من إستخدام الأوراق بشكل ملحوظ يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المنظمات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن التخزين حيث يتم الإستفادة منها في أمور أخرى.
- ضمان السرعة والجودة المطلوبة في إنجاز العمل وبتكاليف مالية مناسبة.
- تساهم في الحفاظ على أمن وسرية المعلومات والتقليل من مخاطر تلفها وفقدانها.¹
- تسهيل عملية التخطيط الرقابة ومتابعة العمليات المختلفة وسير القرارات وتنفيذها وتحديد مصادر الأخطاء.
- تسهيل عملية الإتصال بين المنظمات داخليا وخارجيا
- سهولة وسرعة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية بين الموظفين والمستفيدين .

¹ عبد الناصر موسي، محمد قريشي: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، العدد9، بسكرة، الجزائر، 2011، ص89.

- سهولة الحصول على البيانات والمعلومات وتبادلها، وتخزينها وحفظها وحمايتها من الكوارث والعوامل الطبيعية من خلال الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطية في أماكن خارج حدود المنظمة، وهو ما يعرف بنظام التحوط من الكوارث (DRS).
- تسهيل عملية إتخاذ القرارات، والقدرة على تشخيص المشكلات وتقويم الأداء من خلال شمولية المعلومات التي يمكن الحصول عليها من خلال دقتها وسرعة توافرها.
- تحسين الكفاءة وزيادة الفعالية وذلك من خلال القيام بالأعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة مع زيادة القدرة على التنسيق بين الدوائر والأقسام الإدارية المختلفة.
- زيادة كفاءة المنظمة في إستغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة، وذلك من خلال أتمام عملياتها وأنشطتها مما يساهم في تحسين نوعية المخرجات وتقليل التباين والتفاوت في مستوى الأداء.
- زيادة فعالية المنظمة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والإستمرارية ، وذلك من خلال تحسين عمليات التبادل المعلوماتي والمعروفي وإستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية.¹
- إمكانية السرعة في تقديم الخدمات من خلال بوابات إلكترونية حديثة.
- التخلص من بيروقراطية الأداء مع تفعيل مبدأ الشفافية والنزاهة والمساءلة.
- الحفاظ على البيئة من خلال التقليل من الورقيات المستعملة وتحقيق التفاعل والتواصل بين الآخرين.²

ب- سلبيات الرقمنة:

- بالرغم من الإيجابيات العديدة لتطبيق الرقمنة إلى أن هناك بعض السلبيات المحتمل التي قد تتجم عن هذا التطبيق منها:

¹ عائشة بنت أحمد الحسيني، شذا بنت عبد المحسن الخيال: أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، جامعة الأزهر، العدد10، 2013، ص 57-58.

² أحمد بوشناق، بوداوي فاطنة: تطبيق الإدارة الإلكترونية لعصرنة التسيير العمومي، مجلة دراسات في الإقتصاد و التجارة والمالية، المجلد7، العدد1، الجزائر3، 2018، ص291.

- إنقطاع التيار الكهربائي أو توقف البطاريات الاحتياطية المساندة.
- رداءة البرمجيات المطورة أو ضعف الصيانة البرمجية.
- التكلفة الباهظة التي لا تتحملها معظم الدول والمؤسسات الكبرى.
- البطالة الناجمة عن تخفيض القوى العاملة.
- ضعف تغطية الأنترنت وجودتها في العديد من الدول وتذبذبها من منطقة إلى أخرى.¹

المطلب الثالث: تحديات الرقمنة

إن النمو السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتزايد رقعة العالم الرقمي يثير تحديات خاصة وشواغل متزايدة يتعين التصدي لها وهي:

1- تحدي تقني وتكنولوجي: والمتمثل في ضعف البنية التحتية الإلكترونية، وضعف الإنفاق على البحوث والتطوير، بالإضافة إلى عدم ضمان توفر متطلبات الرقمنة عند كل مستقبلي الخدمة، نتيجة ضعف الثقافة والوعي الإلكتروني، أو نتيجة ارتفاع تكلفة الحصول عليها، بالإضافة إلى عدم كفاية خطوط الاتصال وبطء شبكة الأنترنت.

2- تحدي تنظيمي وإداري: ضعف المعرفة والمهارة لدى الكوادر البشرية بالمؤسسات، فيما يتعلق بأنظمة التعامل وتبادل المعلومات الإلكترونية، وضعف الخبرات في حل المشاكل، وسيطرة الفكر البيروقراطي مما يؤدي إلى مقاومة عملية التغيير خوفا من زوال إمتيازات سابقة والمساس بصلاحياتهم والتعرض للمساءلة، أو حتى فقدان عملهم، نظرا لما تتميز به الرقمنة من شفافية في نظام العمل.

3- تحدي تشريعي وقانوني: يتمثل في صعوبة الملاحظة القانونية لمخترقي المعلومات ومزوريها، وطول إجراءات إثبات تورطهم، بالإضافة لغياب التشريعات الخاصة بأنظمة العمل الإلكتروني.

4- تحدي التكلفة: إن الإستثمار في مجال تقنيات المعلومات مكلف جدا، ويتطلب صيانة متواصلة وهذا يعني أن معظم الدول النامية تعجز في تخصيص ميزانيات بهذا الحجم.

¹ أحمد بوشناق، بوداوي فاطمة: مرجع سابق، ص 291.

5- تحدي أمني وإجتماعي: تتطلب الرقمنة فسح المجال لتبادل المعلومات والحصول عليها فور طلبها، إلا أن خطر القرصنة والإختراقات أو حتى الفضوليين يشكل تهديدا لخصوصية الأفراد إذا لم تكن الحكومات قادرة على حماية هذه المعلومات، بالإضافة للتخوف من إلغاء بعض الوظائف، إضافة إلى للأمية الإلكترونية وصعوبة تجسيد التواصل عبر التقنية الحديثة.¹

6- بالإضافة إلى تحديات أخرى تمثلت فيما يلي:

- تزايد أوجه عدم المساواة، وحماية المستهلك، الأثر البيئي لتزايد الشبكات والأجهزة الموصولة، ومسائل الأمن السيبرالي والخصوصية عبر الإنترنت والأثر على وظائف العمل، فضلا عن الأبعاد الاخلاقية لإستخدام التكنولوجيات الرقمية الجديدة. ويتعين على إتخاذ عدة خطوات على مستوى السياسات والأعمال للتصدي لهذه التحديات وهي تشمل ما يلي:

- إتاحة النفاذ إلى البنية التحتية المادية والرقمية الموثوقة على نطاق واسع، فحاليا لا يزال حوالي 3.9 مليار شخص غير موصولين بالإنترنت، وفي الوقت الذي نجد فيه 84% من الأسر موصولة بالإنترنت في أوروبا، بحيث تنخفض هذه النسبة إلى 15.4% في المنطقة الإفريقية ويعيش ما يقرب من ربع سكان العالم غير الموصولين في إفريقيا، وهي مشكلة يصعب حلها، لأنها ليست مجرد مشكلة تكنولوجيا بل إنها أيضا مشكلة نموذج أعمال.

حيث أصدرت شركة (Mckinsey) تقريرا مهما عن العولمة الرقمية، كما تبين أن زيادة تدفقات البيانات والمعلومات تحقق الآن قيمة إقتصادية أعلى من التجارة العالمية بالسلع، وهذا يعني أن صناعة لم يكن لها وجود عمليا منذ 15 عاما يمكنها أن تحقق الآن قيمة أكبر للنتائج المحلي الإجمالي لبلد من تجارة السلع التي تعود إلى قرون مضت، مازلنا بعيدين جدا عن الركب نحن ببساطة لا نتحرك بالسرعة الكافية ولا نظل على مقربة كافية من سائر العالم،

¹ أحمد بوشناق، بوداوي فاطمة: مرجع سابق، ص 290-291.

وستترتب على ذلك تداعيات عميقة الأثر، وعليه يتعين معالجة الفجوة الرقمية الضخمة بين الدول المتقدمة والنامية.

تحتاج الشركات الصغيرة والكبيرة إلى إيجاد سبل جديدة ومبتكرة لتحديث عمليات التصنيع التقليدية، يمكن أن يستخدم فيه المنتج آلة ذكية للإيعاز بما يتعين القيام به، من أجل حماية المستهلك وزيادة القدرة التنافسية.

تتطلب البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مجموعة من المهارات الجديدة كالإلكترونيات الميكانيكية والطب الرقمي والزراعة الدقيقة وتصميم الروبوتات وتصميم شبكة الكهرباء الذكية، فضلا عن الإدارة الإلكترونية وهو ما يتطلب تغييرات في التفكير والتعليم والتدريب.

يجب على مؤسسات الأعمال والدول أن تتكيف مع واقع جديد يتعاون فيه الأفراد ويتعايشون مع الآلات والروبوتات المساعدة، وتظهر فيه قطاعات صناعية جديدة، مثل الطب الرقمي والزراعة الدقيقة مما يتعين الإتفاق على معايير جديدة لتبادل البيانات المتعلقة بالصناعات الرقمية ويرجح أن يطالب المستهلكون وأصحاب المصلحة الآخرون بذلك، وتتعلق هذه المعايير بتبادل وتخزين البيانات الضخمة والأمن والخصوصيات فضلا عن الأخلاقيات التي توجه العلاقة بين الآلات والقوى العاملة.

تعمل منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية مع المحافل الدولية والحكومات ومؤسسات الأعمال للتغلب على هذه التحديات وتحقيق الإمكانيات الكامنة في الصناعة الرابعة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، وقد التزمت منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية والإتحاد الدولي للاتصالات مؤخرا بتعزيز التعاون في مجال التحول الرقمي والبنية التحتية للنطاق العريض وبناء القدرات ووضع معايير دولية جديدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل ربط غير الموصولين بالإنترنت وتمكين الأفراد في جميع أنحاء العالم من الإنتفاع بمميزات التكنولوجيات الرقمية.¹

¹ سامية خواثرة: مرجع سابق، ص 120-122.

خلاصة الفصل

من خلال ما تقدم فإن الرقمنة تلعب دورا هاما في المنظمة الإقتصادية، فالتكنولوجيا الجديدة والحديثة أصبحت وسيلة هامة لتوفير الجهد والوقت وتخفيض التكاليف، وزيادة السرعة في المعالجة، وتحسين الجودة والأنشطة في المنظمة، كما أن مختلف عمليات ونشاطات المنظمة تعتمد إلى حد كبير على حجم ونوعية المعلومات، ولا تستطيع أي منظمة جمع وتخزين هذه المعلومات وكذلك تحليلها والإستفادة منها دون توفير طرق ووسائل حديثة تتماشى مع التقدم التكنولوجي، فقد أصبح الحاسب الألي والبرامج والإنترنت وغيرها جزءا أساسيا من مختلف الأنشطة ووظائف المنظمة، وهكذا تبرز أهمية الرقمنة في إستمرارية المؤسسة الإقتصادية وبقائها.



**الفصل الثالث:
الأداء الوظيفي**

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

تمهيد

المبحث الأول: أهمية وأهداف وأبعاد الأداء الوظيفي.

المطلب الأول: أهمية الأداء الوظيفي

المطلب الثاني: أهداف الأداء الوظيفي

المطلب الثالث: أبعاد الأداء الوظيفي

المبحث الثاني: عناصر وأنواع ومحددات الأداء الوظيفي

المطلب الأول: عناصر الأداء الوظيفي

المطلب الثاني: أنواع الأداء الوظيفي

المطلب الثالث: محددات الأداء الوظيفي

المبحث الثالث: المعايير والعوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي ، ومعوقاته.

المطلب الأول: معايير الأداء الوظيفي

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

المطلب الثالث: معوقات الأداء الوظيفي

المبحث الرابع: النظريات المفسرة للأداء الوظيفي

المطلب الأول: نظرية الإدارة العلمية

المطلب الثاني: نظرية العلاقات الإنسانية

المطلب الثالث: نظرية (x) و (Y)

المطلب الرابع: نظرية الإنجاز

خلاصة الفصل

تمهيد

لقي موضوع الأداء الوظيفي إهتماما كبيرا من قبل الباحثين والمفكرين في مجالات متعددة وذلك لأهميته على مستوى الفرد والمؤسسة بأنواعها سواء كانت إقتصادية، إجتماعية، خدماتية. تعتمد الكفاءة والفاعلية التنظيمية للمؤسسة بشكل كبير على الأداء الوظيفي للقوى العاملة بها، لطالما كان موضوع الأداء الوظيفي محل إهتمام الكثير من الدارسين نظرا لأهميته في مجال العمل لأن نجاح أو فشل أي مؤسسة مرتبط بالدرجة الأولى على أداء موظفيها.

المبحث الأول: أهمية وأهداف وأبعاد الأداء الوظيفي

المطلب الأول: أهمية الأداء الوظيفي

يمكن القول إن حياة المنظمة أيا كانت طبيعة النشاط الذي تمارسه، تتوقف على أداء العاملين فيها، فإذا ما قاموا بأعمالهم وأنجزوا مهامهم على الوجه المطلوب والمخطط له من قبل الإدارة، فإن هذا سيقود المنظمة نحو تحقيق أهدافها المنشودة كالبقاء والنمو والتوسع، وإذا ما كان الأداء دون المستوى المطلوب، فإنه سيشكل عائقا كبيرا أمام المنظمة في تحقيق أهدافها، بل قد يؤدي أحيانا إلى تصفية المنظمة.

وبسبب جوهرية الأهداف التي يمكن أن تحققها العملية، فإنها تعطي إهتماما خاصا من قبل إدارة الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة للوصول من خلالها إلى المزايا الهامة المتمثلة برفع الروح المعنوية للعاملين، وإشعارهم بالعدالة ودفعهم إلى تحمل المسؤولية، وتوفير الأساس الموضوعي لأنشطة إدارة الموارد البشرية: كالتوظيف والتدريب والمتابعة.

وتتبلور أهمية الأداء الوظيفي فيما يلي:

- يعد الأداء مقياسا لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر، وكذلك على أداء أعمال أخرى مختلفة نسبيا في المستقبل، وبالتالي يساعد في إتخاذ قرارات النقل والترقية.

- غالبا ما يتم ربط الحوافز بأداء الفرد، وهذا يؤدي إلى إهتمام الفرد بأدائه لعمله ومحاولة تحسينه.

- يرتبط الأداء بالحاجة إلى الإستقرار في العمل، فإذا حدثت أية تعديلات في أنظمة الإدارة فإن العاملين ذوي الأداء المتدني يكونون مهددين بالإستغناء عن خدماتهم.¹

¹ فايز عبد الرحمان الفروخ: التعلم التنظيمي وأثره على تحسين الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص44-45.

المطلب الثاني: أهداف الأداء الوظيفي

- 1- التعرف على أداء العاملين بالمنظمة بشكل علمي ومدى تحقيق المنظمة لمهامها.
- 2- تشجيع الموظفين على تحسين أدائهم في العمل من أجل تحقيق أهداف المنظمة.
- 3- وضع حوافز مادية ومعنوية لفائدة العاملين من أجل تحسين أدائهم وزيادة الإنتاجية.
- 4- الكشف عن أسباب تأخر العمل على المقاييس المحددة له، مع عدم تجاهل المشاكل التي تواجه الموظفين والتي تعرقل العمل وإيجاد حلول مقترحة لها عن طريق مناقشتها.
- 5- تحديد حركة التنقلات وترقية الموظفين بالمنظمة على أساس علمي وهذا من خلال تقييم أدائهم.¹

المطلب الثالث: أبعاد الأداء الوظيفي

نعني بأداء الفرد للعمل، القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكننا أن نميز ثلاثة أبعاد للأداء وهذه الأبعاد هي:

- الجهد المبذول.
- كمية الجهد.
- نمط الأداء.

1- كمية الجهد المبذول:

تعبّر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية، وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء، أو كميته من خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

¹ يوسف حليم الطائي وآخرون: إدارة الموارد البشرية -مدخل إستراتيجي متكامل-، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص454.

2- الجهد المبذول:

يعني مستوى بعض الأنواع للأعمال، قد لا يهتم كثيرا بسرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهتم بنوعيته وجودة الجهد المبذول ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج المواصفات، والتي تقيسه درجة خلو الأداء من الأخطاء، والتي تقيس درجة الإبداع والإبتكار في الأداء.

3- نمط الأداء:

يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي نبذل بها الجهد في العمل، أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل، فعلى أساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة أو مزيج هذه الحركات أو الأنشطة إذ كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى، كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل أو قرار لمشكلة معينة أو الأسلوب الذي يتبع في إجراء بحث أو دراسة.¹

¹ كمال بوالشرش: الثقافة التنظيمية، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 91-92.

المبحث الثاني: عناصر وأنواع ومحددات الأداء الوظيفي

المطلب الأول: عناصر الأداء الوظيفي

هناك عناصر أساسية للأداء بدونها لا يمكن وجود أداء فعال في المنظمة، وذلك يعود إلى أهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في تلك المنظمات، ومن هذه العناصر نجد ما يلي:

1- أنشطة العمل والجوانب الثابتة والمتغيرة: يقصد به تحديد أنشطة العمل والأهداف التي تخدمها، وأهميتها النسبية من حيث الوقت الذي يستغرقه، والآثار المترتبة عليها هي البداية في تحليل مكونات العمل.

2- العلاقة بين أنشطة ومهام العمل والتصميم المناسب: إن معرفة الأنشطة يكون عن طريق تجميعها إلى مهام والمهام إلى أعمال ويقوم هذا على أساس تحديد علاقة التجانس أو التكامل بين هذه الأنشطة مما يترتب عليه إعادة تصميم العمل أو تنظيمه.

3- المواصفات المطلوبة في الفرد الذي يؤدي العمل: إن هذا العنصر يعد همزة وصل التي تربط بحوث تحليل الأداء ومكوناته وبحوث الإختيار، فعلى ضوء أنشطة الأداء الثابتة والمتغيرة يمكن تحديد المواصفات المطلوب توفرها في الفرد الذي يقوم بأداء هذه الأنشطة.

ومن خلال ما سبق نستنتج أن عناصر العمل تتصل بطبيعة العمل وأنشطته، وبالعامل وقدراته، وطبيعة البيئة أو السياق التنظيمي للعمل، ويخلصها عدد من الباحثين في العناصر التالية:

أ- كفاية العامل: وتعني ما لدى العامل من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم، وهي تمثل الخصال الأساسية التي تنتج أداء فعالا يقوم به العامل.

ب- متطلبات العمل: تشمل المهام والمسؤوليات والأدوار التي يتطلبها القيام بأداء واجبات هذا العمل.

ج- بيئة التنظيم: وهي تتضمن العوامل الداخلية والخارجية، ويقصد بالعوامل الداخلية التي يؤثر في الأداء الفعال للتنظيم وهيكله، أهدافه وموارده ومركزه الإستراتيجي والإجراءات المستخدمة، أما العوامل الخارجية فيقصد بها العوامل المؤثرة في الأداء سواء كانت عوامل إقتصادية، إجتماعية، سياسية ثقافية أو قانونية.

وفي تصنيف مشابه يشير "هانيز" إلى عناصر الحكم على الأداء فيما يتعلق بالجوانب التالية:

- العامل: من حيث ما يحمله من معلومات، مهارات، إتجاهات، قيم، ودوافع الإنجاز.

- الوظيفة: من حيث أنها تشمل المهام والمسؤوليات والأدوار التي يتطلبها القيام بأداء واجبات هذا العمل، فضلا عن وجود التغذية الراجعة للموظف لتطوير مستوى عمله.

- الموقف: يقصد به البيئة التنظيمية من حيث مناخ العمل والإشراف، ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي.¹

المطلب الثاني: أنواع الأداء الوظيفي

يصنف الأداء إلى ثلاثة أنواع كالتالي:

1- أداء المهام: يقصد به السلوكيات التي تسهم في إنجاز عمليات جوهرية في المنظمة مثل الإنتاج المباشر والبضائع والخدمات، والبيع ووجود المخزون وكل أداء يسهم بشكل مباشر أو غير مباشر في تنفيذ عمليات المنظمة، فمثلا في الوظائف الإدارية يمكن أن يشمل هذا الأداء أو السلوك إلى الحاجة إلى إحداث تحويل الأفراد من حالة النزاع بواسطة الصراع إلى جو تنافسي، كذلك أيضا يمكن أن يكون هذا السلوك عبارة عن جهود تحفيزية لأداء المهام.

2- الأداء الظرفي: يشير الأداء الظرفي إلى السلوكيات التي تسهم بشكل غير مباشر في تحويل ومعالجة العمليات الجوهرية في المنظمة، وهذه السلوكيات تسهم في تشكيل كل من الثقافة، والمناخ التنظيمي، والأداء هنا ليس دورا إضافيا في طبيعته، وإنما يكون خارج نطاق

¹ الطاهر الوافي: التحفيز وأداء الممرضين، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة قسنطينة 02، الجزائر، 2012، ص65-66.

مهام الوظيفة الأساسية، ويعتمد على الظرف الذي تجري فيه معالجة العمليات، فمثلا ممكن أن يكون موجها نحو الزملاء ومساعدتهم في حل مشكلة لها علاقة بالعمل، او نحو المنظمة ككل من خلال الحرص، وإستمرارية الحماس، وبذل مجهود إضافي في العمل، أو التوجه نحو العمل التطوعي لتنفيذ مهام خارج الدور الرسمي للوظيفة، وكذلك إتباع اللوائح التنظيمية، والإجراءات عندما لا تكون متوافقة مع رغبة الفرد.

3- الأداء المعاكس أو المجابهه: يختلف الأداء المعاكس عن النوعين السابقين، حيث يتميز بسلوك سلبي في العمل مثل التأخر عن مواعيد العمل أو الغياب، وقد يشمل سلوكيات مثل: الإنحراف، والعدوان، وسوء الإستخدام، والعنف، وروح الإنتقام، والمهاجمة.¹

المطلب الثالث: محددات الأداء الوظيفي

جذب هذا الموضوع إنتباه الكثير من الباحثين والممارسين في محاولات متعددة لمعرفة ماهية العوامل التي تحدد مستوى الأداء الفردي، ولتفسير التذبذب فيه صعودا ونزولا. وتمثلت محددات الأداء كما يلي:

1- الدافعية الفردية: يجب أن يتوافر لكل فرد الدافع على العمل، وقد يكون الدافع قويا أو ضعيفا.

2- مناخ أو بيئة العمل: يجب أن يتم تهيئة مناخ العمل، سواء على مستوى التنظيم كله، أو الإدارة أو القسم أو جميع المستويات، بحيث يؤدي إلى إشباع حاجات الفرد، والتي هي إنعكاس لدافعه على العمل.

3- القدرة على أداء العمل المعين: يجب أن تتوافر لدى الفرد القدرة على أداء العمل المحدد له، أما (الخرامي، 1999، 59) فيذكر أن هناك أربعة عوامل ينتج عن تفاعلها المعنى الذي يستشعره الفرد من الموقف فيما يتعلق بالأداء المطلوب، والعوامل الأربعة هي:

أ- ما يعرفه الفرد عما يجب عمله في الموقف.

¹ غازي حسن عودة الحلايية: أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2013، ص25-26.

ب- الوسائل المتوافرة للعمل في الموقف.

ج- القدرات التي لدى الفرد للعمل في الموقف.

د- ما يمكن أن يشبعه الفرد من حاجات نتيجة العمل في الموقف.¹

المبحث الثالث: المعايير والعوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي ومعوقاته

المطلب الأول: معايير الأداء الوظيفي

يهدف وضع معايير للأداء إلى مراقبة الأداء بصفة دائمة للتعرف على أي تذبذب في مستوى الأداء، بغرض التدخل في الوقت المناسب لمعالجة السلبيات وأوجه القصور، تستخدم هذه المعايير للتفرقة بين فعالية الأداء وكفاءة الأداء، ففعالية الأداء تشير إلى قيام الأفراد بتحقيق أهداف المنظمات وتنفيذ الأعمال والمهام المطلوبة منهم، أما كفاءة الأداء فتشير إلى استخدامهم الموارد المتاحة بشكل إقتصادي و دون إسراف في تنفيذ مهام العمل وتحقيق أهداف المنظمة، وتتحصر أهم معايير الأداء فيما يلي:

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

2- الكمية: هي حجم العمل المنجز في ضوء قدرات وإمكانات الأفراد ولا يتعداها، وفي الوقت ذاته لا يقل عن قدراتهم وإمكانياتهم لأن ذلك بمعنى بطء الأداء، مما يصيب العاملين بالتراخي واللامبالاة، لذلك يفضل الإتفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل

¹ فايز عبد الرحمان الفروخ: مرجع سابق، ص 45-46

مقبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات، تدريب وتسهيلات.

3- الوقت: ترجع أهمية الوقت إلى كونه مورد غير قابل للتجديد أو التعويض فهو رأس مال وليس دخل، مما يحتم أهمية إستغلاله الإستغلال الأمثل في كل لحظة، لأنه يتضائل على الدوام ويمضي إلى غير رجعة فهو لا يقدر بثمن، ويعد أحد خمسة موارد أساسية في مجال إدارة الأعمال وهي: المواد، المعلومات، الأفراد، الموارد المادية والوقت الذي يعد من أهم المؤشرات التي يستند عليها في أداء العمل، فهو بيان توقعي يحدد متى يتم تنفيذ مسؤوليات العمل، لذلك يراعي الإتفاق على الوقت المناسب لإنجاز العمل على أن يراعي:

-كمية العمل المطلوب القيام به.

-عدد العمال اللازمين لإنجاز العمل.

4- الإجراءات: الإجراءات عبارة عن خطوات مرتبة للتطبيق العملي للمهارات الواجب القيام بها. لذلك يجب الإتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف، فبالرغم من كون الإجراءات والخطوات المتبعة في إنجاز العمل متوقعة ومدونة في مستندات المنظمة وفق قواعد وقوانين ونظم وتعليمات، إلا أنه يفضل الإتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل، سواء سواء ما يتعلق بإنجاز المعاملات أو تسليمها أو تسليمها حتى تكون الصورة واضحة لجميع الأطراف وحتى لا يتأثر الأداء بغياب أحد العاملين، وهذا لا يعني قتل عمليات الإبتكار والإبداع لدى العاملين ولكن الإتفاق والتفاهم على ما يريد المرؤوس تنفيذه مع رئيسه قبل إعتماده كأسلوب مفضل في إنجاز العمل، ولضمان إتقانه وعدم مخالفته النظام والتعليمات واللوائح والقوانين.¹

¹ صليحة شامي: المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تدبير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، 2009، ص72-73.

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

يعتبر العنصر البشري أحد أهم المقومات الأساسية للعملية الإنتاجية لأية منظمة، وهو يتأثر بما تتأثر به المنظمة سواء من عوامل البيئة الداخلية أو عوامل البيئة الخارجية، وهذه العوامل خارج نطاق سيطرة الفرد ولكنها تؤثر على أدائه الوظيفي، تُعد أهم العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي ما يلي:

1- غياب الأهداف المحددة: فالمنظمات التي تعمل دون أن يكون لها خطط تفصيلية للأعمال ومعدلات إنتاج محددة، فإنها لا تستطيع أن تقيس مدى ما تحقق من إنجازات وأن تحاسب موظفيها على معدلات إنتاجهم وفي هذه الحالة سوف يتساوى الموظف الذي يؤدي بالأحر الذي يكون أدائه محدوداً أو محدوداً.

2- عدم المشاركة في الإدارة: إن ضعف مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في صنع القرارات من العوامل التي ساهمت في إيجاد فجوة بين القيادات الإدارية العليا والموظفين في المستويات الدنيا، وينتج عن ضعف المشاركة ضعف العمل الجماعي وضعف الشعور بالمسؤولية الذي يؤدي بدوره إلى تدني مستوى الأداء للمواطنين حيث يشعرون بأنهم لم يشاركوا في وضع الأهداف المطلوب إنجازها أو في تحليل المشاكل وبالتالي تنخفض حماسهم للعمل ومعدلات إنتاجهم.

