



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
République algérienne démocratique et populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

جامعة وهران 2 محمد بن احمد

Université d'Oran 2 Mohamed Ben Ahmed

كلية العلوم الاجتماعية

Faculté des sciences sociales

قسم علم الاجتماع والانثروبولوجيا

Département de sociologie et d'anthropologie

تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر

تحت عنوان :

النسق التكنولوجي وأثره على الاداء المهني للموظفين  
دراسة سوسيولوجية بمؤسسة سونلغاز غليزان

تحت إشراف الاستاذ :

\* د. زمام ربيع

من إعداد الطالب :

\* كلام الجديان مختار

### أعضاء لجنة المناقشة

الصفة	الدرجة العلمية	الأستاذ
مشرفا	أستاذ محاضر ب	د . ربيع زمام
رئيسا	أستاذ محاضر أ	د . بن شارف حسين
مناقشا	أستاذ محاضر ب	د . نصري زواوي

السنة الدراسية 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي  
خَلَقَ الْمَوَدَّاتِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي  
خَلَقَ الْمَوَدَّاتِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي  
خَلَقَ الْمَوَدَّاتِ

## الملخص:

هدفت الدراسة التي قمنا بها إلى معرفة أثر النسق التكنولوجي على الاداء المهني للموظفين بمؤسسة سونلغاز غليزان و مدى تأثير التكنولوجيا الحديثة على اداء الموظفين ومساهمة التطور التكنولوجي في تطوير الاداء المهني لموظفي المؤسسة .

تم تناول هذا الموضوع بالاعتماد على الادوات التي تناسب طبيعة الدراسة وفق مقارنة منهجية ذات طبيعة كيفية، تعتمد على المنهج الوصفي التحليلي بحيث تم تطبيق في هذه الدراسة الملاحظة (الملاحظة البسيطة المباشرة) اذ استخدمنا الملاحظة في التعرف عن كثب على الوسائل التكنولوجية التي تتوفر عليها المؤسسة في كل مكاتبها وطريقة انجاز الموظفين اعمالهم الادارية .

كما تم الاعتماد في هذه الدراسة على أداة استمارة الاستبيان لأنها كانت من متطلبات فرضية البحث، وأيضاً للحصول على معلومات أكثر من الميدان.

أما بالنسبة لنتائج الدراسة توصلنا الى نتيجة مفادها أن النسق التكنولوجي يلعب دوراً هاماً في الاداء المهني لموظفي المؤسسة كما انه يساهم في انجاز الاعمال والمهام بأريحية وبأقل جهد وفي اسرع وقت ممكن وبذلك يشعر الموظف بالرضى عن ادائه الممارس داخل المؤسسة مما يخلق لديه دافعية للانجاز وروح المنافسة بينه وبين زملائه لتقديم الافضل للمؤسسة .

**الكلمات المفتاحية:**النسق التكنولوجي-الاداء المهني.

## **SUMMARY**

The study we conducted aimed to know the impact of the technological system on the professional performance of employees at the Sonelgaz Relizane Foundation and the extent of the impact of modern technology on the performance of employees and the contribution of technological development in developing the professional performance of the organization's employees

This topic was addressed by relying on tools that suit the nature of the study according to a methodological approach of a qualitative nature, relying on the descriptive and analytical approach, so that observation (simple direct observation) was applied in this study, as we used observation to closely identify the technological means that the institution has in All its offices and the way employees carry out their administrative work

This study also relied on the questionnaire form tool because it was a requirement of the research hypothesis, and also to obtain more information from the field

As for the results of the study, we reached the conclusion that the technological system plays an important role in the professional performance of the organization's employees. It also contributes to completing work and tasks comfortably, with the least effort, and in the fastest possible time. Thus, the employee feels satisfied with his performance practiced within the organization, which creates in him a motivation for achievement and a spirit of competition among him. And among his colleagues to provide the best for the institution

