

النسق التكنولوجي وعلاقته بالأداء في المؤسسة الجامعية

مذكرة مكملّة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص: علم اجتماع التنظيم والعمل

إشراف الأستاذة:

• باية بوزغاية

إعداد الطلبة:

○ مهريّة أسامة

○ مدلل ياسر

اعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
د. بوبيدي لاميّة	استاذ التعليم العالي	الشهيد حمه لخضر الوادي	رئيسا
د. باية بوزغايه	استاذ محاضر. أ.	الشهيد حمه لخضر الوادي	مشرفا ومقررا
د. سالم يعقوب	استاذ محاضر. أ.	الشهيد حمه لخضر الوادي	ممتحنا

السنة الجامعية 2022/2021



فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
-	شكر وعرفان
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
أ--ج	مقدمة
4	الفصل الأول: موضوع الدراسة
6	أولا: إشكالية الدراسة...
7	ثانيا: أسباب اختيار الموضوع .
9	ثالثا: أهمية وأهداف الدراسة
10	رابعا: تحديد المفاهيم
12	خامسا: الدراسات السابقة
17	الفصل الثاني: النسق التكنولوجي (النظام التكنولوجي)
19	تمهيد
19	أولا: تعريف مفهومه النسق التكنولوجي
21	ثانيا: تعريف نظام النسق التكنولوجي
23	ثالثا: دور الخصائص الوظيفية في تنمية العمل المؤسسي
30	رابعا: الأنشطة الرئاسية لأنظمة المعلومات
31	خامسا: البناء النسقي لنظم المعلومات الادارية
33	خلاصة.
34	الفصل الثالث: الأداء الوظيفي
36	تمهيد
36	أولا: أهمية الأداء الوظيفي

فهرس المحتويات

39	ثانيا: محددات وخصائص الأداء الوظيفي
40	ثالثا: أنواع الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه
45	رابعا: عناصر الأداء الوظيفي
45	خامسا: أبعد الأداء الوظيفي
46	سادسا: العوامل المؤثرة على أداء العاملين
49	سابعا: إجراءات تحسين مستوى الأداء
51	الخلاصة
53	الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة
55	تمهيد
56	أولا: مجالات الدراسة
60	ثانيا تحديد العينة
61	ثالثا: منهج الدراسة
62	رابعا : أدوات جمع البيانات
64	خامسا: عرض وتحليل البيانات
91	سادسا : عرض النتائج العامة
96	خلاصة الفصل
97	الخاتمة
99	المراجع
105	الملاحق
119	ملخص باللغة العربية
120	ملخص باللغة الإنجليزية

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان
64	الجدول رقم (01) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الجنس (ذكر، أنثي)
65	الجدول رقم (02) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الحالة العائلية
66	الجدول رقم (03) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب المستوى التعليمي
67	الجدول رقم (04) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب السن
69	الجدول رقم (05) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الاقدمية
70	الجدول رقم (06): يمثل توزيع أفراد العينة حول استعمال المؤسسة تقنيات جديدة
71	الجدول رقم (07): يمثل توزيع أفراد العينة حول تغير التقنيات
72	الجدول رقم (08): يمثل توزيع أفراد العينة حول النظام التكنولوجي المستخدم في المؤسسة
72	الجدول رقم (09): يمثل توزيع أفراد العينة حول تصنيف النظام التكنولوجي المستخدم في المؤسسة
73	الجدول رقم (10): يمثل توزيع أفراد العينة حول الرضا عن النظام التكنولوجي في المؤسسة
74	الجدول رقم (11): يمثل توزيع أفراد العينة حول تطور وتحسن المؤسسة بعد استخدام التقنيات الحديثة
75	الجدول رقم (12): يمثل توزيع أفراد العينة حول استخدام البصمة في المؤسسة
76	الجدول رقم (13): يمثل توزيع أفراد العينة حول جذب التقنيات الحديثة لرفع اداء الموظفين
77	الجدول رقم (14): يمثل توزيع أفراد العينة حول مساهمة التقنيات الحديثة في رفع الروح المعنوية للموظف
78	الجدول رقم (15): يمثل توزيع أفراد العينة حول نتيجة ادخال تقنيات جديدة لمكان العمل
79	الجدول رقم (16): يمثل توزيع أفراد العينة حول العلاقة بين تقنيات الحديثة في تحسين الأداء داخل المؤسسة
80	الجدول رقم (17): يمثل توزيع أفراد العينة حول التقنيات الحديثة وتحسين اداء الموظفين

فهرس الجداول

80	الجدول رقم (18): يمثل توزيع أفراد العينة حول حرص المؤسسة على تطور التقنيات الحديثة
81	الجدول رقم (19): يمثل توزيع أفراد العينة حول استخدام التقنيات الجديدة وكفاءة الاداء
82	الجدول رقم (20): يمثل توزيع أفراد العينة حول شعور التعامل مع الاجهزة في المؤسسة
83	الجدول رقم (21): يمثل توزيع أفراد العينة حول مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تحسين الاداء
84	الجدول رقم (22): يمثل توزيع أفراد العينة حول موقفهم من تقنية البصمة في مؤسستهم
85	الجدول رقم (23): يمثل توزيع أفراد العينة حول احداث تقنيات الحديثة جديدا في العمل في المؤسسة
86	الجدول رقم (24): يمثل توزيع أفراد العينة حول استخدام تقنية الحديثة ودافعية الاداء
86	الجدول رقم (25): يمثل توزيع أفراد العينة حول استطاعت التكنولوجيا الحديثة تحسين اداء المؤسسة
87	الجدول رقم (26): يمثل توزيع أفراد العينة حول مساهمة المؤسسة الى التنسيق بين التقنيات الحديثة
88	الجدول رقم (27): يمثل توزيع أفراد العينة حول توفير المؤسسة احداث التقنيات الحديثة
89	الجدول رقم (28): يمثل توزيع أفراد العينة حول مساهمة الأنظمة والقوانين واللوائح في تطوير الاداء
90	الجدول رقم (29): يمثل توزيع أفراد العينة حول تقنية البصمة الحديثة ودافعية الاداء

فهرس الأشكال

فهرس الأشكال :

الصفحة	العنوان
30	الشكل رقم (01): يوضح الأنشطة الرئيسة النظام المعلومات
59	الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي
65	التمثيل البياني رقم (03) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الحالة العائلية
66	التمثيل البياني رقم (04) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب المستوى التعليمي
68	التمثيل البياني رقم (05) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب السن
69	التمثيل البياني رقم (06) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الأقدمية

فهرس: الملاحق

الصفحة	العنوان
	الملحق رقم (01): الاستبيان
	ملحق رقم (02): بعض مخرجات برنامج spss

الإهداء....

الحمد لله كما ينبغي لجلال وجهك و لعظيم سلطانك، الحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات،
والصلاة والسلام على خير الأنام محمد بن عبد الله نشكر الله بكل خضوع وعبودية على ما
منا علينا من خير و بفضل الله نتم هذا العمل الموفق بإذن الله ثمرة جهدي

أهدي عملي هذا ، إلى الشمعة التي أنارت دربي وفتحت لي أبواب العلم والمعرفة ، إلى
أعز الناس في الوجود و قدوتي في الحياة اللذان ضحيا من أجلي ، إلى الصدر الحنون
والقلب الرفيق إلى أعز ما أملك في الدنيا أُمي الغالية. وإلى الإنسان الذي سعى جاهدا إلى
تربيتي وتعليمي وتوجيهي والوقوف إلى جانبي بكل ما أوتي أبي الحنون الغالي الطيب
الودود (رحمه الله و أسكنه فسيح جناته.)

كما أتقدم بجزيل الشكر للأستاذة المشرفة " باية بوزغاية " وتأطيرها لهذا العمل بارك الله فيها
وأسأل الله لها كل الخير و التوفيق والنجاح.

كما أتوجه بالشكر لكل من : عون الله يوسف و الذي كان بمثابة الأخ و الصديق لم يبخل علينا
في تقديم يد المساعدة جزاه الله كل خير ،
و إلى دفعة سنة ثانية ماستر تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل.
وأخيرا إلى كل من وجهني و ساعدني من قريب أو بعيد.

مهريّة أسامة

الإهداء

الحمد لله الذي بعونه تتم الصالحات والصلاة على رسوله الكريم سيدنا

ولا نحمد الله عز وجل الذي وفقنا لتتويج عملنا وبكل معاين الشكر والعرفان نتوجه لكل من أمدنا

بالمساعدة سواء من قريب أو من بعيد و وقف إلى جانبنا لإخراج هذا العمل على هذه الصورة،

وإن كان لنا أن نخص أحدا بالذكر فلا يسعنا إلا أن نقدم خالص شكرنا وامتناننا للأستاذة القديرة

التي أشرفت على هذا العمل " بابة بوزغاية " مثني على توجهاتها الثمينة .

وأخرا فإن وفق هذا العمل وحوى في طياته على

إيجابيات ونجاح يذكر فهو منسوب لجميع من ساعدنا

مدلل ياسر

تشكرات

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم:

(إن أشكرَ الناسَ لله عز وجل أشكرُهم للناس)

نتقدم بجزيل الشكر والعرفان للدكتورة بوزغاية باية

على مجهوداتها ونصائحها وعلى صبرها معنا لإنجاز هذا
المذكرة.

كما نتقدم بجزيل الشكر المسبق للجنة المناقشة على ما

سيقدمونه من ملاحظات وتوجيهات والتي لن تزيد هذا العمل إلا
إتقاناً وجمالاً.

و نشكر كل أساتذة كليتنا على دعمهم وتشجيعهم لنا، دون أن

ننسى من مد لنا يد المساعدة من قريب أو من بعيد.

مقدمة

يشهد مجتمعنا المعاصر تزايد مستمر في الاعتماد على التكنولوجيا في المؤسسات، حيث تعتمد في تحقيق أهدافها على العنصر البشري المؤهل و المدرب الذي يستطيع القيام بوظائفه بصورة تتسم بالفعالية، ذلك أن معظم المؤسسات اليوم أصبحت تدرك أهمية المورد البشري لأنه المحرك الرئيسي لأي مؤسسة ، بالإضافة إلى إدراكها لضرورة مواكبة التنسيقات الحاصلة في التكنولوجيا .

فقد أصبح موضوع النسق التكنولوجي يحظى بأهمية في جميع المؤسسات لأن نجاح أي مؤسسة يتوقف على مدى قدرتها على مواكبة التنسيقات التكنولوجية التي تضمن استعمال الطرق الحديثة و التخلي عن الأساليب التقليدية في التكنولوجيا من أجل تحسين الأداء ، و أخذت اتجاهات لبناء وتطوير أساليب جديدة للتحكم في التكنولوجيا داخل المؤسسة و تكييف هذه الأساليب مع قدرات ومهارات الأفراد العاملين لديها .

وفي ظل هذه الحثثيات شملت توجهات الأجهزة الحكومية مختلف جوانب العملية الإدارية مع التركيز بشكل أساسي على الإبعاد المتعلقة بالنسق التكنولوجي وتنميته وتعزيز استخدامات تكنولوجيا المعلومات والتقنيات الحديثة في أدائها، لذا فإن النظام أو النسق التكنولوجي وتحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين يأتي في المرتبة الأولى ضمن اهتمامات وأولويات الإدارة بشكل عام، حيث أن رفع مستوى الأداء الوظيفي يقودنا إلى تحسين و رفع الأداء المؤسسي وصولاً إلى تقديم الخدمة بشكل أسرع وبجودة عالية وبما يتوافق مع توقعات وحاجات متلقي الخدمة.

ومن هنا سنتناول في دراستنا هذه موضوع النسق التكنولوجي و علاقته بالأداء الموظفين في المؤسسة الجامعية ، للكشف عن العلاقة الموجودة بين النسق التكنولوجي و علاقته بالأداء . من هذا المنطلق قسمنا هذه الدراسة إلى جانبين جانب نظري يتكون من أربعة فصول، وجانب ميداني يتكون من فصلين .

_ الجانب النظري :

الفصل الأول: تم التطرق إلى إشكالية الدراسة، وإلى أسباب إختيار الموضوع، أهمية الدراسة وأهدافها، تحديد المفاهيم، إضافة إلى الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة.

الفصل الثاني : تطرقنا فيه الي تعريف النسق و النظام التكنولوجي، إضافة إلى دور الخصائص الوظيفية في تنمية العمل المؤسسي، والبناء النسقي لنظم المعلومات الادارية.

الفصل الثالث : تطرقنا فيه إلى الأداء الوظيفي ، و تضمن أهمية الأداء الوظيفي ، محددات و خصائص الأداء الوظيفي ، انواع الأداء الوظيفي و العوامل المؤثرة فيه ، عوامل الأداء الوظيفي ، أبعاد الأداء الوظيفي ، العوامل المؤثرة على أداء العاملين ، إجراءات تحسين الأداء .

الفصل الرابع : تطرقنا الى الإجراءات المنهجية للدراسة تضمنت مجالات الدراسة(المكاني، الزماني، البشري) ، تحديد العينة ، منهج الدراسة ، ادوات جمع البيانات ، إضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة.

أما الجانب الميداني :

تناولنا في الفصل السادس: تحليل البيانات ، عرض النتائج العامة .

الفصل الأول:

موضوع الدراسة

أولاً: إشكالية الدراسة

ثانياً: أسباب اختيار الموضوع

ثالثاً: أهمية وأهداف الدراسة

رابعاً: منهج الدراسة

خامساً: تحديد المفاهيم

سادساً: الدراسات السابقة

أولاً: إشكالية الدراسة

إن عالم اليوم يتسم بالتغير والتقدم السريع بمعدلات متزايدة، حيث أصبح التنسيق ضرورة حتمية، فالعالم يقوم على أساسا إمتلاك التكنولوجيا، وهذا ما دفع الدول إلى إكتسابها ومحاولة التحكم فيها لأجل العمل بها وتحقيق الجودة داخل مؤسساتها وذلك نظرا لتغير ظروف وأساليب الحياة، وتنوعت فيها الخيارات والضغوطات التي أفرزتها العولمة، ففرضت نفسها كنمط سياسي لنموذج غربي متطور يسعى إلى تجسيد ثقافة عالمية موحدة، تحركها وتحافظ عليها، وتنميتها التكنولوجيا الحديثة ، وسلسلة الاكتشافات العلمية والتكنولوجية ، هذه الأخيرة تتنافس حولها الكثير من المؤسسات خاص الجامعية منها المشاركة في بحثها المستمر على أفضل الإمكانيات اللازمة للرفع من نسبة تحسين الأداء .

ويعد النسق التكنولوجي من أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات لدورها الاستراتيجي في تحقيق الأداء المتميز والمحافظة على ميزتها التنافسية في الأسواق، فله أهمية كبيرة من حيث تأثيره على حجم كفاءة استخدام الموارد المتاحة، وعلى هذا الأساس يبرز بوضوح ضرورة الاهتمام بالتطور و النسق التكنولوجي ومستوياته، إذ أن الاستغلال الفعال لأساليب التكنولوجيا الحديثة ضرورة واقعية في مختلف المؤسسات، ليس لتحقيق الميزة التنافسية فحسب و إنما للمحافظة على بقائها واستمرارها، والجزائر باعتبارها إحدى هذه الدول المستوردة للتكنولوجيا هي أيضا اهتمت بشكل كبير بالعامل التكنولوجي، و بذلك دخلت ضمن اهم البنى التحتية للمؤسسات الحديثة حيث أصبحت من الوسائل الضرورية في العملية الإدارية، فالتنظيم وسيلة لإنجاز المهام تتم فيه عمليات تجميع المهام و النشاطات المرغوب القيام بها في وظائف و وحدات إدارية متعددة كما يتم من خلالها تحقيق التنسيق اللازم و الصلاحيات و السلطات لبقاء و استمرارية التنظيم ، فهو الآلة التي يتم من خلالها الوصول

للأهداف المتوخاة بشكل جيد و فعال ، فالتكنولوجيا الحديثة ساهمت بشكل كبير في عملية تحسين الأداء ، حيث حسنت من هذه العملية بين العمال و الإدارة .

وعليه يمكن أن نطرح التساؤل الرئيسي التالي:

ـ ما علاقة النسق التكنولوجي بالأداء داخل المؤسسة الجامعية ؟

وينبثق عن هذا التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية هي:

ـ ما دور التقنيات الحديثة في رفع جودة الأداء في المؤسسي الجامعية؟

ـ ما علاقة التقنيات الحديثة في تحسين كفاءة الأداء داخل المؤسسة؟

ـ ما تأثير التقنيات الحديثة في دافعية الأداء داخل المؤسسة الجامعية؟

ثانيا: أسباب اختيار الموضوع:

من أسباب اختيارنا لهذه الدراسة ، سببين منها اسباب موضوعية وأخرى ذاتية:

1- الأسباب الموضوعية:

أ- تزايد الدور الذي يلعبه النظام التكنولوجي في التنظيم في التأثير على مختلف جوانب إدارة المؤسسات الجزائرية.

ب- يعتبر النظام التكنولوجي في التنظيم أحدث وأفضل ما أورثته التكنولوجيا الحديثة مع نهاية القرن العشرين.

ت- نظرا لما يعرفه العالم من حركية، خلفت التكنولوجيا الحديثة قوة معرفية وشرحا معلوماتيا واسعا، تحاول الدول النامية تقليصه، وتدارك الفارق لمسايرة هذه التكنولوجيا المتطورة.

ث- معرفة نمط النظام التكنولوجي السائد في المؤسسة وعلاقته بأداء عمالها.

2- الأسباب الذاتية:

أ- تمشى الموضوع مع طبيعة التخصص، حيث يعتبر من المواضيع التي تدخل في صميم تخصص علم اجتماع التنظيم والعمل .

ب- اهتمام الطالب بالنظام التكنولوجي الحديث، وحرصه على مواكبة التطورات العلمية الحديثة والتحكم فيها.

ت- الرغبة في معرفة علاقة النسق بالتطور التكنولوجي الحاصل.

ث- الرغبة في دراسة الانعكاسات التي أحدثها النسق التكنولوجي الحديث على الأداء الوظيفي.

ج- الشعور بالأهمية لمثل هذه المواضيع خاصة مع التطورات العلمية والتوجهات الحديثة التي يشهدها العصر الحالي.

ثالثا: أهمية وأهداف الدراسة

تهدف ورقة هذا البحث في سياقاتها المفاهيم ومعطياتها النظرية، إلى تضمين أهمية نسق التقنيات الحديثة داخل التنظيم لتفعيل الواقع المؤسسي، وجعله يناهض آليات تحقيق التحسين المستمر، من خلال الاستثمار في قدرات المورد البشري. وتوصلت الدراسة في هضم هذه المنطلقات إلى ضرورة إعادة النظر في الخصائص الوظيفية، داخل المؤسسات بما يتماشى مع أنساق التكنولوجيا الحديثة، في سبيل تنمية العمل والسلوك الإيجابي لأفراد التنظيم، من خلال إعادة وصف العمل لموائمة هذه التكنولوجيا مع متطلبات العمل المؤسسي وتعزيز القيم التنظيمية كعنصر داعم في تنمية عمل المورد البشري.

يتميز موضوع الدراسة بأهمية وأهداف تسعى إلى تحقيقها وتتمثل فيما يلي:

- 1 . الوقوف على واقع المؤسسة الجزائرية ومدى استفادتها من تطبيقات النظام التكنولوجي الحديث.
- 2 . معرفة دور استخدام التكنولوجيا الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة.
3. الوقوف على سياسة الإدارة (الجامعة) المتبعة بهدف التنمية لضمان استخدام أفضل لتكنولوجيا.
4. محاولة إثراء البحوث العلمية في هذا الميدان خصوصا لحدثة الموضوع.
5. الرغبة في معرفة أثر وسائل التكنولوجيا على جودة أداء العاملين داخل المؤسسات الجزائرية.

رابعاً: مفاهيم الدراسة:

• مفهوم النسق:

أ- النسق لغة:

يعد مصطلح النسق من بين أهم المصطلحات الرائجة في حقل الدراسات الأدبية والنقدية وخاصة الثقافية منها، جاء تعريف مصطلح نسق في معجم لسان العرب كالآتي «المتق من كل شيء: ما كان على طريقة نظام واحد، عام في الأشياء، وقد نسقته تنسيقاً، ويخفف.

ابن سيدة: لست الشيء ينسقه نسقة ونستفه نظمه على السواء، وانتسق هو انتاسق، والاسم النسق، وقد النسق هذه الأشياء بعضها إلى بعض أي تنسقت.

والنحويون يسمون حروف العطف حروف اللصق لأن الشيء إذا عطف عليه شيئاً بعده جرى مجرى واحدة، وروي عن عمر رضي الله عنه، أنه قال: ناسفوا بين الحج والعمرة قال سمر ناسقوا تابغوا وواتروا، يقال: ناسق بين الأمرين أي تابع بينهما».¹

ب- النسق اصطلاحاً:

بعدما تعرفنا على مفهوم النسق لغة، فيما يستعمله النقاد والدراسات النقدية في اصطلاحهم، إذن النسق هو النظام التقني الذي يميز البنيات المتشابكة في النص، وهو متعدد و متنوع وقد يتكرر، وهو عالمي ودال على مستويات البنية، وهو تقليدي ونمطي وشكلي ومبتكر في الوقت نفسه بينما تركز

¹ ابن منظور الإفريقي المصري: لسان العرب، دار صادر، بيروت، لبنان، ط1، 1990، ص 352

البنية على الدلالة رغم تقنياتها الشكلية وهناك بين النسق والبنية علاقة جدلية لا فكاك منها: فالبنية هي التي تكشف النسق كما أن النسق هو الذي يكون البنية به.¹

• **التكنولوجيا:** يمكن تحديد مفهوم التكنولوجيا كما يلي:

أ- **لغة:** كلمة TECHNOLOGY وهي مشتقة من الكلمة اليونانية TECHNE

و تعني فنيات أو مهارات، أما LOGY التي تعني علم أو دراسة.

ب- **اصطلاحاً:** تعرف التكنولوجيا على انها مجموعة من النظم والقواعد التطبيقية وأساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لدراسات أو بحوث مبتكرة في مجال الإنتاج والخدمات كونها التطبيق المنظم للمعرفة والخبرات المكتبة التي تمثل مجموعة الوسائل والأساليب الفنية.²

• **الأداء الوظيفي:**

أ- **لغة:** من معاجم اللغة أن الأداء مصدر الفعل أدى ويقال أدى الشيء أي أوصله، والاسم الأداء: أدى الأمانة وأدى الشيء قام به.³

ب- **اصطلاحاً:** هو تنفيذ أمر أو واجب أو عمل ما أسند إلى شخص أو مجموعة للقيام به.

ويعرف الأداء على أنه أي نشاط أو سلوك يؤدي إلى نتيجة، وخاصة السلوك الذي يغير المحيط بأي شكل من الأشكال.¹

¹ - عزز الدين مناصرة علم التناس والتلاص، ناز من وي، عمان، ط3، 2006، ص3

² فضيل دليو، أسس البحث وتقنياته في العلوم الاجتماعية، قسنطينة، ديوان المطبوعات الجامعية، (د، ت، ن)، ص147.