3- مشاكل الرضا الوظيفي: إن عدم الرضا الوظيفي أو إنخفاضه لدى الموظفين يعتبر من العوامل الأساسية في تدني معدلات الأداء، والرضا الوظيفي لا يقتصر على الحوافز المادية وحدها بل يتأثر بالحوافز المعنوية على حد سواء.

4- التسبب الإداري: يعتبر التسبب الإداري من الظواهر الإدارية التي لها أثر كبير في إنخفاض معدلات أداء الموظفين، وهو يعني ضياع ساعات مهدورة من العمل يقضيها المسؤول أو الموظف خارج نطاق العمل أو في أعمال ليس لها صلة به.

5- نقص المهارات أو المعرفة لدى العاملين: والتي تنعكس على مستوى أدائهم اذا فإن مهمة إدارة الموارد البشرية لا تقتصر على تهيئة القوى العاملة بل إلى رفع الكفاءة الإنتاجية للأفراد العاملين وذلك عبر البرامج التدريبية الخاصة واحتياجاتهم.

6- بيئة العمل: حيث تساعد البيئة الملائمة للعمل على تحقيق الممارسات الإبتكارية في الوظيفة وإمكانية التعلم الأسرع والأفضل داخل المنظمة، بينما تؤدي البيئة الرديئة إلى انخفاض مستويات الأداء الوظيفي بين العاملين عن المعدلات الطبيعية.

7- نظم الحوافز: إن الحوافز تلعب دورا هاما ومؤثرا على مستوى الأداء وفي زيادة الإنتاج كما أن نقصها أو تقليصها أو حرمان الموظف منها يؤدي إلى آثار سلبية تنعكس على الموظف وأدائه وإنتاجيته.¹

بالإضافة إلى هذه العوامل هناك عوامل أخرى تؤثر على الأداء الوظيفي وهي كالتالي:

- العوامل البيئية كعوائق للأداء:

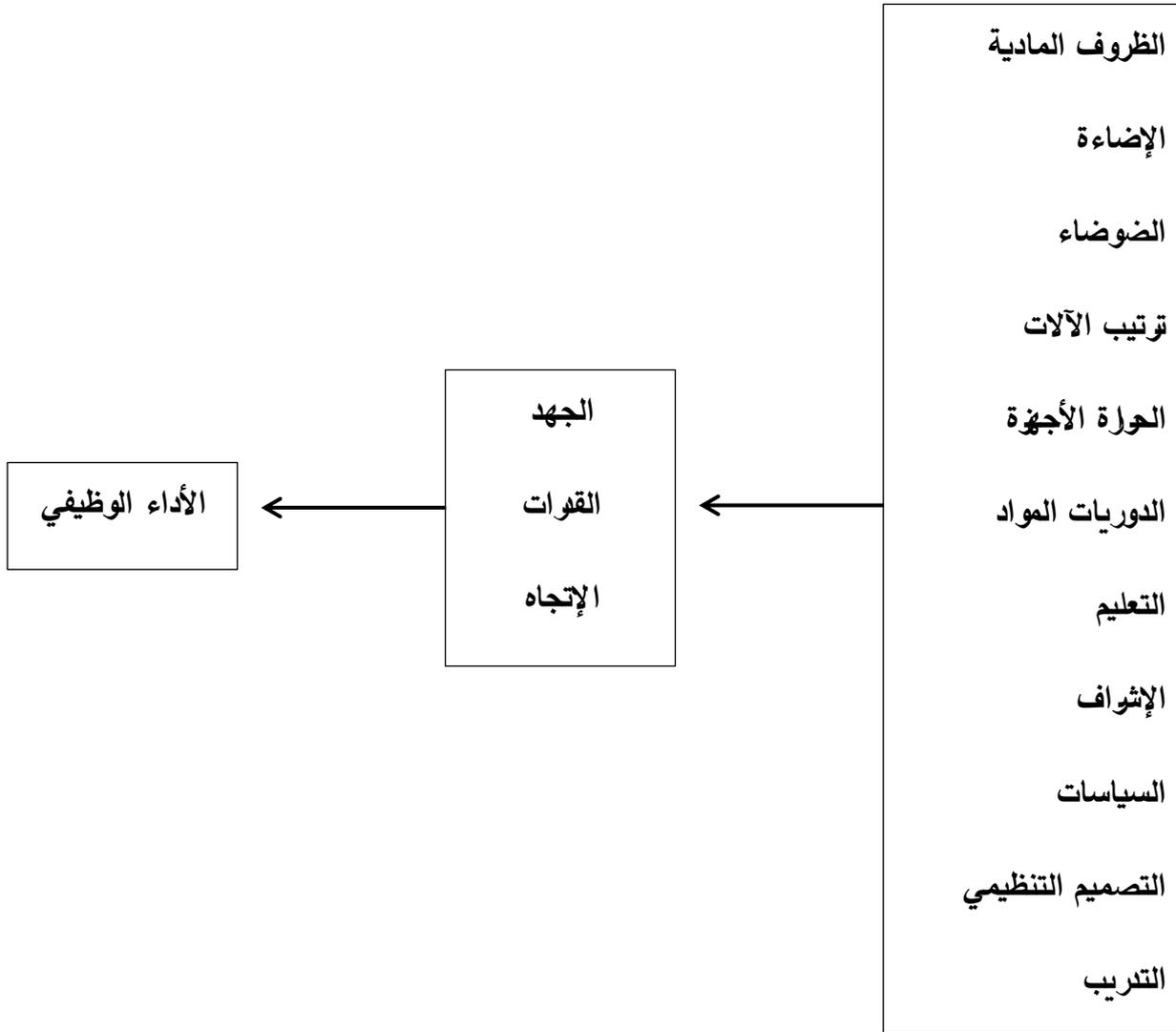
من أكثر عوائق الأداء شيوعا في أو تصارع المتطلبات على وقت الفرد، عدم الكفاية في تسهيلات العمل والتركيبات والتجهيزات، والسياسات المحددة والتي تؤثر على الوظيفة، نقص التعاون من الآخرين، ونمط الإشراف، والحرارة، والإضاءة، والضوضاء، وترتيب الآلات الورديات، حتى الحظ والصدفة يمكن أن تكون عائق للأداء.

ويجب النظر إلى هذه العوامل البيئية على أدائها، مؤثرات على الجيد والقدرة، والإتجاه فعلى سبيل المثال، أي عطل في أي آلة أو جهاز يمكن أن يؤثر بسهولة على الجهد الذي يبذله الفرد في العمل أيضا فإن السياسات غير الواضحة أو نمط الإشراف السيء، يمكن أن يسبب التوجيه الخاطئ للجهود بنفس الطريقة، فإن النقص في التدريب يمكن أن يتسبب في إستغلال سيء للقدرات الموجودة لدى الأفراد، لذا فإنه من أهم وأكبر مستويات الإدارة هي:

أ- توفير شروط عمل كافية ومناسبة للعاملين.

¹ عبد المجيد أونيس: مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي وأداء العاملين، دار اليازوري، دون بلد نشر، دون سنة نشر، ص269-270.

ب- توفير بيئة مدعمة، يقل فيها عوائق الأداء إلى أدنى حد ممكن.



الشكل رقم (03): يوضح العوامل البيئية التي تؤثر في الأداء الوظيفي.

المصدر: حسن راوية محمد، مصدر سبق ذكره، ص212.¹

المطلب الثالث: معوقات الأداء الوظيفي

لكي يقوم الموظف بأداء عمله بالمستوى المطلوب لابد من توفر مجموعة عوامل مساعدة ومكاملة لأداء جهد وبذل طاقة منها ما هو متعلق بالفرد ومنها ما هو متعلق بالمنظمة التي

¹ راوية حسن: مرجع سابق، ص211-212.

يشتغل بها، لكن غالبا ما تصادفه معوقات تحول دون وصوله إلى المستوى المطلوب، و دون تحقيق المنظمة لأهدافها المسطرة والتي نوجزها فيما يلي:

1- الظروف الفيزيائية للعمل: وتتمثل في الرطوبة، الحرارة، التهوية، الضوضاء بالإضافة إلى تعطيل بعض الآلات مما يزيد من جهد العامل وتعيينه في أداء مهامه بشكل سريع وغيرها من الظروف التي تعرقل العامل والتي ينجز عنها تشتت في تركيز الفرد، مما يؤدي إلى إنخفاض مستوى أدائه.

2- عدم وضوح السياسات والمهام: وهنا الأفراد لا يعرفون ما ينبغي فعله لأنه لا أحد أعلمهم بمستويات أعمالهم.

3- التغيب: هذا الإصطلاح يطلق على الحالة التي تنشأ عن عدم حضور الشخص إلى العمل رغم أنه مدرج في جدول العمل مما يؤدي إلى ارتباك في جدول الأعمال اليومي نتيجة النقص في الموارد البشرية ويعتبر التأخر جزء من التغيب وإن كان في فترة قصيرة (تغيب مؤقت) وأسباب التغيب منها ما هو شخصي، إجتماعي، وما هو تنظيمي، مثل عدم ملائمة الخدمات والمزايا الإضافية التي توفرها المنظمة، أي عدم كفايتها مقارنة بما تمنحه المنظمات المناقشة ولحد من هذه الظاهرة المرضية (الباثولوجية) وجب على المنظمة تقديم المزايا الإضافية والخدمات المقدمة للعاملين لأجل المحافظة والإبقاء على إلتزام العمل وولائه للمنظمة التي يعمل فيها.

4- حوادث العمل: وهي الأخطار التي تواجه العامل أثناء تأديته لمهامه وتوجد عدة أسباب لوقوع هذه الحوادث والإصابات منها ما هو تقني تكنولوجي ناتج عن الأعطاب قدم بعض الآلات ومنها ما هو فني إنساني ناتج عن سوء التحكم في الألة (نقص التدريب)، بالإضافة إلى النفسية المنحطة للعمال جراء سوء معاملة المشرفين لهم.¹

¹ لطيفة زرطال: الإتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير في علم الإجتماع، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، تخصص علم الإجتماع التنظيم والعمل، جامعة محمد الصديق بن يحي -جيجل-، الجزائر، 2015، ص 121-122.

المبحث الرابع: النظريات المفسرة للأداء الوظيفي

ان إدراك الدور الكبير الذي يقوم به العامل في العملية الانتاجية قد وجه انتباه الدارسين والباحثين الى بلورة عدد من النظريات التي تفسر العلاقة بين الأداء والافراد والجماعات والتنظيم، وسنعرض في بعض نظريات الإدارة التي تفسر الأداء الوظيفي من خلال تفسير عملية الإدارة وتحليل مكوناتها، وهي في النهاية تسعى لزيادة وتحسين مستوى الأداء لدى العاملين وأن اختلفت الطرق والوسائل المستخدمة في ذلك.

المطلب الأول: نظرية الإدارة العلمية

1- نظرية الإدارة العلمية لـ فردريك تايلور (Taylor, 1856): يعتبر فردريك تايلور من أبرز ممثلي نظرية الإدارة العلمية، وقد لاحظ أن العمال ينتجون إنتاجاً يقل عن طاقتهم الإنتاجية، كما وجد أنه ليس هناك معيار واحد ومحدد للإنتاج والنتائج اليومي المتوقع للعمال، وأنه ليس هناك علاقة واضحة وثابتة بين الأجر والإنتاج كما أشار الى ذلك كل من (العديلي، 1995) و (بدر، 1982) وقد ركزت هذه النظرية على وسائل وطرق زيادة الإنتاجية، وتم ذلك عن طريق تحديد معيار علمي لمعدل إنتاج العامل، وهذا المعيار العلمي مبني على أساس دراسة الوقت والحركة، كما أكدت هذه النظرية على ضرورة الإختيار العلمي للعاملين وضرورة تدريبهم على أفضل طريقة لأداء العمل، وقد قدمت وسائل لتخطيط وجدولة الإنتاج، وإعتبرت العنصر البشري مثله مثل أي موارد متاحة في المؤسسة من آلات وأموال ومواد خام، وأكدت على ضرورة التحكم في هذا العنصر من أجل زيادة الإنتاجية.¹

المطلب الثاني: نظرية العلاقات الإنسانية

2- نظرية العلاقات الإنسانية لـ إلتون مايو EL. All Mayo:

¹ إبراهيم محمد المحاسنة: إدارة وتقييم الأداء الوظيفي، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2013، ص76.

ترتكز نظرية العلاقات الانسانية على الإهتمام بالجوانب الإنسانية والاجتماعية في المؤسسة على حدا سواء، وهي بذلك تستهدف الوصول بالعاملين إلى افضل إنتاج في ظل أفضل ما يمكن أن يؤثر على العامل من عوامل نفسية ومعنوية بإعتباره إنسانا وجدانيا وإنفعاليا أكثر منه رشيدا ومنطقيا، وقد أثبتت نتائج التجارب التي قام بها مايو وزملاؤه (ell 1880). et, Mayo التي أجريت في جامعة هوثورن (Howthorne) بشركة جنرال إلكترونيك أن نقص الإنتاج يعزى الى عدم الإهتمام محل مشكلات العاملين والتحرر من عبء الضغوط الإدارات العليا، وعند تخفيف قيود العمل زالت مشكلة نقص الإنتاج وارتفعت معدلات الكفاءة الإنتاجية، كما كشفت نتائج التجارب أن الحافز الإقتصادي لا يمثل القوة الوحيدة التي يستجيب إليها المرؤوس، وإنما تتأثر إنتاجيته بعلاقاته مع زملاؤه في العمل وبمشاكله الشخصية، ومن الأفكار الأخرى التي قدمها أنصار نظرية العلاقات الإنسانية تلك الدراسات التي قدمها كيرت ليون (Lewin 1980) والتي توصل من خلالها إلى أن أسلوب القيادة الديمقراطي هو الأسلوب الأفضل. كما كشفت دراسته عن أهمية المشاركة في الإدارة وأثرها في حفز المرؤوسين على الأداء الجيد.¹

المطلب الثالث: نظرية (X) و (Y) ل: ماك جريجور دوغلاس

3- نظرية (x) او (y) ماك جريجور دوغلاس:

يعتبر دوغلاس ماك ريغور أحد رواد مدرسة العلوم السلوكية، ولعل أهم إسهاماته هو إعادة صياغة المفاهيم المتعلقة بالفرد وطبيعته وتوضيح الاختلافات الواضحة بين إفتراضات الإدارة العلمية والعلاقات الإنسانية، نظرية y تميزا عن النظرية الكلاسيكية x .
 ✓ نظرية x : من أهم إفتراضاتها:

3-1- الإنسان المتوسط بطبيعته يكره العمل ويحاول تجنبه كلما إستطاع.

¹ إبراهيم محمد المحاسنه: مرجع سابق، ص78.

3-2- أن معظم الأفراد لا بد من دفعهم للعمل عن طريق التهديد بالعقاب لكي يؤديوا عملهم بطريقة مرضية ويبدلوا الجهد الكافي لتحقيق أهداف التنظيم.

3-3- أن الإنسان العادي والمتوسط يفضل أن يوجه بواسطة رؤسائهم باستمرار ولا يرغب بتحمل المسؤولية وطموحاته محدودة للغاية وهدفه الوحيد هو تحقيق الأمان.

نظرية y : وهذه النظرية تنطلق من الإفتراضات التالية:

- يعتبر الجهد العقلاني أو العقلي في العمل أمر طبيعي مثل الراحة والنوم، فالعمل يمكن أن يكون مصدر للرضا أو مصدرا للعقاب.

- لا يمكن إعتبار الرقابة الخارجية والتهديد بالعقاب الوسيطان الوحيدتان لتحقيق أهداف

التالية:

- أن الإلتزام بتحقيق أهداف محددة هو نتيجة طبيعية للجزاء المرتبط لإنجاز، وأن أهم عامل للجزاء هو تحقيق إنجاز الذات والذي يمكن أن يوجه ناحية تحقيق أهداف التنظيم.

- أن الإنسان العادي والمتوسط يتعلم ويسعى إلى تحمل المسؤولية (تحت ظروف صحيحة وطبيعية)، وأن تفادي المسؤولية ونقص الطموح والتركيز على الأمان هو نتيجة للخبرات التي يكتسبها وليست طبيعة إنسانية.

ومما سبق يتضح أن ماك غريغور وضع تصورين كلاهما يؤدي إلى نمط معين من التسيير، حيث يؤكد على أن تطبيق مبادئ نظرية « X » له آثار تنظيمية سلبية وذلك في ظل إفتراضات التي تنطلق منها، والتي يحاول فيها المشرف فرض أسلوب رقابي صارم على الأفراد العاملين أثناء أداء عملهم، والإعتماد على الإتصال النازل كأسلوب لنقل المعلومات داخل المنظمة، والذي يكون في شكل أوامر من الرئيس لمرؤوسيه وذلك كمحاولة للتحكم في سلوكياتهم وضبطها دون الأخذ بعين الإعتبار حاجاتهم الإجتماعية وال نفسية، كل هذا يؤدي إلى خفض الروح المعنوية للأفراد العاملين وتدني مستوى أدائهم.

أما الفروض التي قامت عليها النظرية « y » فكانت مخالفة لفروض نظرية « x » حيث جاءت تشجع على المشاركة الفعالة للعاملين داخل بيئة العمل مما يجعل عملية الإتصال سهلة ومرنة بشكل يؤدي إلى تحقيق الأهداف المسطرة عن طريق الأداء الفعال.¹

المطلب الرابع: نظرية الانجاز ماكلياند McClelland Theory

نظرية الإنجاز لـ ماكلياند:

تقوم نظرية ماكلياند على أن الحاجات هي أكبر القوى الدافعة للسلوك الإنساني، وقد حدد في دراسته الحاجة السائدة وهي الحاجة للإنجاز وكذلك خصائصها، مستخدماً أساليب المخيلة الإنجازية، فهو يرى أن كل فرد لديه حاجات نفسية أساسية من بينها الحاجة للإنجاز والرغبة والحماية والأمن.

وبذلك نستطيع القول أن ماكلياند قد قدم تفسيراً فنياً لدافع الإنجاز، إذ افترض أن الامارات المرتبطة سابقاً بالحوادث الإيجابية تنتج عادة آثاراً جانبية مهمة، وإذا أدت مواقف الإنجاز السابقة إلى تأثير موجب فإن الفرد سيكون أكثر مشاركة لسلوكيات الإنجاز، وعلى العكس إذا عوقب شخص على الفشل فإن الخوف من الفشل سينمو وسيكون هناك دافع لتجنب الفشل لديه.

وتشير نظرية ماكلياند ببساطة إلى أنه في ظل ظروف ملائمة سوف يقوم الأفراد بعمل المهام التي دعمت من قبل، فإذا كان موقف المنافسة مثلاً هدايا لتدعيم الكفاح والإنجاز، فإن الفرد يعمل بأقصى طاقته ويتفانى في هذا الموقف.

وقد أوضح كورمان Korman أن تصور ماكلياند في الدافعية للإنجاز له أهمية كبيرة لأنه: قدم للمشتغلين بالمجال أساساً نظرياً يمكن من خلاله مناقشة إرتقاء الدافعية للإنجاز لدى بعض الأفراد، وإنخفاضها لدى البعض الآخر، وهذا يتوقف على نتائج الإنجاز، فإذا كان العائد

¹ لطيفة زرطال: مرجع سابق، ص 164-165.

إيجابيا إرتفعت الدافعية والعكس، ويشير كرومان أيضا أن المنطق الأساسي خلف الجانب لفهم وتفسير ازدهار وهبوط النمو الإقتصادي وعلاقته بالحاجة كالتالي:

- إختلاف الأفراد فيما يحققه الإنجاز من خبرات مرضية لهم.
- يميل الأفراد ذو الحاجة المرتفعة للإنجاز إلى العمل أكثر مقارنة بغيرهم.
- إرتفاع الدافع للإنجاز يرغب الشخص في معرفة إمكانياته وقدراته على الإنجاز، وذلك بمعرفته لنتائج أعماله.

- المواقف التي يكون فيها الفرد مسؤولا عن أدائه ومنطق ذلك هو أن الشخص الموجه نحو الإنجاز يرغب في تأكيد مسؤوليته عن العمل الذي يقوم به.

وإمتدت أعمال ماكلياند (1961) من دراسة المهام المعلمية إلى دراسة البيئة الطبيعية والمشكلات الإجتماعية. وذلك لكي يدعم نظريته من خلال دراسة النمو الإقتصادي في علاقته بمستوى دافعية الإنجاز لدى أفراد بعض المجتمعات، وتمثل ذلك في كتاباته عن المجتمع المنجز، وتبين لنا مدى إهتمام "ماكلياند" بدافع الإنجاز بما أجراه من بحوث ودراسات، إذ يشير هذا الدافع عنه إلى إستجابات توقعات الهدف الإيجابية والسلبية التي تستثار في المواقف التي تتضمن سعيا وفق مستوى معين من الإنجاز والتفوق، حيث يقيم الأداء على أنه نجاح أو فشل، وقد توصل "ماكلياند" من خلال أبحاثه ودراسته إلى تصورات خلاقة للدافعية ويمكن القول أن "ماكلياند" قد ركز في دراسته وفي تصورات النظرية أساسا على متغير دافعي واحد وهو دافع الإنجاز كما تقاس على إختبار تفهم الموضوع TAT حيث تتوقف على البيئة خاصة حينما تؤدي أساليب تربية الطفل إلى تدعيم الإستقلالية والإعتماد على الذات لديه. وفيما يختص بالتأصيل النظري والدافعية قدم "ماكلياند" مساهمة بالغة الأهمية تتمثل في الإنتقال من تصور يقوم على حتمية الحاجة إلى تصور آخر الدوافع فيه الحاجة محتومة بما يرتبط من توقع وجداني.

وقد قام "ماكلياند" (1953، 1961، 1985) بدراسات مكثفة في مجال دافعية الإنجاز خلال إستخدام المخيلة الإنجازية، وإتجهت تلك الدراسات إلى تأصيل التنظير السيكولوجي لدافعية الإنجاز وقياسها ومصادرها بإعتبارها دافعا ناميا، كما أسفرت عن تطوير إختبار تفهم

الموضوع (TAT) لإستخدامه في قياس دافعية الإنجاز، وكذلك تحديد الارتباط بين إرتفاع مستوى دافعية الإنجاز لدى الأفراد والإزدهار الإقتصادي في بعض دول العالم، وأثر الثقافات الفرعية في تحديد مستوى هذا الدافع.

وقد قام "ماكلياند" كذلك بتحليل مضمون قراءات الأطفال والحكايات والأساطير في الفترة (1920، 1950) في ثلاث وعشرين دولة من دول العالم وتبين له من خلال دراسة العلاقة بين النمو الإقتصادي في هذه الدول مقدرا بإستهلاك الكهرباء بالكيلو وات/ساعة، ومستويات الحاجة للإنجاز من خلال المخيلة الإنجازية تبين أن تدريب الأطفال على الإنجاز كان وراء النمو والإزدهار الإقتصادي الذي حدث.¹

ولاحظ ماكلياند أن من بين الحوافز التي تحكم سلوك الفرد، وأدائه، حافزا يجذب الإنتباه أكثر من غيره وهو الحافز على الإنجاز بوجود مستويين لأداء الفرد هما: مستوى الطموح ومستوى الأداء الفعلي.

وإن الفرد يضع لنفسه نقطة ليصل لها مستوى طموحه، وإن خبرات النجاح أو الفشل هي التي تحفز الفرد على وضع مستوى أعلى للطموح مستقبلا، والقدرات الفردية موروثية أو مكتسبة تعتبر من العوامل المؤثرة على مستوى طموح الفرد، وأنه يرى أن حافز الإنجاز يمكن تنميته وتطويره لدى الأفراد حسب المجتمعات والطبقات الإجتماعية وأسلوب التربية منذ الصغر.

لذلك فهذه النظرية تمكن القائد والإداري والمشرف على حث مرؤوسيه على الإرتفاع بمستوى أدائهم الإنساني وذلك بوضع نظام موضوعي لقياس كفاءة الأداء يمكنه من التعرف على أوجه الضعف المختلفة لمرؤوسيه، ثم تدريبهم وتنميتهم للقضاء على هذه الأوجه وبذلك يمكن الإرتفاع بمستوى الأداء الفعلي لهم، ويخلق الفرصة المناسبة لهم لوضع مستويات طموحهم عند نقاط أعلى، بما يمكن من الإرتفاع بمستوى الأداء وتحقيق الأهداف.²

¹ سعدة أحمد إبراهيم أبو شقة: دافعية الإنجاز، دار الكتب والوثائق القومية، القاهرة، 2007، ص25-27.

² كامل بربر: إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 1997، ص108.

خلاصة الفصل

من خلال ما إستعرضناه يمكننا إستخلاص أن المنظمة الإقتصادية تولى أهمية كبيرة للرقمنة، وهذا راجع إلى دورها الفعال والمهم في حل العديد من القضايا والمشاكل، مما يجعل المنظمة تحقق ميزة تنافسية ، كما أنها تعتبر مصدر لخلق القيمة بدلا من التكلفة، إضافة إلى سعيها في تحسين الخدمات المقدمة من طرفها كالسلع المنتجة، وهي بذلك تساهم في زيادة مستوى الأداء الوظيفي وذلك عن طريق الإستخدام الأمثل والعقلاني للمورد البشري وتقليصها للأجزاء وتنظيمها تنظيما محكما ودقيقا، نظرا للمرونة التي جعلتها أكثر تلاؤما مع إختيارات المستهلك.

فإن تحسن الأداء الوظيفي مرهون بالإستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والإتصال، بإعتبارها جزء من العملية الإنتاجية إضافة إلى المشتريات والموارد البشرية، وهذا كله يجب أن يتم تنفيذه بكفاءة وفاعلية تنظيمية من أجل الإستفادة من مزاياها وتحقيق ديمومة وإستمرار المنظمة وبقائها.



**الفصل الرابع:
الإجراءات المنهجية
للدراسة**

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولاً: مجالات الدراسة

1- المجال الجغرافي

2- المجال البشري

3- المجال الزمني

ثانياً: أسلوب المسح الشامل

ثالثاً: منهج الدراسة

رابعاً: أدوات جمع البيانات

1- الملاحظة

2- المقابلة

3- الإستمارة

4- وثائق وسجلات

خامساً: أسلوب التحليل الميداني

خلاصة الفصل

تمهيد:

ينطوي البحث العلمي على إنتهاج مجموعة من الخطوات العملية المنهجية المتكاملة، وعليه تم التطرق في هذا الفصل إلى مجالات الدراسة (المجال الجغرافي، المجال البشري، المجال الزمني)، كما تم إعتقاد منهجا يتلائم مع نوع الدراسة، بالإضافة إلى إعتقاد أدوات منهجية لجمع معلومات ميدانية، وكذلك تحديد عينة الدراسة التي تميز مجتمع البحث، أيضا إعتقاد أساليب إحصائية تم إستخدامها في الدراسة.

أولاً: مجالات الدراسة

وتتضمن ثلاثة مجالات رئيسية وهي كالتالي:

1- المجال المكاني:

1-1- التعريف بالمؤسسة:

المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز -سونلغاز تبسة- والتي تقع بطريق قسنطينة بتبسة، وهي شركة ذات طابع إقتصادي، حيث تقوم بتوزيع الكهرباء والغاز عبر إقليم الولاية.

1-2- لمحة تاريخية عن المؤسسة:

قبل نشأة مديرية التوزيع بتبسة كانت تابعة إداريا لإقليم الكهرباء المتواجد آن ذاك بعنابة، سنة 1978م تم إستحداث مركز التوزيع بتبسة والذي تتبع له إداريا أربع أقاليم وهي: تبسة، العوينات، بئر العاتر، الشريعة هذه الوكالات مكلفة بتوزيع الطاقة وإستغلال شبكاتها عبر الولاية.