Keywords: technological system - professional performance

## فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى	الرقم
	شكر	01
	اهداء	02
	ملخص الدراسة	03
	الفهرس	04
	قائمة الجداول	05
أ- ب	مقدمة	06
الفصل الاول الاطار المنهجي للدراسة		
3-2	اشكالية الدراسة	07
3	الفرضيات	08
3	اسباب اختيار الموضوع	09
4	اهمية الموضوع	10
5-4	الهدف من الدراسة	11
5	صعوبات البحث	12
6-5	المقاربة النظرية	13
10-6	مفاهيم الدراسة	14
16-11	الدراسات السابقة	15
الفصل الثاني الاطار النظري للدراسة		
النسق التكنولوجي		
19	تمهيد	16
21-20	المفاهيم المتداخلة مع النسق التكنولوجي	17
26-21	أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات	18

27-26	وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة	19
29-27	استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة	20
الاداء المهني		
31-29	أهمية الأداء المهني	21
34-31	عناصر الأداء المهني	22
35-35	محددات الاداء المهني وأنواعه	23
37-35	أهمية تنمية قدرات العاملين في تطوير أدائهم المهني	24
38-37	إجراءات تحسين مستوى أداء العاملين	25
39	خلاصة	26
الفصل الثالث الاطار الميداني للدراسة		
42	تمهيد	27
47-43	التعريف بمؤسسة الدراسة	28
49-48	المنهج المتبع	29
50	مجتمع الدراسة والعينة	30
51-50	الأدوات المنهجية لجمع البيانات	31
52-51	مجالات الدراسة	32
66-53	تبويب البيانات والتعليق عليها	33
71-67	مناقشة الفرضيات والنتائج العامة	34
71	اقتراحات وتوصيات الدراسة	35
37	الخاتمة	36
	قائمة المصادر والمراجع	37
	قائمة الملاحق	38

## فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	53
02	توزيع افراد العينة حسب الفئة العمرية	54
03	توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي	55
04	توزيع افراد العينة حسب الوظيفة التي يشغلها المبحوث	56
05	توزيع افراد العينة حسب الخبرة المهنية	56
06	توزيع افراد العينة حسب حسن استخدام الحاسوب	58
07	يمثل توزيع افراد العينة حسب استخدام البرامج والتطبيقات التكنولوجية الحديثة بالمؤسسة .	58
08	توزيع افراد العينة حسب عمل المؤسسة على تكوين وتدريب موظفيها في استخدام مختلف التقنيات الحديثة	59
09	توزيع افراد العينة حسب التكوين والتدريب للموظفين من قبل المؤسسة	59
10	توزيع افراد العينة حسب ضرورة معرفة كيفية استخدام التكنولوجيا الحديثة من قبل الموظف .	60
11	توزيع افراد العينة حسب حاجة الموظف لاستخدام شبكة الانترنت في عمله	61
12	توزيع افراد العينة حسب توفير المؤسسة لشبكة الانترنت في العمل	61
13	توزيع افراد العينة حسب تقييم مستوى الأجهزة التكنولوجية المستخدمة في المؤسسة .	62
14	توزيع افراد العينة حسب مساهمة الوسائل التقنية الحديثة في انجاز مهام الموظف بشكل افضل	62
15	توزيع افراد العينة حسب مدى مساهمة الوسائل التكنولوجية في زيادة الأعباء المهنية للموظف	63
16	توزيع افراد العينة حسب مساهمة استخدام التكنولوجيا الحديثة في زيادة وتيرة الإنتاج بالمؤسسة	63
17	توزيع افراد العينة حسب مدى مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تغيير طرق انجاز مهام الموظف .	64
18	توزيع افراد العينة حسب الصعوبات والمشاكل التي تواجه الموظف خلال استخدامه التكنولوجيا اثناء عمله	64
19	توزيع افراد العينة حسب مدى مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تشديد الرقابة والتأثير السلبي على الموظف	65
20	توزيع افراد العينة حسب تقييم الموظف لأدائه المهني	65

## فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
44	الهيكل التنظيمي الفرعي للشركة الام	01
44	الهيكل التنظيمي الفرعي للشركة SD	02
45	الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية لتوزيع الكهرباء والغاز للولاية غليزان	03
46	البنية التنظيمية لقسم الموارد البشرية (الموظفين)	04
53	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	05
54	توزيع افراد العينة حسب الفئة العمرية	06
55	توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي	07
57	توزيع افراد العينة حسب الخبرة المهنية	08
57	توزيع افراد العينة حسب الخبرة المهنية بالنسب المئوية	09