³ ابن منظور، لسان العرب، المجلد الأول، دار بيروت للطباعة والنشر، بيروت، 1956، ص26

وسنحاول التعرف على مفهوم الأداء الوظيفي، لقد تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم الأداء الوظيفي إلا أننا سنذكر البعض منها:

-تعرف حسن رواية محمد في كتابه غدارة الموارد البشرية: الأداء الوظيفي يشير إلى درجة تحقيق واتمام المهام المكفوفة لوظيفة الفرد، وهو ما يعكس الكيفية التي يحقق أو يتبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالب ما يحدث لبس وتداخل بين أداء والجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس الإنتاج التي حققها الفرد.

نلاحظ من خلال هذا التعريف على إن الأداء يدل على ما يحققه العاملون وفق معنوياتهم وتكوينهم الذي يحقق أكبر قدر ممكن من الإنتاجية سواء نوعية أو الكمية، وبالتالي فهذا التعريف يرتبط بطبيعة العمل وسلوكيات ومتفرقات العمل.

-كما يعرف ناصر قاسمي بانه :هو جملة السلوكيات والتصرفات التي يقوم بها العاملون الإنجاز مهام معينة، ويتحدد الأداء الجيد بناء على المعنويات المرتفعة والتكوين الجيد للعاملين والتكنولوجيا العالية، وتصميم المهام، وقدرة التنظيم والأفراد، وقواعد السلوك الجماعي بحيث يتم التحكم في العمل من الناحيتين الكمية والنوعية.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأن الأداء الوظيفي يشمل مجموعة من المكونات التي يقوم عليها ومن أهمها فيما يلي:

- هو نتائج ومحصلة الجهد المبذول .

- جهاد يسعى به لتحقيق وإشباع حاجيات الأفراد.

¹ مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب الجزائري، 1992، م214،

- يرتبط الأداء الجيد بالحالة المعنوية والقدرات المكتسبة من تكوين الخبرة، كما يرتبط الأداء

الجيد بمجموعة من العوامل التي تضمن له القيام على أحسن وجه سواء كانت بيئة داخلية أو خارجية.¹

المفهوم الاجرائي:

هو ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف موظفي اتصالات الجزائر من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له، حيث يحدث هذا السلوك تغييرا بكفاءة وفعالية يحقق من خلاله الأهداف المسطرة من قبل المؤسسة بالوادي .

خامسا: الدراسات السابقة:

إن اطلاع الباحث على معظم أو مجمل الدراسات التي تناولت نفس الموضوع أو جانبا منه يعد أمرا هاما في توسع مجال المعرفة لديه أو استكمال جانب لم تتناوله الدراسات قبلا لذلك من المهم أن يقوم الباحث بالكشف عن الدراسات السابقة لتفادي عملية تكرار دراسة الموضوع نفسه وبالتالي تغييب الفائدة العلمية من دراسته، لذا اخترنا بعض الدراسات السابقة التي تناولت نفس الموضوع سواء من المتغير المستقل أو من المتغير التابع .

1/ الدراسة الأولى: هاجرة خليل - صباح حمية

الدراسة عبارة عن مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع إتصال، 2014/ 2015

¹ سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي للإداريين، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، ع 1 جامعة بسكرة الجزائر، ديسمبر 2013، ص 205

عنوان الدراسة: ' دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في إحداث التغير الثقافي داخل المجتمع المحلي (الانترنت أنموذجاً) '.

أهمية وأهداف الدراسة:

- معرفة مدى تأثر شباب المجتمع المحلي السوقي بالإنترنت.
 - معرفة مدى تأثير الانترنت على تغير الثقافة المحلية.
 - معرفة مدى تقبل المجتمع المحلي السوقي الثقافة تخيله عليه ومدى العمل بها.
 - المنهج المتبع: اعتمد الباحث في دراسته هذه على المنهج الوصفي التحليلي.
 - عينة الدراسة: استخدم الباحث عينة محددة ب 25 مفردة
 - أدوات البحث: الاستمارة الاستبيان).
 - نتائج الدراسة: من خلال الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها:
 - لتكنولوجيا الاتصال الحديثة دور كبير في إحداث التغير الثقافي داخل المجتمع المحلي.
 - تستطيع الانترنت كوسيلة اتصال حديثة إحداث تغير في عادات وتقاليد المجتمع المحلي
 - تستطيع الانترنت التأثير على القيم الاجتماعية لدى الأفراد بمنطقة الوادي.
 - تؤثر الانترنت إلى مدى كبير في الموروث الثقافي للفرد بمنطقة الوادي.
- /2 الدراسة الثانية : بشير كاوجة (2013).

نوع الدراسة: رسالة ماجستير في علوم التسيير .

عنوان الدراسة: "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية.

-أهمية وأهداف الدراسة:

-محاولة تقييم وتحليل واقع الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية ومدى استغلالها تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين الاتصال الداخلي بها.

- المنهج المتبع: استخدم الباحث المنهج الوصفي في الجانب النظري، بينما استخدم منهج دراسة الحالة في الجانب الميداني

- عينة الدراسة: عينة قصدية متمثلة في دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة.

- أدوات البحث: استخدم الباحث أدوات بحثية مختلفة منها: الاستبيان، المقابلات، | الملاحظة، وتحليل الوثائق

- نتائج الدراسة:

- أثبتت الدراسة تحسن الاتصال الداخلي للمتقيات من خلال استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة والحديثة وهذا ما يثبت صحة الفرضية القائلة بأن استخدام | وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة تعمل على تحسين الاتصال الداخلي للمستشفيات.

- عمل تطوير وسائل الاتصال الداخلي على ربح الوقت حسب شهادة 97 % من المستجوبين، كما حسن من التنسيق حسب رأي حوالي 90% منهم، كما خفض من الإشاعة داخل المستشفى محل الدراسة بنسبة تقارب 80 %.

- لم يصل المستشفى من الاستفادة الحقيقية من المزايا التي توفرها وسائل الاتصال المتطورة الاستخدامات في الاتصال الداخلي و يبقى الاهتمام به محدود رغم تأكيد مسيري المستشفى الأهمية و أثره على حجم ونوع الاتصال الداخلي بالمستشفى، خاصة ما يعانيه الموظفين من أعطاب متكررة حيث أن ما يفوق 65 % من المستجوبين يشتكون من الإعطاب المتكررة.

3/ الدراسة الثالثة: حورية بولعويدات (2008)

- نوع الدراسة: رسالة ماجستير في الاتصال والعلاقات العامة

-عنوان الدراسة: "استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

- أهمية واهداف الدراسة:

-تتعلق أهمية الموضوع من أهمية اتصال المؤسسة، إذ يعد الأداة الرئيسية السير المعلومات داخل الهيكل التنظيمي وخارجه، وبالتالي أهمية

-التكنولوجيات الحديثة للاتصال ودورها الكبير الذي باتت تلعبه في زيادة سيولة تلك المعلومات، وتحسين سيرورتها وتبادلها، حيث أصبحت كيفية وطرق اقتنائها، وكذا استخدامها وأخيرا أثارها المفرة الشغل الشاغل للمسؤولين عن هذا المجال.

- المنهج المتبع: استخدم الباحث المنهج المسحي وقد استخدم ضمن المنهج السحي المسح التحليلي

- عينة الدراسة عينة قصدية تمثلت في دراسة حالة بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق SRTG بقسنطينة

- أدوات البحث: استخدم الباحث أدوات بحثية مختلفة منها: الاستبيان، المقابلات، الملاحظة

- نتائج الدراسة :

- أن هناك استخداما متباينا للتكنولوجيا الاتصال الأربعة المدروسة بحيث احتل جهاز الحاسوب المرتبة الأولى من ناحية الاستخدام، بينما احتلت شبكة الانترنت المرتبة الثانية في الاستخدام، واحتلت شبكة الانترنت المرتبة الثالثة، فيما عادت المرتبة الأخيرة لشبكة الإكسترنات

- وقد كان للعوامل الذاتية للمبحثن أثر على نسبة استخدامهم للتكنولوجيا الاتصالية | الحديثة فيما يخص المستوى التعليمي والمنصب والاستفادة من التدريب الحالي، فيما لم يكن الاهتمام بمتابعة وسائل الاتصال الجماهيرية أثر على ذلك، وقد أنت تكنولوجيا الاتصال إلى تحسين مستوى الأداء في المؤسسة، حيث ساهمت في تفعيل الاتصال بشقيه الداخلي والخارجي كما حسنت الإنتاجية ومحيط العمل.

الفصل الثاني

النسق التكنولوجي (النظام التكنولوجي)

تمهيد

أولاً: مفهوم النسق التكنولوجي

ثانياً: تعريف نظام -النسق التكنولوجي

ثالثاً: دور الخصائص الوظيفية في تنمية العمل المؤسسي

رابعاً: الأنشطة الرئاسية لأنظمة المعلومات

خامساً: البناء النسقي لنظم المعلومات الادارية

خلاصة

تمهيد :

يعد النسق التكنولوجي من المسائل الهامة التي تواجهها المؤسسات الجامعية ، لما تفرضه هذه العملية من تحديات كبيرة، ومن أجل التكيف مع المحيط الداخلي الدائم للنظام فهي مجبرة على القيام بهذا النسق الذي يوفر لها الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا الحديثة التي تضمن لها شروط المنافسة وبالتالي حصولها على مكانة لائقة بين المؤسسات ، إلا أن النسق التكنولوجي عملية محفوفة بالنظم والمجازفات التي يمكن أن تعصف باستقرار المؤسسة والعاملين فيها، خاصة إذا تمت بطريقة عشوائية غير مخططة .

أولاً : تعريف النسق التكنولوجي

التقنية¹ أو التكنولوجيا والتكنولوجيا لغوياً، كلمة أعجمية ذات أصل يوناني، تتكوّن من مقطعين، كلمة تكنو والتي تعني حرفة أو مهارة أو فن، وكلمة لوجي التي تعني علم أو دراسة. لي صاغ الكل في كلمة تكنولوجيا بمعنى علم التطبيق؛ وقد أورد الكثير من العلماء تعريفات أخرى عديدة للكلمة.

تعرف التكنولوجيا بأنها مجموع التقنيات والمهارات والأساليب الفنية والعمليات المستخدمة في إنتاج البضائع أو الخدمات أو في تحقيق الأهداف، مثل البحث العلمي.

يمكن أن تكون التكنولوجيا هي المعرفة بالتقنيات والعمليات وما شابه ذلك، أو يمكن تضمينها في الآلات للسماح بالتشغيل دون معرفة تفصيلية لأعمالها.

و يُشار إلى الأنظمة (مثل الآلات) التي تطبق التكنولوجيا عن طريق أخذ مدخلات وتغييرها وفقاً لاستخدام النظام، ثم إنتاج نتيجة، على أنها أنظمة تقنية أو أنظمة تكنولوجية، أبسط شكل من

¹ مجلة مجمع اللغة العربية بدمشق نسخة محفوظة 02 مارس 2014 على موقع واي باك مشين. [وصلة مكسورة]

أشكال التكنولوجيا هو تطوير واستخدام الأدوات الأساسية، إن اكتشاف ما قبل التاريخ لكيفية التحكم في الحريق والثورة الحديثة في العصر الحجري الحديث قد زاد من مصادر الغذاء المتاحة، وساعد على اختراع العجلة للبشر على السفر والتحكم في بيئتهم، أدت التطورات في العصور التاريخية، بما في ذلك المطبعة والهاتف والإنترنت، إلى تقليل الحواجز المادية التي تعترض التواصل وسمح للبشر بالتفاعل بحرية على نطاق عالمي.

فالتكنولوجيا لها العديد من الآثار، وقد ساعد ذلك في تطوير اقتصادات أكثر تقدماً (بما في ذلك الاقتصاد العالمي اليوم) وسمح بزيادة مستوى الترفيه، تنتج العديد من العمليات التكنولوجية منتجات ثانوية غير مرغوب فيها تعرف باسم التلوث وتستنفد الموارد الطبيعية بما يضر ببيئة الأرض. لطالما أثرت الابتكارات على قيم المجتمع وأثارت أسئلة جديدة في أخلاقيات التكنولوجيا. ومن الأمثلة على ذلك ظهور مفهوم الكفاءة من حيث الإنتاجية البشرية، وتحديات أخلاقيات البيولوجيا.

نشأت مناقشات فلسفية حول استخدام التكنولوجيا، مع وجود خلافات حول ما إذا كانت التكنولوجيا تعمل على تحسين الحالة البشرية أو تفاقمها، للأرضية الجديدة، الأنا ركية البدائية، والحركات الرجعية المماثلة تنتقد انتشار التكنولوجيا، بحجة أنها تلحق الضرر بالبيئة وتنفّر الناس؛ يرى أنصار الإيديولوجيات مثل ما بعد الإنسانية والتقدمية التكنولوجية أن التقدم التكنولوجي المستمر مفيد للمجتمع وللحالة الإنسانية.

ثانيا : مفهوم النسق التكنولوجي:

يعتبر النسق التكنولوجي للمؤسسات الصناعية الحديثة من العناصر الأساسية المحددة لشكل البناء التنظيمي وما يرتبط بهذا البناء من ظواهر تنظيمية مختلفة، وقد أكدت العديد من الدراسات التنظيمية أن أي تغير يحدث على مستوى هذا النسق سيؤدي بالضرورة إلى التغير في الأنساق الفرعية الأخرى للمؤسسة كالنسق الثقافي على سبيل المثال، حيث اعتبرت التكنولوجيا بهذا الصدد

على أنها متغيرا مستقلا، بينما اعتبرت الأنساق الأخرى على أنها متغيرات تابعة، إلا أن نتائج هذه الدراسات قد تعرضت للعديد من الانتقادات بسبب تسليمها بأسبقية الجوانب المادية في عملية الدراسة والتحليل، حيث لا يتمتع النسق التكنولوجي لدى بعض المنتقدين بتلك الأولوية المطلقة، ولكنه عكس ذلك قد يحتل موقعا متأخرا في عملية تفاعله مع الأنساق الأخرى.

وفي ظل هذا الجدل المتواصل بين أنصار الحتمية التكنولوجية ونظرائهم من المنتقدين لهذه الحتمية برزت اتجاهات حديثة اعتمدت في نظرتها للتنظيم على ما يسمى بالثقافة التنظيمية، واعتبرت هذه الأخيرة بمثابة العنصر الذي يميز مؤسسة ما عن غيرها من المؤسسات الأخرى. وفي الجزائر، وبما أن المؤسسات الصناعية تعتمد في معظمها على أنساق تكنولوجية مستوردة من الخارج من دول تختلف ثقافتها جذريا عن ثقافة المجتمع الجزائري، فإن عمليات التغيير التكنولوجي التي تجريها هذه المؤسسات من فترة زمنية إلى أخرى قد تطرح العديد من التحديات عندما يتعلق الأمر بالثقافة التنظيمية .

1-2-أنواع النظم التكنولوجية :

إن النظم التكنولوجية تشمل مجموعة من الإجراءات والأساليب التي تعمل على تسهيل عمل الرجل في سياق العمل الفني، تعمل الوحدات التي تشكل نظامًا تقنيًا معًا من أجل التحكم في المواد و / أو إدارتها و / أو نقلها و / أو التحكم فيها وفقًا لأهداف محددة، لذلك من المفهوم أن كل عنصر يتكون من هذا النظام يلعب دورًا محددًا وهامًا، على الرغم من أن هذا المصطلح عادةً ما يرتبط بإدارة القطع الأثرية ، إلا أن هذا المصطلح قد يكون صالحًا أيضًا لشرح ديناميات أخرى ، مثل تلك المنتجة في المنظمات أو حتى من الفردية، لكي يتم تعريف النظام على أنه تقني ، يجب أن يحتوي على عنصرين: المدخلات أو المواد الخام ، والمخرجات أو المنتج.

تشمل النظم التكنولوجية الأشياء والموارد الطبيعية والأفراد (المصممين والمشغلين والعملاء) والمؤسسات والمعرفة العلمية والتقنية والقوانين والمعايير الثقافية والاجتماعية، يقدر بعض المؤلفين أن ميلاد الأنظمة التكنولوجية قد حدث في سلسلة من المراحل:

- وقد تجلّى خلال القرن الثامن عشر وبدايات القرن تاسع عشر وتميزت بالسعي لتحسين الاختراعات لتهيئة ظروف معيشية مثالية.
- بعد ذلك تم تطوير الاختراعات والتي تم اختبارها لمحاولة تلبية احتياجات التكتل، في هذه العملية التاريخية تم استكشاف إمكانات الاختراعات.
- تتميز المرحلة التالية بتدخل العناصر الاجتماعية والثقافية لتغذية النظام التكنولوجي، تأخذ الشركات الاختراعات لإدارة التصنيع والتسويق.
- نضج النظام التكنولوجي وانتقل إلى مجالات أخرى من الحياة اليومية (المواقف أو المواقع). عند هذه النقطة يتم وضع معايير الجودة أثناء عمليات إنشاء المنتج. لهذا من الضروري اتباع مجموعة من القواعد والقوانين.
- تتميز المرحلة النهائية بالنمو والمنافسة، تسعى إلى تحسين الأنظمة والخدمات ، مع التنوع لتحقيق قدر أكبر من الاستقرار.

ثالثاً : دور الخصائص الوظيفية في تنمية العمل المؤسسي:

تسببت التطورات الفنية والتكنولوجية المتلاحقة في زيادة درجة المنافسة التي تواجه المنظمات، كما تسببت في تغيير طبيعة العمل، حيث توسع استخدام الحاسب الآلي ووسائل الاتصال الحديثة، إلى درجة ظهور وظائف يستلزم القيام بها أفراد، والوظائف الإنتاجية إلى الوظائف الخدمية في دول شمال أمريكا وغرب أوروبا هذه الوظائف تتطلب نوعية جديدة من

العاملين ذوي دراية ومعرفة عالية وفي نفس الوقت الحاجة إلى أساليب جديدة في إدارة الموارد البشرية تركز على الاهتمام بعنصر رأس المال البشري.

هذا ويشير رأس المال البشري (Human Capital) إلى مجموعة المعارف والمهارات والخبرات والتدريب والمؤهلات المتوافرة لدى العاملين بشركة ما، وتزايد الاهتمام برأس المال البشري بسبب تزايد أعداد الوظائف في قطاع الخدمات، حيث تتطلب تلك النوعية من الوظائف من شاغلها أن يكون ما دريا وعلى علم ودراية أكبر من تلك التي تتطلبها الوظائف في القطاع الصناعي والتحدي الرئيسي الذي يواجه المديرين في إدارتهم القوة العمل في الوقت الحالي والذي يتسم بالاستخدام المكثف لأدوات تكنولوجيا المعلومات والتحول من الوظائف بالقطاع الصناعي إلى العمل بقطاع الخدمات، هو أنه يصعب التعامل معهم بنفس الأسلوب الذي كان منبعا مع أسلافهم، حيث يقول أحد الخبراء أن هناك تحول سريع في التوظيف، حيث تم التحول من العمالة اليدوية إلى الوظائف المكتبية ثم إلى موظفي المعرفة الذين يقاومون الأوامر والنظم الرقابية المتبعة والمأخوذة من النظم العسكرية منذ مائة عام مضت¹.

وهو ما يشير إلى أنه من الصعب توجيه الأوامر وإسداء التعليمات إلى مثل هذه العمالة (عمال المعرفة)، ومنه وجب على إدارة الموارد البشرية التركيز أكثر على الأساليب الحديثة في عملية الاختبار والتدريب والتحفيز، حتى نتمكن المنظمة من ولائهم واستقرارهم في العمل والاستفادة من طاقاتهم المعرفية في تحقيق الأهداف التنظيمية وفق متطلبات الجودة الشاملة.

تشير المنطلقات التنظيرية في المحال التنظيمي إلى أن ليروز الاتجاهات الثورية الجديدة، كالتغير التكنولوجي السريع، والتوجه نحو مجتمع الخدمات وعصر المعلومات بالإضافة إلى المنافسة العالمية وضع المنظمات الحديثة بين محكين إما أن تتلاءم مع المعطيات النسقية الجديدة، والتأقلم مع التغييرات الحديثة وبالتالي القدرة على المنافسة والأداء الفعال ومنه الاستمرار وإما الزوال.

¹ . جاري، ديسلر: إدارة الموارد البشرية ، ص 47.

رابعاً: دور الخصائص الوظيفية في تنمية السلوك الإيجابي للمورد البشري:

تشير الأدبيات الحديثة في التنظيم إلى أهمية الدوافع كآلية لتوجيه وتنمية السلوك الإيجابي للفئات الفاعلة في اتجاهات محددة، مبلورة بذلك رابطاً مع كافة مظاهر النشاط الاجتماعي والنفسي في إثارة السلوك وتوجيهه نحو تحقيق النجاح والفعالية في تطبيق التكنولوجيا الحديثة من خلال إدراك الفئات المسيصة الأهمية توفير الأفكار الجديدة للمورد البشري مع إمدادهم بالدعم المعنوي وروح التحدي للاستمرار عن البحث عما هو أفضل.

حيث تشير الأدبيات الحديثة في مجال القيادة الإدارية إلى الدور الذي قد يلعبه القائد الجيد على رأس عمله من خلال تنظيم طاقات مرؤوسيه وجهودهم لتتصب في إطار خطط المنظمة بما يحقق الأهداف المستقبلية لها ويضمن نجاحها كما يعمل بشكل دائم على تدعيم السلوك الإيجابي للأفراد في المقابل يحاول خفض السلوك السلبي من خلال إيجاد مناخ أفضل للعمل وتحقيق جودة في الأداء وهذا من منطلق أن فاعلية أي منظمة ترتكز على كفاءة العنصر البشري وقدرته على العمل ورغبته فيه، باعتباره العنصر المؤثر والفعال في استخدام الوسائل النادرة بما فيها تكنولوجيا المعلومات في نفس السياق تشير خليات الباحثان "Hackman And Oldham" اللذان وضعاً الإطار النظري لنموذج خصائص العمل حيث أشاروا إلى العلاقة القوية بين كل من خصائص العمل ونتائجه "فنظريتهما شاملة لإثراء العمل حاولتان تأثير مكونات العمل وأبعاده المختلفة على رضا العاملين وتدافعهم حيث تحدد النظرية خصائص العمل الضرورية لإثراء الوظائف والتي تعني جعل العمل أكثر متعة وذا قيمة أكبر وجعله يتصف بالتحدي وذلك عن طريق استخدام مزيج من الخصائص الرغوية في وظائف الأفراد".¹

¹ . عبد الحميد عبد الفتاح الغيني: المهارات السلوكية والطبية الماسية الموارد البشرية، الجهة المصرية، مصر ، 2017، ص 214.

وهو ما يدل على أهمية إدخال التكنولوجيا الحديثة على مختلف مراحل العمل وكذا الاعتماد أكثر على التقنيات الحديثة في عمليات اتخاذ القرار إدارة الوقت ونقل المعلومات عبر مختلف الأقسام والوحدات التنظيمية من أجل خلق دافعية أكبر في العمل، هذه التقنيات يمكن تفعيلها من خلال زيادة الدافعية لدى الأفراد العاملين في المنظمات على استعمالها من خلال الاعتماد على كفاءة وخبرات المشرفين والقادة الأكفاء القادرين على الرفع من مستوى الدافعية لارتباطها بمستوى الإحصاء والأداء لذا فقد أشارت الكثير من الأبحاث والدراسات إلى أهمية فهم التفاعلات الداخلية للأفراد العاملين في المنظمات والتي تدفعهم لتحقيق الأهداف وهو ما أعطى الدافعية الكاملة في فهم سلوك الأفراد.