وطبقا للقانون 01-02 المؤرخ في 05/02/2005 تحول مركز التوزيع إلى المديرية الجهوية للتوزيع بتبسة، وفي سنة 2006م أصبحت التسمية مديرية التوزيع تبسة، ثم أصبح بعدها إسمها "إمتياز التوزيع تبسة وذلك إبتداءا من 27/05/2019، لتُعاد لها تسمية مديرية التوزيع منذ جانفي 2022م.

مديرية التوزيع تبسة تضمن توزيع الكهرباء لكافة سكان تراب الولاية والتي تقدر مساحتها الإجمالية 13878 كم² بعدد سكان يفوق 695000 ساكن موزعين عبر 12 دائرة و 28 بلدية. حيث أن عدد زبائنها في الكهرباء يقدر ب 169596 زبون يمونون بشبكة كهرباء طولها 8.635.645 كم، و 123730 زبون في الغاز بشبكة قنوات غاز طولها 1643 كم.¹

¹ المصدر: معلومات مقدمة من طرف مصلحة الموارد البشرية لإمتياز التوزيع تبسة.

3-1 - طبيعة نشاط المؤسسة

إن مديرية التوزيع تبسة لا يقل نشاطها أهمية عن نشاطات المؤسسات الأخرى، كونها مؤسسة إقتصادية يتمثل نشاطها في توزيع الكهرباء والغاز عبر إقليم الولاية، وهي تعمل على هذا المنظور لتطوير توزيعها، بقصد تغطية إقليم الولاية وتحقيق رغبات ومتطلبات الزبائن، وبالتالي تحافظ على بقائها وإستمراريتها وتحقيق مردودية أكبر، وهي في ظل ذلك تسعى لتحقيق:

- زيادة حجم مبيعاتها.

- رسكلة عمالها لمواكبة التطورات الحاصلة.

- التكلل بإعادة صيانة عتادها ومعدلاتها وخزاناتها بشكل دوري

- سهرها على تزويد متطلبات زبائنها، وذلك عن طريق فتح فروع لها لضمان التزويد الجيد لكافة المستهلكين.¹

4-1 - مؤسسة سونلغاز حسب الهيكل التنظيمي:

من الضروري أن لكل مؤسسة مهما كان نوعها أو نشاطها أن يكون لها هيكل تنظيمي خاص بها يوضح مختلف الإدارات والأقسام والوحدات التابعة لها، ومؤسسة سونلغاز -تبسة- لها هيكلها التنظيمي الخاص بها.

¹ المصدر: معلومات مقدمة من طرف مصلحة الموارد البشرية لإمتياز التوزيع تبسة.

- تفصيل الهيكل التنظيمي للمؤسسة حيث أنها تتكون من 4 مستويات تتمثل في:

المستوى الأول: المديرية العامة وتحصر على الأداء الجيد للمديرية ويرجع إليها اتخاذ القرارات الهامة على مستوى المديرية.

المستوى الثاني: ويضم المصالح الرئيسية التالية.

أ- **أمانة العلاقات:** ويتم على مستواها تنظيم العلاقات بين المديرية والفروع.

ب- **المكلف بالشؤون القانونية:** حيث يقوم بمختلف الشؤون القانونية لهيكل المديرية. ويمثل المؤسسة أمام الجهات القضائية بتفويض من المدير العام كما يقوم بتشكيل ومراقبة ملفات المنازعات العالقة بالمؤسسة.

ج- **المكلف بالاتصالات:** ويقوم بالاتصالات بتنظيم المعلومات الموجهة الى العملاء والمشاركة مع مديرية التوزيع في تنشيط المبيعات واقتراح برامج الاشهار والاعلام كما يعمل على توطيد العلاقات بين التلفزيون والصحافة المكتوبة والإذاعة.

د- **المكلف بالأمن:** القيام ببرمجة الزيارات وتحضير الاجتماعات لمركز الوقاية والأمن الخاصة بالمديرية والعمل على جلب الوسائل الأمنية الحديثة.

المكلف بالأمن الداخلي: متابعة دائمة لكل هيئات الأمن الداخلي للمديرية واعداد التقارير التفصيلية في حالة وجود حوادث خاصة بالأمن الداخلي بالتنسيق مع المكلف بالأمن للفرع المحلي وتحتوي على مجموعة من الأقسام:

- أ- **قسم استغلال الكهرباء:** ويقوم باستغلال الشبكات وتسيير الأعمال وتسيير المحولات الكهربائية وتطوير وصيانة شبكات الطاقة الكهربائية.
- ب- **قسم استغلال الغاز:** ويهتم باستغلال شبكات الغاز وتسيير الأشغال وتطوير وصيانة الشبكات.
- ت- **قسم دراسات وتنفيذ الأشغال:** وتضم فرع دراسة الأشغال الكهربائية وفرع دراسة الأشغال الغازية ولها فرع تسيير الاستثمارات، فرع الصفقات الذي يبرمج الأشغال.
- ث- **قسم العلاقات التجارية:** ويضم مصلحة التقنيات التجارية والأنشطة التجارية وتطوير المبيعات ومصلحة التسويق ومصلحة خاصة بالزبائن.
- ج- **قسم الإدارة والصفقات:** يعتبر هذا القسم من الأقسام المحورية في مديرية توزيع الكهرباء والغاز إذ يعد همزة وصل بين الأقسام الأخرى إذ يعمل على متابعة المؤسسة المناولة منذ اقتناءها لدفتر الشروط الى غاية إتمام المهام وايصال الخدمة للزبون.
- ح- **قسم تسيير أنظمة الاعلام الآلي:** ويهتم بشؤون الحسابات الآلية من صيانة وبرمجة ومعالجة النصوص الخاصة بالعدادات المتعلقة بالكهرباء والغاز.
- خ- **قسم المالية والمحاسبة:** ويقوم بإعداد الموازنات والتقارير المالية ومتابعة حسابات الخزينة ومراقبة الحسابات البنكية الجارية.

د - قسم الموارد البشرية: من خلال اهتمامنا بالوسائل العامة من حيث تسييرها وجلبها للمؤسسة.¹

5-1- دراسة المؤسسة حسب الهيكل التنظيمي لقسم الموارد البشرية الوكالة التجارية 11 ديسمبر 1960.²

- 1- مدير الوكالة: هو المسؤول الأول عن الوكالة وإدارتها من مختلف جوانبها، أي تحديد وتحريك سياسة الإتصال وقيادة إستراتيجية التسويق.
- 2- برمجة وإدارة المقاولين: مهمته تلقي طلبات المقاولين وبرمجة وتسيير تركيب الشبكات.
- 3- إدارة شؤون الموظفين (G.R.H): وهو مكلف ومسير الموارد البشرية وإعداد الموازنات، صرف الرواتب، إعداد التقارير، توفير الخدمات الإدارية.
- 4- ملحق قانوني: وهو مكلف بمعالجة الأمور القانونية داخل وخارج الوكالة، ويتابع مختلف القضايا المتعلقة بالوكالة.
- 5- مكلف بالعملاء: مهمته يقوم بتسيير برنامج الرصد والتوزيع، أي مكلف بتحصيل الفواتير (Releve).
- 6- إدارة المجالات المحاسبية: وتضم كل من أعوان تدخل إصلاح الأعطاب والتركيب أو التفكيك. وتحصيل الفواتير.
- 7- ملكف بالمبيعات: تضم أعوان تجاريين ومهمتهم توزيع الفواتير.
- 8- مسؤول الرقابة والإشراف في الوكالة: مهمته الإشراف على عمليات إعداد وتكضير تقارير نتائج عمليات الرقابة وعرضها على الإدارة العليا.

¹ المصدر: معلومات مقدمة من طرف مصلحة الموارد البشرية لإمتياز التوزيع تبسة.

² المصدر: معلومات مقدمة من طرف مصلحة الموارد البشرية لإمتياز التوزيع تبسة.

- 9- مكلف بالزبائن: مهمته إعطاء وتقديم نصائح وإرشادات وتوجيهات للزبائن.
- 10- عون مخزن: مهمته توزيع وتسيير عدادات الكهرباء والغاز.
- 11- رئيس فرقة التدخل: تكمن مهمته في الإشراف على فرق التدخل رقم (06).
- 12- أعوان التدخل وعمال الحفر والتركيب.: مهمتهم إصلاح الأعطاب الحاصلة جراء الكوارث الطبيعية.
- 13- مسؤول تسيير الصندوق: منصب حديث النشأة، تم إستحداثه مؤخرا في الوكالة.
- 14- مسؤول عن أعوان تجاريين: منصب تم استحداثه مؤخرا مهمته الإشراف وتسيير الأعوان.
- 15- أعوان تجاريين: مهمتهم الرصد وتوزيع الفواتير على الزبائن.¹

2- المجال البشري

ويقصد بالمجال البشري تحديد مجتمع البحث، وقد يتكون هذا المجتمع من جملة أفراد أو عدة جماعات، اقتصر المجال البشري في هذه الدراسة على 32 عاملا حيث تضم الوكالة التجارية 11 ديسمبر 1960 بتبسة هذا العدد موزعين كالتالي: إطارات، واعوان التحكم، وأعوان التنفيذ.

3-المجال الزمني

وهي المدة التي إستغرقت لتحضير الدراسة، بشقيها النظري والميداني وقد تمت عبر عدة مراحل:

¹ المصدر: معلومات مقدمة من طرف مصلحة الموارد البشرية لإمتياز التوزيع تبسة.

✓ **المرحلة الأولى:** وكانت مع بداية الموسم الجامعي وبعد الموافقة من طرف المشرف وقبول موضوع الدراسة في اجتماع اللجنة العلمية على مستوى قسم علم الاجتماع، تم الشروع في جمع المعلومات النظرية الخاصة بالدراسة، وهذا عن طريق المصادر والمراجع المتعلقة بموضوعنا، لإعداد الجانب النظري للدراسة وكان هنا نهاية من شهر نوفمبر 2022.

✓ **المرحلة الثانية:** تزامنت مع بداية البحث عن المؤسسة التي تلاءم الموضوع وأخيرا إختارنا مؤسسة سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز تبسة، وتم الحصول على الموافقة لإجراء دراستنا الميدانية بالوكالة التجارية 11 ديسمبر 1960 بمدينة تبسة، وكان ذلك يوم 15 فيفري 2023 وبداية من ذلك اليوم تم التعرف على الوكالة التجارية عن قرب، وذلك من خلال التحدث مع رئيسة مصلحة الموارد البشرية التي أفادتنا بمعلومات قيمة، والقيام بدراسة إستطلاعية لأخذ نظرة شاملة عن المناخ السائد في الميدان من جهة، وكذلك معرفة طبيعة المهام وسيرورة العملية الإدارية ومعايشة الأجواء السائدة في تلك الفترة، كذلك ذهبنا إلى قسم البرمجة ولاحظنا البرامج والعتاد المستخدم على مستوى القسم.

✓ **المرحلة الثالثة:** في هذه المرحلة تم الإستعداد لإجراء الدراسة الميدانية، وذلك بداية من إعداد الإستبيان وصياغة بنوده وتقديمه للمشرف لأجل تصحيحه، وبعد وضع التعديلات المطلوبة من طرف المشرف تم تقديم الإستبيان للتحكيم، حيث تم عرضه على 05 أساتذة محكمين، وبعد للتأكد من ثباته، حانت خطوة النزول إلى الميدان قمنا بتوزيع 05 إستبيانات على عمال الوكالة، وبعد فترة قصيرة من مراجعة الإجابات، تم توزيع الإستبيان النهائي للدراسة على 32 عاملا، و ثم جمع الإستبيان، وكان هذا ما بين شهر أفريل 2023 و شهر ماي 2023، ثم قمنا بإجراء مقابلة تدعيمية لموضوع دراستنا تمثلت في طرح بعض الأسئلة على رئيس قسم الإعلام الألي وكانت الأسئلة موجهة إلى بعض البرامج والأنظمة المستخدمة في الوكالة وكذلك عملية تجهيز القسم بالعتاد اللازم وكان ذلك يوم 2023/05/07.

✓ **المرحلة الرابعة:** حيث يتم فيها تبويب البيانات وتفرغها والتعليق عليها، من أجل الوصول إلى جملة من النتائج تخص موضوع الدراسة، وإمتدت إلى غاية تسليم الدراسة.

ثانيا: أسلوب المسح الشامل

يمثل المسح الشامل منهج من مناهج البحث الإجتماعي العلمية الرئيسية لتحقيق أكبر قدر من الدقة العلمية في جمع وتحليل الظواهر الإجتماعية، ويتميز عن المناهج الأخرى نتيجة عدة اعتبارات، يتميز بعضها بالأهداف التي يسعى إليها هذا المنهج، ويتعلق البعض الآخر بالخصائص التي يمتاز بها، ومنها بما يحتاجه منهج المسح من مستلزمات مختلفة نظرا لإستخدامه في الدراسات الكمية وذلك عن طريق الطرق الإحصائية ويعرف

"هوينتي" المسح الشامل بأنه محاولة منظمة لتقرير وتحليل وتفسير الوضع الراهن لنظام اجتماعي أو جماعة معينة، فهو دراسة عملية علمية للظواهر الاجتماعية الموجودة في جماعة معينة و في مكان معين، إنه ينصب على الظواهر الحالية، ويتناول أشياء موجودة بالفعل وقت إجراء المسح وليست في فترة ماضية وأخيرا يسعى إلى تعميم النتائج للإستفادة منها في وضع الخطط والبرامج لإجراء الإصلاح الاجتماعي، ويستخدم استمارات مقننة للحصول على البيانات من عدد كبير من المبحوثين من مجتمع الدراسة.

ويعتبر المسح الشامل من أكثر الأساليب انتشارا في دراسة الظواهر الاجتماعية، وهو يدخل ضمن الدراسات الوصفية التي تعتبر دراسات مسحية، بل إن منهج المسح الشامل يقوم على دراسة الوحدة الاجتماعية في جميع أبعادها وعواملها المكونة في زمان ومكان محددين، وهي بذلك تتيح التعرف إلى المفاصل التي تحتاج إلى دراسات أكثر.¹

ثالثا: منهج الدراسة

يعتبر إختيار منهج علمي لإتباعه في البحث أساس أي بحث علمي مهما كانت طبيعته وموضوعه، ويتوقف إختيار نوع أي منهج على طبيعة متغيرات وأهداف الدراسة والفرضيات التي يعالجها الموضوع، ومن أجل محاولة التأكد من صحة الفرضيات، إعتدنا على المنهج الوصفي الذي يتناسب مع موضوع الدراسة "تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي".

حيث يعتبر هذا المنهج طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها، أو محاولة الوصول إلى المعرفة الدقيقة التفصيلية لعناصر مشكلة أو ظاهرة قائمة، للوصول إلى فهم أفضل أو أدق أو وضع السياسات والإجراءات المستقبلية الخاصة بها.

¹ ميادة القاسم: مناهج البحث الاجتماعي وتطبيقاته في علم الاجتماع، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد31، 2021، ص536-537.

كما يُمكننا المنهج الوصفي من إعتقاد وسائل وأدوات بحثية، تساعدنا في الإجابة عن تساؤلات الرقمنة والأداء الوظيفي، في ضوء تركيز الدراسة على متغيرات الرقمنة والأداء الوظيفي، وبما أن الدراسة الراهنة إستخدمت المنهج الوصفي، فإنه يمكننا من التعرف على واقع هذه المتغيرات والتأثير الذي تلعبه الرقمنة على الأداء الوظيفي، كما يمكننا هذا المنهج من إختيار الأساليب الإحصائية المناسبة وتفسير النتائج في ضوء الفروض، بالطرق الموضوعية في المؤسسة مجال الدراسة.¹

رابعاً: أدوات جمع البيانات

تعتبر مرحلة إختيار الأداة من المراحل المهمة في البحث العلمي، لأن لكل دراسة بحثية مجموعة من الأدوات التي يستخدمها الباحث لجمع البيانات والمعطيات الخاصة بموضوع الدراسة، بحيث تتلائم مع طبيعة موضوع الدراسة والهدف المراد الوصول إليه، وبما أننا بصدد معرفة تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي داخل مؤسسة سونلغاز (إمتياز لتوزيع الكهرباء والغاز 11 ديسمبر 1960 -تيسة-) وتماشياً مع طبيعة الموضوع، فقد تم إختيار وسائل تسمح للعاملين بإبداء رأيهم بحرية، وتتمثل هذه الأدوات في الملاحظة، المقابلة، الإستبيان، الوثائق والسجلات.

1- الملاحظة: وتعني المساعدة والمراقبة لسلوك أو ظاهرة معينة، وتسجيل الملاحظات أولاً بأول، كذلك الإستعانة بأساليب الدراسة المناسبة لطبيعة ذلك السلوك أو تلك الظاهرة بغية تحقيق أفضل النتائج، والحصول على أدق المعلومات.²

وتعد أحد الوسائل المتعلقة بجمع البيانات والمعلومات، عن السلوكيات العقلية والمواقف والإتجاهات بالنسبة للفرد، و لها طبيعة خاصة لأنها تؤدي إلى معلومات لا يمكن للوسائل الأخرى الحصول عليها، مثل دراسة سلوك أحد العمال، ومراقبة إنتاجيتهم.³

¹ محمد سرحان علي محمودي: **مناهج البحث العلمي**، ط3، دار الكتب، صنعاء، اليمن، 2019، ص46.

² محمد سرحان علي محمودي: مرجع سابق، ص149.

³ كمال دشلي: **منهجية البحث العلمي**، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، 2016، ص89.

وقد إستعملنا الملاحظة البسيطة المباشرة وذلك من خلال ملاحظة العلاقات السائدة بين الموظفين فيما بينهم، وكذلك وسائل التكنولوجيا والمعلومات المستخدمة وأجهزة الإتصال، بالإضافة إلى ملاحظة الجدية في العمل، ووجود وسائل رقمية تساعد الموظفين في تسهيل العملية الإنتاجية، ودخول وخروج أغلب الموظفين في المواقف المحددة للعمل.

2- المقابلة: أداة وأسلوب المقابلة في البحث العلمي عبارة عن حوار، أو محادثة أو مناقشة، موجهة تكون بين الباحث عادة، من جهة وشخص، أو أشخاص آخرين، من جهة أخرى، وذلك بغرض التوصل إلى معلومات تعكس حقائق أو مواقف محددة، يحتاج الباحث التوصل إليها والحصول عليها، في ضوء أهداف بحثه، وتمثل المقابلة مجموعة من الأسئلة والإستفسارات والإيضاحات، التي يطلب الإجابة عليها، أو التعقيب عليها.¹

حيث تم إستعمال المقابلة في هذه الدراسة لمختلف أفراد العينة بناء على الإستمارة ومحاورها، كذلك مقابلة رئيسة مصلحة الموارد البشرية بغرض الحصول على بعض البيانات المتعلقة بالهيكل التنظيمي، وتوزيع العمال، كما أفادتنا بمعلومات قيمة حول متغيرات الدراسة، بالإضافة لإعتمادنا المقابلة لمساعدة المبحوثين على توضيح موضوع الدراسة، وشرحه لأفراد العينة حتى يطمئنوا لأهداف البحث العلمي، وحتى يتسنى لهم الإجابة على أسئلة الإستمارة بكل صدق، كذلك تحاورنا مع العمال في بعض القضايا المتعلقة بالرقمنة وكيفية التعامل مع الأجهزة التكنولوجية وطرق إستخدامها في تسهيل عملياتهم الإنتاجية.

3- الإستبيان: وهو عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة، التي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين، ويُعد أيضا من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات الخاصة بالدراسات الإجتماعية التي تتطلب الحصول على معلومات أو معتقدات أو تصورات أو آراء الأفراد، ويحتوي الإستبيان على محاور وتتضمن هذه المحاور مجموعة من الأسئلة التي أثارها مشكلة البحث، وأيضا تبعا لأهداف الدراسة وفرضياتها، حيث تم صياغة الإستبيان أولي مكون من 57 سؤال تنوع بين الأسئلة المغلقة

¹ عامر ابراهيم قنديلجي: منهجية البحث العلمي، دار اليازوري العلمية، عمان، 2013، ص171.

والشبه مغلقة قدم حوله الأستاذ المشرف ملاحظات وتوجيهات وإقتراح بعض التعديلات وحذف بعض الأسئلة المتكررة، وبذلك أصبح الإستبيان يضم 46 سؤال، وقبل القيام بتوزيعه على العمال في شكله النهائي، قمنا بالتأكد من صحة وسلامة شروطه السيكمترية، حتى يكون الإستبيان جاهز وصالح للدراسة، وتكون النتائج المتحصل عليها ذات قيمة علمية.

-الشروط السيكمترية للإستبيان:

بعد الإنتهاء من الصياغة الأولية لمحاوَر أسئلة الإستبيان، وعرضه على الأستاذ المشرف بعدها قمنا بالتأكد من الصدق الظاهري له، من خلال عرضه على مجموعة من الأساتذة المحكمين، وكانت معظم ملاحظاتهم لصالح الأداة، ما عدا بعض الملاحظات حول تعديل بعض الأسئلة وبعد التحكيم تم حساب الصدق بحساب "معادلة لاوشي" Lawshe كما يلي:

مجموع صدق البنود

$$\frac{\text{مجموع الصدق}}{\text{عدد البنود}} = \text{معامل الصدق}$$

$$\frac{N_1 - N_2}{N} = \text{محتوى صدق كل بند}$$

N

N1: عدد المحكمين الذين وافقوا على عبارة (يقيس).

N2: عدد المحكمين الذين وافقوا على عبارة (لا يقيس).

N: العدد الكلي للمحكمين

وبعد إجراء العمليات الحسابية فقد كانت قيمة معامل الصدق 0.8 أي بنسبة 80% حيث نجد 80% أكبر من 60% وعليه تعتبر أداة الإستبيان صادقة ومن ثم قمنا بالتوجه إلى

ميدان الدراسة، وتطبيق إستبيان تجريبي على 05 مفردات من مجتمع البحث، للكشف عن جوانب النقص وبعد إسترجاعها تم تعديل الأسئلة التالية:

السؤال رقم 11: من الصيغة: إلى أي مدى يمكنك التحكم في البرامج الحديثة داخل مؤسستك؟

جيد متوسط ضعيف

إلى الصيغة: هل يمكنك التحكم في البرامج الحديثة G.D.E ،G.T.C ،C.R.M.S داخل مؤسستك؟

نعم لا

السؤال رقم (34): بتغيير الإقتراحات هل سبق لك وأن تم تشجيعك لإنجاز مهامك بكفاءة؟

سبق لي لم يسبق لي

إلى الصيغة: هل سبق لك وأن تم تشجيعك لإنجاز مهامك بكفاءة؟

نعم لا

وتم حذف السؤال رقم 46 لأن المبحوث يتجنب الإجابة عن الأسئلة المفتوحة وكانت صياغته كالتالي:

ماهي الوسيلة التي تقترحها داخل مؤسستك؟

وبعد تجريب الإستبيان وإجراء بعض التعديلات اللازمة، إنطلاقاً من إجابات المبحوثين، تم صياغة الإستبيان في شكله النهائي، وقد شمل 45 سؤال موزع على 05 محاور:

المحور الأول: حول البيانات الأولية ويضم 08 أسئلة من 01 إلى 08.

المحور الثاني: حول تكنولوجيا المعلومات، ويحتوي على 14 سؤال من 09 إلى 22.

المحور الثالث: حول وسائل الاتصال الحديثة، ويحتوي على 08 أسئلة من 23 إلى 30.

المحور الرابع: حول الكفاءة التنظيمية، ويحتوي على 07 أسئلة من 31 إلى 37.

المحور الخامس: حول الفاعلية التنظيمية، ويحتوي على 08 أسئلة من 38 إلى 45.

4- وثائق وسجلات: من خلال هذه الدراسة الراهنة تمكنا من الإطلاع على بعض السجلات والوثائق الخاصة بالمؤسسة، والتي أفادتنا في التعريف بالمؤسسة والجانب البشري أيضا موقعها ، تاريخها والوسائل والتجهيزات الخاصة بها وكيفية توزيع مجتمع الدراسة حسب الوظيفة.

وكذلك تمكنا من الحصول على الهيكل التنظيمي للمؤسسة، وتقسيمات المصالح والوحدات الإدارية بها.

خامسا: أسلوب التحليل الميداني

تم اعتماد أسلوب التحليل الكمي والكيفي لتحليل وتفسير البيانات والمعلومات المتحصل عليها، من خلال الدراسة الميدانية ويكون هذا التحليل بطريقة علمية موضوعية، حيث تم عرض البيانات وترتيبها في جداول يتم تحويلها إلى نسب ذات دلالات، يمكن قراءتها سوسيلوجيا وذلك من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية، وكذلك قمنا بحساب معادلة لاوشي لقياس الصدق الظاهري.

أما الأسلوب الكيفي فيتضح استخدامه في تحليل وتفسير وقراءة الأرقام والبيانات الإحصائية، قراءة سوسيوتنظيمية وربط ذلك بما ورد من نظريات ودراسات سابقة عالجت الموضوع.

خلاصة الفصل

لقد حاولنا خلال هذا الفصل توضيح أهم الخطوات المنهجية التي تم إستخدامها في الدراسة حيث تطرقنا إلى مجالات الدراسة الثلاث، ثم المنهج مرورا بأدوات جمع البيانات، وصولا إلى عرض عينة الدراسة وكيفية إختيارها، بالإضافة إلى أساليب معالجة البيانات إحصائيا، وقد شكلت هذه العناصر سندا مهما في تسيير الموضوع ميدانيا وهو ما يحلنا أمام تحليل البيانات ومناقشة النتائج المتحصل عليها في الفصل في الفصل الموالي.



**الفصل الخامس:
عرض وتحليل البيانات الميدانية
ونائج الدراسة**



الفصل الخامس: عرض وتحليل البيانات الميدانية ونتاأ الدراسة

تمهيد

أولاً: عرض وتحليل البيانات الميدانية.

- 1- عرض وتحليل بيانات المحور الأول (البيانات الأولية)
- 2- عرض وتحليل بيانات المحور الثاني (تكنولوجيا المعلومات)
- 3- عرض وتحليل بيانات المحور الثالث (وسائل الاتصال الحديثة)
- 4- عرض وتحليل بيانات المحور الرابع (الكفاءة التنظيمية)
- 5- عرض وتحليل بيانات المحور الخامس (الفاعلية التنظيمية)

ثانياً: مناقشة نتائج الدراسة

أولاً: مناقشة وتحليل نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات.

- 1- مناقشة وتحليل نتائج الفرضية الأولى.
 - 2- مناقشة وتحليل نتائج الفرضية الثانية.
- ثانياً: مناقشة وتحليل نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة.

تمهيد

بعد تطرقنا إلى الإجراءات المنهجية للدراسة، يأتي هذا الفصل لمناقشة وتحليل المعطيات التي تم جمعها من مؤسسة سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز -بمدينة تبسة- حول جملة من المسائل المتعلقة بموضوع الدراسة ومتغيره التابع والمستقل: الأداء الوظيفي والرقمنة وذلك صورة تحليلية دقيقة لمضمون الجداول وما تشمله من نتائج.

أولاً: عرض وتحليل البيانات.

1- عرض وتحليل بيانات المحور الأول (البيانات الأولية): تشكل البيانات الأولية

منطلقاً لفهم وتفسير المتغيرات المرتبطة بالرقمنة وتأثيرها على الأداء الوظيفي، على اعتبار أن البيانات الأولية تعطينا خصائص المجتمع المدروس وهذه الخصائص تشكل المقدمات الأساسية لتحديد وتفسير البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة، وفي هذا الإطار تشير البيانات الأولية لدراستنا الحالية، حيث تتكون من 08 أسئلة موزعة كالآتي: الجنس، السن، المستوى الدراسي، المؤهل العلمي، الوظيفة، الأقدمية، الحالة الإجتماعية، الأجر.