# شكرو عرفان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على اشرف الانبياء والمرسلين

سيدنا محمد وعلى آله وصحبه اجمعين

أشكر الله تعالى على فضله وتوفيقه لي لإنجاز هذا العمل

فله الحمد أولا وأخيرا

من لم يشكر الناس لم يشكر الله

فالشكر الجزيل لكل من مد لي يد العون لإنجاز هذه المذكرة

الشكر موصول للأستاذ المشرف الدكتور زمام ربيع

على طول باله معي ومساعدته لي .

الشكر للجميع .

# إهداء

أهدي هذا العمل الى والدتي الكريمة والى والدي رحمه الله

والى اخوتي وأخواتي كل واحد باسمه

والى كل ابنائهم الاعزاء

والى جدتي الغالية رحمها الله

إلى كل من كان له الفضل عليا

الى الاخت ط . فاطمة

والى كل من عرفني

مقدمة

## مقدمة

من المتعارف عليه ان التكنولوجيا تحتل اليوم أهمية كبيرة في حياة الانسان نظرا لما تنتجه من خدمات في مختلف الميادين والمجالات التي ساهمت بدورها في تطوير وتنمية المجتمعات ،حيث تلعب التكنولوجيا دورا حاسما في تحسين الكفاءة وتطوير الأداء المهني.

ويتعلق الأمر بالنسق التكنولوجي الذي يشمل الأنظمة والأجهزة والبرمجيات التي تستخدمها المؤسسات لتنظيم وتسهيل أعمالها.

فالنسق التكنولوجي من المسائل الهامة التي تواجهها المؤسسات ، لما تفرضه هذه العملية من تحديات كبيرة ،ومن أجل التكيف مع محيط العمل الخاص بالمؤسسات فهي مجبرة على القيام بهذا النسق الذي يوفر لها الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا الحديثة ، التي تضمن لها شروط المنافسة و بالتالي حصولها على مكانة لائقة بين المؤسسات إلا أن النسق التكنولوجي عملية معرضة لمجموعة أخطار و مجازفات يمكن أن تعصف باستقرار المؤسسة و العاملين فيها خاصة إذا تمت بطريقة عشوائية غير مخطط لها.

كما يعتبر موضوع الأداء المهني المحور الرئيسي الذي تنصب حوله جهود المسيرين ، ويولونه أهمية بالغة ، حيث أن كل مؤسسة تهدف إلى تحقيق إنتاج أكبر، بنوعية جيدة وبأقل تكلفة ، لتحقيق أكبر قدر من الربحية مستثمرة في سبيل ذلك كل الإمكانيات التكنولوجية والبشرية ، وهذا لا يتحقق حتما دون اهتمام المؤسسة بأداء موظفيها والعمل على رفع كفاءاتهم والذين بدورهم يسعون إلى المساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة خاصة .

وعلى هذا الأساس جاءت دراستنا للوقوف على النسق التكنولوجي وانعكاساته على الأداء المهني دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز – غليزان وفقا لخطة منهجية في شكل ثلاثة فصول رئيسية وهي كالتالي:

**الفصل الأول الاطار المنهجي للدراسة:** يهدف هذا الفصل إلى وضع الإطار التصوري و المفاهيمي للدراسة ، وتوضيح المفاهيم الأساسية والمصطلحات المستخدمة في البحث.

**الفصل الثاني :** سنتطرق في هذا الفصل الى :

**النسق التكنولوجي :** ( الادارة الالكترونية - الرقمنة -الوسائل التكنولوجية الحديثة واثرها على الاداء المهني ).

**الأداء المهني :** مفهوم الأداء المهني وأهميته محدداته وأبعاده وعلاقته بالنسق التكنولوجي .

**الفصل الثالث :** الاطار الميداني للدراسة : في هذا الفصل ، سنتناول الإجراءات المنهجية التي ستتبع في

الدراسة الميدانية المتعلقة بالنسق التكنولوجي وتأثيره على الأداء المهني مع التعريف بمؤسسة الدراسة واعتماد

أساليب البحث التي ستساعدنا في جمع البيانات وتحليلها لتحقيق أهداف الدراسة.