هذا وتشير التحليلات التنظيمية في مجال تحليل العمل داخل التنظيم إلى أن المدخل التقليدي المعتمد على أسلوب التخصص الوظيفي وأسلوب توسيع العمل أثبت صورة بعض نقاط الضعف التي وصفها مدخل "HERZHER"، لإغناء العمل، كانت عوامل كافية لظهور نظرية إحصائي العمل حيث تعود الجذور التاريخية لهذه النظرية إلى كل من "

Turmer & Lawrence"، في عام 1965 وإلى ماكان Waehman" و "لور Lawler " في عام 1971 ولقد ركزت النظرية على العديد من خصائص العمل القابلة للقياس وأدركت أن الأفراد يمكن أن يستجيبوا بشكل مختلف على خصائص هذا العمل¹

وتعد الدراسة التي قام بها هاكان " و "أولدهام" من الدراسات الرائدة التي وضعت إطار نظري لنموذج خصائص العمل، حيث يشرح بشكل دقيق ومنظم العلاقة بين خصائص العمل ونتائجه في هذه النظرية الشاملة من إثراء العمل حاولت تبين تأثير مكونات العمل وأبعاده المختلفة على رضا العاملين ودافعيتهم، حيث تجده النظرية خصائص العمل الضرورية لإثراء الوظائف ويعي

¹ رعد حسن الصران: نظريات الإدارة والأعمال، دار الرضا، مشي، مخا، 2014، ص 315.

إثراء الوظيفة أنها الطريقة التي يتم بواسطتها جعل العمل أكثر متعة وذا قيمة أكبر وجعله يتصف بالحرية وذلك عن طريق استخدام مزيج من الخصائص الرعوية في وظائف الأفراد¹

وتؤكد هذه التحليلات أن التكنولوجيا الحديثة أوجدت نوع من الإثراء الوظيفي تبلور من خلال تنوع الأنشطة المكونة للعمل وهو الأمر الذي حتم تغيير الشكل النفسي الرسمي للمنظمة، بالإضافة إلى تعديل علاقات السلطة، من خلال إعادة التصميم الوطني، فحسب الباحثان هاكمان و "ولدهام" فإن التغيير في أبعاد الوظيفة من شأنه الزيادة في الدافعية والرغبة في العمل، كما يسهم في زيادة الرقابية أو الضبط اللذان، كما أن للمهارات التي تتطلبها الوظائف المعتمدة على التكنولوجيا تمكن من تزويد العامل بالمرونة خاصة مع إعطاء الحرية في اتخاذ القرار على مستوى حدود متطلبات الوظيفة ومن أجل فعالية الأداء باستعمال الإثراء الوطني فإن "هاكمان" و "ولدهام" يؤكدان على ضرورة تجريب ثلاث (03) حالات نفسية يجب أن تجرب من قبل العامل، فإذا تم الحصول على نتيجة مرغوبة فإن العامل يجب أن يقوم بالتالي²

- يجب أن يقوم بتجربة العمل من خلال بعض نظم القيم التي يجب أن تكون مقبولة .
- يجب أن يقوم بتجربة المسؤولية الشخصية لنتائج العمل واعتباره مسؤولاً شخصياً عن نتائج العمل
- يجب أن يعلم الفرد نتيجة جهود عمله.

فإذا حددت الحالات النفسية الثلاثة معا فإنه يمكن معرفة الحالات المرتبطة بالنتيجة النهائية وهي.

- توقع أن العامل حفر داخلها في العمل وبشكل خاص إذا كان يشعر أنه جيد عندما ينجز بشكل جيد ويشعر أنه سيء إذا كان بجز بشكل رديء.

¹ الحراشة محمد خصائص العمل واثرها على دفعيه العاملين في الأجهزة الحكومية في محالقة الكرك، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية في مؤنة للبحوث الدراسات المجلد 19، العدد 5، 2004 "

² رعد حصن الصرن: مرجع سابق، ص316.

- يجب أن يكون العاملين راضين عن فرص النمو الشخصي والمهني في العمل ومع العمل بشكل عام.

- يجب أن يتوقع العمال أنهم ينجزون بشكل فعال في العمل،

هذا الطرح يمكن من خلاله تحفيز العاملين من خلال التحفيز المستند على الوظيفة المشغولة المرتبطة خصائص العمل والذي يمكن أن تكون التكنولوجيا إحدى هذه العوامل المحفزة إذا ما روعت مختلف القيم التي يحملها العامل معيه داخل التنظيم وتلك العنيدة أو التعارف عليها داخله، خاصة تلك المتعلقة تمنح المسؤولية الشخصية من نتائج أدائه، وهو ما يشعره حسب "هاكمان" و "ولدهام" بالمسؤولية أين يقوم بتحسين وتجويد أدائه بمحض إرادته كونه على معرفة مسبقة بنتائج أدواتها.

وحسب هذا النموذج النظري الذي جاء به كل من "هاكمان" و"ولدهام" فإنه يتضمن خمسة (5) خصائص وأبعاد وظيفية يروها على أنها مسؤولة عن نشأة حالات نفسية لدى العاملين تؤدي إلى نتائج سلوكية تشمل في زيادة دافعيتهم وجودة أدائهم ورفع مستوى الرضا الوظيفي وخفض معدلات ترك العمل وتسمى هذه الخصائص أبعاد العمل الأساسية، هذه الخصائص حب كل من

(Uhl-tien, anal barm) هي:¹

نوع المهارات (Variety التظ): يعني على ما يتطلب العمل من نشاطات مختلفة لإنجازه والتي تشتمل على استخدام الفرد للعديد من المهارات والمواهب المختلفة.

هوية العمل (Task Identity) تعني مدى ما تطلبه الوظيفة من الإتمام الكامل للعمل وإتمام اجزاء معروفة منه وذلك يعني إنجاز العمل من البداية إلى النهاية مع وضوح المخرجات.

¹ الحراشة حمد مرجع سابق ص 140.

أهمية العمل (Tal Significance): تعني مدى شمولية العمل على التأثير البارز في حياة الآخرين وعملهم سواء داخل المنظمة أو خارجه.

الاستقلالية (Autonomy): تعني مدى مما يمنحه العمل الفرد من حرية حقيقية واستقلالية وحرية تصرف في جدولة العمل وتحديد الطرق للخدمة في إنجازه.

التغذية الراجعة (Feedback): تعني مدى حصول الفرد على معلومات واضحة ومباشرة على مستوى أدائه ونتائج عمله،

حسب هذا الطرح فإنه يمكن للميزة التي قد تمنحها التقنيات الحديثة في العمل من شأنها الرفع من مستوى الأداء وتجويده من خلال ما تخلفه من دافعية في العمل مع الرفع من مستوى الرضا الوظيفي خاصة وأن الوظيفة التي تعتمد على التقنيات الحديثة لها خصوصيتها لاسيما تلك المتعلقة بالمهارات والمواهب فالتحكم الجيد بهذه التقنيات بعدد من الأساسيات في شاغل الوظيفة والتي تساعده في رسم هويته الوظيفية والتحديد بالدققة المطلوبة المواصفات المهام والتخلص من غموض الدور وهو ما يمكن من التأثير في الحياة الوظيفية جماعية العمل داخل التنظيم.

من جهة أخرى والمتعارف عليه في أوساط الباحثين في مجال التنظيم أن للتقنيات الحديثة دور في منح أكثر استقلالية لشاغل الوظيفة، فالفهم والنشاطات التي تتطلبها الوظيفة أكثر وضوحا مقارنة بالوظائف التقليدية اليدوية)، ومنه فهي تمنح مزيد من الشعور بالاستقلالية للعامل، ناهيك عن ما قد يستفيد منه بعد الحصول على المعلومات المرتدة وكل ما يتعلق بمستوى أدائه ونتائج عمله.

في نفس السياق تشير المعالم التنظيرية إلى أهمية الدافعية كمحرك داخلي للأفراد والذي يحفزهم إلى بعض الإجراءات والسلوكيات، حيث توجه الدافعية الأفراد خوشي، ميا، قد يكون سلبي أو إيجابي وهو ما يحاول القائد أو المشرف توجيهه وتحويله إلى سلوك مرغوب فيه وبالتالي

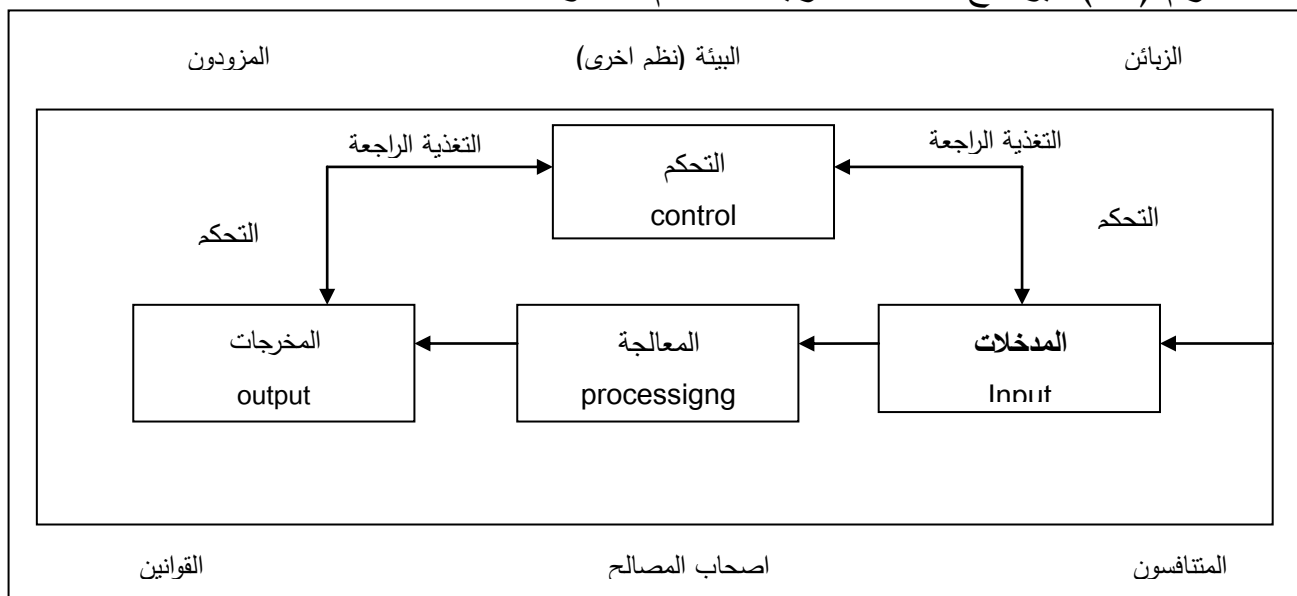
تتمية السلوك الإيجابي والدفع به لتحقيق جودة في الأداء لتحقيق أهداف التنظيم في المنظمات تتمثل في خلق حوافز وبيئات عمل تمكن الأفراد من أداء أفضل حيث تهدف الدافعية إلى جذب الأفراد وإشراكهم في العمل الذي يقومون به وذلك لتحقيق أفضل النتائج والخرجات الممكنة للأفراد والمنظمة ككل.

إن عمليات التغيير في البيئات التنظيمية قد تعود إلى المستويات العليا من متخذي القرار وبالتالي الأخذ بعين الاعتبار لمتطلبات الوظيفة وما يجب توفره من تكنولوجيا متطورة بما فيها الأنظمة الحديثة للمعلومات وبرمجيات إدارة مراحل العمل، بات أكثر من ضروري من أجل تحقيق المستويات المطلوبة من الدافعية في العمل،

رابعاً : الأنشطة الرئيسية لأنظمة المعلومات

مثل النظام المفتوح مجموعة من الأجزاء المترابطة التي تتفاعل معها عن طريق قبول المدخلات ومعالجتها تعطي مخرجات مع ضمان المراقبة والتقييم والتغذية الراجعة لتصحيح الانحرافات ضمن حدود النظام متفاعلاً مع الأنظمة الأخرى في البيئة المحيطة¹، هذا وما أن نظام المعلومات قائم على التفاعل بين عناصره وهو الشرط الأساسي لنقول أن لدينا نظام المعلومات.

الشكل رقم (01): يوضح الأنشطة الرئيسية النظام المعلومات



Source: OBrien, james A: Introduction to Information Systems: Essentials for the Internetworked Enterprise (9 ed). Irwin, Boston Burr Ridge: McGraw-Hill Companies, Ing, 2010, p22،

يتبين لنا من خلال الشكل أعلاه المكونات الرئيسية لنظام المعلومات الذي يضم خمسة عناصر أساسية (مدخلات معالجة، مخرجات و تغذية راجعة) بالإضافة إلى عوامل البيئة الخارجية، وبصرف النظر على الآلية التي تعمل كما أنظمة المعلومات فإنه لابد من أن يكون هناك هدف عام محدد وواضح للنظام والذي تسعى لتحقيقه بعدها يمكن أن تحدد الأهداف الفرعية لكل عنصر من العناصر المكونة له، التي يجب أن تعمل معا وبتناسق تام المحقق كل عنصر النسق الفرعي) هدفه الذي يسهم في تحقيق الهدف العام للنظام (النسق الكلي)

خامسا: البناء السفلي لنظم المعلومات الإدارية

تعشير البنية التحتية المكون الطبيعي الملموس للنسق التنظيمي والتي تشير إلى مجموعة المكونات المادية والبرمجية والبشرية والشبكات التي تحقق جملة الأهداف التنظيمية في منظمات الأعمال الحديثة هذه الوسائل تعد الدعامة الرئيسية المشجعة على إنسيابية العمل بطريقة تحقق الرشاقة المنظمة إلا أن رواد الدراسات البحثية في مجال التكنولوجيا فتح عدة مدارج تفكيرية تشير إلى أنه لكل من هذه التقية معاييرها في الفهم والتقدير على أن تشترك في سياقها الإداري والتنفيذي" كقاعدة ضرورية يلزم توافرها للاستعانة بها واستغلالها بطريقة عقلانية وما يؤكد على الدور الإيجابي لمختلف المنظم الإدارية المعتمدة ما أقره الحميدي وآخرون" على أنه يترتب على استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة في المنظمات آثار تنظيمية وإدارية، حيث لها تأثير على البناء التنظيمي للمنظمة، من خلال التحول من المركزية إلى اللامركزية باستخدام شبكات

الاتصال التي تعزز هذا المفهوم كما ساهمت في تقليص حجم الوظائف والمستويات الإدارية في المنظمات المعاصرة،¹ وهو الأمر الذي يشير إلى أن النظم المعلومات الدور الفعال في عملية اتخاذ القرار الإداري كونها تقلص من الوظائف والمستويات الإدارية فهي تلزم إعادة الهندسة من خلال اعتماد الهياكل التنظيمية المسطحة بدل العمودية (كثيرة المستويات الإدارية) وهو ما يشير إليه دراسات (الكيلاني وآخرون)، عن تأثير تلك النظم في التنظيم حيث يرون على أنه من الضروري أن يتطابق كل من الهيكل التنظيمي وهيكل المعلومات حتى تتم الاستفادة من المعلومات الإدارية في عملية التنظيم داخل المنظمة وتشمل المعلومات تحديدا الهيكل التنظيمي والواجبات والصلاحيات² ، ناهيك عن ما توفره من تخزين للمعلومات الجاهزة وتحريكها وسهولة الوصول إليها ما ينعكس على رشاقة في اتخاذ القرار ومن هنا يمكن لأدوات تقنية المعلومات أن تعمل على إيجاد وحدات تنظيمية جديدة وإلغاء أو تغيير مهام بعض الوحدات القائمة، مثل الاتجاه نحو اللامركزية في الحياة القرارات أو توزيعها وذلك بعد انتشار أنظمة الاتصال المباشرة وظهور الحاسبات الإلكترونية الصغيرة منخفضة التكاليف"³

لهذا فإن الحديث عن نظم المعلومات الإدارية هو الحديث عن المنطلقات الدلالية الكاشفة عن مجموعة أنساق النظم الفرعية للمنظمة التفاعلية مع بعضها البعض في نظام متكامل بما يسمح بتدفق البيانات والمعلومات بين تلك النظم وما يؤدي التنسيق بين أنشطتها، بالإضافة إلى المساعدة والمساندة في عملية صنع واتخاذ القرارات في جميع المستويات التنظيمية وتسهم نظم

¹ الحميدي نجم آخرون : نظم المعلومات الإدارية، مدخل معاصر، دار وائل، عمان، 2004، ص 294.

² الكيلاني عثمان وآخرون : أساسيات نظم المعلومات الإدارية، دار المناهج، عمان ، 2009، ص 46.

³ الديابي عبد الرزاق: تقنية المعلومات ودورها في تطوير إجراءات العمال الإداري في الأجهزة الأمنية، مذاكرة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2008/2009، ص 30.

المعلومات الإدارية على اختلاف مجال نشاطها في حل المشكلات التنظيمية وفق طريقتين أساسيتين¹

- بعد نظام المعلومات الإدارية موردا أساسيا للمعلومات على مستوى التنظيم لحل المشاكل ويكون النظام توكيدا رسميا من منفذي الإدارة العليا لجعل الحاسب متاحا لجميع المديرين ويضع نظام المعلومات الإدارية الأساس للإنجازات في المجالات الأخرى

- نظم دعم القرارات المكتب الافتراضي - النظم المعتمدة على المعرفة.

- ويساهم نظام المعلومات الإدارية في تحديد المشاكل وفهم فكرها الرئيسية وجعل تدفق المعلومات بصفة مستمرة إلى المدير بما يمكنه من تحديد المشاكل التنظيمية الشبكية الحدوث وفهمها وتحديد مواقعها ومسبباتها

فنظم المعلومات الإدارية تعد ركيزة أساسية في عملية تدفق العمل حيث تساعد في تدفق المعلومات والبيانات إلى الفئات للمسيسة من صانعي القرار بالسرعة والكفاءة المطلوبة الأمر الذي يعود على المنظمة بالإنجاب بعد أن يكون كمنوال معرفي يساعد متخذ القرار على الرشدنة والعقلية من خلال البيانات الحديثة عن النشاطات التي ينفذها الفاعلين في المؤسسة كمدخلات أساسية للنق النظام المعلومات، لم تضمنين القدرة على تحويل البيانات من خلال العمليات إلى معلومات ذات قيمة، يضاف لها فهرسة البيانات وتصنيفها وترتيبها مع تخزينها، لنتنتج لنا مخرجات بالكمية والدقة المطلوبة، كما تمكن الفاعلين من صانعي القرار من تقييم النتائج المتوقعة بعد أخذ بديل من البدائل (حل من الحلول)، هنا التناسق العملي يسهم في تدفق العمل عبر الوحدات والأقسام التنظيمية، كما يمكن له أن يحقق لنا فعالية في اتخاذ القرارات

¹ ريموند مكليود وجورج شيل: نظم المعلومات الإدارية، ترجمة سرور علي إبراهيم سرور، دار المريخ، السعودية، 2009، ص39

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

تمهيد

أولاً: أهمية الأداء الوظيفي

ثانياً: محددات وخصائص الأداء الوظيفي

ثالثاً : أنواع الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه

رابعاً: عناصر الأداء الوظيفي

خامساً: أبعاد الأداء الوظيفي

سادساً: العوامل المؤثرة على أداء العاملين

سابعاً: إجراءات تحسين مستوى الأداء

خلاصة

تمهيد

لقد لقي موضوع الأداء الوظيفي اهتمام كبير وشهد بحوثا مستمرة هذا يرجع لأهميته البالغة إذ أنه يعتبر الوسيلة الوحيدة لتحقيق أهداف العمل، ويسعى أيضا إلى تحقيق الأهداف المسطرة ولا يتم ذلك إلا عن طريق أيدي العاملين واكتفاء القادرين على تحمل مسؤوليات وتأدية المهام الموكلة إليها على اتم وجه.

ومن خلال هذا الفصل تطرقنا الى مفهوم الأداء الوظيفي وأهميته وايضا محددات وخصائص الأداء الوظيفي وأنواعه والعوامل المؤثرة فيه وتم التطرق الى عناصر الأداء الوظيفي وأبعاده والعوامل المؤثرة على أداء العاملين وإجراءات تحسين مستوى الأداء.

أولا: أهمية الأداء الوظيفي

يعد الأداء مفهوما جوهريا وهاما بالنسبة للمنظمات بشكل عام، وهو يمثل القاسم المشترك لاهتمام علماء الإدارة وبكاد يكون الظاهرة الشمولية وعضوا محوريا لجميع فروق وحقول المعرفة الإدارية، وهذا نظرا للأهمية الكبيرة التي يتمحور حولها مختلف المنظمات.

ولقد شكل الموضوع الأداء لصرا هاما لكثير من الدراسات التي تسعى إلى الاهتمام به كمؤشر فعال كفيل بتحقيق الأهداف المنظمة ورفع كفاءتها الإنتاجية¹

فقد أشار ادم سميث في كتابه ثروة الأمم إلى مزايا التي يمكن تحقيقها بواسطة تقييم العمل والتخصص وأثره على تحسين مستوى الأداء، حيث يرى أن كل فرد من الجماعة يميل إلى الأداء العمل الذي تكون به أعظم المزايا النسبية ويأكثر فعالية من غيره من الأعضاء وترجع أهمية الأداء العمل من وجهة نظر المنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة؛ وهي مرحلة

¹ سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على القاء الوشقي للإداريين، مطة علوم الإنسان والمجتمع، ع 1 جامعة بسكرة، الجزائر، ديسمبر 2013، ص206

الظهور ومرحلة البقاء والاستمرارية، ومرحلة الاستقرار ومرحلة السعة والفخر والمرحلة التميز ثم مرحلة الزيادة.¹

ويمكن تحديد أهمية الأداء الوظيفي لأي منظمة في النقاط التالية:

أ- الأداء هو المكون الرئيسي للعلمية التنظيمية باعتباره محصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد داخل المنظمة

ب- كما إن مستوى الأداء داخل المنظمة لا تعكس قدرات الفرد العامل فقط بل هو أيضا المجهودات التي يقوم بها الرؤساء والقادة والمديرين، من أجل الضغط على العاملين لرفع مستوى أدائهم.

ت- إن نجاح أو فشل أي منظمة مرتبط ومعتد بالدرجة الأولى بطبيعة الأداء والظروف والإمكانيات المتوفرة والمتاحة للمناخ التنظيمي للمنظمة

ث- لا تتوقف أهمية الأداء الوظيفي على مستوى المنظمة فقط، بل تتعدى ذلك لأهمية الأداء نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة.