الجدول رقم 1: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

المنصب الذي يشغله الفرد المبحوث		التكرار	النسبة
إطار	أنثى	2	12.5
	ذكر	14	87.5
	المجموع	16	100.0
عون تحكم	أنثى	2	22.2
	ذكر	7	77.8
	المجموع	9	100.0
عون تنفيذ	ذكر	7	100.0

الجدول رقم (1) يوضح المنصب الذي يشغله الفرد المبحوث. تبين أن هناك 16 فرداً تم استقصاؤهم. من بين هؤلاء الأفراد، يشغل 2 فرداً (12.5%) منصب إطار، ويتمثلون في الإناث. بينما يشغل 14 فرداً (87.5%) منصب إطار أيضاً، ويتمثلون في الذكور. أيضاً المنصب الذي يشغله الفرد المبحوث. تبين أن هناك 9 أفراد تم استقصاؤهم. من بين هؤلاء الأفراد، يشغل 2 فرداً (22.2%) منصب عون تحكم، ويتمثلون في الإناث. بينما يشغل 7 فرداً (77.8%) منصب عون تحكم أيضاً، ويتمثلون في الذكور.

الجزء الثالث من نفس الجدول يوضح المنصب الذي يشغله الفرد المبحوث. تبين أن هناك 7 فردًا تم استقصاؤهم. جميعهم (100%) يشغلون منصب عون تنفيذ، ويتمثلون في الذكور.

بشكل عام، يمكن استنتاج أن الذكور يمثلون النسبة الأكبر في المناصب التي تم استقصاؤها، بينما يكون تواجد الإناث أقل. من المهم مراعاة هذه النسب عند اتخاذ قرارات أو وضع استراتيجيات تعزز التوازن بين الجنسي في المؤسسات.

الجدول رقم 2 توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

النسبة	التكرارات	
59.4	19	[40-30]
37.5	12	[50-41]
3.1	1	[60-51]
100.0	32	المجموع

يتضح أن الفئة العمرية [30-40] تحتوي على أكبر عدد من الأفراد، حيث يشكلون 59.4% من العينة المدروسة. هذا يشير إلى أن هناك تجمعًا كبيرًا للأفراد في هذه الفئة العمرية.

بالمقابل، تشكل فئة العمر [41-50] نسبة 37.5% من الأفراد، وتشكل فئة العمر [51-60] نسبة صغيرة جدًا تبلغ 3.1% فقط. يمكن تفسير ذلك بأن هناك انخفاضًا تدريجيًا في عدد الأفراد مع زيادة العمر.

من خلال هذه النتائج، يمكننا استنتاج أن الأفراد في الفئة العمرية [30-40] هم الأكثر تمثيلًا في العينة، ومن ثم يأتي الأفراد في فئة العمر [41-50]. يمكن استخدام هذه المعلومات لفهم تركيبة العينة وقياس توزيعهم حسب الفئات العمرية.

الجدول رقم 3: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المنصب الذي يشغله الفرد المبحوث		التكرارات	النسبة
إطار	جامعي	16	100.0
عون تحكم	ثانوي	7	77.8
	جامعي	2	22.2
	المجموع	9	100.0
عون تنفيذ	ثانوي	4	57.1
	جامعي	3	42.9
	المجموع	7	100.0

في المنصب "إطار"، يشغله 16 فردًا بالكامل، وجميعهم يمتلكون مؤهل جامعي.

في المنصب "عون تحكم"، يشغله 9 أفراد بشكل عام. من بينهم، يشغل 7 أفراد (77.8%) المنصب بمؤهل ثانوي، في حين يشغل 2 فرد (22.2%) المنصب بمؤهل جامعي.

في المنصب "عون تنفيذ"، يشغله 7 أفراد بشكل عام. من بينهم، يشغل 4 أفراد (57.1%) المنصب بمؤهل ثانوي، في حين يشغل 3 أفراد (42.9%) المنصب بمؤهل جامعي.

هذا التحليل الأكثر تفصيلاً يوفر نظرة شاملة حول توزيع المؤهلات التعليمية للأفراد في كل منصب. يمكن استخدام هذه المعلومات لفهم التوازن العام للمؤهلات والمهارات في كل منصب ومعرفة المنصب الذي يشتهر فيه الجامعيون.

الجدول رقم 4: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

		التكرارات	النسبة
إطار	شهادة تكوين	1	6.3
	شهادة ليسانس	7	43.8
	دراسات عليا	8	50.0
	المجموع	16	100.0
عون تحكم	شهادة تكوين	8	88.9
	شهادة ليسانس	1	11.1
	المجموع	9	100.0
عون تنفيذ	شهادة تكوين	3	42.9
	شهادة ليسانس	3	42.9
	دراسات عليا	1	14.3
	المجموع	7	100.0

في المنصب "إطار"، يشغله 16 فردًا بالكامل. تتوزع المؤهلات التعليمية كما يلي: يحمل 1 فرد (6.3%) شهادة تكوين، بينما يحمل 7 أفراد (43.8%) شهادة ليسانس، ويحمل 8 أفراد (50.0%) درجة دراسات عليا.

أما في المنصب "عون تحكم"، فإنه يشغله 9 أفراد بشكل عام. من بينهم، يحمل 8 أفراد (88.9%) شهادة تكوين، في حين يحمل فرد واحد (11.1%) شهادة ليسانس.

أما في المنصب "عون تنفيذ"، فإنه يشغله 7 أفراد بشكل عام. يحمل 3 أفراد (42.9%) شهادة تكوين، ويحمل 3 أفراد آخرون (42.9%) شهادة ليسانس، ويحمل فرد واحد (14.3%) درجة دراسات عليا.

هذه النتائج تعطينا صورة متناسقة حول توزيع المؤهلات التعليمية في كل منصب. يُلاحظ أنه في المنصب "إطار"، يتميز الأفراد بالمؤهلات الأعلى مع تفوق الدراسات العليا. بينما في المناصب "عون تحكم" و"عون تنفيذ"، يتميز الأفراد بشهادات التكوين بنسب عالية. هذه المعلومات مهمة لفهم المؤهلات التعليمية المطلوبة وتحديد المنصب الذي يشتهر فيه كل مؤهل.

الجدول رقم 5: توزيع أفراد العينة حسب المنصب

	التكرارات	النسبة
إطار	16	50.0
عون تحكم	9	28.1
عون تنفيذ	7	21.9
المجموع	32	100.0

في المنصب "إطار"، يوجد 16 فردًا، ما يمثل 50.0% من المجموع الإجمالي. بالنسبة للمنصب "عون تحكم"، يوجد 9 أفراد، ما يمثل 28.1% من المجموع الإجمالي. أما في المنصب "عون تنفيذ"، فإن عدد الأفراد هو 7، وهو يمثل 21.9% من المجموع الإجمالي. بالإجمال، يتكون المجموع الكلي من 32 فردًا، ويمثلون 100.0% من المجموع الإجمالي.

يُلاحظ أن المنصب "إطار" يحتل النسبة الأكبر من الفراد، في حين يأتي المنصب "عون تحكم" في المرتبة الثانية من حيث العدد والنسبة المئوية. أما المنصب "عون تنفيذ" فيحتل المرتبة الثالثة بالنسبة للعدد والنسبة المئوية. هذه المعلومات تساعد في فهم توزيع المناصب وتحليل النسب المئوية لكل منها بشكل مفصل ومتناسق.

الجدول رقم 6: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

المنصب الذي يشغله الفرد المبحوث		التكرارات	النسبة
إطار]10-01]	11	68.8
]20-11]	4	25.0
	[30-21]	1	6.3
	المجموع	16	100.0
عون تحكم]10-01]	4	44.4
]20-11]	3	33.3
	[30-21]	2	22.2
	المجموع	9	100.0
عون تنفيذ]10-01]	3	42.9
]20-11]	4	57.1
	المجموع	7	100.0

في المنصب "إطار"، يوجد 16 فردًا، وتوزع التكرارات على النحو التالي: 11 فردًا (68.8%) في الفئة [01-10]، 4 أفراد (25.0%) في الفئة [11-20]، وفرد واحد (6.3%) في الفئة [21-30].

أما في المنصب "عون تحكم"، يوجد 9 أفراد، وتوزع التكرارات كما يلي: 4 أفراد (44.4%) في الفئة [01-10]، 3 أفراد (33.3%) في الفئة [11-20]، و 2 أفراد (22.2%) في الفئة [21-30].

أما في المنصب "عون تنفيذ"، فيوجد 7 أفراد، وتوزع التكرارات على النحو التالي: 3 أفراد (42.9%) في الفئة [01-10]، و 4 أفراد (57.1%) في الفئة [11-20].

يتضح من التحليل أن المنصب "إطار" يشهد تركيزاً أكبر في الفئة [01-10]، في حين يظهر توزيع متوازن للتكرارات في المنصبين "عون تحكم" و"عون تنفيذ". هذه المعلومات تساهم في فهم توزيع المناصب وتحليل النسب المئوية لكل فئة في كل منصب بشكل مفصل ودقيق.

الجدول رقم 7: توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

المنصب الذي يشغله الفرد المبحوث		التكرارات	النسبة
إطار	أعزب	5	31.3
	متزوج	10	62.5
	مطلق	1	6.3
	المجموع	16	100.0
عون تحكم	أعزب	1	11.1
	متزوج	8	88.9
	المجموع	9	100.0
عون تنفيذ	أعزب	1	14.3
	متزوج	6	85.7
	المجموع	7	100.0

في المنصب "إطار"، يوجد 16 فردًا. وتوزعت التكرارات بينهم على النحو التالي: 5 أفراد (31.3%) أعزب، 10 أفراد (62.5%) متزوجين، وفرد واحد (6.3%) مطلق.

أما في المنصب "عون تحكم"، يوجد 9 أفراد. وتوزعت التكرارات كما يلي: فرد واحد (11.1%) أعزب، و8 أفراد (88.9%) متزوجين.

أما في المنصب "عون تنفيذ"، فيوجد 7 أفراد. وتوزعت التكرارات على النحو التالي: فرد واحد (14.3%) أعزب، و6 أفراد (85.7%) متزوجين.

يتضح من النتائج أن هناك توزيعًا متنوعًا لحالة الزواج بين المناصب المختلفة. في المنصب "إطار"، يسود الزواج بنسبة عالية مقارنةً بالحالة الأعزب. أما في المنصبين "عون تحكم" و"عون تنفيذ"، فيظهر توزيع عالي للأشخاص المتزوجين. هذه المعلومات تساهم في فهم حالة الزواج للأفراد في كل منصب وتحليل النسب المئوية لكل حالة بشكل مفصل وواضح.

الجدول رقم 8: توزيع أفراد العينة حسب الأجر

المنصب الذي يشغله الفرد المبحوث		التكرارات	النسبة
إطار]54000-45000]	4	25.0
]64000-55000]	3	18.8
]74000-65000]	9	56.3
	المجموع	16	100.0
عون تحكم]54000-45000]	4	44.4
]64000-55000]	1	11.1
]74000-65000]	4	44.4
	المجموع	9	100.0
عون تنفيذ]54000-45000]	3	42.9
]64000-55000]	2	28.6
]74000-65000]	2	28.6
	المجموع	7	100.0

في المنصب "إطار"، يوجد 16 فردًا. توزعت التكرارات على الرواتب كما يلي: راتب [45000-54000] يتمتع بنسبة 25.0%، راتب [55000-64000] يتمتع بنسبة 18.8%، وراتب [65000-74000] يتمتع بنسبة 56.3%.

أما في المنصب "عون تحكم"، يوجد 9 أفراد. وتوزعت التكرارات كما يلي: راتب [45000-54000] يتمتع بنسبة 44.4%، راتب [55000-64000] يتمتع بنسبة 11.1%، وراتب [65000-74000] يتمتع بنسبة 44.4%.

أما في المنصب "عون تنفيذ"، فيوجد 7 أفراد. توزعت التكرارات كما يلي: راتب [45000-54000] يتمتع بنسبة 42.9%، راتب [55000-64000] يتمتع بنسبة 28.6%، وراتب [65000-74000] يتمتع بنسبة 28.6%.

تتضح من النتائج أن هناك توزيعًا متنوعًا للرواتب بين المناصب المختلفة. يمكن استخدام هذه المعلومات لفهم النسب المئوية لكل فئة راتب في كل منصب وتحليل توزيع الرواتب بشكل أكثر تفصيلاً.

2- عرض وتحليل بيانات المحور الثاني " تكنولوجيا المعلومات":⁽¹⁾

الجدول رقم 9: وضعية ربط الأنترنت في المؤسسة

هل تمّ ربط مؤسستكم بالإنترنت؟			
		التكرارات	النسبة
إطار	لا	1	6.3
	نعم	15	93.8
	المجموع	16	100.0
عون تحكم	لا	3	33.3
	نعم	6	66.7
	المجموع	9	100.0
عون تنفيذ	لا	1	14.3
	نعم	6	85.7
	المجموع	7	100.0

وفقاً للبيانات المقدمة، فإن 93.8% من الأفراد الذين يشغلون منصب "إطار" أفادوا بأن مؤسستهم مرتبطة بالإنترنت. بالنسبة للأفراد الذين يشغلون منصب "عون تحكم"، فإن 66.7% منهم أكدوا أن مؤسستهم مرتبطة بالإنترنت. أما بالنسبة للأفراد الذين يشغلون منصب "عون تنفيذ"، فقد أشار 85.7% منهم إلى أن مؤسستهم مرتبطة بالإنترنت.

¹ - ينظر الملحق رقم (03) المتعلق بمخرجات SPSS للمحور الثاني.

يتضح من هذه البيانات أن مؤسستكم قد تم ربطها بالإنترنت بنسبة عالية. ربط المؤسسة بالإنترنت يسمح بالوصول إلى مصادر المعلومات والخدمات عبر الإنترنت ويتيح التواصل مع العالم الخارجي بشكل أكبر. يعتبر الاتصال بالإنترنت جزءًا أساسيًا في العمل الحديث ويسهم في تبادل المعلومات والاتصال السريع والفعال داخل المؤسسة ومع العملاء والشركاء الآخرين.

جدول رقم 10: استخدام الاعلام الآلي في المؤسسة

هل تستخدم أجهزة الاعلام الآلي (Media Automatisée) في كافة أعمالك اليومية؟			
المنصب الذي يشغله الفرد المبحوث		التكرارات	النسبة
إطار	لا	1	6.3
	نعم	15	93.8
	المجموع	16	100.0
عون تحكم	لا	2	22.2
	نعم	7	77.8
	المجموع	9	100.0
عون تنفيذ	لا	2	28.6
	نعم	5	71.4
	المجموع	7	100.0

وفقًا للبيانات في الجدول، يوجد 93.8% من الأفراد الذين يشغلون منصب "إطار" يستخدمون أجهزة الاعلام الآلي في أعمالهم اليومية. بالنسبة للأفراد الذين يشغلون منصب "عون تحكم"، فإن 77.8% منهم يستخدمون أجهزة الإعلام الآلي. أما بالنسبة للأفراد الذين يشغلون منصب "عون تنفيذ"، فقد أشار 71.4% منهم إلى أنهم يستخدمون أجهزة الإعلام الآلي في أعمالهم اليومية.

بناءً على هذه البيانات، يمكن القول إن أجهزة الاعلام الآلي تستخدم بشكل واسع في مؤسساتكم، وذلك يشير إلى أنها تلعب دورًا مهمًا في تسهيل العمليات وتحسين الكفاءة وزيادة الإنتاجية. تتيح لك أجهزة الاعلام الآلي الوصول السريع إلى المعلومات ومعالجة البيانات وتنفيذ المهام المتعددة بشكل أكثر فعالية ودقة.

جدول رقم 11: التحكم في البرامج الحديثة

هل يمكنك التحكم في البرامج الحديثة C.R.M.S, G.T.C , G.D.E داخل مؤسستك؟			
المنصب الذي يشغله الفرد المبحوث		التكرارات	النسبة
إطار	لا	4	25.0
	نعم	12	75.0
	المجموع	16	100.0
عون تحكم	لا	5	55.6
	نعم	4	44.4
	المجموع	9	100.0
عون تنفيذ	لا	2	28.6
	نعم	5	71.4
	المجموع	7	100.0

بناءً على البيانات المقدمة، يبدو أن 75% من الأفراد الذين يشغلون منصب "إطار" يمكنهم التحكم في البرامج الحديثة مثل C.R.M.S و G.T.C و G.D.E داخل المؤسسة. أما بالنسبة للأفراد الذين يشغلون منصب "عون تحكم"، فقد أشار 44.4% منهم إلى أنهم يمكنهم التحكم في هذه البرامج. بينما أشار 71.4% من الأفراد الذين يشغلون منصب "عون تنفيذ" إلى أنهم يمكنهم التحكم في هذه البرامج.

وبالتالي، يمكن القول أن هناك نسبة معتبرة من الموظفين في مؤسسة محل الدراسة يمكنهم التحكم في البرامج الحديثة المذكورة. وهذا يشير إلى وجود مستوى جيد من الاستعداد التقني والقدرة على التعامل مع تلك البرامج في المؤسسة. يعزز استخدام هذه البرامج الحديثة الكفاءة وتحسين إدارة المعلومات وتعزيز التفاعل والتواصل بين الموظفين والأقسام المختلفة في المؤسسة.

جدول رقم 12: الربط الداخلي للأنترنيت المتعلق بتطبيق التكنولوجيا

هل يعتمد تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسستك على الربط الداخلي للأنترانت (Intranet) ؟			
	المنصب الذي يشغله الفرد المبحوث	التكرارات	النسبة
إطار	لا	1	6.3
	نعم	15	93.8
	المجموع	16	100.0
عون تحكم	لا	3	33.3
	نعم	6	66.7
	المجموع	9	100.0
عون تنفيذ	لا	2	28.6
	نعم	5	71.4
	المجموع	7	100.0

بناءً على البيانات المقدمة، يبدو أن 93.8% من الأفراد الذين يشغلون منصب "إطار" يعتمدون على الربط الداخلي للأنترانت (Intranet) في تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة. أما بالنسبة للأفراد الذين يشغلون منصب "عون تحكم"، فقد أشار 66.7% منهم إلى أنهم يعتمدون على الربط الداخلي للأنترانت. بينما أشار 71.4% من الأفراد الذين يشغلون منصب "عون تنفيذ" إلى أنهم يعتمدون على الربط الداخلي للأنترانت.

وبناءً على ذلك، يمكننا القول إن تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسستكم يعتمد بشكل كبير على الربط الداخلي للأنترانت. يعتبر الربط الداخلي للأنترانت (Intranet) وسيلة مهمة للتواصل وتبادل المعلومات داخل المؤسسة، مما يساهم في تحسين التنظيم وتعزيز التعاون بين الموظفين والأقسام المختلفة.

الجدول رقم 13: استخدام نظام التشغيل Windows

هل تستخدم نظام التشغيل Windows بكثرة في مؤسستك؟			
المنصب الذي يشغله الفرد المبحوث		التكرارات	النسبة
إطار	لا	1	6.3
	نعم	15	93.8
	المجموع	16	100.0
عون تحكم	لا	1	11.1
	نعم	8	88.9
	المجموع	9	100.0
عون تنفيذ	لا	2	28.6
	نعم	5	71.4
	المجموع	7	100.0

بناءً على البيانات المقدمة، يستخدم 93.8% من الأفراد الذين يشغلون منصب "إطار" نظام التشغيل Windows بكثرة في مؤسستهم. أما بالنسبة للأفراد الذين يشغلون منصب "عون تحكم"، فقد أشار 88.9% منهم إلى أنهم يستخدمون نظام التشغيل Windows بكثرة. بينما أشار 71.4% من الأفراد الذين يشغلون منصب "عون تنفيذ" إلى أنهم يستخدمون نظام التشغيل Windows بكثرة.

وبناءً على ذلك، يمكننا القول إن نظام التشغيل Windows يعتبر الخيار الأكثر استخدامًا في مؤسستكم. نظام التشغيل Windows معروف بقدرته على دعم مجموعة واسعة من البرامج والتطبيقات المهمة للأعمال، ويوفر واجهة سهلة الاستخدام للمستخدمين.

الجدول رقم 14: توفر الوسائل والأجهزة اللازمة في المؤسسة

هل توفر لك مؤسستك الوسائل والأجهزة اللازمة (حواسيب، إنترنت، طابعات، ماسح ضوئي...) لأداء مهامك؟			
المنصب الذي يشغله الفرد المبحوث		التكرارات	النسبة
إطار	لا	1	6.3
	نعم	15	93.8
	المجموع	16	100.0
عون تحكم	لا	3	33.3
	نعم	6	66.7
	المجموع	9	100.0
عون تنفيذ	لا	2	28.6
	نعم	5	71.4
	المجموع	7	100.0

بناءً على البيانات في الجدول، يتوفر لـ 93.8% من الأفراد الذين يشغلون منصب "إطار" في مؤسستهم الوسائل والأجهزة اللازمة مثل الحواسيب والإنترنت والطابعات والمساحات الضوئية لأداء مهامهم. بالنسبة للأفراد الذين يشغلون منصب "عون تحكم"، يتوفر لـ 66.7% منهم الوسائل والأجهزة اللازمة. أما بالنسبة للأفراد الذين يشغلون منصب "عون تنفيذ"، فيتوفر لـ 71.4% منهم الوسائل والأجهزة اللازمة.

وبناءً على هذه البيانات، يمكن القول بأن مؤسستك توفر الوسائل والأجهزة الضرورية للموظفين لأداء مهامهم. هذا يساعد في تحسين كفاءة العمل وتيسير العمليات وتحقيق الأهداف المنشودة.

الجدول رقم 15: تأثير ضعف الانترنت على أداء المهام

حسب رأيك هل يعرقل ضعف الأنترنت في أداء مهامك؟			
المنصب الذي يشغله الفرد المبحوث		التكرارات	النسبة
إطار	لا	3	18.8
	نعم	13	81.3
	المجموع	16	100.0
عون تحكم	لا	1	11.1
	نعم	8	88.9
	المجموع	9	100.0
عون تنفيذ	نعم	7	100.0

بناءً على المعلومات والنتائج في الجدول، يظهر أن 81.3% من الأفراد الذين يشغلون منصب "إطار" يرون أن ضعف الإنترنت يعرقل أداء مهامهم، في حين أن 18.8% لا يرون ذلك. بالنسبة للأفراد الذين يشغلون منصب "عون تحكم"، يرون أن ضعف الإنترنت يعرقل أداء مهامهم بنسبة 88.9%، في حين أن 11.1% لا يرون ذلك. أما بالنسبة للأفراد الذين يشغلون منصب "عون تنفيذ"، فإن جميعهم يرون أن ضعف الإنترنت يعرقل أداء مهامهم.

كذلك، يمكن القول بأن ضعف الإنترنت يمكن أن يؤثر على أداء المهام في مؤسستك، خاصة بين الأفراد الذين يحتاجون إلى اتصال سريع ومستقر بالإنترنت لأداء مهامهم بكفاءة. يمكن أن يتسبب ضعف الإنترنت في بطء التحميل وتأخر إرسال واستلام البيانات وتقليل الإنتاجية في بعض الحالات.

الجدول رقم 16: معالجة طلبات الزبائن

هل تكمن أغلب طلبات الزبائن الأكثر معالجة على مستوى مؤسستك في طلب تغيير كهرباء أو غاز، طاب إصلاحات أعطاب، طلب تغيير الأسماء، طلب إزالة العداد؟			
المنصب الذي يشغله الفرد المبحوث		التكرارات	النسبة
إطار	لا	3	18.8
	نعم	12	75.0
	10	1	6.3
	المجموع	16	100.0
عون تحكم	لا	3	33.3
	نعم	6	66.7
	المجموع	9	100.0
عون تنفيذ	نعم	7	100.0

من الجدول أعلاه، يظهر أن 75.0% من الأفراد الذين يشغلون منصب "إطار" يتعاملون بشكل رئيسي مع طلبات تغيير الكهرباء أو الغاز، إصلاحات الأعطاب، تغيير الأسماء، وإزالة العداد. بينما 18.8% يشغلون مناصب أخرى، و6.3% لديهم طلبات أخرى غير محددة في البيانات المقدمة.

أما بالنسبة للأفراد الذين يشغلون منصب "عون تحكم"، فإن 66.7% منهم يتعاملون بشكل رئيسي مع الطلبات المذكورة، في حين أن 33.3% يشغلون مناصب أخرى.

أما بالنسبة للأفراد الذين يشغلون منصب "عون تنفيذ"، فإن جميعهم يتعاملون بشكل رئيسي مع الطلبات المذكورة.

أيضاً، يمكن القول بأن طلبات تغيير الكهرباء أو الغاز، إصلاحات الأعطاب، تغيير الأسماء، وإزالة العداد تمثل الطلبات الأكثر معالجة على مستوى المؤسسة.

الجدول رقم 17: تسديد الفواتير عن طريق GTC

هل يتم تسديد الفواتير على مستوى مؤسستك عن طريق GTC ؟			
المنصب الذي يشغله الفرد المبحوث		التكرارات	النسبة
إطار	لا	4	25.0
	نعم	12	75.0
	المجموع	16	100.0
عون تحكم	لا	1	11.1
	نعم	8	88.9
	المجموع	9	100.0
عون تنفيذ	لا	4	57.1
	نعم	3	42.9
	المجموع	7	100.0

بناءً على البيانات المقدمة، يبدو أن 75.0% من الأفراد الذين يشغلون منصب "إطار" في مؤسستك يتم تسديد الفواتير عن طريق GTC. بينما 25.0% منهم لا يستخدمون GTC لتسديد الفواتير.

بالنسبة للأفراد الذين يشغلون منصب "عون تحكم"، فإن 88.9% منهم يستخدمون GTC لتسديد الفواتير، بينما 11.1% لا يستخدمونه. أما بالنسبة للأفراد الذين يشغلون منصب "عون تنفيذ"، فإن 42.9% منهم يستخدمون GTC لتسديد الفواتير، بينما 57.1% لا يستخدمونه. وبناءً على هذه البيانات، يمكن القول بأن هناك نسبة كبيرة من الموظفين في مؤسستك تستخدم GTC لتسديد الفواتير، خاصةً بين الأفراد الذين يشغلون منصب الإطار.

الجدول رقم 18: الاعتماد على الأرشيف الإلكتروني أو الورقي

هل تعتمد على الأرشيف الإلكتروني أكثر من اعتمادك على الأرشيف الورقي (السجلات والوثائق)؟			
المنصب الذي يشغله الفرد المبحوث		التكرارات	النسبة
إطار	لا	8	50.0
	نعم	8	50.0
	المجموع	16	100.0
عون تحكم	نعم	9	100.0
عون تنفيذ	لا	1	14.3
	نعم	6	85.7
	المجموع	7	100.0

بناءً على البيانات المقدمة، يمكن القول أن 50.0% من الأفراد الذين يشغلون منصب "إطار" في مؤسستك يعتمدون على الأرشيف الإلكتروني أكثر من الأرشيف الورقي. وبالمثل، 50.0% منهم يعتمدون بشكل متساوٍ على الأرشيف الإلكتروني والأرشيف الورقي. أما بالنسبة للأفراد الذين يشغلون منصب "عون تحكم"، فإن 100.0% منهم يعتمدون على الأرشيف الإلكتروني. أما بالنسبة للأفراد الذين يشغلون منصب "عون تنفيذ"، فإن 85.7% منهم يعتمدون على الأرشيف الإلكتروني، بينما 14.3% منهم يعتمدون على الأرشيف الورقي.