سنقوم بتحليل نتائج الدراسة المتعلقة بتأثير النسق التكنولوجي على الأداء المهني وعرض النتائج المحصل عليها

في الخاتمة سنقدم ملخصا عاما للدراسة التي قمنا بها ، مع تقديم توصيات بناء هذه النتائج. والتي من شأنها ان

تساعد في تحسين الأداء المهني والاستفادة الأمثل من النسق التكنولوجي.

الفصل

الأول

## الجانب المنهجي للدراسة

- الاشكالية
- الفرضيات
- أسباب اختيار الموضوع
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- صعوبات الدراسة
- المقاربة النظرية
- مفاهيم الدراسة
- الدراسات السابقة

## 1/ الإشكالية :

تشهد المجتمعات الإنسانية المعاصرة تطورات سريعة في جميع المجالات الاجتماعية الاقتصادية والسياسية ، ويعود الفضل في ذلك إلى التقدم التكنولوجي الكبير الذي شهده العالم خلال القرن العشرين ، حيث تعتبر المؤسسات في هذا العصر المحرك الأساسي لجميع شؤون حياتنا ، فنحن نتعامل معها ونعمل في داخلها ونتعلم منها وفيها ، فقد رافق ذلك وجود ازدياد مستمر في أحجامها وأعدادها وتشابك عملياتها وتعدد مشكلاتها وبالتالي تعدد أهدافها وزيادة عدد المشتغلين فيها والمتعاملين معها .

إن التكنولوجيا باعتبارها أهم مؤثر في الحياة الإنسانية على الإطلاق منذ الثورة الصناعية ، حيث أصبحت لاغنى عنها في حياة الشعوب المؤسسات وحتى الأفراد ، فما يشهده العالم من تحول تقني متسارع والتطورات المتلاحقة في مجال أجهزة الحاسوب والبرمجيات بالإضافة إلى أجهزة الاتصالات ووسائلها مع الكم الهائل من المعلومات الذي ينمو ويتنقل بسهولة ويسر بين دول العالم الأمر الذي يحتم التفكير بجدية في كيفية التعامل مع هذا الواقع باستغلال إيجابياته والحد من سلبياته بالتركيز على الجانب الإنساني الموارد البشرية ، بترشيد النسق التكنولوجي المتاح بالمؤسسة.

إذ لا خلاف في اعتبار الإنسان المورد الأساسي في العلاقة بين عملية العمل والتكنولوجيا المتاحة في العمل هذا المورد الذي يتطلب التكوين والتدريب المستمر من خلال تنمية قيم العمل الإيجابية لا سيما في مجال التكنولوجيا.

ان الاستغلال الأمثل لتكنولوجيا من قبل العاملين بالمؤسسات يضمن لنا جودة الأعمال الموكلة لهم و أتمام العمل بسرعة ودقة مما يرفع من معدل أدائهم الوظيفي .

ومما سبق يمكننا طرح التساؤل الرئيسي التالي :

**ما مدى تأثير النسق التكنولوجي في المؤسسة على الأداء المهني للموظفين ؟**

و الذي تنبثق منه الأسئلة الفرعية التالية :



- إلى أي مدى يحسن الموظفون في المؤسسة استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة في انجاز مختلف الأعمال ، وهل يتم تدريبهم على ذلك ؟
- هل ساهمت التقنيات الحديثة المعمول بها في المؤسسة في زيادة دافعية العمل لدى الموظفين؟
- إلى أي مدى يؤثر العامل التكنولوجي على الاداء الوظيفي للموظف ؟

## 2.الفرضيات :

- معرفة مدى استخدام الموظفين لمختلف التطبيقات والوسائل التكنولوجية الحديثة ، وخضوعهم لتدريبات عملية عليها يساهم في تحسين أداءهم الوظيفي ، ويختصر عليهم الوقت والجهد في انجاز مختلف النشاطات والأعمال.
- تساهم التكنولوجية الحديثة في زيادة مستوى الدافعية لدى الموظفين ، من خلال ما توفره من مزايا وتقنيات تسمح للموظفين بإنجاز الأعمال المطلوبة منهم في مواعيدها المحددة ، وبشكل أفضل.
- يساهم النسق التكنولوجي داخل المؤسسة في تحسين الأداء المهني للموظفين ، وذلك من خلال توظيف مختلف التقنيات والوسائل الحديثة في إعداد وإنجاز مختلف الأعمال ، الأمر الذي ينعكس إيجابا على مردودية الموظفين.