ثانيا: محددات وخصائص الأداء الوظيفي²

- يحدد الأداء الوظيفي انطلاقا من الأداء الوظيفي بعد نتاج الجهد الذي يبنتله الفرد في الإنتاج في موقف معين، نستطيع تحديد هذا الأداء من ثلاث مؤشرات رئيسية يمكن التعرف على العوامل التي تضبط عملية التفاعل، ومن هذا يمكن النظر إليه بأنه نتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد المبذول والقدرات والخصائص الفردية، وإدراك الفرد لدورة الوظيفي. ولهذا تتوضح محددات الأداء الوظيفي في:

¹ د محمد مسلم، مدخل إلى علم النفس العمل، ط 1، دار قرطية، البرتر، 2007، ص52
² أحمد صقر عاشور، إدارة القوي العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، 1983، ص66

أ- الدافعية؛ إن الجهد المبذول من طرف العامل يعكس في الواقع درجة الحماس الأداء العمل، ولهذا فإن الدافع يعتبر الحاجة مقارنة الفرد بنتائجه مع معايير الأداء قصد تحسينه ولهذا فالدافعية تعد بمثابة قوى داخلية تحرك الفرد لكي تحرك سلوكه وتشكله باتجاه معين التحقيق هدف أو نتيجة أو منفعة لإشباع حاجة معينة، وهذا نتيجة الشعور بالنقص في تلك¹

والواقع يثبت هذه التجارب والدراسات، إذ هناك اختلافات بين الأفراد ليس فقط في قدرتهم، ولكن أيضا في رغبتهم ودوافعهم، فتختلف دوافع تحقيقها، فالدوافع أشياء داخل الفرد ذاته، أما | الأهداف في الأشياء خارج الفرد

ومنه فالدافعية هي مقدار الجهد المبذول من طرف العامل، والتي تعكس درجة دافعية لأداء العمال، والتي تتم عكس ذلك على كفاءة أداء العمال، كل عامل حسب قدرته و مهاراته والخبرات اللازمة من أجل انجاز هدف معين²

ب- القدرات: تعد القدرة كثاني محدد للأداء الوظيفي باعتباره يتفاعل مع الدافعية في تحديد الأداء والقدرة والذي يتكون بها، ومنه تشبوا القدرة إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يتخذها لأداء وظيفته أو مهامه والشعور بأهمية لأدائهم، ولهذا تعني القدرة على أداء هدف معين سواء كان عمل حركها أو عقليا، وتشموا إلى ما يستطيع أن يتخذ الفرد بالفعل من الأعمال وتشمل أيضا السرعة والدقة في الأداء وليس هناك فرق في هذا الاستعمال بين القدرات القطرية والقدرات المكتبة، وتعني قدرة الفرد على قيامه بأداء عمل ما دون حاجة إلى التدريب أو التعلم كالقدرة على الكتابة أو القدرة على الرسم.³

¹ اصغر هادي علوي، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، دط تتر المعنية، الجزائر، 2014، من 65
² ازمة عفري، نمط الإشراف وعلاقتها بداء العامل القاضي في المؤسسة الجزرية، رسالة ماجستير في علم الاجتماع نقطهم والعمل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر 2002-2003،
³ - زكية عفري، مرجع سبق نكره، ص 59.

ت- الإدراك: يتمثل في إدراك الفرد دوره الوظيفي، وذلك في سلوكه الشخصي أثناء الأداء وتصورات وانطباعاته عن الكيفية التي يمارس بها دوره في المنظمة إن سلوك الأداء الذي يمثله الأفراد ينطلق من مدركات وانطباعات معينة تتكون لدى العامل والأفراد في عملهم وعن عناصر البيئة التنظيمية التي تحيط بها. ولهذا يتحدد اتجاه الفرد في عمله وانه لابد من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله والشعور بأهميته في أدائه.

وعليه مما سبق حول المحددات الثلاثة للأداء يمكن اعتبار الدافعية والقدرات والإدراك أنها نتاج لعملية تفاعل ينعكس أدائها على العامل.¹

ثانيا: خصائص الأداء الوظيفي

من الأداء الوظيفي ممثل درجة إتمام وانجاز المهام المسندة إلى العاملين من خلال توفير جملة من الشروط الموضوعية كالمجهدات والقدرات الضرورية والوسائل وإدراك الدور والمهارات المختلفة ، وبالتالي فالأداء الوظيفي يتميز بمجموعة من الخصائص والتي يمكن إيجازها فيما يلي:

- سلوك الأداء الإنساني يبدو في شكل (تصرفات، أفعال، حركات، أقوال، إيماءات، تلميحات
.....

- سلوك الأداء الإنساني وسيلة نحو تحقيق هدف السلوك في الجهد ذاته (لا يعمل الإنسان حب في العمل ذاته لكن في تحقيق مآرب أخرى من وراء العمل)²

- سلوك الأداء الإنساني متغير يمكن أن نقول أنه متجدد وفي أحيان أخرى منقلب ولكنه على أي حال ليس ثابت على المنوال واحد.

¹ ناصر فاسي، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل، دط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011 ص10

² ناصر قاسمي، مرجع سابق، ص 11

-سلوك الأداء الإنساني هو سلوك اجتماعي بالأساس، بمعنى أن التأثيرات الاجتماعية تؤثر في شكل وتوجيه السلوك في اتجاهات معينة

-سلوك الأداء الفردي قد يختلف عن سلوك الأداء في الجماعة بما يعكس إثر الجماعة في تحويل الإنسان عن سلوك يفضل له لو كان مفرد¹

ثالثا: أنواع الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه

1-أنواع الأداء الوظيفي يمكن تقسيم الأداء الوظيفي إلى نوعين الأداء الكلي والأداء الجزئي:

أ - الأداء الكلي: وهو الذي يتجسد بالإنجازات التي ساهمت في جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة بالاستمرارية، والشمولية، الأرباح، النمو؛ ولذلك هو نتاج تفاعل أداء جميع الأنظمة الفردية في المؤسسة.

ب - الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع مختلفة باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة، بحيث يمكن تقسيمه حسب الوظيفة على أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة الإنتاج، أو أداء وظيفة مالية.²

وهناك من يقسم الأداء الوظيفي على معيار الشمولية ومعيار الطبيعة، والذي يقسم الأول كذلك بالأداء الكلي والأداء الجزئي، أما معيار الطبيعة فيضم الى أهداف اقتصادية وأهداف اجتماعية وتقنية وسياسية.

¹ ناصر قاسمي، نفس المرجع، ص 12.

² عبد المالك مزودة، الماء بين القادة الفعالية، مجلة العلوم الإنسانية، ع 1، جامعة محمد خضير بسكرة، الجزائر ، 2011، ص 89

2-العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

أ-العوامل الإيجابية المؤثرة في الأداء يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينها

ونظرا لتعدد هذه العوامل وصعوبة معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء واختلاف نتائج الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع فإن الباحثين يواجهون عدة صعوبات في تحديد

العوامل المؤثرة على الأداء ومدى التفاعل بينهما، فيرى البعض أن الأداء يتأثر بالموظف وما يمتلكه من معرفة ومهارة ورغبة واهتمام وقيم وتوقع يعد محددًا رئيسيًا في تحديد مستوى الأداء¹

والوظيفة بما يتطلب من مهام وواجبات وما تفرضه من تحديات، وما تقدمه من فرص النمر الوظيفي تعد أيضا محددًا رئيسيًا في تحديد مستوى الأداء، والموقف بما يتضمنه من بيئة تنظيمية وما توفره من موارد مادية، وهيكل تنظيمي مرن أو جامد وأساليب الوقاية وأنماط القيادة يعد محددًا رئيسيًا في تحديد مستوى الأداء ويمكن القول إن محددات الأداء تستند الى ثلاث متغيرات:

- الجهد المبذول في العمل وهو يعكس درجة حماس الفرد لأداء العمل ومدى دافعيته للأداء،
- القدرات والخصائص الفردية: وهي القدرات الفردية والخبرات السابقة والتي يتوقف الجهد المبذول عليه
- إدراك الفرد لدوره الوظيفي: تمثل في سلوك الفرد الشخصي أثناء الأداء التصورات وانطباعاته عن الكيفية التي يمارس بها في المنظمة²

إن القدرات والدافع المتوافران لدى العامل هما المتغيران الرئيسيان في محددات الأداء فأحياناً

¹ "العربي محمود، الصباغ، إدارة الهاء، معهد الإنارة العتي، الهض، السعودية، 1988، ص28

² عامر سعيد ياسين، الفلف خالد يوسف، الإنتاجية القياسية معايير الأداء وقياس القاء الفطي، دد، دار المريخ الرياض، 1983، ص

يملك العامل أفضل القدرات والمهارات، ولكنها تكون بلا جدوى دون توافر الدافعية للعمل

والعكس صحيح، فقد يتوافر لدى العامل الدافع القوي في العمل، ولكن قدرته على العمل فتعدم توافر للعلاقة بين الدافع والقدرة والأداء ونظرا لصعوبة اتفاق علماء الإدارة والباحثين والمؤطرين في مجالها على محددات معينة

تحكم الأداء، لذا فإنهم يحذرون من تعميم النتائج التي تصل إليها هذه الدراسات دون تحديد العوامل التي تحكم ليس أمرا سهلا نظرا للأسباب التالية

- إن محددات أداء الأفراد معينة لينتهي محددات أداء فئة أخرى.

- إن محددات أداء الأفراد للعاملين في منظمة معينة ليست بضرورة هي نفسها محددات أداء الأفراد العاملين في منظمة أخرى،

- إن العوامل البيئية الخارجية لها أثر سلبي أو ايجابي في تحديد محددات الأداء.¹

ب-العوامل السلبية المؤثرة في الأداء

- غياب الأهداف المحددة: إن المنظمات التي تعمل دون إذن يكون لديها أهداف محددة للأعمال ومعدلات إنتاج محددة فإنها لا تستطيع أن تقيس مدى ما تحقق من انجازات أو أن تحاسب موظفيها على معدلات إنتاجهم، وفي ظل غياب أو محدودية استخدام معابر للأداء أو خطط تفصيلية محددة فإن المنظمة لا تستطيع أن يكون لديها معايير أو مؤشرات للإنتاج ويتساوى في هذه الحالة الموظف الذي يؤدي مع الذي يكون أدائه محدودا أو معدوما، وعلى رغم من وجود تقارير الأداء فإن عدم الموضوعية في تعبئتها يؤدي إلى تقليل الفائدة منها في كثير من الحالات،

¹ العربي محمود، الصباغ، مرجع سبق ذكره، ص 161.

وينشا عن ضعف التخطيط وعلم الموضوعية في تطبيق تقارير الأداء فإن عدم الموضوعية في تعبئتها يؤدي إلى تقليل الفائدة منها في كثير من الحالات.¹

وينشا عن ضعف التخطيط وعلم الموضوعية في تطبيق تقارير الأداء صعوبة قياس معدلات أداء الموظفين والتفريق بين الموظفين المنتجين وغير المنتجين، وهذا بدوره يؤدي إلى تدني الأداء،

- عدم المشاركة في الإدارة: إن ضعف مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وضخ القرارات من العوامل التي ساهمت في إيجاد فجوة بين القيادات الإدارية العليا والموظفين في المستويات الدنيا وينتج عن ضعف المشاركة والعمل الجماعي ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة وهذا بدوره يؤدي إلى تكتي مستوى الأداء لدى الموظفين حيث يشعرون بأنهم لم يشاركوا في وضع الحلول المناسبة التي تغير من سبيل التنفيذ وينشا عن ذلك تدني الشعور بالرضا، ومن ثم انخفاض الحماس للعمل ومعدلات الإنتاج.²

- اختلاف مستويات الأداء: من العوامل المؤثرة في أداء الموظفين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين مستوى أداء الموظف والترقيات والعلاوات والمكافآت والحوافز المالية الأخرى التي يحصل عليها كلما كانت عوامل الحفز على أداء مؤثر وهذا يتطلب نظاما لتقييم أداء الموظفين يتم من خلاله التمييز بين الموظف المنتج والموظف متوسط الإنتاج والموظف غير المنتج كذلك فإن وجود نظام الحوافز الإضافية كالمكافآت التي تعطي للموظفين الذي يتميز أدائهم من العوامل التي تساهم في دفعهم في الأداء وبالتالي رفع معدلات إنتاجهم،

- مشكلات الرضا الوظيفي: إن عدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه لدى الموظفين يعتبر من العوامل الأساسية في تدني معدلات الأداء، والرضا الوظيفي لا يقتصر على الحوافز المادية وحدها بل يتأثر بالحوافز المحتوية على حد سواء. ويمكن القول إنه من العوامل الأساسية التي تساهم في

¹ النصر مسعود محمد وآخرون، السلوك الإداري، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية. (1990)، ص43

² محمود، محمد اتمي، الإدارة العامة المقارنة، دط، مطابع الفرزدق، الرياض، السعودية، 1994، ص298

تدني معدلات الأداء، فالرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل الاجتماعية الاقتصادية فمن العوامل الاجتماعية على سبيل المثال - العادات والتقاليد كما يتأثر عوامل معنوية داخل البيئة خاصة بيئة العمل - كالترقي والتكليف بمسؤوليات اكبر، إضافة إلى المشاركة في العمل أو أسلوب التعامل و عوامل مادية كالراتب والحوافز المادية وغيرها.¹

التسيب الإداري، يعتبر التسيب الإداري من الظواهر الإدارية التي لها تأثير كبير في انخفاض معدلات اداء الموظفين. فالتسيب الإداري يعني ضياع ساعات مهدورة من العمل يقضيها المسؤول أو الموظف خارج نطاق العمل أو في أعمال ليس لها صلة به وينشا التسيب الإداري نتيجة لأسباب عديدة منها أسلوب القيادة والاتزان، فإذا كانت القيادة الإدارية العليا على قدر كبير من الالتزام بالنظام واحترام الوقت وأبدت انتماءات وحماسا للعمل، فإن ذلك سوف يجعلها قدوة يحتذى بسلوكها فضلا عن ذلك فان هذه القيادات سوف يكون لديها شجاعة تطبيق النظام مع الموظفين ودعوتهم الاحترام الوقت.²

ضعف نظام الحوافز: لا شك أن الحوافز على اختلاف أنواعها تسهم في تحفيز العاملين وحثهم على رفع كفاءة ادائهم وتزيد من درجة رضاهم عن العمل وتعمل المنظمات الناجحة على استخدام أساليب التحفيز التي تلائم الموقف، إن غياب الحوافز تؤثر على العديد من النواحي منها محتوياتهم وعلى رغباتهم في تنمية قدراتهم ومهارتهم وعدم التوصل الى أفكار جديدة ومنجزات عالية والتزامهم بالتالي على أدائهم.

¹ " الشناوي عبد الرحمان عبد الله، إدارة التنمية في الصحة المدنية، جامعة الملك ،عبد العزيز، الرياض، السعودية |1994 ص46

² مرفه محمود، محمد فتحي، مرجع سبق ذكره، ص 301

رابعاً: عناصر الأداء الوظيفي

- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العلمية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها. - نوعية العمل: وتتمثل في معنى ما يدركها الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وبراعة والقدرة على تنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء

- كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الانجاز.¹

- المثابرة والثوق: وتتمثل في الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وانجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله

خامساً: أبعاد الأداء الوظيفي

تعلى ابعاد أداء الفرد للعمل القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكن أن نميز ثلاثة أبعاد للأداء وهذه الأبعاد هي :

- كمية الجهد المبذول: تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية وتعتبر المقاييس التي سرعة الأداء أو كميته من خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.²

¹ السكران ناصر، المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، تراسة مسحية على ضباط قطاع قوات الأمن الخاصة جامعة تليف تلعلوم الإنسانية، رسالة ماجستير ، الرياض، السعودية، 2004، ص55

² محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2003، ص22

- الجهد المبذول: تعني مستوى بعض الأنواع الأعمال 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 والمواصفات التي تقسم درجة خلو الأداء من الأخطاء والتي تقيس درجة الإبداع والابتكار في الأداء.

- نمط الأداء:

يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي تبذل بها الجهد في العمل مثل الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل فعل وأساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو الأنشطة إذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل أو قرار المشكلة معينة أو الأسلوب الذي يتبع في إجراءات بحث أو دراسة¹

سادسا: العوامل المؤثرة على أداء العاملين:

إن هناك عدة عوامل تؤثر على أداء الفرد تكون أحيانا خارج سيطرته أو بالأحرى يكون غير قادر على التحكم بهذه العوامل، إما تتعلق به أو بالوظيفة التي يستغلها وهذا التقويم هو الذي اعتمدنا كمعيار لتبيان هذه العوامل، تتعلق بقدرات العمال ومهاراتهم التي يمكن قياسها وتحديدتها عن طريق تحليل الخصائص والسمات التي يتصف بها كل عامل وتميزه عن غيره من العمال، مثل فئات العمر والحالة التعليمية والأقدمية والخبرة في العمل ونوع الجنس وأهمية العمل بالنسبة للعمال، بالإضافة إلى مدى توافق العمل مع قيم واتجاهات وطموحات يسعى العمال لإشباعها.²

¹ محمد سعد أنور سلطان، نفى المرجع، ص221.

² محمد نجيب سرار ، القيادة وعلاقتها بالماء، دراسة حالة لمؤسسة سوغاز بالمدينة، مفكرة تل شهادة لهن، قسم علوم الشهير معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم القير، جامعة المنية، 2007/2008 ص 54

2- العوامل المتعلقة بالمؤسسة:

إن هناك عوامل تؤثر على أداء الفرد تسببها المؤسسة بحد ذاتها وأهمها:

أ- الظروف المادية: إن الظروف المادية غير المرغوب بها مثل: الضوضاء ودرجات الحرارة غير العادية والفوضى ... الخ، من شأنها التأثير سلباً على أداء الفرد والعكس صحيح أي أن الظروف المادية الجيدة تؤثر بشكل ايجابي على مردودية العامل وفعاليته.

ب- الاغتراب الوظيفي: إن اغتراب العامل اصطلاح يشير إلى انفصال العامل عن عمله وعدم اهتمامه أو اكتراثه به، بمعنى أن يشعر العامل أن العمل الذي يقوم به لا معنى له ولا قيمة. ويمكن إرجاع ظاهرة الاغتراب إلى عدة أسباب:

- انعدام التكامل في أنساق التنظيم.

- فقدان السيطرة والقدرة على التنبؤ واتخاذ القرارات.

- عدم التوافق بين الوسيلة والهدف.

- فقدان الاعتقاد بالقيم الأخلاقية.

- الشعور بفقدان الدليل أو الهدف

- تكرار الأعمال بشكل روتيني

. إن وجود ظاهرة الاغتراب ليس بالأمر المستتر وإنما هناك مظاهر أو نتائج مترتبة عنها تظهرها للعيان وهي

- المراوغة والانسحاب والعزلة.

- المجارة اللاشعورية لما يحدث وكذلك المجارة القهرية.

- القلق الدائم وفقدان الثقة بالنفس وأيضا فقدان الثقة بالغير .

- قتل التفكير الابتكاري

إن الملاحظ لهذه المظاهر والنتائج يخلص بنتيجة وهي أن ظاهرة الاغتراب تقلص فعالية الأداء لدى الأفراد وتقضي على بواعث الابتكار لذا على كل مؤسسة أن تتخذ تدابير تكون وقائية وليس علاجية للحيلولة دون تفشي هذه الظاهرة داخل بيئتها الداخلية.¹

3- النزاع التنظيمية النزاع أو الصراع :

يعتبر ظاهرة سلوكية إنسانية، تأتي نتيجة بعض العلاقات التي تسود تجمع الجماعات في العمل، وينتج كصدى لاختلاف وجهات النظر أو صراع الأنوار والحاجات والرغبات أو البحث عن السلطة أو السيطرة، ولا شك في أن الضغوط البيئية تلعب دورا رئيسيا في إيجاد الصراع والنزاع بين الأفراد سواء منها الضغوط الاجتماعية أو الاقتصادية لأنها تقود بدورها إلى الضغط النفسي الذي ينتج عنه عاملين رئيسيين وهم:

- آلية تنسيق العمل بين الجماعات ويقصد بالتنسيق هنا تحديد المهام وتوضيح الأدوار وتحديد المسؤوليات والرقابة المرئية.²

- انظمة الرقابة التنظيمية ونقصد بالرقابة هي آلية التحكم في أداء الجماعة وتوزيع الموارد، | وهنا تتداخل المصالح وتتشابك وتتعارض، فينتج عن هذا كله نزاع داخل الجماعة وبين الجماعات والأقسام .

¹ ناصر محمد العدل ، إدارة السلوك التنظيمي ، بيروت، لبنان، 1993، ط 1، ص251

² د ناصر محمد العدل، مرجع سابق، ص252

سابعاً: إجراءات تحسين مستوى الأداء

إن واحد من أهم الأهداف العملية لتقييم الأداء والإدارة هو تحسين الأداء من خلال الخطوات التالية:

1- تحديد الأسباب الرئيسية للمشاكل الأداء: لا بد من تحديد أسباب الانحراف في أداء العاملين عن الأداء المعياري، إذ أن تحديد الأسباب ذو أهمية لكل من الإدارة والعاملين فالإدارة تستفيد من ذلك في الكشف عن كيفية تقويم الأداء ، كما وإن الصراعات بين الإدارة والعاملين يمكن تحليلها من خلال تحديد الأسباب والدوافع والعوامل الموقفية في بيئة المنطقة والعمل، والفاعلية تعكس مهارات القدرات التي يتمتع بها العاملون، أما الدوافع فتتأثر بالعديد من المتغيرات الخارجية مثل الأجور والحوافز، إضافة إلى المتغيرات الذاتية (الحاجات) والعوامل الموقفية التي تتضمن الكثير من العوامل التنظيمية المؤثرة على الأداء سلبيًا أو إيجابيًا ككلوعية المواد المستخدمة، ونوعية الإشراف ونوعية التدريب وظروف العمل....الخ.¹ إن غياب واحد من هذه العوامل قد يؤدي إلى ضعف الأداء لذلك لا بد من دراسة هذه العوامل بدقة عند تحديد أسباب الانخفاض في الأداء

2- تطوير خطة العمل للوصول إلى الحلول: تمثل خطة العمل اللازمة للتقليل من مشكلات الأداء ووقع الحلول لها والتعاون بين الإدارة والعاملين من جهة والاستشاريين والاختصاصيين في مجال تطوير وتحسين الأداء من جهة أخرى. فاللقاءات المباشرة والآراء المفتوحة والمشاركة في مناقشة المشاكل وعدم السرية في كشف الحقائق حول الأداء مباشرة إلى العاملين تساهم في وضع الحلول المقنعة للعاملين وتحسين أدائهم وإزالة مشكلات الأداء.²

¹ سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية، مدخل إستراتيجي، ط2، دار واقل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003ء ص157

² سهيلة محمد عباس، مرجع سبق ذكره ، ص158

3-الاتصالات المباشرة: إن الاتصالات بين المشرفين والعاملين ذات أهمية في تحسين الأداء ولا بد من تحديد محتوى الاتصال وأسلوبه وأنماط الاتصال المناسبة، ولتحسين أداء الأفراد هناك عدة مداخل نوجزها فيما يلي:

أ- تحسين الموظف: وهو من أكثر العوامل أهمية لأن الموظف دائما بحاجة إلى تحسين الأداء وذلك عن طريق:

- التركيز على مواطن القوة وما يجب عمله واتخاذ اتجاه إيجابي عن الموظف بما في ذلك مشاكل الأداء التي يعاني منها التركيز على بين ما يرغب الفرد وبين ما يؤديه باعتبار وجود علاقة نسبية بين رغبة الأداء وتؤدي إلى زيادة الأداء الممتاز من خلال السماح للأفراد بأداء الأعمال التي يرغبون فيها ويؤدون بها بشكل ممتاز.