مما سبق، يمكن القول بأن هناك توجهاً نحو استخدام الأرشيف الإلكتروني في مؤسستك، وخاصة بين الأفراد الذين يشغلون منصب الإطار وعون التحكم.

الجدول رقم 19: احتواء المؤسسة على قاعدة البيانات

هل تحتوي مؤسستك على قاعدة بيانات خاصة بها (Base des données) ؟			
المنصب الذي يشغله الفرد المبحوث		التكرارات	النسبة
إطار	لا	1	6.3
	نعم	15	93.8
	المجموع	16	100.0
عون تحكم	لا	1	11.1
	نعم	8	88.9
	المجموع	9	100.0
عون تنفيذ	نعم	7	100.0

نعم، بناءً على البيانات المقدمة، يمكن القول أن 93.8% من الأفراد الذين يشغلون منصب "إطار" في مؤسستك يتوفرون على قاعدة بيانات خاصة بالمؤسسة. وبالمثل، 88.9% من الأفراد الذين يشغلون منصب "عون تحكم" يتوفرون على قاعدة بيانات خاصة بالمؤسسة. أما بالنسبة للأفراد الذين يشغلون منصب "عون تنفيذ"، فإن 100% منهم يتوفرون على قاعدة بيانات خاصة بالمؤسسة.

الجدول رقم 20: مساهمة التكنولوجيا في زيادة مستوى الأداء

حسب رأيك هل ساهم استخدام التكنولوجيا المعلومات في زيادة مستوى أدائك؟			
المنصب الذي يشغله الفرد المبحوث		التكرارات	النسبة
إطار	لا	2	12.5
	نعم	14	87.5
	المجموع	16	100.0
عون تحكم	نعم	9	100.0
عون تنفيذ	لا	2	28.6
	نعم	5	71.4
	المجموع	7	100.0

نعم، استخدام التكنولوجيا المعلومات يساهم في زيادة مستوى الأداء في المؤسسة وذلك وفقاً للبيانات المقدمة. 87.5% من الأفراد الذين يشغلون منصب "إطار" يرون أن استخدام التكنولوجيا المعلومات ساهم في زيادة مستوى أدائهم. وبالمثل، 100.0% من الأفراد الذين يشغلون منصب "عون تحكم" يرون أن استخدام التكنولوجيا المعلومات ساهم في زيادة مستوى أدائهم. أما بالنسبة للأفراد الذين يشغلون منصب "عون تنفيذ"، فإن 71.4% منهم يرون أن استخدام التكنولوجيا المعلومات ساهم في زيادة مستوى أدائهم.

الجدول رقم 21: الاستجابة للتكنولوجيا الحديثة

حسب رأيك هل استجابتك للتكنولوجيا الحديثة جيدة؟			
المنصب الذي يشغله الفرد المبحوث		التكرارات	النسبة
إطار	لا	2	12.5
	نعم	14	87.5
	المجموع	16	100.0
عون تحكم	لا	1	11.1
	نعم	8	88.9
	المجموع	9	100.0
عون تنفيذ	لا	2	28.6
	نعم	5	71.4
	المجموع	7	100.0

نعم، استجابة الأفراد في المؤسسة للتكنولوجيا الحديثة تبدو جيدة وفقاً للبيانات المقدمة. 87.5% من الأفراد الذين يشغلون منصب "إطار" يرون أن استجابتهم للتكنولوجيا الحديثة جيدة. وبالمثل، 88.9% من الأفراد الذين يشغلون منصب "عون تحكم" يرون أن استجابتهم جيدة. أما بالنسبة للأفراد الذين يشغلون منصب "عون تنفيذ"، فإن 71.4% منهم يرون أن استجابتهم للتكنولوجيا الحديثة جيدة.

الجدول رقم 22: توفر الوسائل اللازمة أثناء أداء العمل

هل يتمّ منحك كافة الوسائل اللازمة أثناء أداء عملك؟			
		التكرارات	النسبة
إطار	لا	3	18.8
	نعم	13	81.3
	المجموع	16	100.0
عون تحكم	لا	5	55.6
	نعم	4	44.4
	المجموع	9	100.0
عون تنفيذ	لا	2	28.6
	نعم	5	71.4
	المجموع	7	100.0

من الجدول رقم (2)، يتضح أن 81.3% من الأفراد الذين يشغلون منصب "إطار" يحصلون على جميع الوسائل اللازمة أثناء أداء عملهم. أما بالنسبة للأفراد الذين يشغلون منصب "عون تحكم"، فإن 44.4% منهم يحصلون على جميع الوسائل اللازمة، بينما يحصل 55.6% منهم على بعض الوسائل فقط. وبالنسبة للأفراد الذين يشغلون منصب "عون تنفيذ"، فإن 71.4% منهم يحصلون على جميع الوسائل اللازمة.

يمكن تفسير هذه النتائج على أنه في المؤسسة التي تمت دراستها، هناك تفاوت في توفير الوسائل اللازمة لأداء العمل بين المناصب المختلفة. يبدو أن الأفراد الذين يشغلون مناصب "إطار" و "عون تنفيذ" يحصلون بشكل أكبر على الوسائل اللازمة لأداء مهامهم، بينما

يوجد بعض الأفراد الذين يشغلون منصب "عون تحكم" لديهم تحديات أكبر في الحصول على الوسائل اللازمة.

قد يكون السبب وراء ذلك هو تخصيص موارد أكثر للمناصب التي تعتبر أكثر أهمية أو أكثر تأثيراً في المؤسسة. قد يكون هناك أيضاً عوامل مثل قيود الميزانية أو اعتبارات أخرى تؤثر على توفير الوسائل اللازمة للأفراد.

3- عرض وتحليل بيانات المحور الثالث: وسائل الاتصال الحديثة (1)

الجدول رقم 23: استخدام البريد الإلكتروني

هل تستخدم البريد الإلكتروني (مثلا GMAIL) بكثرة في مؤسستك؟			
		التكرارات	النسبة
إطار	لا	11	68.8
	نعم	5	31.3
	المجموع	16	100.0
عون تحكم	لا	5	55.6
	نعم	4	44.4
	المجموع	9	100.0
عون تنفيذ	لا	6	85.7
	نعم	1	14.3
	المجموع	7	100.0

وفقًا للمخرجات، يستخدم 31.3% من الأفراد الذين يشغلون منصب "إطار" البريد الإلكتروني (مثل Gmail) بكثرة في مؤسستهم. بالنسبة للأفراد الذين يشغلون منصب "عون تحكم"، يستخدم 44.4% منهم البريد الإلكتروني بكثرة في مؤسستهم. أما بالنسبة للأفراد الذين يشغلون منصب "عون تنفيذ"، فإن 14.3% منهم يستخدمون البريد الإلكتروني بكثرة في مؤسستهم.

يتضح من هذه البيانات أن استخدام البريد الإلكتروني قد يختلف بين المناصب المختلفة في المؤسسة. ومع ذلك، يعد البريد الإلكتروني وسيلة اتصال شائعة ومهمة في العمل اليومي للموظفين. يُستخدم البريد الإلكتروني لإرسال الرسائل والمستندات والمعلومات الهامة بين الفرق والزملاء والعملاء، ويوفر وسيلة سريعة وفعالة للتواصل والتنسيق في المؤسسة.

بناءً على المخرجات المقدمة، يمكن القول بأن استخدام البريد الإلكتروني يعتبر جزءًا أساسيًا من وسائل الاتصال في مؤسستك ويساهم في تسهيل تبادل المعلومات والتواصل بين الموظفين والأقسام المختلفة.

1 - ينظر الملحق رقم (02) المتعلق بمخرجات SPSS للبيانات الشخصية

الجدول رقم 24: استخدام الهاتف النقال في الأعمال اليومية

هل تستخدم الهاتف النقال بكثرة قفي أعمالك اليومية؟			
المنصب الذي يشغله الفرد المبحوث		التكرارات	النسبة
إطار	لا	6	37.5
	نعم	9	56.3
	11	1	6.3
	المجموع	16	100.0
عون تحكم	لا	4	44.4
	نعم	5	55.6
	المجموع	9	100.0
عون تنفيذ	لا	3	42.9
	نعم	4	57.1
	المجموع	7	100.0

وفقاً للبيانات المقدمة، يستخدم 56.3% من الأفراد الذين يشغلون منصب "إطار" الهاتف النقال بكثرة في أعمالهم اليومية. بالنسبة للأفراد الذين يشغلون منصب "عون تحكم"، يستخدم 55.6% منهم الهاتف النقال بكثرة في أعمالهم اليومية. أما بالنسبة للأفراد الذين يشغلون منصب "عون تنفيذ"، فإن 57.1% منهم يستخدمون الهاتف النقال بكثرة في أعمالهم اليومية.

يشير ذلك إلى أن الهاتف النقال يعتبر وسيلة اتصال مهمة ومستخدمة بشكل واسع في الأعمال اليومية للموظفين في المؤسسة. يتيح الهاتف النقال التواصل السريع والفعال، ويسهم في التنسيق والتواصل بين الفرق والأفراد، ويسهل الوصول إلى المعلومات والتواصل في الوقت الحقيقي. يمكن القول بأن استخدام الهاتف النقال يعد جزءاً هاماً من الأدوات التي تساعد في أداء الأعمال اليومية.

الجدول رقم 25: ارتباط وسائل الاتصال الحديثة في مجال العمل

هل تساعد وسائل الاتصال الحديثة في مجال عملك؟			
		التكرارات	النسبة
إطار	لا	2	12.5
	نعم	14	87.5
	المجموع	16	100.0
عون تحكم	لا	2	22.2
	نعم	7	77.8
	المجموع	9	100.0
عون تنفيذ	لا	1	14.3
	نعم	6	85.7
	المجموع	7	100.0

وفقاً للبيانات المقدمة، رأى 87.5% من الأفراد الذين يشغلون منصب "إطار" أن وسائل الاتصال الحديثة تساعد في مجال عملهم. وبالنسبة للأفراد الذين يشغلون منصب "عون تحكم"، رأى 77.8% منهم أن وسائل الاتصال الحديثة تساعد في مجال عملهم. أما بالنسبة للأفراد الذين يشغلون منصب "عون تنفيذ"، فرأى 85.7% منهم أن وسائل الاتصال الحديثة تساعد في مجال عملهم.

استخدام وسائل الاتصال الحديثة يمكن أن يكون له تأثير إيجابي في مجال العمل، حيث يساهم في تحسين التواصل وتبادل المعلومات بين الفرق والأفراد. يتيح استخدام البريد الإلكتروني والمحادثات الفورية والمنصات التعاونية عبر الإنترنت إمكانية التواصل بسرعة وفعالية، وتساهم في تنظيم الأعمال وتنسيقها وتعزيز التعاون بين الفرق المختلفة.

وفي ضوء ذلك، يمكن القول بأن وسائل الاتصال الحديثة تساعد في مجال عملك وتساهم في تحسين التواصل وتبادل المعلومات بين الأفراد والفرق في المؤسسة.

الجدول رقم 26: ساعدت وسائل الاتصال الحديثة في عملية الاتصال الداخلي بين الموظفين

حسب رأيك هل ساعد استخدام وسائل الاتصال الحديثة في عملية الاتصال الداخلي بين الموظفين؟			
النسبة	التكرارات	المنصب الذي يشغله الفرد المبحوث	
100.0	16	نعم	إطار
11.1	1	لا	عون تحكم
88.9	8	نعم	
100.0	9	المجموع	
28.6	2	لا	عون تنفيذ
71.4	5	نعم	
100.0	7	المجموع	

وفقاً للبيانات المقدمة، جميع الأفراد الذين يشغلون منصب "إطار" رأوا أن استخدام وسائل الاتصال الحديثة ساعد في عملية الاتصال الداخلي بين الموظفين. وبالنسبة للأفراد الذين يشغلون منصب "عون تحكم"، فقد رأى 88.9% منهم أن استخدام وسائل الاتصال الحديثة ساعد في عملية الاتصال الداخلي، بينما رأى 71.4% من الأفراد الذين يشغلون منصب "عون تنفيذ" أن استخدام وسائل الاتصال الحديثة ساعد في عملية الاتصال الداخلي.

استخدام وسائل الاتصال الحديثة في عملية الاتصال الداخلي بين الموظفين يعزز التواصل والتعاون بين أعضاء الفريق والإدارات المختلفة في المؤسسة. من خلال استخدام البريد الإلكتروني والمحادثات الفورية والمنصات التعاونية عبر الإنترنت، يمكن للموظفين التواصل بسهولة وسرعة ومشاركة المعلومات والأفكار والمشاريع.

الجدول رقم 27: ساعدت وسائل الاتصال الحديثة في عملية الاتصال الخارجي على مستوى المؤسسة

حسب رأيك هل استخدام وسائل الاتصال الحديثة في عملية الاتصال في عملية الاتصال الخارجي على مستوى مؤسستك؟			
المنصب الذي يشغله الفرد المبحوث		التكرارات	النسبة
إطار	لا	2	12.5
	نعم	14	87.5
	المجموع	16	100.0
عون تحكم	نعم	9	100.0
عون تنفيذ	لا	1	14.3
	نعم	6	85.7
	المجموع	7	100.0

وفقاً للبيانات المقدمة، نسبة 87.5% من الأفراد الذين يشغلون منصب "إطار" ونسبة 100% من الأفراد الذين يشغلون منصب "عون تحكم" ونسبة 85.7% من الأفراد الذين يشغلون منصب "عون تنفيذ" يرون أن استخدام وسائل الاتصال الحديثة ساهم في عملية الاتصال الخارجي على مستوى المؤسسة.

استخدام وسائل الاتصال الحديثة في عملية الاتصال الخارجي يعزز قدرة المؤسسة على التواصل مع العملاء والشركاء التجاريين والجمهور الخارجي بكفاءة أكبر. من خلال البريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي والمحادثات عبر الإنترنت، يمكن للمؤسسة التواصل بسهولة وسرعة مع الأطراف الخارجية، وإيصال المعلومات والاستفسارات والتفاصيل اللازمة. كذلك يمكن تعزيز الحضور الرقمي للمؤسسة وتعزيز سمعتها في السوق الخارجية. يمكن

الوصول إلى جمهور واسع عبر وسائل التواصل الاجتماعي والتسويق الرقمي، مما يساهم في تعزيز العلاقات التجارية وزيادة فرص النمو والتوسع للمؤسسة.

بناءً على ذلك، يمكن القول بأن استخدام وسائل الاتصال الحديثة في عملية الاتصال الخارجي على مستوى المؤسسة قد ساهم بشكل إيجابي في تحسين الاتصال والتواصل مع العملاء والشركاء الخارجيين وبناء علاقات قوية في سوق العمل.

الجدول رقم 28: مساهمة وسائل الاتصال الحديثة في عملية تسيير نشاط المؤسسة

هل ساهم استخدام وسائل الاتصال الحديثة في عملية تسيير نشاط المؤسسة؟			
المنصب الذي يشغله الفرد المبحوث		التكرارات	النسبة
إطار	لا	1	6.3
	نعم	15	93.8
	المجموع	16	100.0
عون تحكم	نعم	9	100.0
عون تنفيذ	لا	1	14.3
	نعم	6	85.7
	المجموع	7	100.0

وفقاً للبيانات المقدمة، نسبة 93.8% من الأفراد الذين يشغلون منصب "إطار" ونسبة 100% من الأفراد الذين يشغلون منصب "عون تحكم" ونسبة 85.7% من الأفراد الذين يشغلون منصب "عون تنفيذ" يرون أن استخدام وسائل الاتصال الحديثة ساهم في عملية تسيير نشاط المؤسسة. هذه النتائج تشير إلى أن وسائل الاتصال الحديثة لعبت دوراً إيجابياً في تسيير نشاط المؤسسة. باستخدام وسائل الاتصال الحديثة، يتم تسهيل التواصل والتنسيق بين الموظفين والإدارة والأقسام المختلفة، مما يساهم في تحسين تنظيم العمل وتيسير تدفق المعلومات.

بواسطة وسائل الاتصال الحديثة مثل البريد الإلكتروني وتطبيقات المراسلة والاجتماعات عبر الإنترنت، يمكن للموظفين تنسيق مواعيد الاجتماعات وتبادل المعلومات والوثائق بسهولة. يتيح ذلك تحسين التواصل والتعاون بين الأعضاء المختلفين في المؤسسة وتعزيز كفاءة العمل الجماعي. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لوسائل الاتصال الحديثة أن تدعم إدارة المشاريع والتنسيق بين الفرق وتتبع تقدم الأعمال بشكل فعال. من خلال مشاركة المعلومات وتحديثات العمل بسرعة، يتسنى للجميع متابعة التقدم واتخاذ الإجراءات المطلوبة بشكل فوري.

بناءً على ذلك، يمكن القول بأن استخدام وسائل الاتصال الحديثة قد ساهم في تسيير نشاط المؤسسة بشكل إيجابي، من خلال تحسين التواصل، والتنسيق، وإدارة المشاريع.

الجدول رقم 29: مساهمة وسائل الاتصال الحديثة في الحصول على المعلومة

حسب رأيك هل وسائل الاتصال الحديثة سهل عليك سرعة الحصول على المعلومة؟			
		التكرارات	النسبة
إطار	لا	1	6.3
	نعم	14	87.5
	المجموع	15	93.8 (بعض الإجابات مفقودة)
عون تحكم	/	/	/
عون تنفيذ	لا	1	14.3
	نعم	6	85.7
	المجموع	7	100.0

وفقاً للبيانات المقدمة، نسبة 85.7% من الأفراد الذين يشغلون منصب "عون تنفيذ" يرون أن وسائل الاتصال الحديثة تسهل عليهم سرعة الحصول على المعلومة. أيضاً؛ هذه النتائج تشير إلى أن استخدام وسائل الاتصال الحديثة يمكن أن يكون له تأثير إيجابي على سرعة الحصول على المعلومات. بفضل تقنيات الاتصال الحديثة مثل البريد الإلكتروني وتطبيقات المراسلة والشبكات الاجتماعية وغيرها، يمكن للأفراد التواصل مباشرة مع المصادر المعنية والحصول على المعلومات المطلوبة بسرعة وسهولة. أيضاً يتوافق ما نسبته 87.5% من الأفراد الذين يشغلون منصب "إطار" هذا الطرح بينما تمّ إقصاء الأفراد الذين يشغلون منصب "عون تحكم".

يعد هذا التحسين في سرعة الحصول على المعلومات أمراً هاماً في بيئة العمل، حيث يمكن للموظفين الاستجابة بشكل أسرع للاستفسارات والطلبات واتخاذ القرارات المستنيرة بناءً على المعلومات الحديثة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للموظفين تبادل المعلومات بشكل فعال والتعاون مع بعضهم البعض بطريقة أسهل وأكثر فاعلية. بناءً على ذلك، يمكن القول بأن وسائل الاتصال الحديثة توفر سهولة وسرعة في الحصول على المعلومات، مما يسهم في تحسين كفاءة العمل واتخاذ القرارات.

الجدول رقم 30: مساهمة وسائل الاتصال الحديثة في احداث تغييرات على مستوى خدمات المؤسسة

هل لاحظت تغيير في خدمات المؤسسة بعد استخدامها لوسائل الاتصال الحديث؟			
المنصب الذي يشغله الفرد المبحوث		التكرارات	النسبة
إطار	لا	1	6.3
	نعم	15	93.8
	المجموع	16	100.0
عون تحكم	نعم	9	100.0
عون تنفيذ	لا	1	14.3
	نعم	6	85.7
	المجموع	7	100.0

وفقاً للبيانات المقدمة، يبدو أن نسبة 93.8% من الأفراد الذين يشغلون منصب "إطار" ونسبة 100% من الأفراد الذين يشغلون منصب "عون تحكم" ونسبة 85.7% من الأفراد الذين يشغلون منصب "عون تنفيذ" لاحظوا تغييراً في خدمات المؤسسة بعد استخدامها لوسائل الاتصال الحديثة.

بناءً على هذه النتائج، يمكن القول بأن استخدام وسائل الاتصال الحديثة قد أدى إلى تحسين خدمات المؤسسة بنسبة كبيرة ولقد لاحظ الموظفون هذا التغيير. يمكن أن تكون الوسائل الحديثة للاتصال تشمل البريد الإلكتروني وتطبيقات المراسلة والاجتماعات عبر الإنترنت والشبكات الاجتماعية وغيرها.

تعد وسائل الاتصال الحديثة أدوات قوية لتعزيز التواصل وتحسين كفاءة العمل وتوفير الوقت والجهد. تمكن الموظفين من التواصل بسرعة وفعالية مع زملائهم والعملاء والشركاء وتبادل المعلومات والمستندات بكل سهولة.

4- عرض وتحليل بيانات المحور الرابع: الكفاءة التنظيمية

الجدول رقم 31: التكوين الكافي في مجال العمل

هل تلقيت تكوينًا كافيًا في مجال عملك؟			
	المنصب الذي يشغله الفرد المبحوث	التكرارات	النسبة
إطار	لا	5	31.3
	نعم	11	68.8
	المجموع	16	100.0
عون تحكم	لا	2	22.2
	نعم	7	77.8
	المجموع	9	100.0
عون تنفيذ	لا	3	42.9
	نعم	4	57.1
	المجموع	7	100.0

من الجدول المقدم، يبدو أن نسبة 68.8% من الأفراد الذين يشغلون منصب "إطار" ونسبة 77.8% من الأفراد الذين يشغلون منصب "عون تحكم" ونسبة 57.1% من الأفراد الذين يشغلون منصب "عون تنفيذ" قد تلقوا تكوينًا كافيًا في مجال عملهم.

بناءً على هذه النتائج، يمكن القول بأن المؤسسة قد قدمت لك تكوينًا كافيًا في مجال عملك. توفر المؤسسة الفرصة لاكتساب المعرفة والمهارات اللازمة لأداء واجبات ومهام فرداها بكفاءة. قد يكون هناك برامج تدريبية وورش عمل وموارد تعليمية تقدمها المؤسسة لتطوير المهارات وتعزيز المعرفة في مجالها فيما بعد. ومع ذلك، نلاحظ أيضًا أن يكون هناك نسبة من الأفراد الذين يشعرون بأنهم لم يتلقوا تكوينًا كافيًا. في هذه الحالة هناك حاجة إلى المزيد من التدريب أو التعلم، يمكن التواصل مع المؤسسة والتعبير عن الاحتياجات والرغبة في الحصول على فرص إضافية للتطوير المهني.

الجدول رقم 32: منح الفرصة لخلق افكار جديدة

حسب رايتك هل تمنحك مؤسستك فرصة لخلق أفكار جديدة؟			
		التكرارات	النسبة
إطار	لا	6	37.5
	نعم	10	62.5
	المجموع	16	100.0
عون تحكم	لا	7	77.8
	نعم	2	22.2
	المجموع	9	100.0
عون تنفيذ	لا	5	71.4
	نعم	2	28.6
	المجموع	7	100.0

من الجدول المقدم، يظهر أن نسبة 62.5% من الأفراد الذين يشغلون منصب "إطار" ونسبة 22.2% من الأفراد الذين يشغلون منصب "عون تحكم" ونسبة 28.6% من الأفراد الذين يشغلون منصب "عون تنفيذ" يتمنون الفرصة لخلق أفكار جديدة.

من خلال هذه النتائج، يمكن القول بأن مؤسستك تقدم لك فرصة لخلق أفكار جديدة. يُشجعك على التفكير الإبداعي والابتكار وتقديم أفكار مبتكرة تساهم في تطوير وتحسين العمل وأداء المؤسسة. قد يكون هناك بيئة مفتوحة للتداول والتبادل الفكري حيث يتم قبول وتقدير الأفكار الجديدة والمبتكرة.

توفر مؤسستك هذه الفرصة لك، ويمكن أن تعزز هذه البيئة الإبداعية مشاركتك في عملية اتخاذ القرار وتحسين العمليات وتطوير المشاريع. من خلال تشجيع الابتكار وتنمية القدرات الإبداعية للأفراد، يمكن أن تساهم في تحقيق النجاح والتفوق في المؤسسة.

الجدول رقم 33: تشجع المؤسسة على الاداء الجماعي بدل الاداء الفردي

هل تشجع مؤسستك الأداء الجماعي بدل الأداء الفردي؟			
		التكرارات	النسبة
إطار	لا	6	37.5
	نعم	10	62.5
	المجموع	16	100.0
عون تحكم	لا	4	44.4
	نعم	5	55.6
	المجموع	9	100.0
عون تنفيذ	لا	2	28.6
	نعم	5	71.4
	المجموع	7	100.0

من الجدول المقدم، يبين أن هناك نسبة 62.5% من الأفراد الذين يشغلون منصب "إطار" تم تشجيعهم للأداء الجماعي بدلاً من الأداء الفردي. أيضاً، نسبة 55.6% من الأفراد الذين يشغلون منصب "عون تحكم" ونسبة 71.4% من الأفراد الذين يشغلون منصب "عون تنفيذ" تم تشجيعهم أيضاً للعمل الجماعي. يمكن القول بأن مؤسستك تشجع الأداء الجماعي بدلاً من الأداء الفردي. هذا يشير إلى أن التعاون والتنسيق بين أفراد الفريق يعد أمراً مهماً في المؤسسة ويحظى بتشجيع ودعم. قد يتم تعزيز الأداء الجماعي من خلال تنظيم الفرق وتوفير الفرص للعمل المشترك وتحفيز التعاون وتقاسم المعرفة والمهارات بين الأعضاء.

كذلك، يعزز الأداء الجماعي الفعال التواصل والتعاون بين الأعضاء ويمكن أن يؤدي إلى تحقيق نتائج أفضل وتحقيق الأهداف المشتركة للمؤسسة. قد تستخدم المؤسسة مكافآت جماعية أو تقدير خاص بالفريق لتعزيز ودعم هذا النهج.

الجدول رقم 34: تشجيع المؤسسة على انجاز المهام بكفاءة

هل سبق لك وأن تم تشجيعك لإنجاز مهامك بكفاءة؟			
		التكرارات	النسبة
إطار	لا	6	37.5
	نعم	10	62.5
	المجموع	16	100.0
عون تحكم	لا	4	44.4
	نعم	5	55.6
	المجموع	9	100.0
عون تنفيذ	لا	4	57.1
	نعم	3	42.9
	المجموع	7	100.0

من الجدول المقدم، يبين أن هناك نسبة 62.5% من الأفراد الذين يشغلون منصب "إطار" تم تشجيعهم لإنجاز مهامهم بكفاءة. أيضاً، نسبة 55.6% من الأفراد الذين يشغلون منصب "عون تحكم" ونسبة 42.9% من الأفراد الذين يشغلون منصب "عون تنفيذ" تم تشجيعهم أيضاً لتنفيذ مهامهم بكفاءة.

يمكن التعليق بأن هناك تشجيع للأفراد لإنجاز مهامهم بكفاءة في المؤسسة. التشجيع يعد عاملاً مهماً لتحفيز الموظفين وتعزيز رغبتهم في تحقيق أداء متميز. يمكن أن يتضمن التشجيع التقدير والمكافآت وتوفير الفرص للنمو والتطوير المهني. بالتالي، يمكن أن يكون التشجيع على إنجاز المهام بكفاءة عاملاً محفزاً لتحسين أداء الفرد وتحقيق نتائج إيجابية في العمل.

الجدول رقم 35: الحصول على المكافأة داخل المؤسسة

هل سبق لك وأن تحصلت على مكافأة داخل مؤسستك؟			
		التكرارات	النسبة
إطار	لا	8	50.0
	نعم	8	50.0
	المجموع	16	100.0
عون تحكم	لا	4	44.4
	نعم	5	55.6
	المجموع	9	100.0
عون تنفيذ	لا	4	57.1
	نعم	3	42.9
	المجموع	7	100.0

من الجدول المقدم، يظهر أن هناك نسبة 50% من الأفراد الذين يشغلون منصب "إطار" قد حصلوا على مكافأة داخل المؤسسة، بينما نسبة 55.6% من الأفراد الذين يشغلون منصب "عون تحكم" ونسبة 42.9% من الأفراد الذين يشغلون منصب "عون تنفيذ" قد حصلوا أيضاً على مكافأة.