## 3.أسباب اختيار الموضوع :

هناك أسباب وراء اختيارنا هذا الموضوع والبحث فيه وقد تم تقسيمها إلى أسباب ذاتية و موضوعية

### ➤ أسباب ذاتية :

- الاهتمام والقناعة الشخصية بالموضوع .
- الرغبة الشخصية في دراسة هذا الموضوع و معالجته .

- محاولة اثراء البحوث العلمية المتخصصة في هذا المجال.
- الرغبة في معرفة تأثير النسق التكنولوجي على أداء الموظفين.
- الشعور بالأهمية لمثل هذه المواضيع خاصة مع التطورات العلمية .

➤ أسباب موضوعية :

- تزايد الدور الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة في التأثير على مختلف جوانب إدارة المؤسسات الجزائرية.
- تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص حيث يعتبر من المواضيع التي تدخل في صميم تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل
- اهتمام الدول بالنظام التكنولوجي الحديث و الحرص على مواكبة التطورات العلمية الحديثة و التحكم فيها.
- معرفة نمط النظام التكنولوجي السائد في المؤسسة وعلاقته بأداء عمالها .

4. أهمية الدراسة :

- معرفة تأثير التكنولوجيا في تحسين الأداء المهني للموظفين.
- الرغبة في معرفة دور وسائل التكنولوجيا على جودة أداء الموظفين.
- دراسة أثر التكنولوجيا وتطبيقها على أداء الموظفين مما يساهم في تطوير الفاعلين في المؤسسة وتنمية قدراتهم لتحقيق أداء أفضل .
- ظهور النسق التكنولوجية التي أصبحت لا غنى عنها ، خاصة في ظل التغيرات التي تحدث داخل المؤسسة.
- محاولة الكشف عن الدوافع التي تحاول تغيير الخدمة الادارية من خلال النظم التكنولوجية الجديدة.

5. أهداف الدراسة :

- شرح مفهوم النسق التكنولوجي و أثره بالأداء المهني .

- الوصول الى مجموعة نتائج يمكن الاستفادة منها من خلال تقديم بعض التوصيات التي يمكن أن تساهم في تفعيل دور النسق التكنولوجي على الأداء المهني.
- محاولة اثراء البحوث العلمية في هذا الميدان نظرا لحدثة الموضوع .
- تحليل وتوضيح تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المهني .
- للدراسة واقع المؤسسة الجزائرية ومدى استفادتها من تطبيقات التكنولوجيا الحديثة .
- إبراز تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المهني للمؤسسة.
- المساهمة في إثراء المعارف النظرية و التطبيقات التكنولوجية الحديثة .
- التعرف على الأداء المهني للمؤسسة و العوامل المتحكمة فيه.

## 6. صعوبات الدراسة:

إن أي بحث علمي لاشك وأن يتلقى صعوبات في بداية مشواره ، فمن الصعوبات التي تلقيناها طيلة فترة إنجاز هذا التريص :

- صعوبة إيجاد الوقت للبحث عن مؤسسة التريص .
- صعوبة في الامضاء من طرف بعض المؤسسات
- صعوبة في ايجاد الوقت الكافي بين تحليل الاستثمارات وتقديم تقرير التريص في وقته المحدد.

## 7. المقاربة النظرية :

اعتمدنا في دراستنا النسق التكنولوجي وأثره على الاداء المهني للموظفين على النظرية الوظيفية إذ قمنا بإسقاط مبادئ النظرية الوظيفية على اداء الموظفين داخل المؤسسة في ظل التكنولوجيا الحديثة باعتبارها لصبحت من المتطلبات الوظيفية الضرورية لأداء وظائف الموظفين ، وباعتبار المؤسسة تشكل مجتمعا بحد ذاته ، فالفرد داخلها يعمل على تكوين ذاته والشعور بالانتماء الى هذا المجتمع من خلال الوظيفة التي يقوم بها .