- الربط بين الأهداف الشخصية، حيث يجب أن يكون جوهر تحسين الأداء مرتبط ومنسجم مع اهتمامات أو أهداف الموظف والاستفادة منها من خلال إظهار التحسين المرغوب¹

ب- تحسين الوظيفة: إن التمييز في مهام الوظيفة يوظف فرصا كبيرة لتحسين الأداء حيث تساهم محتويات الوظيفة إذا كانت تفوق مهارات الموظف في انخفاض أداء الفرد ونفوره منها. وبالتالي فإن تحسين الوظيفة يعطي حقا للفرد للاستمرار في عمله وأدائه بالمستوى المرغوب وبذلك زيادة مستوى الدافعية لدى الأفراد من خلال حملهم على التدوير الوظيفي الفترة من الزمن لتخفيض وإزالة الملل وهذا يعطي منفعة للموظف.²

¹ سهيلة محمد عباس نقص المرجع ، ص 159

² سهيلة محمد عباس، نقص المرجع، ص 159.

خلاصة

و من خلال هذا الفصل تم التطرق إلى الحديث عن الأداء بصفة عامة و عن تقييمه بصفة خاصة، و تبين لنا أن نجاح و تقدم أي مؤسسة أو منظمة تسعى إلى تحقيق أهدافها يتوقف على الاهتمام بأداء العنصر البشري و زيادة فعاليته و إنتاجه، فان تقييم أداء العامل يساهم في تزويد الإدارة ببيانات القوة و الضعف في قدرات ومهارات الأفراد و يجب الاعتماد على التقييم الموضوعي كأداة لتنظيم العمل و تحديد الحاجات التكوينية، و نقائص الأداء و العلاوات المرتبطة بمناصب العمل، التي ترتبط بوظيفة تسيير الموارد البشرية وايضا تجدر الإشارة إلى أهمية إبراز قيمة العنصر البشري في العملية التنظيمية والإنتاجية لأي منظمة تسعى إلى تحقيق الميزة التنافسية ضمن عالم المؤسسات من خلال أداء أفرادها الحالي والذي يفرض على المنظمة الاهتمام بالمورد أو العنصر البشري بصفته المحرك الأساسي والهام الذي لا يمكن الاستغناء عنه في أي حال من الأحوال في سبيل الرقي بالمنظمة في عالم المنظمات الناجحة في أعمالها في عالمنا اليوم.

الجانِب

الميداني

الفصل الرابع

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولاً: مجالات الدراسة

ثانياً : تحديد العينة

ثالثاً: منهج الدراسة

رابعاً : أدوات جمع البيانات

خامساً: عرض وتحليل البيانات

سادساً : عرض النتائج العامة

تمهيد:

بعد عرض الاطار النظري للدراسة ، والذي يهيئ الارضية لمشكلة بحثنا ، وذلك من خلال فصوله الأربعة ، لآتي الجانب الميداني للدراسة النسق التكنولوجي لدى الموظفين واسهام الجامعة في استخدامه ، وذلك من خلال إجراءات التي سوف يتم إتباعها في هذا الفصل. و من أجل أن يكون البحث العلمي ذا قيمة علمية كبيرة ،يجب أن تكون عملية معالجة المعطيات الميدانية تستدعي تفريغ البيانات وتحليلها وتفسرها بالرجوع للإطار النظري إثراء البحث وربطه بالجانب الميداني ، ومن ثم يتم التأكد من صحة أو خطأ الفرضيات ، وتحويل المعطيات الكمية إلى كيفية، والحصول على النتائج العامة ، وهذا سيتم التطرق إليه من خلال هذا الفصل .

اولا : مجالات الدراسة

1_ المجال المكاني :

تم إجراء هذ الدراسة وتحديدًا بالمؤسسة جامعية جامعة الشهيد حما لخضر بولاية الوادي،
و بالضبط بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

_نبذة تاريخية عن الكلية :

أنشئت كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية بناء على المرسوم التنفيذي رقم :12-243 المؤرخ
في 14 رجب 1433 الموافق ل 04 يونيو 2012 و المتضمن إنشاء جامعة الوادي ، الذي ألغى
المرسوم التنفيذي الصادر في 01-277 الصادر في 30 جمادي 1422 الموافق ل 18 سبتمبر
2001 . المتضمن إنشاء مركز جامعي .

الكلية هي وحدة تعليم و بحث في الجامعة في ميدان التعلم و المعرفة ، و تكون الكلية متعددة
التخصصات و يكمن عند الاقتضاء إنشاؤها على أساس تخصص غالب ، تتشكل الكلية من
قسمين : قسم للعلوم الإنسانية و قسم للعلوم الاجتماعية ، و تحتوي على مكتبة ، كما تحتوي هذه
الأقسام على شعبتين لكل قسم . تنطوي تحتهم حوالي 14 تخصص منها تخصص تاريخ نظام
قديم ، و تخصصين في علم النفس نظام قديم ، 09 تخصصات في الماستر و يسهر على
تنظيمها من الناحية الإدارية مجلس الكلية هدفه دراسة و اقتراح كل تدبير من شأنه أن يحسن سير
الكلية و يشجع تحقيق أهدافها و يبدي رأيه في كل مسألة يعرضها عليه العميد . و مجلس علمي
للكلية و لجان علمية للقسم ، لكل له صلاحياته و ذلك حسب ما حددها القانون . كما يسهر على
الكلية عميد للكلية و هو المسؤول عن سيرها و يتولى تسيير و سائلها البشرية و المالية و المادية
.

الهيكل البيداغوجية للكلية :

تظم الكلية مكتبة خاصة بالطلبة و جناح خاص بالأساتذة ، كما تظم الكلية ثلاثة قاعات للإعلام الآلي مجهزة و مدعاه بشبكة أنترنت ، يستفيد منها الطلبة في أعمالهم الموجهة و القيام ببحوثهم و أبحاثهم ، و قاعة أنترنت خاصة بالأساتذة .

كما تظم الكلية 04 مدرجات و 24 حجرة الدراسة ، و 03 قاعات للمطالعة يستفيد منها الطلبة و الأساتذة ، في تحضير بحوثهم و دراساتهم . كما تظم الكلية إدارة خاصة بالكلية تحتوي على 40 مكتب إداري ، و 40 مكتب خاصة بالأساتذة يستفيد منها الموظفون و الأساتذة .

التأطير :

يوطر العملية البيداغوجية اكثر من 122 أستاذ بجميع رتبهم ، و اكثر من 98 أستاذ مؤقت . كما يسهر على تسييرها 18 إداري . و يسهر على نظافتها و صيانتها 11 عامل نظافة و صيانة .

2_ المجال الزمني :

وهي المدة الزمنية المستغرقة في إنجاز البحث، حيث إستغرق لإنجاز هذه الدراسة حوالي 06 أشهر، بدءا من اختيار الموضوع إلى جمع المعلومات والوثائق والمراجع المكتبية بهدف الإحاطة النظرية بموضوع البحث وكان في شهر نوفمبر 2021 ،حيث شرعنا بوضع الإطار النظري للدراسة، واستمرت عملية البحث وتنسيق المعلومات إلى غاية شهر أفريل الذي تزامن مع نهاية الجانب النظري للدراسة .

وكان أول يوم للإلتحاق بالمؤسسة 2022 لطلب الموافقة من المؤسسة في إنجاز مشروع البحث في بداية شهر أفريل تم الشروع في الجانب الميداني إنطلاقا من بناء الاستمارة وضبطها وفي 19 ماي 2022 تم توزيع الاستمارة النهائية، وتم استرجاعها يوم 29 ماي 2022 ،ثم بدأنا بعد ذلك بتفريغ البيانات وتحليل وتفسير النتائج .

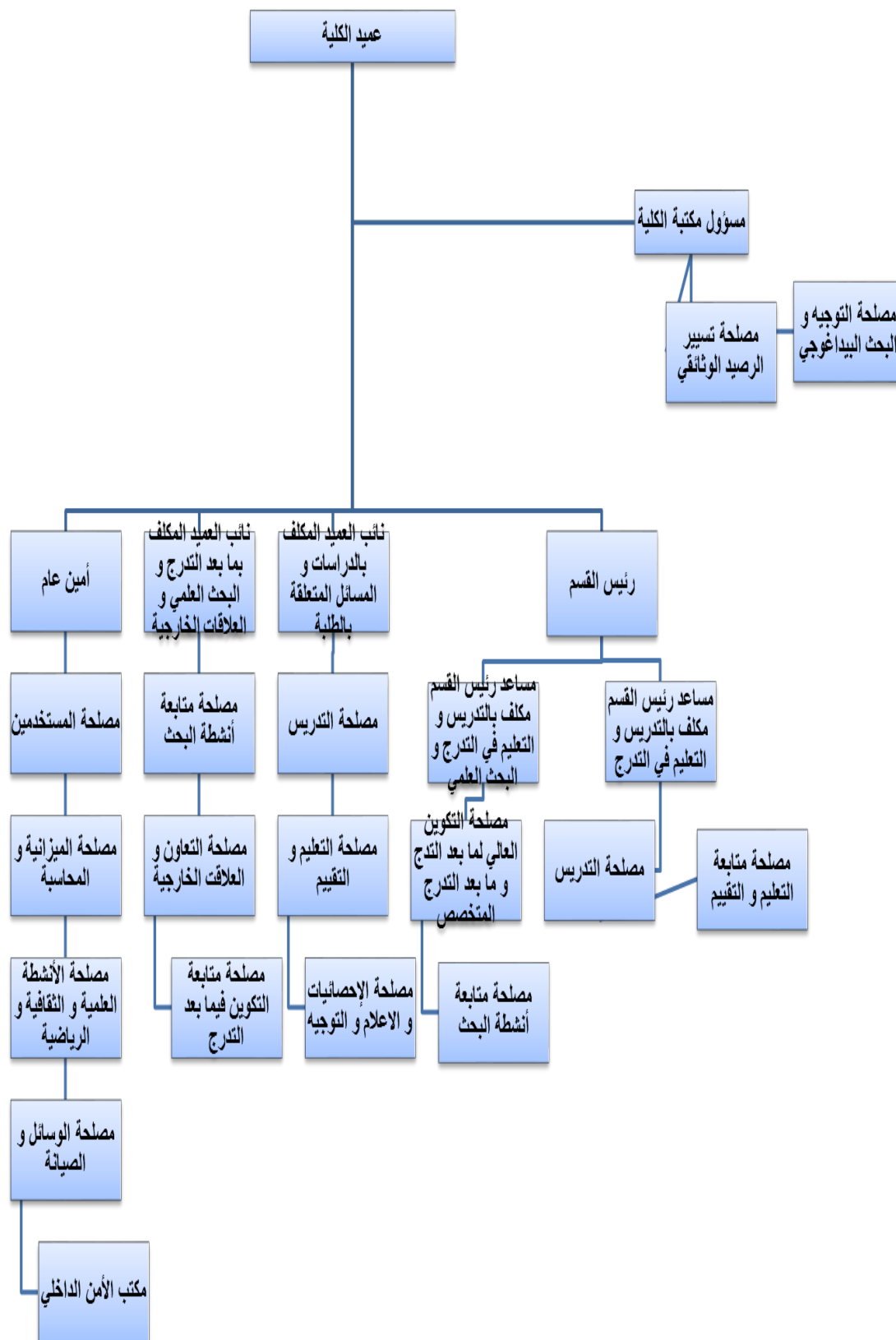
3_ المجال البشري :

يقتصر المجال البشري لهذه الدراسة على جميع الموظفين بالمؤسسة الجامعية لكلية العلوم الاجتماعية بالوادي . و الموزعين على مختلف الوحدات، يبلغ عدد الموظفين الذين يعملون في المؤسسة 52 موظفا موزعين كمايلي :

أعوان الأمن 09 ، عمال مهنيين 12 موظفا ، موظفين خاصين بالمكتبة 06 ، موظفين في الإدارة 25 .

3مصالح ، 1 مصلحة ميزانية ، 2 مصلحة الوسائل ، 3 مصلحة المستخدمين ، 2 رؤساء المصلحة ، 3 رؤساء مصالح ، 4 رؤساء فروع

الشكل رقم 02: الهيكل التنظيمي



ثانيا : تحديد العينة

"تعد العينة جزء من الكل يختاره الباحث لأجل الحصول على بيانات تتعلق بموضوع بحثه، برمته، ويشترط أن تكون ممثلة تمثيلا صحيحا لمجتمع البحث .

تعرف العينة على أنها: "مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية وهي تعتبر جزء من الكل بمعنى أن تؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة للمجتمع لتجري عليها الدراسة، فالعينة إذن هي جزء معين أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي ثم تعمم نتائج الدراسة على المجتمع كله وحدات العينة قد تكون أشخاصا، كما تكون أحياء أو شوارع أو مدن أو غير ذلك .

وتم الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة لأن موضوع الدراسة يفرض استخدام مثل هذه العينة المرتبطة بموظفي كلية العلوم الاجتماعية بالوادي

- بحيث تم الأخذ من الموظفين بصفة عشوائية ، وأي فرد كان يحمل صفة موظف لكل من هذه الكلية كان محل إجراء استمارة معه .

وتعرف العينة العشوائية البسيطة بأنها تلك العينة التي تكون لكل مفردة من مفردات المجتمع الإحصائي الذي أخذت منه ، نفس الفرصة بأن تكون ممثلة في هذه العينة، وهي أكثر أنواع العينات الإحصائية شيوعا كما تستخدم عندما تكون المجتمع الإحصائي متجانسا.

وكان السبب الرئيسي و راء اللجوء لاستخدام هذا النوع من العينات هو أنه إذا أحسن اختبارها فالعينة ممثلة لجميع المجتمع. ولذلك تم تقصد دراسة موظفي المؤسسة الجامعية .

ثالثا : منهج الدراسة :

لكل بحث أو دراسة منهج علمي معين تبني عليه وتسير وفقه هذه الدراسة، ونوع المنهج يتحدد وفق الدراسة أو الظاهرة المراد البحث فيها ودراستها.

وبما أن دراستنا تتمحور حول " النسق التكنولوجي و علاقته بالأداء داخل المؤسسة الجامعية لدى موظفي كلية العلوم الاجتماعية "، فإنها تنتمي إلى الدراسات الوصفية الشائعة في بحوث التكنولوجيا .

ويعتبر المنهج الوصفي طريقة منتظمة لدراسة حقائق راهنة ، متعلقة بظاهرة أو موقف أو أفراد، بهدف اكتشاف حقائق جديدة أو التحقق من صحة حقائق قديمة كما يعتبر بأنه احد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة، و تطويرها كما و كيفا عن طريق جمع وتحليل البيانات وإخضاعا للدراسة الدقيقة.

من خلال ما سبق نفهم بان وصف الظاهرة يكون بالوقوف على العوامل التي أثرت عليها ، وذلك بجمع المادة العلمية المتعلقة بها وتحليلها كما وكيفا وتفسيرها في ضوء الفرضيات والدراسات و استخلاص نتائجها. بحيث يقدم المعلومات في صورتها الواقعية للظاهرة و تشخصها ومعالجتها .

فالمنهج الوصفي يضبط البحث لتكون نتائجه موضوعية وصادقة وذات أهمية بفضل أسلوبه التفسير التحليلي، كما أنه أفضل المناهج لوصف الوضع الراهن، إذ يرتبط بدراسة واقع الظواهر، الأحداث والمواقف والآراء...الخ، من أجل الوصول إلى نتائج أو استنتاجات مفيدة قابلة للتعميم والتي يمكن أن تستخدم لعدة أغراض منها تصحيح واقع الظاهرة أو تحديثه، أو استكمالها أو تطويره.

رابعا : أدوات جمع البيانات

من الأدوات التي استعملناها وخدمت بحثنا السيكلوجي بعد باعتمادنا المنهج الوصفي، وبحكم ، معاينتنا لهذه الإشكالية طوال فترة عملنا في مجال النسق التكنولوجي و علاقته بالأداء في المؤسسة الجامعية بالوادي . اعتمدنا التقنيات الضرورية والمعتمدة من قبل المختصين في علم الاجتماع وباقي العلوم الإنسانية التالية:

الاستمارة (الاستبيان) :

هي وسيلة من وسائل البحث العلمي التي يستخدمها الباحث في جمع المعلومات والجهد الأكبر في الاستبيان ينصب على بناء الفقرات الجيدة والحصول على استجابات كاملة .
وهي أداة من الأدوات الهامة لجمع البيانات و اعتمدنا فيها نموذج يوضح مجموعة من الأسئلة وجهت إلى الأفراد المبحوثين. من أجل الحصول على معلومات ومعطيات حول مشكلة الدراسة، وتم تنفيذها عن طريق تسليمها للمبحوثين .

ويتم صياغة استمارة البحث انطلاقا من مشكلة الدراسة والأسئلة التي أثارها بالإضافة إلى فرضياتها، ثم عرضها على المشرف، والتحكمين، حيث قدموا مجموعة من الملاحظات حول شكل ومضمون الاستمارة، وكذا تغيير بعض المفاهيم التي يجد المبحوث صعوبة في فهمها، وبعد تعديل الاستمارة، تم توزيعها على الأشخاص حيث ضمت 28 سؤال . وقد تضمنت الاستمارة عدة أسئلة تم تصنيفها إلى عدة مستويات منها:

المحاور التالية:

- المحور الأول: حول البيانات الشخصية، ويضم هذا المحور 5 أسئلة، وهي الجنس والسن والمستوي التعليمي والحالة العائلية والأقدمية في العمل.
- المحور الثاني: حول دور التقنيات الحديثة في رفع جودة الأداء في المؤسسة الجامعية .
وضم هذا المحور 9 أسئلة.
- المحور الثالث: حول علاقة التقنيات الحديثة في تحسين كفاءة الأداء داخل المؤسسة الجامعية ،
وضم هذا المحور 7 سؤال.
- المحور الرابع: حول تأثير التقنيات الحديثة في دافعية الأداء داخل المؤسسة الجامعية
وضم 7 أسئلة.

خامسا: عرض وتحليل البيانات

اولا- خصائص عينة الدراسة:

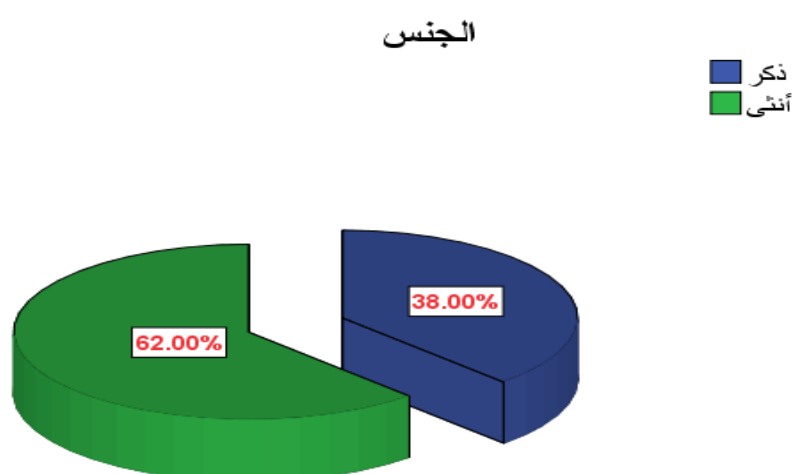
1 - الجنس:

الجدول رقم (01) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الجنس (ذكر، أنثى)

الجنس	العدد	النسبة المئوية %
ذكر	19	38%
أنثى	31	62%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطلبة

التمثيل البياني رقم (01) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الجنس (ذكر، أنثى)



المصدر: من إعداد الطلبة ب

من خلال قراءتنا للجدول رقم (01) والتمثيل البياني رقم (01) نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد بين الجنسين، حيث نجد عدد الاناث 31 وهم بنسبة 62% ومرتفعة مقارنة بعدد الذكور وهم 19 بنسبة 38%.

نستنتج من خلال القراءة السابقة أن اغلبية عناصر العينة الاناث وهم بنسبة 62%، وهذا راجع الى دورهم و مسؤوليتهم في قطاع المؤسسة للنهوض بها و ترقيتها.

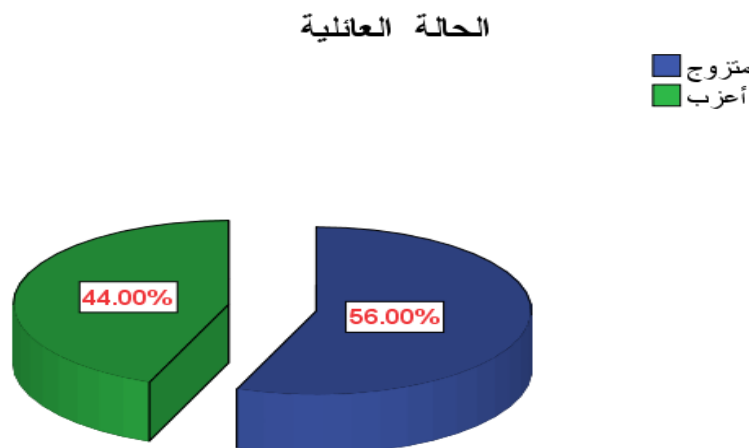
2- الحالة العائلية:

الجدول رقم (02) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الحالة العائلية

النسبة المئوية %	العدد	الحالة العائلية
56%	28	متزوج
44%	22	أعزب
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة

التمثيل البياني رقم (03) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الحالة العائلية



المصدر: من إعداد الطلبة

من خلال قراءتنا للجدول رقم (02) والتمثيل البياني رقم (02) نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد في الحالة العائلية، حيث نجد عدد الموظفين المتزوجين هم 28 بنسبة 56%، وعدد الموظفين العزاب هم 22 بنسبة 44%. نستنتج من خلال القراءة السابقة أن أغلبية الموظفين متزوجين وهم بنسبة 56%، وهذا راجع إلى وجود نوع من الاستقرار لدى أغلبية الموظفين.

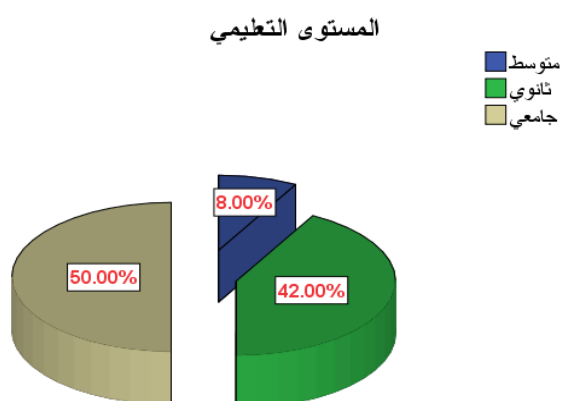
3- المستوى التعليمي:

الجدول رقم (03) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية %	العدد	المستوى التعليمي
8%	4	متوسط
42%	21	ثانوي
50%	25	جامعي
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة

التمثيل البياني رقم (04) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطلبة

من خلال قراءتنا للجدول رقم (03) والتمثيل البياني رقم (03) نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا متساوية العدد في المستوى التعليمي، حيث نجد عدد الموظفين الذين لديهم مستوى جامعي هم 25 بنسبة 50%، يليها عدد الموظفين الذين لديهم مستوى ثانوي وهم 21 بنسبة 42%، يليها عدد الموظفين الذين لديهم مستوى متوسط وهم 4 بنسبة 8%.