وبناءً على هذه النتائج، يمكن القول بأنه لدى بعض الأفراد الفرصة للحصول على مكافآت داخل المؤسسة. توفير المكافآت يمكن أن يكون عاملاً محفزاً لتعزيز الأداء وتحفيز الموظفين على تحقيق نتائج أفضل في عملهم. ومع ذلك، يجب أن يتم تحديد معايير محددة وعادلة لمنح المكافآت وتقدير الإنجازات الفردية والجماعية بشكل عادل ومتوازن، مما يعزز روح المنافسة الإيجابية والتفاني في العمل.

الجدول رقم 36: مدى مساعدة إرشادات وتعليمات المشرف في إبراز القدرات و المهارات

هل تساعدك إرشادات وتعليمات المشرف في إبراز قدراتك ومهاراتك؟			
المنصب الذي يشغله الفرد المبحوث		التكرارات	النسبة
إطار	لا	3	18.8
	نعم	13	81.3
	المجموع	16	100.0
عون تحكم	لا	4	44.4
	نعم	5	55.6
	المجموع	9	100.0
عون تنفيذ	لا	2	28.6
	نعم	5	71.4
	المجموع	7	100.0

من الجدول المقدم، يبدو أن الإرشادات والتعليمات المقدمة من المشرف تساعدك في إبراز قدراتك ومهاراتك. يجيب 81.3% من الأفراد الذين يشغلون منصب "إطار" بأن الإرشادات والتعليمات المقدمة من المشرف تساعدهم في إبراز قدراتهم ومهاراتهم. وبالنسبة لمنصب "عون تحكم"، يجيب 55.6% من الأفراد بأن الإرشادات والتعليمات تساعدهم في إبراز قدراتهم ومهاراتهم. أما بالنسبة لمنصب "عون تنفيذ"، فيجيب 71.4% من الأفراد بأن الإرشادات والتعليمات المقدمة تساعدهم في إبراز قدراتهم ومهاراتهم.

بناءً على هذه النتائج، يمكننا التأكد من أنّ الإرشادات والتعليمات المقدمة من المشرف لديك تلعب دوراً مهماً في تعزيز قدراتك ومهاراتك وتوجيهك نحو الأداء الفعال في العمل. يمكن للإرشادات المناسبة والتعليمات الواضحة أن تساعد في تحسين فهمك لمتطلبات المهام وطرق العمل الفعالة، مما يساعدك في تطوير مهاراتك وتقديم أداء ممتاز في وظيفتك. إن وجود مشرف متفهم وقادر على توجيهك وتقديم التوجيه المناسب يمكن أن يكون له تأثير إيجابي على أدائك وتحسينه.

الجدول رقم 37 : الكفاءة الحالية نتيجة سنوات الخبرة

هل كفاءتك الحالية نتيجة سنوات الخبرة؟			
		التكرارات	النسبة
إطار	لا	1	6.3
	نعم	15	93.8
	المجموع	16	100.0
عون تحكم	لا	1	11.1
	نعم	8	88.9
	المجموع	9	100.0
عون تنفيذ	نعم	7	100.0

من الجدول المقدم، يظهر أن 93.8% من الأفراد الذين يشغلون منصب "إطار" يرون أن كفاءتهم الحالية هي نتيجة سنوات الخبرة، بينما يجيب 88.9% من الأفراد العاملين كـ "عون تحكم" بأن كفاءتهم الحالية تعود جزئياً إلى سنوات الخبرة. أما بالنسبة لـ "عون تنفيذ"، فإن 100% من الأفراد يرون أن كفاءتهم الحالية نتيجة لسنوات الخبرة.

بناءً على هذه النتائج، يمكن اعتبار أن سنوات الخبرة لديك لها تأثير إيجابي على كفاءتك الحالية في العمل. قد تكون الخبرة المكتسبة على مر السنين قد أسهمت في تطوير مهاراتك ومعرفتك في مجال عملك، مما أدى إلى زيادة كفاءتك وفاعليتك في أداء المهام المطلوبة. تعتبر الخبرة عاملاً هاماً في بناء التخصص وتطوير المهارات وتحسين الأداء العام في المجال الوظيفي.

5- عرض وتحليل بيانات المحور الخامس: الفاعلية التنظيمية

الجدول رقم 38 : اهتمام المؤسسة لظروف العمل يزيد من الاداء الفعال

هل اهتمام مؤسستك بظروف عملك يزيد من أدائك الفعال؟				
المنصب الذي يشغله الفرد المبحوث			التكرارات	النسبة
إطار		لا	1	6.3
		نعم	15	93.8
		المجموع	16	100.0
عون تحكم		لا	2	22.2
		نعم	7	77.8
		المجموع	9	100.0
عون تنفيذ		لا	1	14.3
		نعم	6	85.7
		المجموع	7	100.0

من الجدول المقدم، يتضح أن نسبة 93.8% من الأفراد الذين يشغلون منصب "إطار" يرون أن اهتمام مؤسستهم بظروف العمل يؤدي إلى زيادة أدائهم الفعال. بالمثل، أجاب 77.8% من الأفراد العاملين كـ "عون تحكم" بأن الاهتمام بظروف العمل يؤثر بشكل إيجابي على أدائهم. وفيما يتعلق بـ "عون تنفيذ"، أجاب 85.7% بأن الاهتمام بظروف العمل يزيد من أدائهم الفعال.

بناءً على هذه النتائج، يبدو أن الاهتمام المقدم من مؤسستك بظروف عملك يلعب دوراً إيجابياً في زيادة أدائك الفعال. هذا يشمل العناية بالبيئة العملية، وتوفير الموارد اللازمة، والتواصل الجيد مع الموظفين، وتوفير فرص التطوير والتدريب، وغيرها من العوامل التي تسهم في خلق بيئة عمل مناسبة ومحفزة.

بالتأكيد، قد يزيد الاهتمام المؤسسي بظروف العمل من رضاك ومستوى راحتك ورفاهيتك، وبالتالي قد يؤدي إلى زيادة فاعلية أدائك والمساهمة في تحقيق الأهداف المنشودة. من الجيد أن تعمل مع مؤسسة تولي اهتمامًا بظروف العمل وتسعى لتوفير بيئة محفزة للموظفين.

الجدول رقم 39: تئمين الجهود بفاعلية

هل سبق لك وأن تم تئمين جهودك بفاعلية؟			
المنصب الذي يشغله الفرد المبحوث		التكرارات	النسبة
إطار	لا	8	50.0
	نعم	8	50.0
	المجموع	16	100.0
عون تحكم	لا	3	33.3
	نعم	6	66.7
	المجموع	9	100.0
عون تنفيذ	لا	4	57.1
	نعم	3	42.9
	المجموع	7	100.0

من الجدول المقدم، يتضح أن هناك نسبة 50.0% من الأفراد الذين يشغلون منصب "إطار" قد تم تئمين جهودهم بفاعلية، بينما أجابت نسبة أخرى مماثلة بـ "لا". أما بالنسبة لمنصب "عون تحكم"، فقد أجاب 66.7% من الأفراد بـ "نعم"، في حين أجاب 33.3% بـ "لا". وبالنسبة لمنصب "عون تنفيذ"، فقد أجاب 42.9% من الأفراد بـ "نعم"، في حين أجاب 57.1% بـ "لا". يتضح لنا أن هناك تبايناً فيما يتعلق بتئمين جهود الأفراد. وفقاً للإجابات المقدمة، يبدو أن هناك جزء من الأفراد قد حصلوا على تقدير فعال لجهودهم، في حين أن آخرين لم يشعروا بتئمين فعال لمجهوداتهم.

ذكالك، تئمين الجهود يلعب دوراً هاماً في إشعار الموظفين بأن جهودهم محسوبة ومهمة، ويمكن أن يسهم في رفع رضاهم الوظيفي وتحفيزهم لزيادة فاعلية أدائهم. قد تكون هناك حاجة لتحسين نظام التئمين وضمن تقدير الأفراد وتكريم جهودهم بشكل مناسب لتعزيز رضاهم ودافعيتهم في العمل.

الجدول رقم 40: الحوافز المادية والمعنوية التي تقدمها المؤسسة تشجع على زيادة فاعلية الاداء

حسب رأيك هل الحوافز المادية والمعنوية التي تقدمها لك مؤسستك تشجعك على زيادة فاعلية أدائك؟			التكرارات	النسبة
إطار	لا		2	12.5
	نعم		14	87.5
	المجموع		16	100.0
عون تحكم	لا		2	22.2
	نعم		7	77.8
	المجموع		9	100.0
عون تنفيذ	لا		2	28.6
	نعم		5	71.4
	المجموع		7	100.0

من الجدول المقدم، يتضح أن هناك 87.5% من الأفراد الذين يشغلون منصب "إطار" يرون أن الحوافز المادية والمعنوية التي تقدمها مؤسستهم تشجعهم على زيادة فاعلية أدائهم، في حين أجاب 12.5% منهم بـ "لا". أما بالنسبة لمنصب "عون تحكم"، فقد أجاب 77.8% من الأفراد بـ "نعم"، في حين أجاب 22.2% بـ "لا". وبالنسبة لمنصب "عون تنفيذ"، فقد أجاب 71.4% من الأفراد بـ "نعم"، في حين أجاب 28.6% بـ "لا".

بناءً على هذه النتائج، يبدو أن الحوافز المادية والمعنوية التي تقدمها المؤسسة تلعب دورًا مهمًا في تشجيع الأفراد على زيادة فاعلية أدائهم. إذ يظهر أن غالبية الأفراد يرون أن هذه

الحوافز تعزز تحسين أدائهم. ومع ذلك، يجب أن نلاحظ أن هناك نسبة صغيرة من الأفراد لا ترون تأثيرًا إيجابيًا للحوافز في زيادة فاعلية أدائهم.

بشكل عام، يعتبر الجوانب المادية والمعنوية من الحوافز جزءًا من نظام المكافآت والتحفيز الذي يعمل على تعزيز الأداء والرضا الوظيفي للأفراد. إذا تم تقديم الحوافز المناسبة وفقًا لاحتياجات وتطلعات الموظفين، فإن ذلك قد يساهم في زيادة فاعلية أداء الفرد ورفع معنوياته.

الجدول رقم 41: الشعور بالرضا أثناء القيام بالاداء

هل تشعر بالرضا أثناء قيامك بأدائك؟				
المنصب الذي يشغله الفرد المبحوث			التكرارات	النسبة
إطار		نعم	16	100.0
		لا	1	11.1
		المجموع	9	100.0
عون تحكم		نعم	8	88.9
		لا	1	11.1
		المجموع	9	100.0
عون تنفيذ		نعم	6	85.7
		لا	1	14.3
		المجموع	7	100.0

من الجدول المقدم، يتبين أن جميع الأفراد الذين يشغلون منصب "إطار" يشعرون بالرضا أثناء قيامهم بأدائهم، حيث أجاب جميعهم بـ "نعم". أما بالنسبة لمنصب "عون تحكم"، فقد أجاب 88.9% من الأفراد بـ "نعم"، في حين أجاب 11.1% بـ "لا". وبالنسبة لمنصب "عون تنفيذ"، فقد أجاب 85.7% من الأفراد بـ "نعم"، في حين أجاب 14.3% بـ "لا".

بناءً على هذه النتائج، يمكن القول أن غالبية الأفراد في المناصب المذكورة يشعرون بالرضا أثناء قيامهم بأدائهم. ومن الملاحظ أن نسبة الرضا تتفاوت بين المناصب المختلفة، حيث يظهر أعلى مستوى من الرضا بين الأفراد الذين يشغلون منصب "إطار"، يليهم الأفراد العاملين في منصب "عون تنفيذ"، وأخيراً الأفراد العاملين في منصب "عون تحكم".

يمكن استنتاج أن الرضا أثناء الأداء يعكس تحسين مستوى الأداء ورضا الأفراد عن بيئة العمل وتحقيق الأهداف المنشودة. يجب التأكيد على أهمية دعم الأفراد وتوفير الإمكانيات والظروف المناسبة التي تساعدهم على تحقيق الأداء المرتفع والشعور بالرضا والإشباع في أدوارهم الوظيفية.

الجدول رقم 42: تساهم الروح المعنوية في زيادة مستوى الاداء

حسب رأيك هل الروح المعنوية تزيد من مستوى أدائك؟				
المنصب الذي يشغله الفرد المبحوث			التكرارات	النسبة
إطار		نعم	16	100.0
		لا	1	11.1
عون تحكم		نعم	8	88.9
		المجموع	9	100.0
		نعم	7	100.0
عون تنفيذ		نعم	7	100.0

من الجدول الأول، يتضح أن جميع الأفراد الذين يشغلون منصب "إطار" يشعرون بالرضا أثناء قيامهم بأدائهم، حيث أجابوا جميعًا بـ "نعم". أما بالنسبة لمنصب "عون تحكم"، فقد أجاب 88.9% من الأفراد بـ "نعم"، في حين أجاب 11.1% بـ "لا". وبالنسبة لمنصب "عون تنفيذ"، فقد أجاب جميع الأفراد بـ "نعم".

بناءً على ذلك، يمكن القول بأن الأفراد الذين يشغلون مناصب أعلى في المؤسسة يشعرون بالرضا أثناء قيامهم بأدائهم بشكل عام. وهذا قد يشير إلى أن الأفراد الذين يتمتعون بمناصب أعلى يرون أن عملهم ذا قيمة ويحقق رضاهم الشخصي.

أما بالنسبة للسؤال الثاني، فمن الجدول الثاني يمكن ملاحظة أن جميع الأفراد الذين يشغلون منصب "إطار" و "عون تحكم" يرون أن الروح المعنوية تزيد من مستوى أدائهم، حيث أجابوا جميعًا بـ "نعم". أما بالنسبة لمنصب "عون تنفيذ"، فقد أجاب جميع الأفراد بـ "نعم". بناءً على ذلك، يمكن القول بأن الروح

الجدول رقم 43: تؤدي الامكانيات المتاحة داخل المؤسسة الى تقليل الاخطاء في العمل

هل ترى بأن الإمكانيات المتاحة داخل مؤسستك تؤدي إلى تقليل الأخطاء في عملك؟				
		المنصب الذي يشغله الفرد المبحوث	التكرارات	النسبة
إطار		لا	5	31.3
		نعم	11	68.8
		المجموع	16	100.0
عون تحكم		نعم	9	100.0
عون تنفيذ		لا	2	28.6
		نعم	5	71.4
		المجموع	7	100.0

من الجدول يمكن ملاحظة أن 68.8% من الأفراد الذين يشغلون منصب "إطار" يرون أن الإمكانيات المتاحة داخل المؤسسة تؤدي إلى تقليل الأخطاء في عملهم، بينما أجاب 31.3% بـ "لا". بالنسبة لمنصب "عون تحكم"، أجاب جميع الأفراد بـ "نعم"، مما يشير إلى أن جميعهم يرون أن الإمكانيات المتاحة تساهم في تقليل الأخطاء في عملهم. أما بالنسبة لمنصب "عون تنفيذ"، فقد أجاب 71.4% بـ "نعم"، في حين أجاب 28.6% بـ "لا". بناءً على ذلك، يبدو أن الأفراد الذين يشغلون مناصب أعلى في المؤسسة يرون أن الإمكانيات المتاحة لديهم تلعب دورًا في تقليل الأخطاء في عملهم، في حين أن هناك نسبة أقل من الأفراد في منصب "إطار" يرون ذلك

الجدول رقم 44: محاولة بذل مجهودات إضافية قصد الوصول إلى أداء أحسن وفعال

هل تحاول بذل مجهودات إضافية قصد الوصول إلى أداء أحسن وفعال؟			
المنصب الذي يشغله الفرد المبحوث		التكرارات	النسبة
إطار	لا	1	6.3
	نعم	15	93.8
	المجموع	16	100.0
عون تحكم	نعم	9	100.0
عون تنفيذ	لا	1	14.3
	نعم	6	85.7
	المجموع	7	100.0

يظهر من الجدول أن 93.8% من الأفراد الذين يشغلون منصب "إطار" يحاولون بذل مجهودات إضافية لتحسين فاعلية أدائهم، بينما أجاب فقط 6.3% بـ "لا". بالنسبة لمنصب "عون تحكم"، أجاب جميع الأفراد بـ "نعم"، مما يشير إلى أن جميعهم يسعون لتحسين أدائهم. أما بالنسبة لمنصب "عون تنفيذ"، فقد أجاب 85.7% بـ "نعم"، في حين أجاب 14.3% بـ "لا". بناءً على ذلك، يبدو أن الأفراد الذين يمتلكون مهارات وتخصصات متقدمة في وظائفهم يكونون أكثر استعدادًا لبذل جهود إضافية لتحسين أدائهم. ومع ذلك، يجب أن نأخذ في الاعتبار أن الدوافع الشخصية والظروف العملية قد تؤثر على قدرة الأفراد على بذل جهود إضافية.

الجدول رقم 45: زيادة المهارة والتخصص يساهم في تحسين فاعلية الاداء

هل تعتقد أنه كلما ازدادت مهارة وتخصصا بكل ما يتعلق بوظيفتك كلما ازدادت حماسا لتحسين فاعلية أدائك؟			
المنصب الذي يشغله الفرد المبحوث		التكرارات	النسبة
إطار	لا	1	6.3
	نعم	15	93.8
	المجموع	16	100.0
عون تحكم	لا	1	11.1
	نعم	8	88.9
	المجموع	9	100.0
عون تنفيذ	لا	1	14.3
	نعم	6	85.7
	المجموع	7	100.0

من الجدول الذي قدمته، يتضح أن الأشخاص الذين يشغلون منصب "إطار" يظهرون توجهاً قوياً نحو زيادة المهارات والتخصصات المتعلقة بوظيفتهم. فنسبة 93.8% منهم أجابوا بـ "نعم" على السؤال المطروح، مقابل 6.3% فقط أجابوا بـ "لا".

بالنسبة للمنصبين "عون تحكم" و "عون تنفيذ"، يتضح أن الأشخاص الذين يشغلون هذه المناصب أيضاً يظهرون توجهاً قوياً نحو زيادة المهارات والتخصصات. في كل من المناصب، تجاوزت نسبة الإجابة "نعم" 88%.

وبناءً على هذه البيانات، يمكن القول إنه بشكل عام، يتزايد الحماس والرغبة في تحسين فاعلية الأداء مع زيادة المهارات والتخصصات المكتسبة. هذا يشير إلى أن الأفراد يدركون أهمية تطوير أنفسهم وزيادة معرفتهم لتحقيق أفضل أداء في وظائفهم.

ثانياً: مناقشة نتائج الدراسة

بعد الدراسة النظرية التي تناولنا فيها موضوع تأثير الرقمنة على الاداء الوظيفي بمؤسسة سونلغاز -تبسة- وانطلاقاً من تحليل الشواهد الامبريقية و البيانات الكمية، سنتطرق الى مناقشة وتحليل النتائج التي توصلت اليها الدراسة، بهدف اضاء صبغة الشمولية والواقعية الموضوعية على الدراسة وذلك كمايلي:

أولاً : مناقشة وتحليل النتائج في ضوء فرضيات الدراسة.

من خلال الدراسة التي تناولناها حول موضوع الرقمنة وتأثيرها على الأداء الوظيفي بالوكالة التجارية سونلغاز -مدينة تبسة- توصلنا الى النتائج التالية:

1- مناقشة وتحليل النتائج في ضوء فرضيات الدراسة:

- مناقشة وتحليل نتائج الفرضية الأولى:

من خلال الجدول رقم (09) ربط المؤسسة بالانترنت، حيث تبين لنا أن بنسبة 93.8% يشغلون منصب اطار افادوا ان ربط مؤسستهم بالانترنت بنسبة عالية، أما أعوان التحكم والذين يمثلون بنسبة 66.7% أكدوا ربط المؤسسة بالانترنت، حيث تنعكس نتائج الربط للانترنت بالمؤسسة على قدرة التحكم والإستخدام.

- ومن خلال الجدول رقم (10) فإن قدرة التحكم في البرامج الحديثة تختلف من فئة ومن منصب إلى اخر حيث نجد فئة الإطارات هم الذين لديهم قدرة التحكم في هذه البرامج بنسبة 75% أي أنها قدرة جيدة، بينما فئة أعوان التحكم نجد قدرة التحكم لديهم قريبة من المتوسط، واعوان التنفيذ نجد النسبة لديهم في التحكم بلغت 71.4% أي نسبة قريبة من نسبة فئة الإطارات وهذا يساعد على قدرة التعاون في التحكم بين جميع عمال المؤسسة.

- ومن خلال الجدول رقم (12) والذي يمثل مدى الاعتماد في تطبيق تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة على الربط الداخلي للانترنت، تبين لنا أن جميع عمال المؤسسة يعتمدون على الشبكة الداخلية في تسيير اعمالهم اليومية حيث نجد فئة الإطارات تمثل بنسبة 93.8%.

- من خلال الجدول رقم (13) الذي يمثل كثرة استخدام نظام التشغيل Windows حيث نجد فئة الإطارات يستخدمونه بنسبة بلغت 88.9% من استخدامهم لهذا البرنامج اما أعوان التنفيذ فيعتمدون عليه بنسبة 71.4% هذا النظام هو الاكثر استخداما وسهولة وكذا اعتماده في جميع المسائل اذ يعتبرونه الخيار الافضل.

- يمثل الجدول رقم (14) توفر المؤسسة على الوسائل والأجهزة الحديثة المدعمة بالتكنولوجيا الحديثة من خلال النسبة المتحصل عليها، حيث تراوحت النسب بين فئة الإطار ب 93.8% واعوان التحكم ب 66.7% واعوان التنفيذ ب 71.4% أي أن جميع الأفراد العاملين بالمؤسسة تتوفر لديهم الاجهزة الضرورية والحديثة لأداء مهامهم وهذا باختلاف مناصبهم ومستوياتهم وكذا احتياجاتهم الوظيفية.

- من خلال الجدول رقم (15) الذي يوضح ضعف تدفق الانترنت ومدى تأثيرها على اداء المهام او الوظائف فنجد نسبة 81.3% يمثلون منصب اطار يؤكدون أن ضعف تدفق الانترنت يعرقل أداء مهامهم، في حين أن نسبة 18.8% يفندون صحة ذلك، أي أن نعلمهم لا تتأثر بضعف الانترنت، أما فئة أعوان التحكم بنسبة 88.9% يجدون ان ضعف الانترنت يعرقل مهامهم اما بنسبة 11.1% لا يرون هذا أي لا يتأثرون بها اما فئة أعوان التنفيذ كلهم يتأثرون بضعف تدفق الانترنت في أداء وظائفهم اي بنسبة 100% فضعف الانترنت له تأثير سلبي على اداء المهام.

- من خلال الجدول رقم (16) يبين أن فئة الإطارات يتعاملون بشكل رئيسي مع طلبات تغيير عدادات الكهرباء والغاز واصلاحات الأعطاب وتغيير الاسماء الى غير ذلك حيث بلغت نسبتهم 75% بينما نسبة 18.8% يشغلون مناصب اخرى و 6.3% لديهم طلبات غير محددة

اما فئة أعوان التحكم بلغت نسبتهم 66.7% منهم يتعاملون بشكل رسمي مع الطلبات المذكورة في حين نجد 33.3% يشغلون مناصب اخرى اما أعوان التنفيذ فإن جميعهم يتعاملون مع هذه الطلبات.

- من خلال الجدول رقم (17) نجد أن فئة الإطارات يصرحون بنسبة 75% ان عملية تسديد الفواتير تكون على مستوى المؤسسة في حين نجد أعوان التحكم يصرحون بنسبة 88.9% بأن تسديد الفواتير يكون على مستوى المؤسسة، وكذلك فئة أعوان تنفيذ بنسبة 42.9%

- من خلال الجدول رقم (18) من البيانات الكمية نلاحظ أن فئة الإطارات نستخدم الارشيف الالكتروني بنسبة 50% بدل الارشيف الورقي وهذه النسبة متوسطة نوعا ما بينما فئة أعوان تحكم يعتمدون على الأرشيف الالكتروني بنسبة عالية تمثلت في 100% وفيه أعوان تحكم يعتمدون على الأرشيف الالكتروني بنسبة 85.7% ومن هذا نجد أن هناك تواجه ايجابي نحو الرقمنة.

- من خلال الجدول رقم (19) إحتواء المؤسسة على قاعدة بيانات خاصة بها، حيث اكد فئة الإطارات بنسبة 93.8% ان المؤسسة تحتوي على قاعدة البيانات الخاصة بها وفئة أعوان تحكم بنسبة 88.9% يصرحون بذلك كما ان أعوان تنفيذ يتفوقون على ذلك بنسبة 100% ان مؤسستهم تتمتع بقاعدة بيانات خاصة بها.

- من خلال الجدول رقم (20) استخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة مستوى الأداء والإستفادة من هذه التكنولوجيا نلاحظ أن استخدام الوسائل الحديثة ومستوى الاستجابة لها ساهمت في تحسين وتنظيم المهام وتسيير تدفق المعلومات على مستوى المؤسسة.

- من خلال الجدول رقم (21) توجد استجابة جيدة وهذا وفقا للنسب المتحصل عليها مثلا فئة الإطارات بلغت نسبة استجابتهم التكنولوجيا داخل المؤسسة ب 87.5% وكذلك فئة أعوان تحكم يرون ذلك بنسبة 88.9% بينما فئة أعوان تنفيذ بلغت نسبة استجابتهم 71.4%

- من خلال الجدول رقم (22) الأفراد الذين يشغلون منصب اطار يحصلون على جميع الوسائل اللازمة في أداء عملهم، أي يمكن تفسير هذه النتائج في المؤسسة التي تم اجراء الدراسة فيها أن هناك تفاوت في توفير الوسائل لأداء العمل.

- مناقشة وتحليل نتائج الفرضية الثانية:

- من خلال الجدول رقم (23) يعتبر استخدام البريد الالكتروني جزءا أساسيا من وسائل الاتصال الحديثة في المؤسسة مما يساهم في تبادل المعلومات والتواصل بين الموظفين داخل الاقسام وخارجها.

- من خلال الجدول رقم (24) يتبع الهاتف النقال أكبر قدر للتنسيق والاستعمالات وكذا العمليات في اداء الأعمال اليومية للموظفين.

- من خلال الجدول رقم (25) والجدول رقم (26) استخدام وسائل الاتصال الحديثة تساعد في مجال العمل وتساهم بشكل كبير في زيادة مستوى أداء العاملين وتعزز عملية الاتصال الداخلي بينهم مما يسمح لهم بتبادل المعلومات.

- من خلال الجدول رقم (27) حسب الشواهد الكمية فإن فئة الإطارات يرون أن استخدام وسائل الاتصال ساعد بشكل كبير في عملية الاتصال الداخلي مما سهل عليهم مهامهم، بينما فئة أعوان تحكم وفيه أعوان تنفيذ يرون أنها ايضا ساعدتهم في وظائفهم بنسبة جيد.

- من خلال الجدول رقم (28) والجدول رقم (29) وسائل الاتصال الحديثة وعملية تسيير نشاط المؤسسة وسهولة الحصول على المعلومة، ساهمت وسائل الاتصال الحديثة بشكل ايجابي من خلال تحسين التواصل والتنسيق وادارة المشاريع وكذا سرعة وسهولة الحصول على المعلومات في بيئة العمل بحيث يمكن للموظفين الإستجابة بشكل أسرع للاستفسارات والطلبات ومشاركة اتخاذ القرارات السيرة بناءا على المعلومات الحديثة ، فسهولة وسرعة الحصول على المعلومة ساهم في تحسين كفاءة العمل.