فالنظرية الوظيفية تعتبر عنصرا هاما في البحث العلمي باعتبارها نشاط فكري وذهني فالنظرية الوظيفية تفسر الظواهر وتقدم افكار عن كيفية عمل المجتمعات ولماذا توجد المؤسسات .

فالمؤسسة مجتمع يخضع الى انساق ومن بينها النسق التكنولوجي الذي يعمل على تطوير المؤسسة وتحسين اداء موظفيها .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> فتيحة طويل ، النظرية الوظيفية الجديدة وتحليل البناء الاجتماعي ، مجلة ، جامعة بسكرة ، ص 218

فالنظرية تركز بصورة عامة على أهمية تحليل البناءات ، والنظم الاجتماعية ، ومعرفة دورها الوظيفي وتوجيهها ، من أجل الحفاظ على النظام العام واستمرارية تطوره وتحديثه في نفس الوقت وتفاعل الأفراد الموجودين داخل المؤسسة .

## 8. مفاهيم الدراسة :

### 1.8. مفهوم النسق:

#### أ. لغة :

النسق من كل شيء ما كان على طريقة نظام واحد في الأشياء وقد نسقته تنسيقا ويضيف ابن سيدة : نسق الشيء ينسقه نسقا ونسقه نظمه على السواء ، واتسق هو تناسق التناسق : التنظيم و النسق ما جاء من الكلام على نظام واحد ، النسق : كواكب مصطفة خلف الثريا ، ويقال : رأيت نسقا من الرجال و المتاع أي بعضها مع بعض النسق مصدر نسقت الكلام اذ عطفته بعضه على بعض ويقال : نسقت بين الشيئين و ناسقت<sup>1</sup>.

ب. إصطلاحا :

النسق هو مجموعة من العادات و العلائق و التفاعلات الاجتماعية الاعتيادية بين أفراد المجتمع الذين يرتبطون بصلات متبادلة فمن اطار حضاري معين يتكون النسق من مجموعة النظم الاجتماعية المتكاملة والمترابطة و المنسقة<sup>2</sup>.

### 2.8. مفهوم التكنولوجيا:

#### أ. لغة :

هي كلمة يونانية مركبة من (Techno) ومعناها فن أو صناعة، وهذه الأخيرة لا تعني صناعة كمرادف للتصنيع و انما بمعنى استخدام العلم النظري و تطبيقه في الميدان LOGIE وتعني علم بمعنى أن كلمة TECHNOLOGIE تعني علم المهارات أو فن الصناعة .

#### ب. إصطلاحا :

هي مجموعة من النظم والقواعد التطبيقية وأساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لبحوث ودراسات مبتكرة في مجال الانتاج والخدمات , كونها التطبيق المنظم للمعرفة والخبرات المكتبية والتي تمثل

<sup>1</sup> -جمعة برجوح، بلقاسم مالكية ، النسق مفهومه و أقسامه ، مجلة مقاليد ، العدد 13 ، 2017، ص 55

<sup>2</sup> -رماش صبرينة : تأثير التكنولوجيا على الأداء الوظيفي ، مجلة المعيار ، العدد 61، 2021، ص45

مجموعة الرسائل و الأساليب الفنية التي يستخدمها الانسان في مختلف نواحي حياته العلمية وبالتالي فهي مركب قوامه المعدات والمعرفة الانسانية<sup>1</sup>.

ومنه التكنولوجيا هي مجموعة من الآلات وآليات لنقل الطاقة والمعلومات والتجميع والتخزين والتي تخلق لإغراض الإنتاج و البحث و الحرب الخ وتكمن متطلباتها في ما وراء العلم الطبيعي.

### 3.8. النسق التكنولوجي

#### أ. اصطلاحاً :

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 على أنها أي تغير يحدث على مستوى النسق سيؤدي بالضرورة الى التغير في الأنساق الفرعية الأخرى للمؤسسة<sup>2</sup>.