نستنتج من خلال القراءة السابقة أن أغلبية الموظفين لديهم مستوى جامعي وهم بنسبة 50%، وهذا راجع إلى أن المؤسسة تعتمد على الكفاءات الجامعية والتي تعكس بالضرورة رغبتها في تنمية وتطوير المؤسسة.

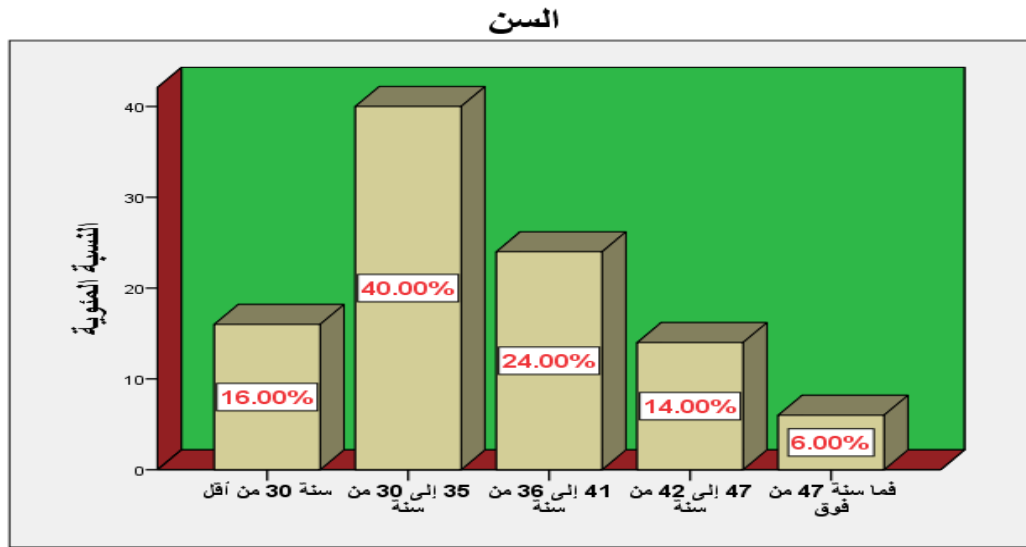
4 - السن:

الجدول رقم (04) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب السن

النسبة المئوية %	العدد	السن
16%	8	أقل من 30 سنة
40%	20	من 30 سنة الى 35
24%	12	من 36 سنة الى 41 سنة
14%	7	من 42 سنة الى 47 سنة
6%	3	من 47 سنة فما فوق
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة

التمثيل البياني رقم (05) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطلبة

من خلال قراءتنا للجدول رقم (04) والتمثيل البياني رقم (04) نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد في السن، حيث نجد عدد الموظفين الذين لديهم سن من 30 إلى 35 سنة هم 20 بنسبة 40%، يليها عدد الموظفين الذين لديهم سن من 36 إلى 41 سنة وهم 12 بنسبة 24%، يليها عدد الموظفين الذين لديهم أقل من 30 سنة وهم 8 بنسبة 16% يليها عدد الموظفين الذين لديهم سن من 42 إلى 47 سنة وهم 7 بنسبة 14%، يليها عدد الموظفين الذين لديهم سن من 47 سنة فما فوق وهم 3 بنسبة 6%.

نستنتج من خلال القراءة السابقة أن أغلبية العمال لديهم سن من 30 إلى 35 سنة وهم بنسبة 40%، وهذا راجع إلى أن المؤسسة تحتوي على طاقات شبابية لحسن سير المؤسسة بكل كفاءة .

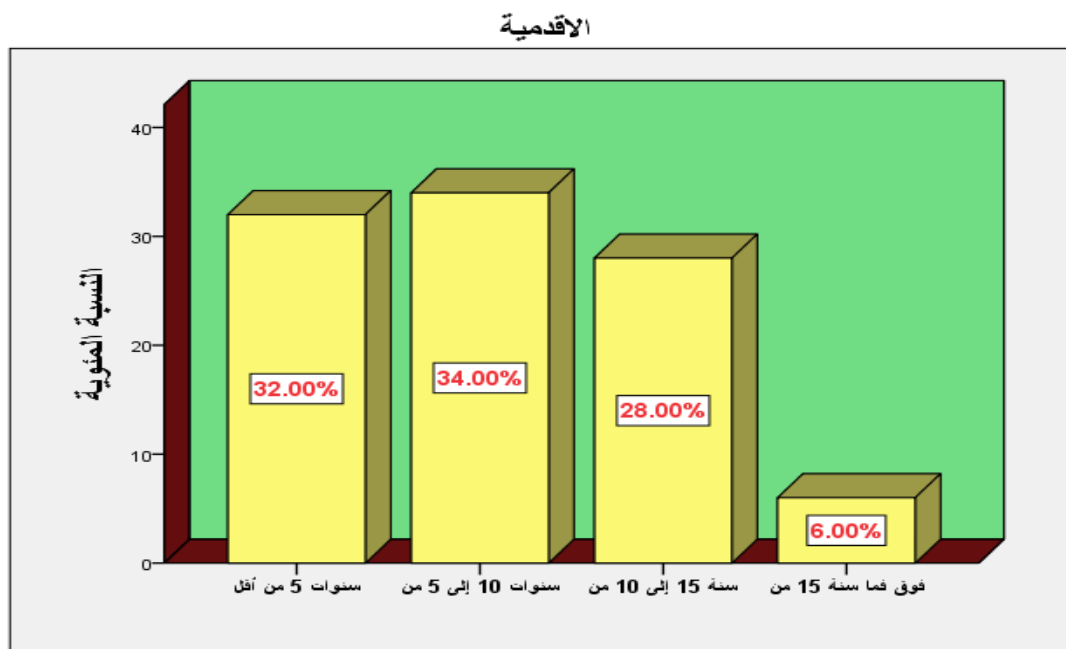
5 -الأقدمية:

الجدول رقم (05) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الاقدمية

الأقدمية	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	16	32%
من 5 إلى 10 سنوات	17	34%
من 10 إلى 15 سنة	14	28%
من 15 سنة فما فوق	3	6%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطلبة

التمثيل البياني رقم (06) يوضح توزيع ونسبة العينة حسب الاقدمية



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

من خلال قراءتنا للجدول رقم (05) والتمثيل البياني رقم (05) نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد في الأقدمية، حيث نجد عدد الموظفين الذين لديهم من 5 إلى 10 سنوات عمل في المؤسسة هم 17 بنسبة 34%، يليها عدد الموظفين الذين لديهم من أقل من 5 سنة عمل في المؤسسة هم 16 بنسبة 32%، يليها عدد الموظفين الذين لديهم من 10 إلى 15 سنوات عمل في المؤسسة هم 14 بنسبة 28%، يليها عدد الموظفين الذين لديهم من 15 سنة فما فوق عمل في المؤسسة هم 3 بنسبة 6%.

نستنتج من خلال القراءة السابقة أن أغلبية الموظفين لديهم من 5 إلى 10 سنة عمل في المؤسسة وهم بنسبة 34%، وهذا راجع إلى أن أغلبية الموظفين لديهم نوع من الخبرة تمكنهم من تسيير المؤسسة بكل كفاءة وفعالية.

ثانيا - عرض وتحليل نتائج المحور الأول: دور تقنيات الحديثة في رفع الجودة الاداء في المؤسسة الجامعة

1 - هل تستعمل مؤسستك تقنيات جديدة:

الجدول رقم (06): يمثل توزيع أفراد العينة حول استعمال المؤسسة تقنيات جديدة

النسبة المئوية	التكرار	البدايل
68%	34	نعم
32%	16	لا
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة

يمثل الجدول رقم (06) استعمال المؤسسة تقنيات جديدة، حيث كانت أعلى نسبة للموظفين الذين يرون أن المؤسسة تستعمل تقنيات جديدة وهم 34 بنسبة 68%، يليها الموظفين الذين يرون أن المؤسسة لا تستعمل تقنيات جديدة وهم 16 بنسبة 32%.

من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول أعلاه يتبين ان الغالبية من المبحوثين وهم بنسبة 68% يرون أن المؤسسة تستعمل تقنيات جديدة وهذا راجع إلى أن المؤسسة مندمجة ومواكبة للتطور والتقدم التكنولوجي.

2 - في حالة الاجابة بنعم، هل سبق وأن غيرت هذه التقنيات:

الجدول رقم (07): يمثل توزيع أفراد العينة حول تغير التقنيات

النسبة المئوية	التكرار	البدايل
91.18%	31	نعم
8.82%	3	لا
100%	34	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة

يمثل الجدول رقم (07) تغير التقنيات للذين أجابوا بـ نعم على السؤال السابق وعددهم 34 موظف، حيث كانت أعلى نسبة لديهم نسبة للموظفين الذين يرون أن هاته التقنيات نعم غيرت وهم 31 بنسبة 91.18%، يليها الموظفين الذين يرون أن المؤسسة لم تغير تقنيات جديدة وهم 3 بنسبة 8.82%.

من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول أعلاه يتبين ان الغالبية من المبحوثين وهم بنسبة 91.18% يرون أن المؤسسة غير تقنيات وهذا راجع إلى أن المؤسسة تسعى بشكل مستمر لتغيير التقنيات وهذا رغبة في المنافسة وتحقيق الميزة التنافسية.

3 - ما نوع النظام التكنولوجي المستخدم في مؤسستك:

الجدول رقم (08): يمثل توزيع أفراد العينة حول النظام التكنولوجي المستخدم في المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	البدايل
88%	44	قديم
12%	6	جديد
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة

يمثل الجدول رقم (08) النظام التكنولوجي المستخدم في المؤسسة، حيث كانت أعلى نسبة للموظفين الذين يقررون أن النظام التكنولوجي المستخدم في المؤسسة هو نظام قديم وهم 44 بنسبة 88%، يليها الموظفين الذين يقررون أن النظام التكنولوجي المستخدم في المؤسسة هو نظام جديد وهم 6 بنسبة 12%.

من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول أعلاه يتبين ان الغالبية من المبحوثين وهم بنسبة 88% يقررون أن النظام التكنولوجي المستخدم في المؤسسة هو نظام قديم وهذا راجع إلى وجود نوع الى افتقار المؤسسة المورد المادي الملائم لتسييرها.

4 - كيف تصنف النظام التكنولوجي المستخدم في مؤسستك:

الجدول رقم (09): يمثل توزيع أفراد العينة حول تصنيف النظام التكنولوجي المستخدم في المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	البدايل
24%	12	بسيط
64%	32	متوسط التعقيد
12%	6	عالي التعقيد
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة

يمثل الجدول رقم (09) تصنيف النظام التكنولوجي المستخدم في المؤسسة، حيث كانت أعلى نسبة للموظفين الذين يقررون أن النظام التكنولوجي المستخدم في المؤسسة هو نظام متوسط التعقيد وهم 32 بنسبة 64%، يليها الموظفون الذين يقررون أن النظام التكنولوجي المستخدم في المؤسسة هو نظام بسيط وهم 12 بنسبة 24%، يليها الموظفون الذين يقررون أن النظام التكنولوجي المستخدم في المؤسسة هو نظام عالي التعقيد وهم 6 بنسبة 12%.

من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول أعلاه يتبين أن الغالبية من المبحوثين وهم بنسبة 64% يرون أن النظام التكنولوجي المستخدم في المؤسسة هو نظام متوسط التعقيد وهذا راجع إلى أن المؤسسة تراعي قدرات ومهارات وفروقات المورد البشري في استخدام النظام التكنولوجي.

5 - هل أنت راضي عن النظام التكنولوجي المستخدم في مؤسستك:

الجدول رقم (10): يمثل توزيع أفراد العينة حول الرضا عن النظام التكنولوجي في المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	البدايل
24%	12	غير راضي
62%	31	راضي
14%	7	راضي جدا
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة

يمثل الجدول رقم (10) الرضا عن النظام التكنولوجي المستخدم في المؤسسة، حيث كانت أعلى نسبة للموظفين الراضون عن النظام التكنولوجي المستخدم في مؤسستهم وهم 31 بنسبة 62%، يليها الموظفون الغير راضون عن النظام التكنولوجي المستخدم في مؤسستهم وهم 12 بنسبة 24%، يليها الموظفون الراضون جدا عن النظام التكنولوجي المستخدم في مؤسستهم وهم 7 بنسبة 14%.

من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول أعلاه يتبين ان الغالبية من المبحوثين وهم بنسبة 62% راضون عن النظام التكنولوجي المستخدم في مؤسستهم وهذا راجع إلى أن النظام الذي تستعمله المؤسسة يخدم الموظفين ويساعدهم في انجاز مهامهم.

6 - بعد استعمال مؤسستك لتقنيات الحديثة هل لاحظت تطور في تحسين الخدمات والاداء للمؤسسة:

الجدول رقم (11): يمثل توزيع أفراد العينة حول تطور وتحسن المؤسسة بعد استخدام التقنيات الحديث

النسبة المئوية	التكرار	البدايل
36%	18	نعم
10%	5	لا
54%	27	احيانا
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة

يمثل الجدول رقم(11) تطور وتحسن المؤسسة بعد استخدام التقنيات الحديث،حيث كانت أعلى نسبة للعاملين الذين يرون أنه احيانا بعد استعمال مؤسستهم لتقنيات الحديثة لاحظوا تطور في تحسين الخدمات والاداء للمؤسسة وهم 27 بنسبة 54%، يليها العاملین الذين يرون أنه بعد استعمال مؤسستهم لتقنيات الحديثة لاحظوا تطور في تحسين الخدمات والاداء للمؤسسة وهم 18 بنسبة 36%، يليها العاملین الذين يرون أنه بعد استعمال مؤسستهم لتقنيات الحديثة لم يلاحظوا تطور في تحسين الخدمات والاداء للمؤسسة وهم 5 بنسبة 10%

من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول أعلاه يتبين ان الغالبية من المبحوثين وهم بنسبة 54% أنه احيانا بعد استعمال مؤسستهم لتقنيات الحديثة يلاحظوا تطور في تحسين الخدمات والاداء للمؤسسة.

7 - من بين التقنيات الحديثة "البصمة"، هل تستخدم في مؤسستك:

الجدول رقم (12): يمثل توزيع أفراد العينة حول استخدام البصمة في المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	البدايل
100%	50	نعم
0%	0	لا
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة

يمثل الجدول رقم (12) استخدام البصمة في المؤسسة، حيث كانت نسبة ايجابية من خلال أن جميع الموظفين وهم 50 بنسبة 100% يؤكدون على أن المؤسسة تستخدم البصمة كونها من التقنيات الحديثة.

من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول أعلاه يتبين ان جميع المبحوثين وهم بنسبة 100% يرون أن المؤسسة تستخدم البصمة كونها من التقنيات الحديثة وهذا راجع إلى أن المؤسسة تحاول دوما التطوير من نوعية الخدمات التي تقدمها للأفراد.

8 - يتم جذب التقنيات الحديثة قصد الرفع من جودة أداء الموظفين:

الجدول رقم (13): يمثل توزيع أفراد العينة حول جذب التقنيات الحديثة لرفع اداء الموظفين

النسبة المئوية	التكرار	البدايل
30%	15	دائما
46%	23	غالبا
24%	12	أحيانا
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة

يمثل الجدول رقم(13) جذب التقنيات الحديثة لرفع جودة أداء الموظفين، حيث كانت أعلى نسبة للعاملين الذين يرون أنه غالبا ما يتم جذب التقنيات الحديثة قصد الرفع من جودة أداء الموظفين وهم 23 بنسبة 46%، يليها العاملون الذين يرون أنه دائما يتم جذب التقنيات الحديثة قصد الرفع من جودة أداء الموظفين وهم 15 بنسبة 30%، يليها العاملون الذين يرون أنه احيانا يتم جذب التقنيات الحديثة قصد الرفع من جودة أداء الموظفين وهم 12 بنسبة 24%.

من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول أعلاه يتبين ان الغالبية من المبحوثين وهم بنسبة 46% يرون أنه غالبا ما يتم جذب التقنيات الحديثة قصد الرفع من جودة أداء الموظفين وهذا راجع إلى اهتمام المؤسسة بتتمية مهارات الموظفين والرغبة في التطوير من قدراتهم على انجاز المهام بكل كفاءة وفعالية.

9 - هل تساعدك التقنيات الحديثة المستخدمة في مؤسستك على رفع الروح المعنوية لديك:

الجدول رقم (14): يمثل توزيع أفراد العينة حول مساهمة التقنيات الحديثة في رفع الروح المعنوية للموظف

البدايل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	21	42%
لا	7	14%
احيانا	22	44%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطلبة

يمثل الجدول رقم(14) مساهمة التقنيات الحديثة في رفع الروح المعنوية للموظف،حيث كانت أعلى نسبة للموظفين الذين يرون أن التقنيات الحديثة المستخدمة في مؤسستهم احيانا تساعدهم على رفع الروح المعنوية لديهم وهم 22 بنسبة 44%، يليها العاملون الذين يرون أن التقنيات الحديثة المستخدمة في مؤسستهم تساعدهم على رفع الروح المعنوية لديهم وهم 21 بنسبة 42%،

يليهما العاملين الذين يرون أن التقنيات الحديثة المستخدمة في مؤسستهم لا تساعدهم على رفع الروح المعنوية لديهم وهم 7 بنسبة 14%.

من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول أعلاه يتبين ان الغالبية من المبحوثين وهم بنسبة 44% يرون أن التقنيات الحديثة المستخدمة في مؤسستهم احيانا تساعدهم على رفع الروح المعنوية لديهم.

10 - هل ترى بأن ادخال التقنيات الجديدة الى اماكن العمل يؤدي الى:

الجدول رقم (15): يمثل توزيع أفراد العينة حول نتيجة ادخال تقنيات جديدة لمكان العمل

النسبة المئوية	التكرار	البدايل
30%	15	رفع المهارات
2%	1	شعور بالرغبة في التغير
52%	26	اكتساب معرفة تقنية
4%	2	الشعور بالتوتر
12%	6	أخرى
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة

يمثل الجدول رقم (15) نتيجة ادخال تقنيات جديدة لمكان العمل، حيث كانت أعلى نسبة للموظفين الذين يرون أن ادخال التقنيات الجديدة الى اماكن العمل يؤدي الى اكتساب معرفة تقنية وهم 26 بنسبة 52%، يليها الموظفون الذين يرون أن ادخال التقنيات الجديدة الى اماكن العمل يؤدي الى رفع المهارات وهم 15 بنسبة 30%، يليها العاملين الذين يرون أن ادخال التقنيات الجديدة الى اماكن العمل يؤدي الى اخرى وهم 6 بنسبة 12%، يليها العاملين الذين يرون أن ادخال التقنيات الجديدة الى اماكن العمل يؤدي الى الشعور بالتوتر وهم 2 بنسبة 4%، يليها

العاملين الذين يرون أن ادخال التقنيات الجديدة الى اماكن العمل يؤدي الى الشعور بالرغبة في التغيير وهم 1 بنسبة 2%.

من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول أعلاه يتبين ان الغالبية من المبحوثين وهم بنسبة 52%، يرون أن ادخال التقنيات الجديدة الى اماكن العمل يؤدي الى اكتساب معرفة تقنية وهذا راجع إلى أن المؤسسة تحاول تزويد الموظفين بالمعلومات والمعارف التقنية اللازمة للتعامل مع التقنيات الجديدة ويكون ذلك عن طريق الممارسة لهاته التقنية وفهم أسسها.

ثالثاً - عرض وتحليل نتائج المحور الثاني: علاقة التقنيات الحديثة في تحسين كفاءة الأداء داخل المؤسسة الجامعية

1 - كيف تصف العلاقة بين التقنيات الحديثة في تحسين الأداء داخل المؤسسة الجامعية:

الجدول رقم (16): يمثل توزيع أفراد العينة حول العلاقة بين تقنيات الحديثة في تحسين الأداء داخل المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	البدايل
20%	10	متوسط
60%	30	جيد
20%	10	جيد جدا
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة

يمثل الجدول رقم (16) العلاقة بين تقنيات الحديثة في تحسين الأداء داخل المؤسسة، حيث كانت أعلى نسبة للموظفين الذين يصفون العلاقة بين التقنيات الحديثة في تحسين الأداء داخل المؤسسة الجامعية بالجيدة وهم 30 بنسبة 60%، يليها الموظفون الذين يصفون العلاقة بين التقنيات الحديثة في تحسين الأداء داخل المؤسسة الجامعية بالجيدة جيداً والمتوسطة وهم 10 بنسبة 20% لكلاهما.

من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول أعلاه يتبين ان الغالبية من المبحوثين وهم بنسبة 60% يصفون العلاقة بين التقنيات الحديثة في تحسين الأداء داخل المؤسسة الجامعية بالجيدة وهذا راجع إلى أن التقنيات الحديثة لها دور فعال في تحسين اداء المؤسسة وذلك من خلال وجود وسائل جديدة تخدم المؤسسة وتساهم في تطويرها.

2 - هل ترى ان ادخال التقنيات الحديثة الى مؤسستك حسن من اداء الموظفين:

الجدول رقم (17): يمثل توزيع أفراد العينة حول التقنيات الحديثة وتحسين اداء الموظفين

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	46	92%
لا	4	8%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطلبة

يمثل الجدول رقم(17) التقنيات الحديثة وتحسين اداء الموظفين، حيث كانت أعلى نسبة للموظفين الذين يرون ان ادخال التقنيات الحديثة الى مؤسستهم حسن من اداء الموظفين وهم 46 بنسبة 92%، يليها الموظفين الذين يرون ان ادخال التقنيات الحديثة الى مؤسستهم لم يحسن من اداء الموظفين وهم 4 بنسبة 8%.

من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول أعلاه يتبين ان الغالبية من المبحوثين وهم بنسبة 92% يرون ان ادخال التقنيات الحديثة الى مؤسستهم حسن من اداء الموظفين وهذا راجع إلى أن هناك علاقة وطيدة بين التقنيات التكنولوجية الجديدة وتحسين أداء الموظف لعمله.

3- تحرص المؤسسة على تطور التقنيات الحديثة لتمييز في الأداء:

الجدول رقم (18): يمثل توزيع أفراد العينة حول حرص المؤسسة على تطور التقنيات الحديثة

النسبة المئوية	التكرار	البدايل
88%	44	نعم
12%	6	لا
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة

يمثل الجدول رقم (18) حرص المؤسسة على تطور التقنيات الحديثة لتمييز في الاداء حيث كانت أعلى نسبة للعاملين الذين يرون أن المؤسسة تحرص على تطور التقنيات الحديثة لتمييز في الأداء وهم 44 بنسبة 88%، يليها العاملون الذين يرون أن المؤسسة لا تحرص على تطور التقنيات الحديثة لتمييز في الأداء وهم 6 بنسبة 12%.