- من خلال الجدول رقم (30) يوجد تغيرات ملحوظة في خدمات المؤسسة وهذا راجع للوسائل الاتصال المستخدمة كالبريد الالكتروني وتطبيقية المراسلة الفورية والاجتماعات عن بعد المرئية والشركات الاجتماعية وغيرها تساهم في تغيير التطورات الحاصلة بالمؤسسة بشكل ايجابي.

- من خلال الجدول رقم (31) والجدول رقم (32) والجدول رقم (33) والجدول رقم (34) والجدول رقم (35) والجدول رقم (36)) ان اعتماد المؤسسة في تقديم دورات تكوينية لعمالها في مجال عملهم زاد من تحسين في تقديم الخدمات وكذا ملاحظة الزيادة في مستوى ادائهم وهذا ما ادى إلى خلق فرص لتقديم افكار جديدة تساهم في تطور المؤسسة مما يعود بالإيجاب على العمال مثل المشاركة في عملية إتخاذ القرار وتنمية القدرة الابداعية وكذا تعزيز الأداء الجماعي والفعال مما يياهم في عملية التواصل والتعاون بين الاعضاء من خلال تقديم التشجيع والمكافآت الجماعية ودعم الفريق واتباع تعليمات المشرف لإبراز القدرات والمهارات مما يزيد من روح المنافسة والاستحقاق والتوجيه الفعال، فوجود المشرف المتفهم والمتفاعل يساهم بتأثيره الايجابي على أداء العمال وتحسين المستوى وكذلك الخبرة التي اكتسبها الموظف ساهمت في تطوير المهارات والمعارف بشكل مباشر في تحسين الأداء العام للمؤسسة، كذلك ان اعتماد المؤسسة على الأداء الجماعي يجعل الموظفين كفريق متماسك.

- من خلال الجدول رقم (37) تبين ان الأقدمية في العمل مرتبطة بسنوات العمل وما تحمله من تأثيرات ايجابية على المؤسسة مما يساعد في تطوير مهارات الموظفين ومعارفهم في مجال العمل بإعتبار الخبرة عاملا هاما في بناء التخصص.

- من خلال الجدول رقم (38) و الجدول رقم (39) نلاحظ مجموعة من الأفراد نظرا لإهتمام المؤسسة بظروف عملهم يزيد من ادائهم الفعال في المؤسسة وان جزء من الأفراد قد خصلة على تقدير فعال نظير جهودهم المبذولة.

- من خلال الجدول رقم (40) نلاحظ أن الحوافز المادية والمعنوية تعتبر جزء من نظام الكفاءات المناسبة وفقا لإحتياجات وتطلعات الموظفين، اذا أنها لها أثر كبير في زيادة مستوى الأداء.

- من خلال الجدول رقم (41) والجدول رقم (42) والجدول رقم (43) تبين ان شعور العاملين بالرضا اتجاه عملهم، ولكن يختلف من منصب إلى اخر، ايضا نجد زيادة الروح المعنوية تساهم في زيادة مستوى أدائهم بفعالية عالية، اما بالنسبة للإمكانيات المتاحة داخل المؤسسة تؤدي الى التقليل من الأخطاء في مجال العمل.

- من خلال الجدول رقم (44) نلاحظ ان الأفراد الذين يشغلون منصب اطار يبذلون مجهودات اضافية لتحسين فاعلية ادائهم بنسبة 93.8% وكذلك نفس الشي مع فئة أعوان التحكم بنسبة 100% واعوان التنفيذ بنسبة 85.7% حيث يمتلكون مهارات وتخصصات متقدمة في وظائفهم اي يكونون اكثر استعدادًا لبذل جهود اضافية لتحسين أدائهم ومع ذلك يجب ان نأخذ بعين الإعتبار ان الدوافع الشخصية والظروف العملية قد تؤثر على قدرة الأفراد على بذل تلك الجهود.

- من خلال الجدول رقم (45) يمكن القول أنه بشكل عام، يتزايد الحماس والرغبة في تحسين فاعلية الأداء مع زيادة المهارات والتخصصات المكتسبة، هذا يشير الى ان الأفراد يدركون اهمية تطوير أنفسهم وزيادة معرفتهم لتحقيق افضل أداء في وظائفهم.

2- مناقشة النتائج العامة في ضوء الدراسات السابقة:

إن الهدف من استحداث التكنولوجيا الرقمية في المؤسسات الاقتصادية والتجارية، هدفه تسهيل كافة العمليات والنشاطات الإدارية بكفاءة تنظيمية، وبأساليب إلكترونية وهذا لضمان الشفافية والأمن وجودة المعلومة والخدمة التي تقدمها هذه المؤسسات لزيائنها، وانعدام أو التخلي عن الأوراق وهذا ما يحقق مرونة أعلى في العمل.

ومن خلال مقارنة نتائج الدراسة الراهنة مع مختلف الدراسات التي تم التطرق إليها، يتضح لنا مدى أهمية الرقمنة في المؤسسات الاقتصادية والإدارية، حيث تمثل التحول من شكله التقليدي أي الشكل الورقي إلى شكله الجديد الشكل الإلكتروني، قد أعطى ثماره من سهولة وسرعة ودقة في تنفيذ المهام المطلوبة وتقديم خدمات جيدة.

توجد بعض العراقيل التي تعاني منها هذه المؤسسات ووجب على الدولة الاهتمام والنظر فيها وتصحيح الأخطاء لتجاوزها لكن نلاحظ ان مشاريع الرقمنة الى يومنا هذا لم ترتقي الى المستوى المطلوب.

النتائج العامة للدراسة:

1- تساهم تكنولوجيا المعلومات مثل الحواسيب والبرامج والتطبيقات الحديثة والشبكات في زيادة الكفاءة لدى الموظفين وذلك عن طريق الزيادة في الإنتاجية مما يسهل عليهم في إنجاز مهامهم وتوفير الوقت والجهد بشكل أسرع وبفعالية عالية.

2- توفر تكنولوجيا المعلومات مزايا عديدة كتحسين المهام وتنظيمها وإدارة الوقت مما يساعد على تحقيق الأهداف وتجنب التأخير

3- تعزز تكنولوجيا المعلومات التواصل والتعامل والتعاون بين الموظفين سواء كانوا في نفس المكان أو في مواقع مختلفة.

4- تسهل وسائل الاتصال الحديثة عملية التواصل بين الموظفين وذلك عن طريق البريد الإلكتروني، والمحادثات الفورية، والمكالمات الصوتية، والفيديو، ويتيح استخدام هذه الوسائل التواصل الفعال والسريع في عملية تحسين وتنسيق المهام بين الفرق.

5- توفر وسائل الاتصال الحديثة الوقت والجهد وتقلل من الحاجة إلى الاجتماعات الوجيهة الطويلة والمكالمات الهاتفية المطولة، يمكن إجراء المناقشات واتخاذ القرارات عن طريق البريد الإلكتروني أو المحادثات الفورية

6- تتيح وسائل الاتصال الحديثة إمكانية الإحتفاظ بالسجلات والمستندات المهمة بشكل سهل ومنظم مما يجعل الموظفين للوصول لهذه السجلات بسهولة كما تساهم في تسريع عمليات البحث والإسترجاع و هذا يزيد من دقة المعلومات.

7- توفر وسائل الاتصال الحديثة المرونة للموظفين في أداء مهامهم.



الخاتمة

انطلقت هذه الدراسة من هدف يتمحور حول الكشف عن تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي بالوكالة التجارية سونلغاز -تبسة- محاولين بذلك إبراز أهمية وتأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي.

وقد حاولنا من خلال ذلك دراسة الموضوع نظريا وميدانيا، حيث تبين في الدراسة النظرية ان الرقمنة مشروع من المشاريع الهامة لتحقيق نشاط وفعالية المؤسسات الاقتصادية، إضافة إلى أن الرقمنة تجاوزت حدود استخدام التطبيقات التكنولوجية البسيطة والخدمات الرقمية بل أصبحت منهجا وأسلوب عمل ومخططات فعلية خاصة فيما يتعلق بالتعامل المباشر مع المواطنين والموظفين.

أصبحت الرقمنة ضرورة حتمية ملزمة على جميع المؤسسات الاقتصادية والخدماتية، وما تلعبه من دور هام في مختلف المجالات خاصة في ظل التطورات السريعة التي عرفتها الألفية الأخيرة في عصرنا الحالي مما يؤهلها في اعتمادها على الوسائل الرقمية والتقنيات الحديثة وهذا أمرا أساسيا لا مفر منه، كما يُمكنها من التخلي تدريجيا عن كل ما هو تقليدي والإتجاه نحو كل ما هو رقمي، وذلك من اجل تسريع الوتيرة وزيادة الكفاءة والفعالية التنظيمية لكل مؤسسة ، مما ينتج عنه زيادة وتطوير في الأداء الوظيفي نتيجة دخول هذه التقنيات الجديدة، كما تسهل عملية الأداء والتخلص من المشاكل التي يعاني منها العامل نتيجة اعتماده على تقنيات تقليدية، بالإضافة الى التطور المذهل التي وصلت اليه تكنولوجيا المعلومات الحديثة التي امتدت أثارها الى معظم المؤسسات، بغض النظر عن احجامها واشكالها، مما ساهم إرتقاء وتحسين الخدمات وجعلها في المستوى المطلوب.

خلصت الدراسة إلى أن في الوقت الحالي لا توجد مؤسسة خالية من الرقمنة أي أن الرقمنة أصبحت عنصر أساسي من اجل زيادة الكفاءة والفعالية داخل المؤسسات الاقتصادية.

وتوصلت الدراسة إلى أن الرقمنة ساهمت بشكل كبير في التأثير على الأداء الوظيفي للموظفين داخل المؤسسة.

توصيات وإقتراحات:

إن النجاح الباهر الذي حققته المعارف و التكنولوجيا المتطورة، فتحت أبوابا عديدة ونقلت هذا التحول من مجرد فرضيات علمية ونتائجها إلى حقائق موجودة بالفعل، وعمدت تلك الأخيرة على إنجاز المهام والأعمال بفعالية عالية، ومن مميزات التقليل من الأخطاء الإدارية وزيادة السرعة والتقليل من الوقت والجهد، وتحويل كافة الوثائق من شكلها الورقي إلى شكلها الرقمي، وهذا أصبح منتشرا بكثرة كظهور الكتب الإلكترونية، والمكتبات الإلكترونية، وكذلك تعتمد على تسهيل عملية التواصل بين الآخرين خاصة في مجال عملهم.

وبناء على هذا ومن خلال إستخلاص نتائج الدراسة إرتدينا تقديم بعض التوصيات والإقتراحات التالية:

- تعميم استخدام الرقمنة في كل المؤسسات والإدارات والوحدات التابعة لهذا القطاع عبر مستوى ربوع الوطن.
- يجب على المسؤول الأول على رأس القطاع الإلتزام بضرورة التغيير وتوفير كافة السبل والوسائل اللازمة لتطبيق الرقمنة، والتي من شأنها ضمان إستمرارية العمل بأداء جيد ومستوى راقى.
- البحث عن أساليب جديدة تعمل على معرفة ومواجهة الصعوبات والمشاكل قبل حدوثها خاصة فيما يتعلق بحالات التلف التي تصيب الأجهزة والبرامج والتطبيقات، وتعرض البيانات والمعلومات للإختراق والقرصنة، لذا يجب اللجوء إلى أنظمة متطورة كالأنظمة القادرة على إصلاح نفسها بإعتبارها مشروع يمكن تحقيقه.
- ادراج برامج تدريبية تتخللها حصص يغلب عليها الطابع النفسي لتغيير نظرة العمال إلى حب التطلع بدلا من الإكتفاء بالجانب الروتيني.
- الإهتمام بنظام الحوافز المادية والمعنوية وذلك لما له من أثر على الحالة النفسية في تدعيم قدرات ومهارات العمال والإرتقاء بأداء أفضل.

- استقطاب خبراء في مجال التكنولوجيا والمعلومات والاتصالات للإستعانة بهم في تقديم دورات تدريبية تطبيقية وليست نظرية.



المراجع المعتمدة



المراجع المعتمدة

أولاً: الكتب

ثانياً: الرسائل والأطروحات الجامعية

ثالثاً: المجلات والدوريات

رابعاً: الملتقيات العلمية

خامساً: المعاجم والقواميس

المراجع المعتمدة

أولاً: الكتب.

1. إبراهيم محمد المحاسنه: إدارة وتقييم الأداء الوظيفي، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2013.
2. أحمد محمد الدمرداش: جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، دار الحكمة، القاهرة، مصر، 2018.
3. بلقاسم سلاطينة وآخرون: الفعالية التنظيمي في المؤسسة -مدخل سوسيولوجي- ، دار الفجر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013.
4. حسن علي محمد: تكنولوجيا الاتصال الحديثة، دار البيان للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 2006.
5. خضر مصباح إسماعيل الطيطي: ادارة التغيير التحديات والاستراتيجيات للمدراء المعاصرين، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2011.
6. رأفت رضوان: الإدارة الإلكترونية، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، القاهرة، مصر، دون سنة نشر.
7. راوية حسن: إدارة الموارد البشرية -رؤية مستقبلية-، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2005.
8. سعد زناد دروش، مصطفى أحمد مصطفى: إعداد قيادات الصف الثاني ودوره في تحسين الأداء الوظيفي في المنظمات الحكومية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، 2018.
9. سعدة أحمد إبراهيم أبو شقة: دافعية الإنجاز، دار الكتب والوثائق القومية، القاهرة، مصر، 2007.

10. عامر ابراهيم قنديلجي: **منهجية البحث العلمي**، دار اليازوري العلمية، عمان، الأردن، 2013.
11. عبد المجيد أونيس: **مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي وأداء العاملين**، دار اليازوري، دون بلد نشر، دون سنة نشر.
12. علاء عبد الرزاق السالمي: **تكنولوجيا المعلومات**، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.
13. العلاق بشير: **نظريات الإتصال مدخل متكامل**، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
14. فايز عبد الرحمان الفروخ: **التعلم التنظيمي وأثره على تحسين الأداء الوظيفي**، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
15. فائزة لعراف، رابح بوقرة: **إنتاجية البنك بين الكفاءة والفعالية - دخل مفاهيمي-**، المجلد 15، العدد 1، الجزائر، 2021.
16. كامل بربر: **إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي**، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 1997.
17. كمال بوالشرش: **الثقافة التنظيمية**، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
18. كمال دشلي: **منهجية البحث العلمي**، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، 2016.
19. مجيد جعفر الكرخي: **مؤشرات الأداء الرئيسية**، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
20. محفوظ محمد: **تكنولوجيا الإتصال -دراسة في الأبعاد النظرية والعملية لتكنولوجيا الإتصال-**، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005.

21. محمد سرحان علي محمودي: **مناهج البحث العلمي**، ط3، دار الكتب، صنعاء، اليمن، 2019.
22. محمد عبيدات وآخرون: **منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات**، ط2، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 1999.
23. محمود صديق عبد الواحد: **الولاء التنظيمي في القرن الواحد والعشرون**، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، السعودية، 2015.
24. مصطفى محمد: **الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء**، دار ابن النفيس، عمان، الأردن، 2017.
25. منى الحديدي، شريف درويش: **فنون الإتصال والإعلام المتخصص**، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 2009.
26. نجلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2013.
27. هلال المزاهرة منال: **تكنولوجيا الإتصال والمعلومات**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.
28. يوسف حليم الطائي وآخرون: **إدارة الموارد البشرية -مدخل إستراتيجي متكامل-**، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.

ثانيا: الرسائل والأطروحات الجامعية.

1. باشيوة سالم: **الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية**، رسالة ماجستير، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2008.

2. بن علي المانع محمد: تقنيات الإتصال ودورها في تحسين الأداء -دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن العام-، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2006.
3. زرتال لطيفة: الإتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة محمد الصديق بن يحي -جبل-، الجزائر، 2015.
4. شامي صليحة: المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، 2009.
5. طويهي فاطمة: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، وهران، الجزائر، 2014.
6. عبد الباسط محرز: القيم السوسيوثقافية ومقاومة التغيير التنظيمي داخل المؤسسة الجزائرية، أطروحة مكملة لنيل شهادة دكتوراه في علم اجتماع، تخصص علم اجتماع المؤسسة، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2020.
7. غازي حسن عودة الحلايبة: أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2013.
8. كاسدي كريمة: تأثير وسائل الإتصالات الحديثة على جنوح الأحداث في القانون الجزائري والمقارن، رسالة ماجستير في القانون الجنائي والعلوم الجنائية، كلية الحقوق، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة بن عكنون، 2011.

9. مرابط عياش عزوز: دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص تنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2017.

10. مرية صالح: تأثير الخلفية السوسيوثقافية على المسار الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص علم اجتماع المؤسسة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2019.

11. الوافي الطاهر: التحفيز وأداء الممرضين، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة 02، الجزائر، 2012.

ثالثا: المجالات والدوريات.

12. أحمد فرج أحمد: الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها، مجلة دراسات المعلومات، المملكة المتحدة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، العدد4، 2009.

13. بغدادي إيمان، رماش سمية: تكنولوجيا الرقمنة في المكتبات الجزائرية، مجلة محكمة علمية نصف سنوية، متخصصة في علم المكتبات والمعلومات، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، المجلد2، العدد1، 2022.

14. بوشناق أحمد، بوداوي فاطمة: تطبيق الإدارة الإلكترونية لعصرنة التسيير العمومي، مجلة دراسات في الاقتصاد و التجارة والمالية، المجلد7، العدد1، الجزائر3، 2018.

15. حبي سعيدة: القيادة التشاركية في ظل مراحل تسيير المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مجلة المعيار، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، العدد58، المجلد25، 2021.

16. حميدوش علي، بوزيدة حميد: اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة "المتطلبات والعوائد" تجارب دولية، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، المجلد8، العدد1، 2020.

17. حنان بوشلاغم: واقع الفعالية التنظيمية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية في ظل تحديات العولمة، مجلة دراسات في علم إجتماع المنظمات، المجلد4، العدد1، الجزائر، 2016.
18. حيواني كريمة: الكفاءات المهنية للأستاذ الجامعي، مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة ورقلة، العدد32، الجزائر، 2018.
19. دبله عبد العالي، مرابط عياش عزوز: تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية للعامل، مجلة العلوم الإجتماعية، العدد17، الجزائر، 2016.
20. زرزار العياشي: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها على النشاط الإقتصادي وظهور الإقتصاد الرقمي، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد2، 2010.
21. شلغوم سمير: الرقمنة كآلية لضمان جودة العملية التعليمية، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية، السياسية والاقتصادية، الجزائر، المجلد57، العدد خاص، 2020.
22. عائشة بنت أحمد الحسيني، شذا بنت عبد المحسن الخيال: أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، جامعة الأزهر، العدد10، 2013.
23. عبد العزيز زواتيني، مصطفى حاج الله: المورد البشري بين الكفاءة والفعالية، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية- بحوث ودراسات-، المجلد08، العدد 1، الجزائر، 2021.
24. عبد المليك مزهوده: الأداء بين الكفاءة والفاعلية -مفهوم تقييم-، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، العدد1، بسكرة، الجزائر، 2001.
25. عبد الناصر موسي، محمد قريشي: مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، العدد9، بسكرة، الجزائر، 2011.
26. عواطف بوطرفة، آمال عقابي: بصمة الرقمنة على واجهة التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، مجلة الأبحاث، المجلد6، العدد1، 2

27. فؤاد بداني: سوسيولوجيا استخدام وسائل الإتصال الحديثة وأثارها الإجتماعية، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، المجلد 10، العدد 3، 2021.
28. مسفرة بنت دخيل الله الخثعمي: مشاريع وتجارب التحول الرقمي في مؤسسات المعلومات، قسم دراسات المعلومات، جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض، مجلة RIST، العدد 1، 2011.
29. ميادة القاسم: مناهج البحث الإجتماعي وتطبيقاته في علم الإجتماع، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 31، 2021.
30. ندى إسماعيل جبوري: أثر تكنولوجيا المعلومات في الأداء المنظمي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 22، 2009.
31. ياسين حفصي بونبعو: أهمية استخدام الرقمنة للنهوض بقطاع التعليم العالي مع الإشارة إلى بعض النماذج الرائدة، المجلة الدولية للأداء الإقتصادي، المجلد 4، العدد الخاص، 2021.

رابعا: الملتقيات العلمية.

32. خواترة سامية: الرقمنة ضمانة لجودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق التنمية المستدامة، أعمال الملتقى الدولي الإقتراضي، الجزء 2، كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، كلية الحقوق والعلوم السياسية بودواو، جامعة امحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 21-22 فيفري 2021.
33. زواتيني عبد العزيز: الملتقى الوطني حول الإدارة الإلكترونية وضروريات التحول الرقمي في إدارة المورد البشري، المكتبة المركزية، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة أكلي محند أولحاج البويرة، الجزائر، 20 جوان 2022.

خامسا: المعاجم والقواميس.

34. ابن منظور ابو الفضل محمد بن مكرم بن علي: **لسان العرب** ط3 ، دار صادر، بيروت، المجلد14، 1993.
35. أحمد زاكي بدوي، محمد كامل مصطفى: **معجم مصطلحات القوى العاملة**، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 1984.
36. ناصر قاسيمي: **دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011.



الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد الشيخ العربي السنوسي - تبسة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع
المرجع رقم: 37 / ق ع ا ج 2023

إلى السيد (5) : حديد
التوزيع لولاية تبسة
مؤسسة سونلغاز

إذن بالدخول

بعد واجب التحية والاحترام.

لغرض استكمال البحوث الميدانية لطلبة الماستر بشعب علم الاجتماع يرجى منكم السماح لطلبتنا

بإجراء زيارات ميدانية بمؤسساتكم لغرض إجراء الدراسة الميدانية لمذكرة الماستر.

الطالب 1: براهيمية جعفري التخصص: علم اجتماع تنظيم والعمل

الطالب 2: جدي كريم التخصص: علم اجتماع تنظيم والعمل

موضوع البحث:

تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي

وفي الأخير نقبلوا منا فائق التحية والاحترام

تبسة في: 15-FEV-2023



رئيس القسم

الأستاذ المشرف

رئيس قسم علم الاجتماع بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
د. مصطفى الرييس
س. يوسف

د. حاتم كركانة

الملحق رقم (02)



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministry of Higher Education and Scientific Research

جامعة العربي التبسي - تبسة

Faculty of Humanities and Social Sciences

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

Faculty of Humanities and Social Sciences

قسم علم الاجتماع

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل

تحت عنوان:

تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز (إمتياز لتوزيع الكهرباء والغاز)

الوكالة التجارية 11 ديسمبر 1960 - بمدينة تبسة -

تحت إشراف الأستاذة :

حاتي كريمة

من إعداد الطالبان:

براهمية مهدي

جدي كريم

في إطار إعداد مذكرة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر نرجو من سيادتكم ملئ هذه الاستمارة

وذلك بالاجابة على هذه الأسئلة بوضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة،

ونتمنى من حضرتكم الإجابة بموضوعية وهذا إسهاما منكم في إنجاز بحثنا .

مع العلم أن هذه المعلومات التي تصرحون بها تبقى سرية ولا تستعمل إلا لغرض البحث العلمي.

ولكم منا فائق الإحترام والتقدير وشكرا على تعاونكم

السنة الجامعية: 2023/2022

المحور الأول: البيانات الأولية.

1- الجنس:

ذكر أنثى

2- السن:

[30 - 40] سنة [41 - 50] سنة [51 - 60] سنة

3- المستوى التعليمي:

دون مستوى ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

4- المؤهل العلمي:

شهادة تكوين شهادة ليسانس دراسات عليا

5- الوظيفة التي تشغلها بالمؤسسة:

إطار عون تحكم عون تنفيذ

6- الأقدمية:

[01 - 10] سنة [11 - 20] سنة [21 - 30] سنة

7- الحالة الإجتماعية:

أعزب متزوج مطلق أرمل

8- الأجر:

[45000 - 54000] دج [55000 - 64000] دج

[65000 - 74000] دج

المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات.

9- هل تم ربط مؤسستك بشبكة الأنترنت؟

نعم لا

10- هل تستخدم أجهزة الإعلام الألي (Médias Automatisés) في كافة أعمالك اليومية؟

نعم لا

11- هل يمكنك التحكم في البرامج الحديثة G.D.E، G.T.C، C.R.M.S داخل مؤسستك؟

نعم لا

12- هل يعتمد تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسستك على الربط الداخلي للأنترنت (Intranat)؟

نعم لا

13- هل تستخدم نظام التشغيل Windows بكثرة في مؤسستك؟

نعم لا

14- هل توفر لك مؤسستك الوسائل والأجهزة اللازمة (حواسيب، أنترنت، طابعات، ماسح ضوئي...) لأداء مهامك؟

نعم لا

15 حسب رأيك هل يعرقل ضعف تدفق الأنترنت في أداء مهامك المطلوبة؟

نعم لا

16- هل تكمن أغلب طلبات الزبائن الأكثر معالجة على مستوى مؤسستك في طلب تغيير كهرباء أو غاز، طلب إصلاحات اعطاب، طلب تغيير الأسماء، طلب إزالة العداد؟

نعم لا

17- هل يتم تسديد الفواتير على مستوى مؤسستك عن طريق GTC؟

نعم لا

18- هل تعتمد على الأرشيف الإلكتروني أكثر من اعتمادك على الأرشيف الورقي (السجلات والوثائق)؟

نعم لا

19- هل تحتوي مؤسستك على قاعدة بيانات خاصة بها (base de donies)؟

نعم لا

20- حسب رأيك هل ساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة مستوى أدائك؟

نعم لا

21- حسب رأيك هل استجابتك للتكنولوجيا الحديثة جيدة؟

نعم لا

22- هل يتم منحك كافة الوسائل اللازمة أثناء أداء عملك؟

نعم لا

المحور الثالث: وسائل الاتصال الحديثة.

23- هل تستخدم البريد الإلكتروني (Gmail) بكثرة في مؤسستك؟

نعم لا

24- هل تستخدم الهاتف النقال بكثرة في أعمالك اليومية؟

نعم لا

25- هل تساعدك وسائل الاتصال الحديثة في مجال عملك؟

نعم لا

26- حسب رأيك هل ساعد استخدام وسائل الاتصال الحديثة في عملية الاتصال الداخلي بين الموظفين؟

نعم لا

27- حسب رأيك هل استخدام وسائل الاتصال الحديثة فَعَلَ عملية الاتصال الخارجي على مستوى مؤسستك؟

نعم لا

28- هل ساهم استخدام وسائل الاتصال الحديثة في عملية تسيير نشاط مؤسستك؟

نعم لا

29- حسب رأيك هل وسائل الاتصال الحديثة تسهل عليك سرعة الحصول على المعلومة؟

نعم لا

30- هل لاحظت تغيّر في خدمات المؤسسة بعد استخدامها لوسائل الاتصال الحديثة؟

نعم لا

المحور الرابع: الكفاءة التنظيمية.

31- هل تلقيت تكويننا كافيا في مجال عملك؟

نعم لا

32- حسب رأيك هل تمنحك مؤسستك فرصة لخلق أفكار جديدة؟

نعم لا

33- هل تشجع مؤسستك الأداء الجماعي بدلا الأداء الفردي؟

نعم لا

34- هل سبق لك وأن تم تشجيعك لإنجاز مهامك بكفاءة؟

نعم لا

35- هل سبق لك وأن تحصلت على مكافأة داخل مؤسستك؟

نعم لا

36- هل تساعدك إرشادات وتعليمات المشرف في إبراز قدراتك ومهاراتك؟

نعم لا

37- هل كفاءتك الحالية نتيجة سنوات الخبرة؟

نعم لا

المحور الخامس: الفاعلية التنظيمية.