كما يعرفه **Ludwing Von Bertalanffy** هو الكل المنظم أو الوحدة المركزية التي تجمع وترتب بين أشياء أو أجزاء ذات علاقات متبادلة ولهذا فان دراسة أي جزء من هذه الأجزاء في معزل عن الأجزاء الأخر لا يعطي الصورة الحقيقية الكاملة<sup>3</sup>.

أي أنه قدرة المؤسسة على مواكبة التطورات التكنولوجية باستعمال الطرق الحديثة و التخلي عن الأساليب التقليدية وتطوير أساليب جديدة للتحكم في التكنولوجيا داخل المؤسسة وقدرة العاملين على التكيف معها، ومواكبة جميع التغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة

#### ب. إجرائياً :

النسق التكنولوجي هو قدرة المؤسسة على مواكبة التنسيقات التكنولوجية التي تضمن استعمال الطرق الحديثة و التخلي عن الأساليب التقليدية وتطوير أساليب جديدة للتحكم في التكنولوجيا داخل المؤسسة وقدرة العاملين على التكيف معها<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> -عبد الامير الفيصل , الصحافة الالكترونية في الوطن العربي ( عمان دار الشروق للنشر والتوزيع 2005) ص 15-16

<sup>2</sup> مهريه أسامة ، مدلل ياسر، النسق التكنولوجي وعلاقته بالأداء في المؤسسة الجامعية ، مذكرة ماستر ، جامعة الشهيد حمة لخضر جامعة الوادي.

<sup>3</sup> فؤاد الشيخ سالم، زياد رمضان وآخرون، المفاهيم الادارية الحديثة ، مركز الكتاب الاردني، ط5، 1995، ص55.

<sup>4</sup> بدة عقبة مزيو علي، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي، مذكرة ماستر غير منشورة بجامعة الشيخ حمة لخضر ، الوادي

## 4.8. مفهوم الأداء

## أ. لغة:

من معاجم اللغة أن الأداء مصدر الفعل أدى ويقال أدى الشيء أي أوصله، والاسم الأداء: أدى الأمانة وأدى الشيء قام به<sup>1</sup>.

من معاجم اللغة يتضح أن "الأداء" مصدر الفعل أدى ويقال أدى الشيء أوصله، أدى الأمانة و أدى الشيء أي قام به<sup>2</sup>.

يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد ، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة ، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد.

الأداء هو تحقيق بعض الشروط أو الظروف التي تعكس نتيجة ما أو مجموعة نتائج معينة لسلوك شخص معين أو مجموعة أشخاص<sup>3</sup>.

يعرفه أحمد صقر عاشور على أنه : " قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي : كمية الجهد المبذول ، نوعية الجهد ونمط الأداء<sup>4</sup>.

ينظر للأداء لغويا على أنه الشيء أو القيام به أو انجازه وتشير كلمة Performance في اللغة الانجليزية تاي تأدية العمل والقيام به مع التركيز على الطريقة التي يتم بها العمل<sup>5</sup>.

من خلال ما سبق يمكن تعريف الأداء على أنه : "الجهد الذي يبذله كل عامل في المنظمة لإنجاز عمل معين

<sup>1</sup> ابن منظور، لسان العرب، المجلد الأول، دار بيروت للطباعة والنشر، بيروت، 1956، ص26

<sup>2</sup> ابن منظور، لسان العرب، المجلد 14 ، بيروت، 1994، ص26.

<sup>3</sup>فايزة عبد الرحمان الفروخ ، التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الاداء الوظيفي، ط1 ، دار جليل، 2010، ص 42.

<sup>4</sup>أحمد صقر عاشور، السلوك الانساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، ص 26.

<sup>5</sup>عماد محمد نبيل سعد سالم ،الحوكمة في التخطيط لتحسين الاداء المهني للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بالجمعيات المهنية ، مجلة الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية ، جامعة الفيوم ، العدد 25 ، ص 326-327.