من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول أعلاه يتبين ان الغالبية من المبحوثين وهم بنسبة 88% يرون أن المؤسسة تحرص على تطور التقنيات الحديثة لتمييز في الأداء وهذا راجع الى رغبة المؤسسة المستمرة في الاندماج ضمن التقدم والتطور التكنولوجي بغية تحقيق المنافسة.

4- هل ادى استخدام التقنيات الحديثة في تعزيز الشفافية وكفاءة الأداء:

الجدول رقم (19): يمثل توزيع أفراد العينة حول استخدام التقنيات الجديدة وكفاءة الاداء

النسبة المئوية	التكرار	البدايل
38%	19	نعم
16%	8	لا
46%	23	أحيانا
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة

يمثل الجدول رقم(19) استخدام التقنيات الجديدة وكفاءة الاداء، حيث كانت أعلى نسبة للعاملين الذين يرون أنه احيانا يساهم استخدام التقنيات الحديثة في تعزيز الشفافية وكفاءة الأداء وهم 23 بنسبة 46%، يليها العاملون الذين يرون أنه يساهم استخدام التقنيات الحديثة في تعزيز الشفافية وكفاءة الأداء وهم 19 بنسبة 38%، يليها العاملون الذين يرون أنه لا يساهم استخدام التقنيات الحديثة في تعزيز الشفافية وكفاءة الأداء وهم 8 بنسبة 16%.

من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول أعلاه يتبين ان الغالبية من المبحوثين وهم بنسبة 46% يرون أنه احيانا يساهم استخدام التقنيات الحديثة في تعزيز الشفافية وكفاءة الأداء وهذا راجع إلى الدور الايجابي الذي تلعبه التقنيات الحديثة في الجانب الداخلي للمؤسسة.

5 - بماذا تشعر أثناء التعامل مع الأجهزة في المؤسسة:

الجدول رقم (20): يمثل توزيع أفراد العينة حول شعور التعامل مع الاجهزة في المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	البدايل
90%	45	الارتياح
10%	5	التوتر
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة

يمثل الجدول رقم(20) شعور التعامل مع الاجهزة في المؤسسة، حيث كانت أعلى نسبة للموظفين الذين يشعرون أثناء التعامل مع الأجهزة في المؤسسة بالارتياح وهم 45 بنسبة 90%، يليها للموظفين الذين يشعرون أثناء التعامل مع الأجهزة في المؤسسة بالتوتر وهم 5 بنسبة 10%.

من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول أعلاه يتبين ان الغالبية من المبحوثين وهم بنسبة 90% يشعرون أثناء التعامل مع الأجهزة في المؤسسة بالارتياح وهذا راجع إلى سهولة استخدام هاته الأجهزة وسرعة تعلم فنون ومهارات التعلم فيها.

6- تساهم التكنولوجيا الحديثة على تحسين الأداء بصفة عامة:

الجدول رقم (21): يمثل توزيع أفراد العينة حول مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تحسين الاداء

النسبة المئوية	التكرار	البدايل
62%	31	نعم
12%	6	لا
26%	13	احيانا
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة

يمثل الجدول رقم(21) مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تحسين الاداء، حيث كانت أعلى نسبة للموظفين الذين يرون أن التكنولوجيا الحديثة تساهم في تحسين الأداء بصفة عامة وهم 31 بنسبة 62%، يليها الموظفين الذين يرون أن التكنولوجيا الحديثة احيانا تساهم في تحسين الأداء بصفة عامة وهم 13 بنسبة 26%، يليها الموظفين الذين يرون أن التكنولوجيا الحديثة لا تساهم في تحسين الأداء بصفة عامة وهم 6 بنسبة 12%.

من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول أعلاه يتبين ان الغالبية من المبحوثين وهم بنسبة 62% يرون أن التكنولوجيا الحديثة تساهم في تحسين الأداء بصفة عامة وهذا يعكس دورها الفعال حول المؤسسة وخدمتها.

7- ما هو موقفك من تقنية البصمة في مؤسستك:

الجدول رقم (22): يمثل توزيع أفراد العينة حول موقفهم من تقنية البصمة في مؤسستهم

النسبة المئوية	التكرار	البدايل
78%	39	غير راضي
14%	7	راضي
8%	4	راضي جدا
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة

يمثل الجدول رقم(22) موقفهم من تقنية البصمة في مؤسستهم، حيث كانت أعلى نسبة للموظفين الذين كان موقفهم من تقنية البصمة في مؤسستهم كونهم غير راضون عنها وهم 39 بنسبة 78%، يليها الموظفين الذين كان موقفهم من تقنية البصمة في مؤسستهم كونهم راضون عنها وهم 7 بنسبة 14%، يليها الموظفين الذين كان موقفهم من تقنية البصمة في مؤسستهم كونهم راضون جدا عنها وهم 4 بنسبة 8%.

من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول أعلاه يتبين ان الغالبية من المبحوثين وهم بنسبة 78% كان موقفهم من تقنية البصمة في مؤسستهم كونهم غير راضون عنها وقد يعود ذلك إلى وجود بعض الصعوبات في استعمال هاته التقنية.

رابعا - عرض وتحليل نتائج المحور الثالث: تأثير التقنيات الحديثة في الدافعية الأداء داخل المؤسسة الجامعية

1 - هل أحدثت التقنيات الحديثة تجديدا في شكل العمل في المؤسسة:

الجدول رقم (23): يمثل توزيع أفراد العينة حول احداث تقنيات الحديثة جديدا في العمل في المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	البدايل
34%	17	كثيرا
58%	29	قليلًا
8%	4	لا
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة

يمثل الجدول رقم(23) احداث تقنيات الحديثة جديدا في العمل في المؤسسة، حيث كانت أعلى نسبة للموظفين الذين يرون أن التقنيات الحديثة احدثت تجديدا في شكل العمل في المؤسسة بدرجة قليلة وهم 29 بنسبة 58%، يليها الموظفون الذين يرون أن التقنيات الحديثة احدثت تجديدا في شكل العمل في المؤسسة بدرجة كثيرة وهم 17 بنسبة 34%، يليها الموظفون الذين يرون أن التقنيات الحديثة لم تحدث تجديدا في شكل العمل في المؤسسة وهم 4 بنسبة 8%.

من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول أعلاه يتبين ان الغالبية من المبحوثين وهم بنسبة 58% يرون أن التقنيات الحديثة احدثت تجديدا في شكل العمل في المؤسسة بدرجة قليلة .

2 - هل استخدام التقنيات الحديثة ساهم في دافعية الأداء للمؤسسة:

الجدول رقم (24): يمثل توزيع أفراد العينة حول استخدام تقنية الحديثة ودافعية الاداء

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
كثيرا	21	42%
قليلا	27	54%
لم تحسن	2	4%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطلبة

يمثل الجدول رقم(24) استخدام تقنية الحديثة ودافعية الاداء،حيث كانت أعلى نسبة للموظفين الذين يرون أن استخدام التقنيات الحديثة ساهم قليلا في دافعية الأداء للمؤسسة وهم 27 بنسبة 54%، يليها الموظفين الذين يرون أن استخدام التقنيات الحديثة ساهم كثيرا في دافعية الأداء للمؤسسة وهم 21 بنسبة 42%، يليها الموظفين الذين يرون ان استخدام التقنيات الحديثة لم يحسن في دافعية الأداء للمؤسسة وهم 2 بنسبة 4%.

من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول أعلاه يتبين ان الغالبية من المبحوثين وهم بنسبة 54% يرون أن استخدام التقنيات الحديثة ساهم قليلا في دافعية الأداء للمؤسسة.

3 - هل تعتقد ان التكنولوجيا الحديثة استطاعت تحسين الأداء في المؤسسة:

الجدول رقم (25): يمثل توزيع أفراد العينة حول استطاعت التكنولوجيا الحديثة تحسين اداء المؤسسة

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
كثيرا	30	60%
قليلا	4	8%
لم تحسن	16	32%
المجموع	50	100%

يمثل الجدول رقم(25) تمكن التكنولوجيا الحديثة من تحسين اداء المؤسسة، حيث كانت أعلى نسبة للموظفين الذين يقرون ان التكنولوجيا الحديثة استطاعت بنسبة كثيرة تحسين الأداء في المؤسسة وهم 30 بنسبة 60%، يليها الموظفون الذين يقرون ان التكنولوجيا الحديثة لم تستطع تحسين الأداء في المؤسسة وهم 16 بنسبة 32%، يليها الموظفون الذين يقرون ان التكنولوجيا الحديثة استطاعت بنسبة قليلة تحسين الأداء في المؤسسة وهم 4 بنسبة 8%.

من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول أعلاه يتبين ان الغالبية من المبحوثين وهم بنسبة 60% يقرون ان التكنولوجيا الحديثة استطاعت بنسبة كثيرة تحسين الأداء في المؤسسة وهذا راجع للنتائج الإيجابية التي أحدثتها داخل المؤسسة.

4 - تسعى المؤسسة جاهدة الى التنسيق بين التقنيات الحديثة وتحسين الأداء:

الجدول رقم (26): يمثل توزيع أفراد العينة حول مساهمة المؤسسة الى التنسيق بين التقنيات الحديثة

النسبة المئوية	التكرار	البدايل
50%	25	نعم
8%	4	لا
42%	21	أحيانا
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة

يمثل الجدول رقم(26) مساهمة المؤسسة الى التنسيق بين التقنيات الحديثة، حيث كانت أعلى نسبة للموظفين الذين يرون أن المؤسسة تسعى جاهدة الى التنسيق بين التقنيات الحديثة لتحسين الأداء وهم 25 بنسبة 50%، يليها الموظفون الذين يرون أن المؤسسة احيانا تسعى جاهدة الى التنسيق بين التقنيات الحديثة لتحسين الأداء وهم 21 بنسبة 42%، يليها الموظفون الذين يرون أن المؤسسة لا تسعى جاهدة الى التنسيق بين التقنيات الحديثة لتحسين الأداء وهم 4 بنسبة 8%.

من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول أعلاه يتبين ان الغالبية من المبحوثين وهم بنسبة 50% يرون أن المؤسسة تسعى جاهدة الى التنسيق بين التقنيات الحديثة لتحسين الأداء.

5 - تعمل المؤسسة على توفير احدث التقنيات الحديثة بهدف تحسين الاداء:

الجدول رقم (27): يمثل توزيع أفراد العينة حول توفير المؤسسة احدث التقنيات الحديثة

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
56%	28	نعم
12%	6	لا
32%	16	أحيانا
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة

يمثل الجدول رقم(27) توفير المؤسسة احدث التقنيات الحديثة، حيث كانت أعلى نسبة للموظفين الذين يرون أن المؤسسة تعمل على توفير احدث التقنيات الحديثة بهدف تحسين الاداء وهم 28 بنسبة 56%، يليها الموظفون الذين يرون أن المؤسسة احيانا تعمل على توفير احدث التقنيات الحديثة بهدف تحسين الاداء وهم 16 بنسبة 32%، يليها الموظفون الذين يرون أن المؤسسة لا تعمل على توفير احدث التقنيات الحديثة بهدف تحسين الاداء وهم 6 بنسبة 12%.

من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول أعلاه يتبين ان الغالبية من المبحوثين وهم بنسبة 56% يرون أن المؤسسة تعمل على توفير احدث التقنيات الحديثة بهدف تحسين الاداء وهذا راجع الى ان المؤسسة تفكر دوما في الحفاظ على بقائها واستمراريتها من خلال التطلع الى كل ما هو جديد من تقنيات حديثة تساهم في تسهيل انجاز المهام وتحقيق المنافسة.

6 - تساهم الأنظمة والقوانين واللوائح المتعددة في تطوير أدائي:

الجدول رقم (28): يمثل توزيع أفراد العينة حول مساهمة الأنظمة والقوانين واللوائح في تطوير الاداء

النسبة المئوية	التكرار	البدائل
40%	20	نعم
20%	10	لا
40%	20	أحيانا
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة

يمثل الجدول رقم(28) مساهمة الأنظمة والقوانين واللوائح في تطوير الاداء، حيث كانت أعلى نسبة للموظفين الذين يرون أنه "نعم" و"أحيانا" تساهم الأنظمة والقوانين واللوائح المتعددة في تطوير أدائهم وهم 20 بنسبة 40% لكل منهما، يليها الموظفين الذين يرون أنه لا تساهم الأنظمة والقوانين واللوائح المتعددة في تطوير أدائهم وهم 10 بنسبة 20%.

من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول أعلاه يتبين ان الغالبية من المبحوثين وهم بنسبة 40% يرون أنه "نعم" و"أحيانا" تساهم الأنظمة والقوانين واللوائح المتعددة في تطوير أدائهم داخل المؤسسة وهذا راجع إلى وجود حزم في هاته القوانين تجعل من الموظف ملتزم في مكان عمله مما يعكس ذلك تأثيره على ادائه بشكل فعال.

7 - هل توفير التقنية البصمة الحديثة زاد من دافعية الاداء داخل المؤسسة الجامعية:

الجدول رقم (29): يمثل توزيع أفراد العينة حول تقنية البصمة الحديثة ودافعية الاداء

النسبة المئوية	التكرار	البدايل
58%	29	نعم
12%	6	لا
30%	15	أحيانا
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة

يمثل الجدول رقم(29) تقنية البصمة الحديثة ودافعية الاداء، حيث كانت أعلى نسبة للموظفين الذين يرون أن توفير تقنية البصمة الحديثة زاد من دافعية الاداء داخل المؤسسة الجامعية وهم 29 بنسبة 58%، يليها الموظفين الذين يرون أن توفير تقنية البصمة الحديثة احيانا يزيد من دافعية الاداء داخل المؤسسة الجامعية وهم 15 بنسبة 30%، يليها الموظفين الذين يرون أن توفير تقنية البصمة الحديثة لا يزيد من دافعية الاداء داخل المؤسسة الجامعية وهم 6 بنسبة 12%.

من خلال النتائج المحصل عليها في الجدول أعلاه يتبين ان الغالبية من المبحوثين وهم بنسبة 58% يرون أن توفير تقنية البصمة الحديثة زاد من دافعية الاداء داخل المؤسسة الجامعية وهذا راجع إلى أن المؤسسة تسعى دوما لمواكبة التغييرات الخارجة وتقديم أفضل الخدمات من أجل سرعة إنجاز وتقديم الخدمات.

النتائج في ضوء التساؤلات :

1 - النتائج الجزئية:

أ - النتائج الجزئية للتساؤل الفرعي الأول: والذي ينص بأنه: "ما دور للتقنيات الحديثة في رفع الجودة الاداء في المؤسسة الجامعة؟".

من خلال تحليلنا للاستمارة الموجهة لعينة الدراسة اتضح أن:

- من خلال نتائج الجدول رقم (06) نجد أن اغلبية المبحوثين يرون أن المؤسسة تستعمل تقنيات جديدة وهم بنسبة 68%.

- من خلال نتائج الجدول رقم (07) نجد ان اغلبية المبحوثين يرون أن هاته التقنيات نعم غيرت وهم بنسبة 91.18%.

- من خلال نتائج الجدول رقم (08) نجد اغلبية المبحوثين يقرون أن النظام التكنولوجي المستخدم في المؤسسة هو نظام قديم وهم بنسبة 88%.

- من خلال نتائج الجدول رقم (09) نجد اغلبية المبحوثين يقرون أن النظام التكنولوجي المستخدم في المؤسسة هو نظام متوسط التعقيد وهم بنسبة 64%.

- من خلال نتائج الجدول رقم (10) نجد أن اغلبية المبحوثين راضون عن النظام التكنولوجي المستخدم في مؤسستهم وهم بنسبة 62%.

- من خلال نتائج الجدول رقم (11) نجد ان اغلبية المبحوثين يرون أنه احيانا بعد استعمال مؤسستهم لتقنيات الحديثة لاحظوا تطور في تحسين الخدمات والاداء للمؤسسة وهم بنسبة 54%.

- من خلال نتائج الجدول رقم (12) نجد اغلبية المبحوثين كانت نسبة ايجابية من خلال أن جميع الموظفين وهم 50 بنسبة 100% يؤكدون على أن المؤسسة تستخدم البصمة كونها من التقنيات الحديثة.

- من خلال نتائج الجدول رقم (13) نجد أن أغلبية المبحوثين يرون أنه غالباً ما يتم جذب التقنيات الحديثة قصد الرفع من جودة أداء الموظفين وهم بنسبة 46%.

- من خلال نتائج الجدول رقم (14) نجد أن أغلبية المبحوثين يرون أن التقنيات الحديثة المستخدمة في مؤسستهم أحياناً تساعد على رفع الروح المعنوية لديهم وهم بنسبة 44%.

- من خلال نتائج الجدول رقم (15) نجد أن أغلبية المبحوثين يرون أن إدخال التقنيات الجديدة إلى أماكن العمل يؤدي إلى اكتساب معرفة تقنية وهم بنسبة 52%.

من خلال هذه النتائج نجيب على التساؤل الفرعي الأول القائل بأنه: " ما دور للتقنيات الحديثة في رفع الجودة الاداء في المؤسسة الجامعة؟"، حيث نرى أن العديد من المبحوثين يقرون أن إدخال التقنيات الجديدة إلى أماكن العمل يؤدي إلى اكتساب معرفة تقنية كذلك قد لاحظوا تطور في تحسين الخدمات والاداء للمؤسسة عند استخدام المؤسسة للتقنيات الجديدة، ثم انه كذلك المبحوثين يقرون أن النظام التكنولوجي المستخدم في المؤسسة هو نظام متوسط التعقيد مما يسهل عليهم استخدامه، بالإضافة إلى رضاهم التام عن هاته التقنيات المستخدمة، وهاته المؤشرات تعكس بالضرورة وجود علاقة بين التقنيات الحديثة و رفع الجودة الاداء في المؤسسة.

ب - النتائج الجزئية للتساؤل الفرعي الثاني: والذي ينص على: " ما علاقة بين التقنيات الحديثة في تحسين كفاءة الأداء داخل المؤسسة الجامعة؟".

من خلال تحليلنا للاستمارة الموجهة لعينة الدراسة اتضح أن:

- من خلال نتائج الجدول رقم (16) نجد أغلبية المبحوثين يصفون العلاقة بين التقنيات الحديثة في تحسين الأداء داخل المؤسسة الجامعية بالجيدة وهم بنسبة 60%.

- من خلال نتائج الجدول رقم (17) نجد أغلبية المبحوثين يرون أن إدخال التقنيات الحديثة إلى مؤسستهم حسن من اداء الموظفين وهم بنسبة 92%.

- من خلال نتائج الجدول رقم (18) نجد اغلبية المبحوثين يرون أن المؤسسة تحرص على تطور التقنيات الحديثة لتمييز في الأداء وهم بنسبة 88%.
- من خلال نتائج الجدول رقم (19) نجد اغلبية المبحوثين يرون أنه احيانا يساهم استخدام التقنيات الحديثة في تعزيز الشفافية وكفاءة الأداء وهم بنسبة 46%.
- من خلال نتائج الجدول رقم (20) نجد اغلبية المبحوثين يشعرون أثناء التعامل مع الأجهزة في المؤسسة بالارتياح وهم بنسبة 90%.
- من خلال نتائج الجدول رقم (21) نجد اغلبية المبحوثين يرون أن التكنولوجيا الحديثة تساهم في تحسين الأداء بصفة عامة وهم بنسبة 62%.
- من خلال نتائج الجدول رقم (22) نجد اغلبية المبحوثين كان موقفهم من تقنية البصمة في مؤسستهم كونهم غير راضون عنها وهم بنسبة 78%.

من خلال هذه النتائج نجيب على التساؤل الفرعي الثاني القائل بأنه: " ما علاقة بين التقنيات الحديثة في تحسين كفاءة الأداء داخل المؤسسة الجامعية؟"، ويبدو ذلك جليا من خلال ان اغلبية المبحوثين يصفون العلاقة بين التقنيات الحديثة في تحسين الأداء داخل المؤسسة الجامعية بالجيدة، بالإضافة الى انهم يرون أن المؤسسة تحرص على تطور التقنيات الحديثة لتمييز في الأداء، ثم انهم كذلك يقرون أنه يساهم استخدام التقنيات الحديثة في تعزيز الشفافية وكفاءة الأداء و يشعرون أثناء التعامل مع الأجهزة في المؤسسة بالارتياح وأنهم يرون ان ادخال التقنيات الحديثة الى مؤسستهم حسن من اداء الموظفين.

ج- النتائج الجزئية للتساؤل الفرعي الثالث : والذي ينص على انه: " ما تأثير التقنيات الحديثة في الدافعية الأداء داخل المؤسسة الجامعية؟".

من خلال تحليلنا للاستمارة الموجهة لعينة الدراسة اتضح أن:

- من خلال نتائج الجدول رقم (23) نجد اغلبية المبحوثين يرون أن التقنيات الحديثة احدثت تجديدا في شكل العمل في المؤسسة بدرجة قليلة وهم بنسبة 58%.
 - من خلال نتائج الجدول رقم (24) نجد اغلبية المبحوثين يرون أن استخدام التقنيات الحديثة ساهم قليلا في دافعية الأداء للمؤسسة وهم بنسبة 54%.
 - من خلال نتائج الجدول رقم (25) نجد اغلبية المبحوثين يقرون ان التكنولوجيا الحديثة استطاعت بنسبة كثيرة تحسين الأداء في المؤسسة وهم بنسبة 60%.
 - من خلال نتائج الجدول رقم (26) نجد اغلبية المبحوثين يرون أن المؤسسة تسعى جاهدة الى التنسيق بين التقنيات الحديثة لتحسين الأداء وهم بنسبة 50%.
 - من خلال نتائج الجدول رقم (27) نجد اغلبية المبحوثين يرون أن المؤسسة تعمل على توفير احدث التقنيات الحديثة بهدف تحسين الاداء وهم بنسبة 56%.
 - من خلال نتائج الجدول رقم (28) نجد اغلبية المبحوثين الذين يرون أنه "نعم" و"أحيانا" تساهم الأنظمة والقوانين واللوائح المتعددة في تطوير أدائهم وهم بنسبة 40%.
 - من خلال نتائج الجدول رقم (29) نجد اغلبية المبحوثين يرون أن توفير تقنية البصمة الحديثة زاد من دافعية الاداء داخل المؤسسة الجامعية وهم بنسبة 58%.
- من خلال هذه النتائج نجيب على التساؤل الفرعي الثالث بأنه: "ما تأثير التقنيات الحديثة في الدافعية الأداء داخل المؤسسة الجامعية؟"، ويبدو ذلك جليا من خلال ان اغلبية يرون أن استخدام التقنيات الحديثة ساهم قليلا في دافعية الأداء للمؤسسة بالإضافة إلى أن توفير تقنية البصمة الحديثة زاد من دافعية الاداء داخل المؤسسة الجامعية ثم ان المؤسسة تعمل على توفير احدث التقنيات الحديثة بهدف تحسين الاداء، كذلك المؤسسة تسعى جاهدة الى التنسيق بين التقنيات الحديثة لتحسين الأداء وأن التكنولوجيا الحديثة استطاعت بنسبة كثيرة تحسين الأداء في

المؤسسة، وكل هاته المؤشرات تعكس بالضرورة تلك العلاقة والتأثير التقنيات الحديثة في الدافعية الأداء داخل المؤسسة الجامعية.