38- هل اهتمام مؤسستك بظروف عملك يزيد من أدائك الفعّال؟

نعم لا

39- هل سبق لك وأن تم تتمين جهودك بفاعلية؟

نعم لا

40- حسب رأيك هل الحوافز المادية والمعنوية التي تقدمها لك مؤسستك تشجعك على زيادة فاعلية أدائك؟

نعم لا

41- هل تشعر بالرضا أثناء قيامك بأدائك؟

نعم لا

42- حسب رأيك هل الروح المعنوية تزيد من مستوى أدائك؟

نعم لا

43- هل ترى بأن الإمكانيات المتاحة داخل مؤسستك تؤدي إلى تقليل الأخطاء في عملك؟

نعم لا

44- هل تحاول بذل مجهودات إضافية قصد الوصول إلى أداء أحسن وفَعَّال؟

نعم لا

45- هل تعتقد أنه كلما ازدادت مهارة وتخصصاً بكل ما يتعلق بوظيفتك كلما ازدادت حماساً لتحسين فاعلية أدائك؟

نعم لا

الملحق رقم (03)

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

التخصص: علم الاجتماع التنظيم والعمل

استمارة مقابلة

أجريت المقابلة مع: رئيس قسم تسيير الاعلام الآلي، الساعة: 13:45 سا - 14:17 سا

اليوم: الأحد 07

الشهر: ماي

السنة: 2023

أسئلة المقابلة:

س1: متى تم تطبيق الرقمنة في مؤسسة سونلغاز؟

س2: هل تم تجهيز القسم بالعتاد اللازم للإنطلاق في رقمنة القطاع؟

س3: هل هناك وسائل إنتقال يتم إعلام الزبائن بواسطتها بكل ما يخصهم؟

س4: هل هناك سلبيات عند تبنيك للرقمنة؟

الإجابة عن أسئلة المقابلة:

ج1: نعم تم تطبيق الرقمنة في مؤسساتنا سنة 2007 عن طريق نظام ديكسات، لكن قبل هذه الفترة كانت المؤسسة تستخدم نظام وفي سنة 2019-2020 تم استحداث نظام C.R.M.S هذا هو المعمول به حالياً.

ج2: نعم تم تجهيز القسم من جميع النواحي حتى Fibre تابع لشركة سونلغاز.

ج3: نعم هناك وسائل اتصال مثل الإشهار، الإعلانات تابعة لقطاع التواصل الخاص بالشركة.

ج4: أكيد توجد بعض السلبيات تكمن في الأضرار الصحية بالنسبة للموظف، كذلك التعرض لبعض الأجهزة والبرامج إلى الفيروسات.

تحليل المقابلة:

س1: يتم تطبيق الرقمنة في مؤسسة سونلغاز منذ عام 2007 عن طريق نظام ديكسات. وفي سنة 2019-2020 تم استحداث نظام C.R.M.S وهو النظام المعمول به حالياً.

هذه الإجابة توضح تاريخ بدء تطبيق الرقمنة في مؤسسة سونلغاز وتشير إلى استخدام نظام ديكسات في الفترة السابقة قبل تبني نظام C.R.M.S. يمكنك أن تعزز إجابتك بتوضيح المزيد من التفاصيل حول كيفية تأثير هذه الأنظمة على عمل المؤسسة والفوائد التي توفرها.

س2: تم تجهيز القسم بالعتاد اللازم للانطلاق في رقمنة القطاع، بما في ذلك Fibre التابع لشركة سونلغاز.

هذه الإجابة تشير إلى أن القسم المعني تم تجهيزه بالتجهيزات اللازمة لدعم الرقمنة، بما في ذلك استخدام تقنية الألياف البصرية (Fibre) يمكنك أن تضيف تفاصيل إضافية حول العتاد الذي تم تجهيز القسم به وكيفية استخدامه في عمليات الرقمنة.

س3: يتم إعلام الزبائن بكل ما يخصهم عن طريق الإشهار والإعلانات التابعة لقطاع التواصل الخاص بالشركة.

هذه الإجابة تشير إلى أن هناك وسائل اتصال متاحة لإعلام الزبائن بكل ما يتعلق بهم. يمكنك أن تشرح المزيد عن طرق الاتصال المستخدمة، مثل الإعلانات المنشورة أو الرسائل الإخبارية أو الاتصال المباشر، وكيف يتم توجيه هذه الاتصالات للزبائن.

س4: هناك بعض السلبيات في تبني الرقمنة، مثل الأضرار الصحية للموظفين وتعرض الأجهزة والبرامج للفيروسات.

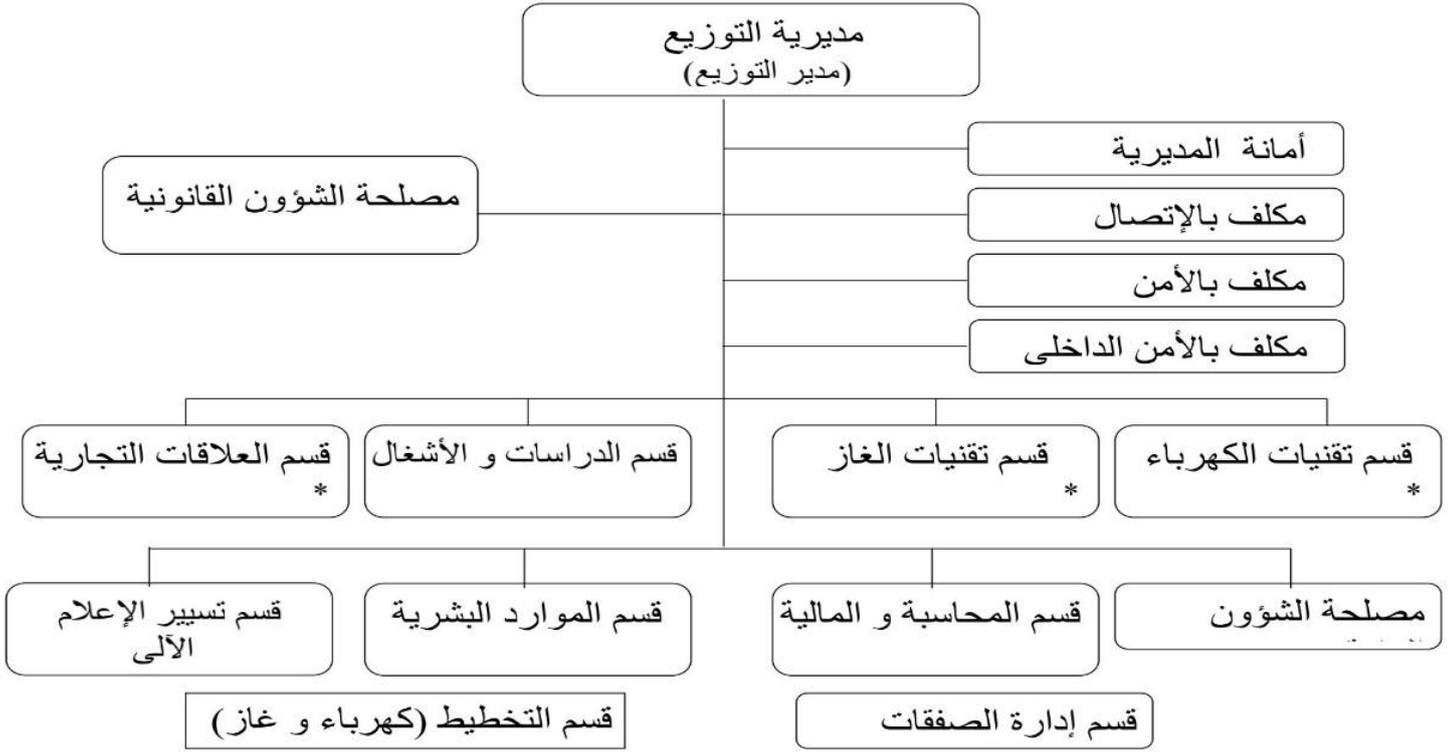
هذه الإجابة تشير إلى وجود بعض السلبيات المحتملة في تبني الرقمنة، مثل الآثار الصحية على الموظفين ومخاطر الأمان مثل الفيروسات. يمكنك توضيح المزيد من السلبيات المحتملة ومشاركة ما تم اتخاذه من إجراءات للتعامل مع هذه المخاطر وتقليلها.

النتائج التي يمكن المقارنة بها نذكرها كالآتي:

- تم تطبيق الرقمنة في مؤسسة سونلغاز منذ عام 2007 بواسطة نظام ديكسات، وتم استحداث نظام C.R.M.S في سنة 2019-2020 وهو النظام الحالي المستخدم. هذا يشير إلى تبني المؤسسة لتكنولوجيا الرقمنة وتحديث أنظمتها بمرور الوقت.
- تم تجهيز القسم المعني بالرقمنة في سونلغاز بالعتاد اللازم، بما في ذلك استخدام تقنية الألياف البصرية (Fibre) التابعة للشركة. هذا يشير إلى استعداد المؤسسة وتجهيزها للانتقال إلى الرقمنة واستخدام التقنيات المتقدمة.
- هناك وسائل اتصال متاحة لإعلام العملاء بكل ما يتعلق بهم، مثل الإشهار والإعلانات التابعة لقطاع التواصل الخاص بالشركة. يمكن استخدام هذه الوسائل لتوفير المعلومات الهامة والتواصل مع العملاء بشكل فعال.

- هناك بعض السلبيات المحتملة عند تبني الرقمنة، مثل الأضرار الصحية للموظفين ومخاطر الأمان مثل التعرض للفيروسات. يجب أن تتم معالجة هذه السلبيات بوضع سياسات وإجراءات للحفاظ على سلامة الموظفين وأمان الأنظمة والبيانات.

الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز تبسة



الملحق رقم (04): الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء والغاز تبسة.



الملحق رقم (05): قائمة الأساتذة المحكمين للإستمارة

اسم ولقب الأستاذ	الرتبة	القسم
رابح تويحية	أستاذ محاضر "أ"	قسم العلوم الاجتماعية
فاتح جبلي	أستاذ محاضر "أ"	قسم العلوم الاجتماعية
وحيد دراوات	أستاذ التعليم العالي	قسم العلوم الاجتماعية
ابراهيم بن زاوي	أستاذ مساعد "ب"	قسم العلوم الاجتماعية
نوار بورزق	أستاذ محاضر "أ"	قسم العلوم الاجتماعية

الملحق رقم (06): مخرجات برنامج الإحصاء SPSS

مخرجات SPSSv27 لمحاورة الدراسة

جنس العينة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أنثى	4	12.5	12.5	12.5
	ذكر	28	87.5	87.5	100.0
Total		32	100.0	100.0	

عمر الأفراد المبحوثين

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	[40-30]	19	59.4	59.4	59.4
	[50-41]	12	37.5	37.5	96.9
	[60-51]	1	3.1	3.1	100.0
Total		32	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	11	34.4	34.4	34.4
	جامعي	21	65.6	65.6	100.0
Total		32	100.0	100.0	

المؤهل العلمي للعينة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	شهادة تكوين	12	37.5	37.5	37.5
	شهادة ليسانس	11	34.4	34.4	71.9
	دراسات عليا	9	28.1	28.1	100.0
Total		32	100.0	100.0	

المنصب الذي يشغله الفرد المبحوث

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	إطار	16	50.0	50.0	50.0
	عون تحكم	9	28.1	28.1	78.1
	عون تنفيذ	7	21.9	21.9	100.0

Total	32	100.0	100.0	
-------	----	-------	-------	--

الخبرة المهنية للفرد في المؤسسة محل الدراسة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid]10-01]	18	56.3	56.3	56.3
]20-11]	11	34.4	34.4	90.6
]30-21]	3	9.4	9.4	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

الحالة الاجتماعية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أعزب	7	21.9	21.9	21.9
	متزوج	24	75.0	75.0	96.9
	مطلق	1	3.1	3.1	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

الأجر الذي يتقاضاه كل فرد من عينة الدراسة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid]54000-45000]	11	34.4	34.4	34.4
]64000-55000]	6	18.8	18.8	53.1
]74000-65000]	15	46.9	46.9	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

هل تم ربط مؤسستكم بالانترنت؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	5	15.6	15.6	15.6
	نعم	27	84.4	84.4	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

هل تستخدم أجهزة الاعلام الآلي (Media Automatisée) في كافة

أعمالك اليومية؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	5	15.6	15.6	15.6

	نعم	27	84.4	84.4	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

C.R.M.S, G.T.C , G.D.E هل يمكنك التحكم في البرامج الحديثة داخل مؤسستك؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	11	34.4	34.4	34.4
	نعم	21	65.6	65.6	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

هل يعتمد تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسستك على الربط الداخلي للإنترنت (Intranet)؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	6	18.8	18.8	18.8
	نعم	26	81.3	81.3	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

هل تستخدم نظام التشغيل Windows بكثرة في مؤسستك؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	4	12.5	12.5	12.5
	نعم	28	87.5	87.5	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

هل توفر لك مؤسستك الوسائل والأجهزة اللازمة (حواسيب، إنترنت، طابعات، ماسح ضوئي...) لأداء مهامك؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	6	18.8	18.8	18.8
	نعم	26	81.3	81.3	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

حسب رأيك هل يعرقل ضعف الإنترنت في أداء مهامك؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	4	12.5	12.5	12.5

	نعم	28	87.5	87.5	100.0
Total		32	100.0	100.0	

هل تكمن أغلب طلبات الزبائن الأكثر معالجة على مستوى مؤسستك في طلب تغيير كهرباء أو غاز، طاب إصلاحات أعطاب، طلب تغيير الأسماء، طلب إزالة العداد؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	6	18.8	18.8	18.8
	نعم	25	78.1	78.1	96.9
	10	1	3.1	3.1	100.0
Total		32	100.0	100.0	

هل يتم تسديد الفواتير على مستوى مؤسستك عن طريق GTC ؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	9	28.1	28.1	28.1
	نعم	23	71.9	71.9	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

هل تعتمد على الأرشيف الإلكتروني أكثر من اعتمادك على الأرشيف الورقي (السجلات والوثائق)؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	9	28.1	28.1	28.1
	نعم	23	71.9	71.9	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

هل تحتوي مؤسستك على قاعدة بيانات خاصة بها (Base des données) ؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	2	6.3	6.3	6.3
	نعم	30	93.8	93.8	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

حسب رأيك هل ساهم استخدام التكنولوجيا المعلومات في زيادة مستوى أدائك؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	لا	4	12.5	12.5	12.5
	نعم	28	87.5	87.5	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

حسب رأيك هل استجابتك للتكنولوجيا الحديثة جيدة؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	5	15.6	15.6	15.6
	نعم	27	84.4	84.4	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

هل تستخدم البريد الإلكتروني (GMAIL) مثلا (بكثر في مؤسستك؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	22	68.8	68.8	68.8
	نعم	10	31.3	31.3	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

هل تستخدم الهاتف النقال بكثرة قفي أعمالك اليومية؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	13	40.6	40.6	40.6
	نعم	18	56.3	56.3	96.9
	11	1	3.1	3.1	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

هل تساعد وسائل الاتصال الحديث في مجال عملك؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	5	15.6	15.6	15.6
	نعم	27	84.4	84.4	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

حسب رأيك هل ساعد استخدام وسائل الاتصال الحديث في عملية الاتصال الداخلي بين الموظفين؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	3	9.4	9.4	9.4

	نعم	29	90.6	90.6	100.0
Total		32	100.0	100.0	

حسب رأيك هل استخدام وسائل الاتصال الحديث في عملية الاتصال في عملية الاتصال الخارجي على مستوى مؤسستك؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	3	9.4	9.4	9.4
	نعم	29	90.6	90.6	100.0
Total		32	100.0	100.0	

هل ساهم استخدام وسائل الاتصال الحديث في عملية تسيير نشاط المؤسسة؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	2	6.3	6.3	6.3
	نعم	30	93.8	93.8	100.0
Total		32	100.0	100.0	

حسب رأيك هل وسائل الاتصال الحديث اسهل عليك سرعة الحصول على المعلومة؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	2	6.3	6.5	6.5
	نعم	29	90.6	93.5	100.0
Total		31	96.9	100.0	
Missing	System	1	3.1		
Total		32	100.0		

هل لاحظت تغيير في خدمات المؤسسة بعد استخدامها لوسائل الاتصال الحديث؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	2	6.3	6.3	6.3
	نعم	30	93.8	93.8	100.0
Total		32	100.0	100.0	

هل تلقيت تكويناً كافياً في مجال عملك؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	10	31.3	31.3	31.3

	نعم	22	68.8	68.8	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

حسب رأيك هل تمنحك مؤسستك فرصة لخلق أفكار جديدة؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	18	56.3	56.3	56.3
	نعم	14	43.8	43.8	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

هل تشجع مؤسستك الأداء الجماعي بدل الأداء الفردي؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	12	37.5	37.5	37.5
	نعم	20	62.5	62.5	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

هل سبق لك وأن تم تشجيعك لإنجاز مهامك بكفاءة؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	14	43.8	43.8	43.8
	نعم	18	56.3	56.3	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

هل سبق لك وأن تحصلت على مكافأة داخل مؤسستك؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	16	50.0	50.0	50.0
	نعم	16	50.0	50.0	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

هل تساعدك إرشادات وتعليمات المشرف في إبراز قدراتك ومهاراتك؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	9	28.1	28.1	28.1
	نعم	23	71.9	71.9	100.0
	Total	32	100.0	100.0	

هل كفاءتك الحالية نتيجة سنوات الخبرة؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	2	6.3	6.3	6.3
	نعم	30	93.8	93.8	100.0
Total		32	100.0	100.0	

هل اهتمام مؤسستك بظروف عملك يزيد من أدائك الفعال؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	4	12.5	12.5	12.5
	نعم	28	87.5	87.5	100.0
Total		32	100.0	100.0	

هل سبق لك وأن تم تتمين جهودك بفاعلية؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	15	46.9	46.9	46.9
	نعم	17	53.1	53.1	100.0
Total		32	100.0	100.0	

حسب رأيك هل الحوافز المادية والمعنوية التي تقدمها لك مؤسستك تشجعك على زيادة فاعلية أدائك؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	6	18.8	18.8	18.8
	نعم	26	81.3	81.3	100.0
Total		32	100.0	100.0	

هل تشعر بالرضا أثناء قيامك بأدائك؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	2	6.3	6.3	6.3
	نعم	30	93.8	93.8	100.0
Total		32	100.0	100.0	

حسب رأيك هل الروح المعنوية تزيد من مستوى أدائك؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	1	3.1	3.1	3.1
	نعم	31	96.9	96.9	100.0
Total		32	100.0	100.0	

هل ترى بأن الإمكانيات المتاحة داخل مؤسستك تؤدي إلى تقليل الأخطاء في عملك؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	7	21.9	21.9	21.9
	نعم	25	78.1	78.1	100.0
Total		32	100.0	100.0	

هل تحاول بذل مجهودات إضافية قصد الوصول إلى أداء أحسن وفعال؟

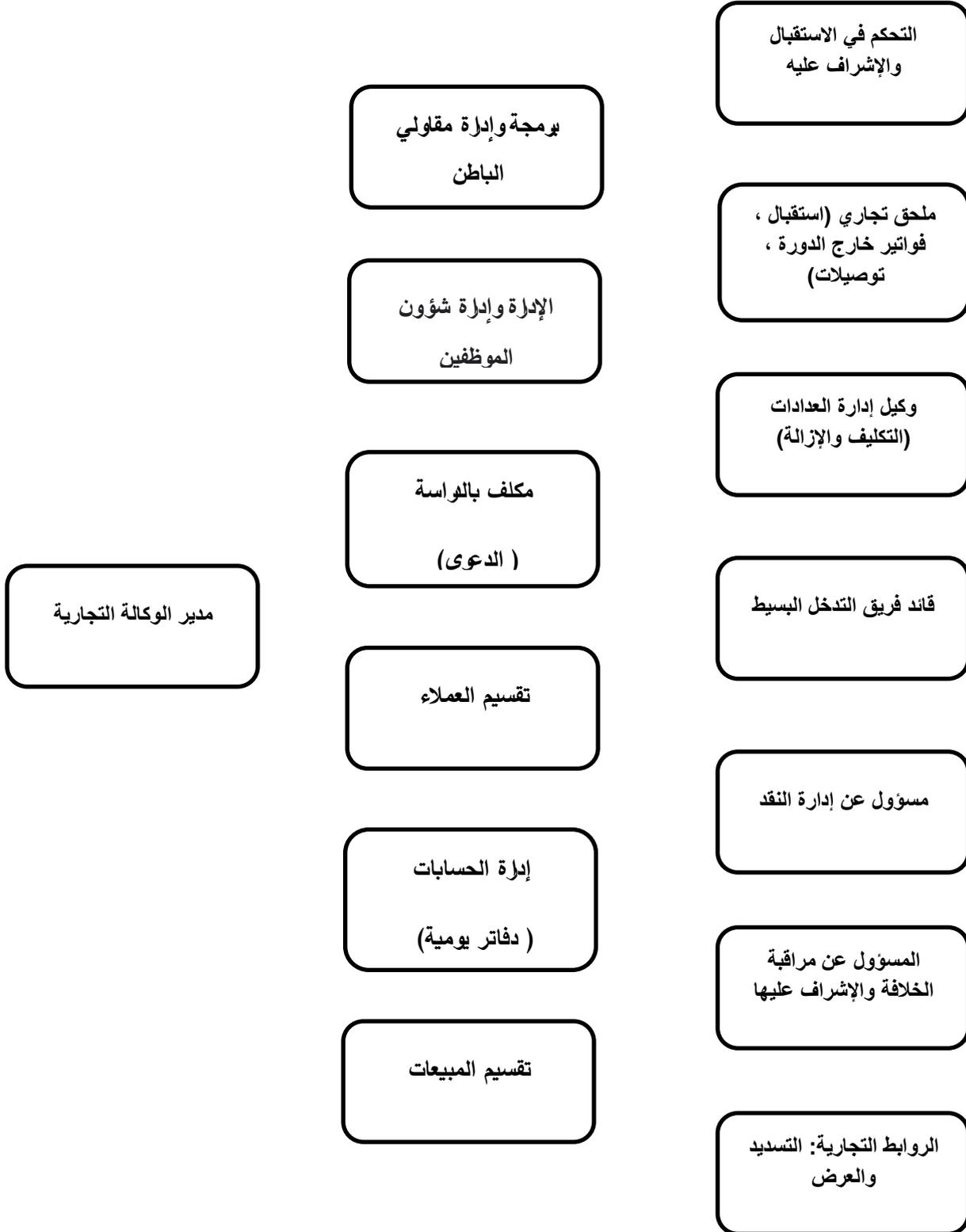
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	2	6.3	6.3	6.3
	نعم	30	93.8	93.8	100.0
Total		32	100.0	100.0	

هل تعتقد أنه كلما ازددت مهارة وتخصصا بكل ما يتعلق بوظيفتك كلما ازددت حماسا لتحسين فاعلية أدائك؟

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	لا	3	9.4	9.4	9.4
	نعم	29	90.6	90.6	100.0
Total		32	100.0	100.0	

الملحق رقم (07): مخطط الهيكل التنظيمي لقسم الموارد البشرية بالوكالة التجارية

11 ديسمبر 1960 -مدينة تبسة-



1- ملخص الدراسة باللغة العربية.

عنوان الأطروحة: تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي بمؤسسة سونلغاز.

إعداد الطالبان: براهيمية مهدي، جدي كريم.

المشرفة: أ. حاتي كريمة

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، الأداء الوظيفي، المؤسسة.

انطلقت هذه الدراسة من هدف يتمحور حول الكشف عن تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي بمؤسسة سونلغاز - تبسة- محاولين بذلك إبراز أهمية وتأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي.

وقد حاولنا من خلال ذلك دراسة الموضوع نظريا وميدانيا، حيث تبين في الدراسة النظرية أن الرقمنة مشروع من المشاريع الهامة، إذ تعتبر مفتاح النجاح لكل شعوب العالم وهذا لما تركته من آثار عميقة على الحياة الاجتماعية بشكل عام والمؤسسات بشكل خاص، إذ اضحت مطالبة بالتكيف مع هذه التغيرات والتأقلم معها لكسب رهانات هذا العصر و صقل المهارات وتحريك القدرات وتنمية الكفاءات التنظيمية وزيادة الفعالية وبذلك يزيد مستوى الأداء، وهو الهدف المرجو تحقيقه، ومن أجل تحقيق هذه الأهداف واختبار فرضيات الدراسة، جاء ذلك في خمسة فصول تضمنت عدة مصادر فكرية ومنهجية، متمثلة في التراث العلمي النظري لمتغيري الرقمنة والأداء الوظيفي، ومن ناحية ثانية تم إتباع جملة خطوات، منهجية تضبط الجانب الميداني لدراستنا الحالية، أيضا إعتدنا على المنهج الوصفي في دراستنا وذلك لملائمته مع هكذا نوع من الدراسات، وفيما يخص أدوات جمع البيانات والمعلومات تم استخدام كل من الملاحظة، المقابلة، الإستمارة، الوثائق والسجلات، وذلك وفق أسلوب المسح الشامل، حيث تم اجراء الدراسة الميدانية بمؤسسة سونلغاز بمدينة تبسة.

وبعد استخلاص نتيجة عامة مفادها أن الرقمنة لها تأثير كبير وإيجابي على الأداء الوظيفي بمؤسسة سونلغاز بمدينة تبسة، توصلنا إلى جملة نتائج كالتالي:

✓ ساهمت تكنولوجيا المعلومات في زيادة الكفاءة التنظيمية داخل مؤسسة سونلغاز بمدينة تبسة.

✓ ساهمت وسائل الإتصال الحديثة في زيادة فاعلية الأداء داخل مؤسسة سونلغاز بمدينة تبسة.

وذلك من خلال تبني التكنولوجيا الرقمية وتحسين العمليات وتعزيز التواصل وتقديم خدمات أفضل والزيادة في مستوى الأداء عن طريق الكفاءة والفعالية ويمكن للمؤسسة تحقيق التميز والنجاح في هذا القطاع.

Abstract:

Dissertation title : The impact of digitization on the functioning of the Sonelgaz Foundation.

Prepared by: Brahmia mahdi, Djeddi karim.

Supervised by: pr. Hatti karima.

This study was launched with the objective of detecting the impact of digitization on the functioning of the Sonelgaz Foundation –Tebessa– and trying to highlight the importance and impact of digitization on job performance.

Through this, we tried to study the topic in theory and on the ground, where the theoretical study found that digitization is an important project, It is the key to success for all the world's peoples and this has had a profound impact on social life in general and institutions in particular. s development ", explaining a demand to adapt to and adapt to these changes in order to win the stakes of this era, refine skills, move capacities, develop organizational competencies and increase effectiveness, thereby increasing the level of performance, This objective is to be achieved and, in order to achieve these goals and test the study's hypotheses, This is in five chapters that included several intellectual and methodological sources On the other hand, a number of steps have been taken. approach, a methodology that adjusts the field side of our current study, also relied on the descriptive curriculum of our study to fit it with this type of study. and, with regard to data and information collection tools, both observations were used, Interview, form, documents and records, according to the comprehensive survey method, where the field study was conducted at Sonlgaz Foundation in the city of Tebessa.

After drawing a general conclusion that digitization has a significant and positive impact on the functioning of the Sonelgas Foundation in the city of Tibsa, we have reached the following results:

- ✓ Information technology has contributed to increasing organizational efficiency within the Sonelgas Foundation in the city of Tibsa.
- ✓ Modern means of communication have contributed to increasing the effectiveness of performance within the Sonelgas Foundation in the city of Tibsa.

By embracing digital technology, improving processes, enhancing communication, providing better services and increasing performance through efficiency and effectiveness, the organization can achieve excellence and success in this sector.

Keywords: digitization, functionality, enterprise.