2- النتائج الرئيسية:

- النتائج التساؤل الرئيسي: والذي ينص بأنه: " ما علاقة النسق التكنولوجي بالأداء في المؤسسة الجامعية؟ ".

ومن خلال نتائج الدراسة اتضح أنه:

1- يوجد دور للتقنيات الحديثة في رفع الجودة الاداء في المؤسسة الجامعة.

2- يوجد علاقة بين التقنيات الحديثة و تحسين كفاءة الأداء داخل المؤسسة الجامعية.

3- يوجد تأثير التقنيات الحديثة في الدافعية الأداء داخل المؤسسة الجامعية.

من خلال هذه النتائج نجيب على التساؤل الرئيسي القائل بأن: " ما علاقة النسق التكنولوجي بالأداء في المؤسسة الجامعية؟"، حيث يبدو ذلك جليا من خلال العلاقة بين التقنيات الحديثة و رفع الجودة الاداء في المؤسسة الجامعة، بالإضافة إلى يوجد علاقة بين التقنيات الحديثة و تحسين كفاءة الأداء داخل المؤسسة الجامعية، ووجود تأثير التقنيات الحديثة في الدافعية الأداء داخل المؤسسة الجامعية.

خلاصة الفصل

إن تعدد المناهج يمنح الباحثين حرية أكثر و وسائل أفضل و نتائج أدق في تقصي الحقائق، و على الباحث اختيار المنهج الذي يتناسب و أهداف الدراسة، و متغيراتها و بالأخص الميدان التي تجري فيه حيثيات الدراسة.

كما قمنا في هذا الفصل الذي يضم الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية بتحديد مجالات الدراسة الثلاث المجال المكاني، الزماني، وأيضا البشري، و أيضا قمنا بتحديد عينة الدراسة والتي شملت عدد من موظفي المؤسسة الجامعية مع تحديد نوع الدراسة وذكر منهجها المناسب لطبيعة موضوع الدراسة، وقد حددت أيضا كل الأدوات المعتمدة في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة والمتمثلة في الاستمارة ، وأخيرا تم التطرق إلى الأساليب المستخدمة في التحليل وهما أسلوب التحليل الكمي والكيفي.

الخاتمة

الخاتمة

يبقى موضوع النسق التكنولوجي من أهم قضايا الساعة التي أثّرت حولها نقاشات عديدة نتيجة للأهمية التي تكتسيها التكنولوجيا وتأثيراتها على الأداء الوظيفي الذي يعتبر بمثابة محرك النمو في المؤسسة ومفتاح النجاح لتحقيق وضمان استمرارية وجود أي مؤسسة، لذلك فهي أمام تحديين الأول يتمثل في الأخذ بالأساليب التكنولوجية الحديثة من أجل زيادة إنتاجيتها، والثاني هو الاحتفاظ بمواردها البشرية و الارتقاء بكفاءاتهم، وبالتالي يجب عليها التوفيق بين الاثنين، وعدم الأخذ بواحد على حساب الآخر .

ذلك أن هذه الدراسة انطلقت من هدف يتمحور حول محاولة معرفة العلاقة الموجودة بين النسق التكنولوجي و الأداء الوظيفي بكلية العلوم الاجتماعية "الوادي " الأمر الذي حاولنا الوقوف عليه و إثراء بعض جوانبه بغرض الاستفادة منه ، و قد توصلنا إلى وجود علاقة طردية بين النسق التكنولوجي والأداء في هذه المؤسسة ،وأنها تولي اهتماما بالتكنولوجيا واهتمام أكبر بمواردها البشرية من خلال محاولة تنميتها.

ف تطبيق هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة أثر على العملية التنسيقية فيها، بحيث زادت هذه العملية من كفاءة وفعالية موظفيها ومكنتهم من تجاوز الكثير من المشكلات، حيث تتضمن هذه التكنولوجيا كل الأدوات والوسائل والشبكات التي تساعد على التقليل من الجهد والتكلفة وتوفير الوقت في أداء المهام بصورة صحيحة وجيدة، كما بينت لنا الاختلاف في استخدام هذه الوسائل كل حسب منصبه والعمل الموكّل إليه.

ومنه فتكنولوجيا الحديثة جعلت العمل في كلية العلوم الاجتماعية أكثر تنظيما وعصرنة وبالتالي فتكنولوجيا بتقنياتها الحديثة ساهمت بشكل إيجابي في عملية التنظيم الإداري و التحسين الأدائي في المؤسسة .

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولا : اللغة العربية

☒ الكتب

1. "العربي محمود، الصباغ، إدارة الاداء، معهد الإنارة العتي، الرياض، السعودية، 1988.
2. أحمد صقر عاشور، إدارة القوي العاملة، دار النهضة العربية، بيروت، 1983.
3. اصر هادي علوي، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، د.ط. نشر المعنية، الجزائر، 2014.
4. جمعة صالح النجار نظم المعلومات الادارية دار الحامد عمان ،ط2 2007.
5. الحميدي نجم آخرون : نظم المعلومات الإدارية، مدخل معاصر، دار وائل، عمان ،2004.
6. د محمد مسلم، مدخل إلي علم النفس العمل، ط 1، دار قرطية، البيروت، 2007.
7. رعد حسن الصران: نظريات الإدارة والأعمال، دار الرضا، مشي، مخا، 2014.
8. ريموند مكليود وجورج شيل: نظم المعلومات الإدارية، تراجمه سرور علي ابراهيم سرور، دار المريخ، السعودية، 2009.
9. سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، ط2، دار واقل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003.
10. الشناوي عبد الرحمان عبد الله، إدارة التنمية في الصحة المدنية، جامعة الملك ،عبد العزيز، الرياض، السعودية 1994 .
11. عامر سعيد ياسين، الخلف خالد يوسف، الإنتاجية القياسية معايير الأداء وقياس الأداء الفعلي، د.ط، دار المريخ الرياض، 1983،
12. عبد الحميد عبد الفتاح الغيني: المهارات السلوكية والطبية الماسية الموارد البشرية، الجهة المصرية، مصر ، 2017.
13. عز الدين مناصرة علم التناس والتلاص، ناز من وي، عمان، ط3، 2006.

14. فضيل دليو، أسس البحث وتقنياته في العلوم الاجتماعية، قسنطينة، ديوان المطبوعات الجامعية، (د، ت، ن)،
15. الكيلاني عثمان وآخرون : أساسيات نظم المعلومات الإدارية، دار المناهج، عمان، 2009،
16. محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2003 .
17. محمود، محمد اتمي، الإدارة العامة المقارنة، د.ط، مطابع الفرزدق، الرياض، السعودية، 1994 .
18. مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب الجزائري، 1992، م.
19. ناصر فاسي، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل، دط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011.
20. ناصر محمد العدل ، إدارة السلوك التنظيمي ، بيروت، لبنان، 1993، ط 1،
21. النصر مسعود محمد وآخرون، السلوك الإداري، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية. 1990.

☒ قائمة الرسائل والمذكرات :

1. الذيابي عبد الرزاق: تقنية المعلومات ودورها في تطوير إجراءات العمال الإداري في الأجهزة الأمنية، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2009/2008 .
2. ازمة عفري، نمط الإشراف وعلاقتها بداء العامل القاضي في المؤسسة الجزرية، رسالة ماجستير في علم الاجتماع نقطهم والعمل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر 2002-2003،
3. السكران ناصر، المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، تراسه مسحية على ضباط قطاع قوات الأمن الخاصة جامعة تليف العلوم الإنسانية، رسالة ماجستير ، الرياض، السعودية، 2004.
4. محمد نجيب سرار ، القيادة وعلاقتها بالأداء، دراسة حالة لمؤسسة سوغاز بالمدينة، مذكرة لنيل شهادة ليسانس، قسم علوم التسيير معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم القير، جامعة المنية، 2008/2007

☒ المجالات والقواميس

1. ابن منظور الإفريقي المصري: لسان العرب، دار صادر، بيروت، لبنان، ط1، 1990.
2. سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي للإداريين، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، ع 1 جامعة بسكرة الجزائر، ديسمبر 2013،
3. مجلة مجمع اللغة العربية بدمشق نسخة محفوظة 02 مارس 2014 على موقع واي باك مشين.[وصلة مكسورة]. جاري، ديسلر: إدارة الموارد البشرية ،

4. الحراحشة محمد خصائص العمل واثرها على دفعيه العاملين في الأجهزة الحكومية في محالة الكرك، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية في مؤنة للبحوث الدراسات المجلد 19، العدد 5، 2004 .
5. عبد المالك مزودة، الماء بين القادة الفعالية، مجلة العلوم الإنسانية، ع 1، جامعة محمد خضير بسكرة، الجزائر ، 2011.

✕ الملتقيات :

1. . خديجة بلعلياء، سورية معموري، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واكتساب مزايا تنافسية في منظمات الأعمال، الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال في ظل الاقتصاديات الحديثة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسية بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 13/14 ديسمبر 2011.

✕ المواقع الإلكترونية :

1. سمير إبراهيم حسن، الثورة المعلوماتية عواقبها وآفاقها، مجلة جامعة دمشق للأداب والعلوم الإنسانية، 18، (1)، سوريا، 2002، ص 218، حمل من الموقع: <http://www.damascusuniversity.edu.sy> ، يوم 15/04/2022 ، على الساعة: 10:13
2. سميرة شيخاني، الاعلام الجديد في عصر المعلومات، مجلة جامعة دمشق، 26، (12)، 2010، ص 447، حمل من الموقع: [Wwwdamascusuniversity.edu.sy](http://www.damascusuniversity.edu.sy)، يوم: 14 / 03/2022 ، على الساعة: 08:25
3. مريم شوقي، تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على العلاقات الدولية الحروب الإلكترونية، مجلة الحوار المتمدن، (4338)، حمل من الموقع: www.ahwar.org، يوم 14/05/2022 ، على الساعة: 09:15

☒ مراجع بلغة الاجنبية :

1. Source: OBrien, james A: **Introduction to Information Systems:**
Essentials for the Internetworked Enterprise (9 ed). Irwin, Boston
Burr Ridge: McGraw–Hill Companies, Ing, 2010.

الملاحق

جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي -

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم العلوم الاجتماعية تخصص

علم الاجتماع تنظيم وعمل

استمارة البحث حول موضوع:

النسق التكنولوجي وعلاقته بالأداء في المؤسسة الجامعية
دراسة ميدانية للموظفين بجامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي

—

يشرفنا أن نتقدم إليكم بهذا الاستبيان الخاص بإنجاز دراسة ميدانية في إطار مذكرة تخرج مستوي ماستر في علم اجتماع تنظيم وعمل ونرجو منكم ملئ هذه الاستمارة بالإجابة على هذه الأسئلة بكل مصداقية حتى يتسنى لنا الوصول إلى معلومات تفيدنا في هذه الدراسة لتكون قد ساهمت في إثراء البحث العلمي ولكم منا جزيل الشكر

تحت إشراف الأستاذة

من اعداد الطلبة

- باية بوزغاية

✕ مهريّة أسامة

✕ ياسر مدلل

السنة الجامعية: 2022/2021

محور الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس:

ذكر ☐ - أنثى ☐

2- السن:

أقل من 30 سنة ☐ - من 30 سنة إلى 35 ☐

من 36 سنة إلى 41 سنة ☐ - من 42 إلى 47 سنة ☐

من 47 إلى ما فوق ☐

3- المستوى التعليمي:

ابتدائي ☐ - متوسط ☐ - ثانوي ☐ - جامعي ☐

4- الحالة العائلية :

متزوج ☐ - أعزب ☐ - مطلق ☐ - أرملة ☐

5- الاقدامية بالعمل في المؤسسة :

أقل من 5 سنوات ☐ - من 5 إلى أقل من 10 سنوات ☐

من 10 سنة إلى 15 سنة ☐ - من 15 سنة إلى ما فوق ☐

المحور الثاني: دور التقنيات الحديثة في رفع جودة الأداء في المؤسسة الجامعة؟

1. هل تستعمل مؤسستك تقنيات جديدة؟

نعم - ☐ - لا ☐

* في حالة لإجابة بنعم - هل سبق وأن غيرت هذه التقنيات؟

نعم - ☐ - لا ☐

2. ما نوع النظام التكنولوجي المستخدم في مؤسستك؟

قديم - ☐ - جديد ☐

3. كيف تصنف النظام التكنولوجي المستخدم في مؤسستك

- بسيط ☐ - متوسط التعقيد ☐ - عالي التعقيد ☐

4. هل أنت راضي عن النظام التكنولوجي المستخدم في مؤسستك

- غير راضي ☐ - راضي ☐ - راضي جدًا ☐

5. بعد استعمال مؤسستك لتقنيات الحديثة هل لاحظت تطور في تحسين الخدمات والأداء المؤسسة؟

نعم - ☐ - لا ☐ - أحيان ☐

6. من بين التقنيات الحديثة «البصمة» هل تستخدم في مؤسستك؟

نعم - ☐ - لا ☐

7. يتم جذب التقنيات الحديثة قصد الرفع من جودة أداء الموظفين؟

- دائما ☐ - غالبا ☐ - أحيانا ☐

8- هل تساعدك التقنيات الحديثة المستخدمة في مؤسستك على رفع الروح المعنوية لديك؟

. نعم ☐ . لا ☐ . أحيانا ☐

9. هل ترى بأن ادخال التقنيات جديدة إلى أماكن العمل يؤدي إلى؟

- رفع المهارات ☐ شعور بالرغبة في التغيب ☐ - اكتساب معرفه تقينه . ☐
الشعور بالتوتر والقلق ☐ أخرى.....

المحور الثالث : علاقة التقنيات الحديثة في تحسين كفاءة الأداء داخل المؤسسة الجامعية

1- كيف تصف العلاقة بين التقنيات الحديثة في تحسين الأداء داخل المؤسسة الجامعية؟

. متوسط ☐ . جيد ☐ . جيد جدًا ☐

2- هل ترى أن إدخال التقنيات الحديثة الى مؤسستك حسن من أداء الموظفين ؟

. نعم ☐ . لا ☐

3- تحرص المؤسسة على تطور التقنيات الحديثة لتمييز في لأداء؟

. نعم ☐ . لا ☐

4- هل أدى استخدام التقنيات الحديثة في تعزيز الشفافية وكفاءة الأداء؟

. نعم ☐ . لا ☐ . أحيانًا ☐

5- بماذا تشعر أثناء التعامل مع الاجهزة في المؤسسة؟

. الارتياح ☐ . التوتر ☐

6 - تساهم التكنولوجيا الحديثة على تحسين الأداء بصفة عامة؟

. نعم ☐ . لا ☐ . أحيانًا ☐

7 - ما هو موقفك من تقنية البصمة في المؤسسة؟

. راضي ☐ . راضي جدًا ☐ . غير راضي ☐

المحور الرابع: تأثير التقنيات الحديثة في دافعية الأداء داخل المؤسسة الجامعية

1- هل أحدثت التقنيات الحديثة تجديدا في شكل العمل في المؤسسة؟

كثيراً ☐ . قليلاً ☐ . لا ☐

2 - هل استخدام التقنيات الحديثة ساهم في دافعية الأداء المؤسسة؟

كثيراً ☐ . قليلاً ☐ . لم تحسن ☐

3- هل تعتقد أن التكنولوجيا الحديثة استطاعت تحسين الأداء في المؤسسة؟

كثيراً ☐ . قليلاً ☐ . لم تحسن ☐

4-تسعي المؤسسة جاهدة إلى التنسيق بين التقنيات الحديثة وتحسين الأداء؟

نعم ☐ . لا ☐ . أحيانا ☐

5-تعمل المؤسسة على توفير احدث التقنيات الحديثة بهدف تحسين الأداء؟

نعم ☐ . لا ☐ . أحيانا ☐

6-تساهم الأنظمة والقوانين واللوائح المتعددة في تطوير أدائي؟

نعم ☐ . لا ☐ . أحيانا ☐

7- هل توفير التقنية البصمة الحديثة زاد من دافعية الأداء داخل المؤسسة الجامعية؟

نعم ☐ . لا ☐ . دائماً ☐

ملحق رقم (02): بعض مخرجات برنامج spss

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	19	38.0	38.0	38.0
أنثى	31	62.0	62.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

التعليمي المستوى

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide متوسط	4	8.0	8.0	8.0
ثانوي	21	42.0	42.0	50.0
جامعي	25	50.0	50.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

العائلية الحالة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide متزوج	28	56.0	56.0	56.0
أعزب	22	44.0	44.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

السن

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 30 سنة	8	16.0	16.0	16.0
من 30 إلى 35 سنة	20	40.0	40.0	56.0
من 36 إلى 41 سنة	12	24.0	24.0	80.0
من 42 إلى 47 سنة	7	14.0	14.0	94.0
من 47 سنة فما فوق	3	6.0	6.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

الإقليمية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 5 سنوات	16	32.0	32.0	32.0
من 5 إلى 10 سنوات	17	34.0	34.0	66.0
من 10 إلى 15 سنة	14	28.0	28.0	94.0
من 15 سنة فما فوق	3	6.0	6.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

س1

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide نعم	34	68.0	68.0	68.0
لا	16	32.0	32.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

س2

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide حالة الاجابة ب لا على السؤال السابق	16	32.0	32.0	32.0
نعم	31	62.0	62.0	94.0
لا	3	6.0	6.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

س3

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide قديم	44	88.0	88.0	88.0
جديد	6	12.0	12.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

س4

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide بسيط	12	24.0	24.0	24.0
متوسط التعقيد	32	64.0	64.0	88.0
عالي التعقيد	6	12.0	12.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

س5

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير راضي	12	24.0	24.0	24.0
راضي	31	62.0	62.0	86.0
راضي جدا	7	14.0	14.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

س6

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide نعم	18	36.0	36.0	36.0
لا	5	10.0	10.0	46.0
أحيانا	27	54.0	54.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

س7

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide نعم	50	100.0	100.0	100.0

س8

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide دائما	15	30.0	30.0	30.0
غالبا	23	46.0	46.0	76.0
أحيانا	12	24.0	24.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

س9

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide نعم	21	42.0	42.0	42.0
لا	7	14.0	14.0	56.0
أحيانا	22	44.0	44.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

س10

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide رفع المهارات	15	30.0	30.0	30.0
شعور بالرغبة في التغيير	1	2.0	2.0	32.0
اكتساب معرفة تقنية	26	52.0	52.0	84.0
الشعور بالتوتر	2	4.0	4.0	88.0
أخرى	6	12.0	12.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

1ع

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide متوسط	10	20.0	20.0	20.0
جيد	30	60.0	60.0	80.0
جيد جدا	10	20.0	20.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

2ع

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide نعم	46	92.0	92.0	92.0
لا	4	8.0	8.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

3ع

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide نعم	44	88.0	88.0	88.0
لا	6	12.0	12.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

4ع

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide نعم	19	38.0	38.0	38.0
لا	8	16.0	16.0	54.0
أحيانا	23	46.0	46.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

5ع

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide الارتياح	45	90.0	90.0	90.0
التوتر	5	10.0	10.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

6ع

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide نعم	31	62.0	62.0	62.0
لا	6	12.0	12.0	74.0
أحيانا	13	26.0	26.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

7ع

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير راضي	39	78.0	78.0	78.0
راضي	7	14.0	14.0	92.0
راضي جدا	4	8.0	8.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

1م

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide كثيرا	17	34.0	34.0	34.0
قليل	29	58.0	58.0	92.0
لا	4	8.0	8.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

2م

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide كثيرا	21	42.0	42.0	42.0
قليل	27	54.0	54.0	96.0
لم تحسن	2	4.0	4.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

3م

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide كثيرا	30	60.0	60.0	60.0
قليل	4	8.0	8.0	68.0
لم تحسن	16	32.0	32.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

4م

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide نعم	25	50.0	50.0	50.0
لا	4	8.0	8.0	58.0
أحياناً	21	42.0	42.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

5م

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide نعم	28	56.0	56.0	56.0
لا	6	12.0	12.0	68.0
أحياناً	16	32.0	32.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

6م

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide نعم	20	40.0	40.0	40.0
لا	10	20.0	20.0	60.0
أحياناً	20	40.0	40.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

7م

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide نعم	29	58.0	58.0	58.0
لا	6	12.0	12.0	70.0
أحياناً	15	30.0	30.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

الملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة الموجودة بين النسق التكنولوجي و الأداء في المؤسسة الجامعية بالوادي

وقد تبنت الدراسة الفرضيات التالية :

- _ دور التقنيات الحديثة من رفع جودة الأداء في المؤسسي الجامعية .
- _ علاقة التقنيات الحديثة في تحسين كفاءة الأداء داخل المؤسسة .
- _ تأثير التقنيات الحديثة في دفعية الأداء داخل المؤسسة الجامعية .

حيث تضمنت هذه الدراسة بمختلف متغيراتها جانب نظري ،وجانب ميداني كما تم إتباع المنهج الوصفي الذي يتلاءم مع طبيعة الموضوع ، وتم الاعتماد على الاستبيان في جمع المعلومات على أفراد العينة المكونة من 52 فردا من مجتمع الدراسة وبعد التأكد من الخصائص السيكومترية للاستبيان وتطبيقه في جمع البيانات ثم معالجتها إحصائيا ،باستخدام النسب المئوية ، وكا² وقد تم التوصل إلى النتائج التالية :

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين النمط التكنولوجي المستخدم ورفع جودة الأداء في المؤسسة الجامعية .
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التقنيات الحديثة في تحسين كفاءة الأداء داخل المؤسسة الجامعية
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تأثير التقنيات الحديثة في دافعية الأداء داخل المؤسسة الجامعية

Résumé de l'étude:

Cette étude visait à identifier la nature de la relation qui existe entre le système technologique et la performance dans l'institution universitaire de la vallée.

L'étude a retenu les hypothèses suivantes:

Le rôle des technologies modernes dans l'amélioration de la qualité des performances des institutions universitaires.

_La relation des technologies modernes dans l'amélioration de l'efficacité de la performance au sein de l'institution.

L'effet des technologies modernes sur l'amélioration des performances au sein de l'institution universitaire.

Cette étude, avec ses différentes variables, comportait un volet théorique et un volet terrain.

descriptif qui correspond à la nature du site ainsi que nous avons utilisé pour les documents et enregistrements.

Le questionnaire a servi à recueillir des informations sur les membres de l'échantillon composé de 52 Un individu d'une communauté

L'étude et après s'être assuré des propriétés psychométriques du questionnaire et de son application dans la collecte puis le traitement des données

Statistiquement, en utilisant des pourcentages et χ^2 , les résultats suivants ont été obtenus :

–Il existe une relation statistiquement significative entre le modèle technologique utilisé et l'amélioration de la qualité des performances dans l'institution universitaire.

–Il existe une relation statistiquement significative entre les technologies modernes dans l'amélioration de l'efficacité des performances au sein de l'institution universitaire

– Il existe une relation statistiquement significative entre l'impact des technologies modernes sur la motivation à la performance au sein de l'institution universitaire