## ب- اصطلاحا :

هو تنفيذ أمر أو واجب أو عمل ما أسند إلى شخص أو مجموعة للقيام به.<sup>1</sup>  
 ويعرف الأداء على أنه "أي نشاط أو سلوك يؤدي الى نتيجة ، وخاصة السلوك الذي يغير المحيط بأي شكل من الأشكال"<sup>2</sup>

## 8.5. الأداء المهني :

لقد تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم الأداء المهني إلا أننا سنذكر البعض منها :  
 تعريف حسن رواية محمد في كتابه غدارة الموارد البشرية " الأداء الوظيفي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكفوفة لوذيفة 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 ."<sup>3</sup>

ويعرفه ستون بأنه : الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله ، أو يصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ، ورغبته في النمو والتقدم ، وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها.<sup>4</sup>  
 أما الأستاذ لولر : ان حصول الفرد على المزيد كما كان يتوقع يجعله أكثر فناعة ورضا وكثيرا ما تشير أدبيات السلوك التنظيمي إلى الرضا الوظيفي الذي يعبر عن شعور الفرد بالارتياح والسعادة تجاه العمل ذاته وبيئة العمل.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> أحمد زكي بدوي، محمد كامل مصطفى، معجم مصطلحات القوى العاملة ، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 1984

<sup>2</sup> مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب الجزائري، 1992 ، ص 214.

<sup>3</sup> رواية حسن، إدارة الموارد البشرية ( رؤية مستقبلية )، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005 ، د.ط، ص 209

<sup>4</sup> محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة، الإسكندرية ، 2002، ص 195.

<sup>5</sup> أحمد صقر عاشور، إدارة الموارد البشرية العامة، دار المعرفة الجامعة، الاسكندرية ، 1983، ص 53.

وعرفه سلطان على أنه الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي بالتالي يشير إلى تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد<sup>1</sup>.

وعرفه المطارنة بأنه "السلوك الذي يقوم به المعلم في المؤسسة التي يعمل فيها بالطريقة الصحيحة والسليمة ، مراعيًا بذلك الفعالية والكفاءة والسلامة العامة في العمل<sup>2</sup>.

يعرفه المير على أنه نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة<sup>3</sup>.

كَمَا أن الأداء المهني 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 .

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول ان الأداء المهني لا زال من أكثر الموضوعات التي نالت اهتمام من قبل الإداريين فهي :مدى قدرة الموظف على تحقيق الأهداف والوظائف التي يشغلها من خلال انجاز المهام والأعمال في الوقت المحدد لها بدقة وفعالية ، فهو يشمل مجموعة من المكونات التي يقوم عليها ومن أهمها فيما يلي :

- هو نتاج ومحصلة للجهد المبذول .
- جهد سعى به لتحقيق وإشباع حاجيات الأفراد
- 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

#### ب. المفهوم الإجرائي:

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

<sup>1</sup> سعد أحمد محمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على شركة paltel ، رسالة ماجستير في ادارة الأعمال، جامعة غزة، فلسطين ، 2008، ص 33.

<sup>2</sup> محمد سليمان البلوي، التمكين الإداري و علاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الوجه المملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير في الادارة التربوية الاصول والادارة التربوية، جامعة مؤتة، السعودية، 2008، ص7.

<sup>3</sup> قرماش وهيبه. (2014). مقومات الإبداع الإداري و دورها في رفع مستوى الأداء الوظيفي في المنظمات الرياضية، مجلة علوم وتقنيات النشاط البدني و الرياضي، المجلد 2014، العدد، 8، 2014، ص 14.



## 1. الدراسات السابقة

## 1 الدراسات المحلية

## الدراسة الأولى :

دراسة شادلي شوقي أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر.<sup>1</sup>

وتدور إشكالية هذه الدراسة حول أهمية تقييم الوضعية الراهنة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية ، وكذا السياسات المتبعة في هذا المجال من طرف الدولة وعلى ضوء كل هذا صاغ الباحث إشكاليته في التساؤل الرئيسي التالي :

هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم في الرفع من أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ظل الأوضاع الراهنة وتوجه الجزائر إلى بناء مجتمع معلومات؟

هذا وقد تفرع عن السؤال الرئيسي أسئلة فرعية :

- ما هو واقع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودورها الاقتصادية؟
  - إلى أي مدى يتم اعتماد تكنولوجيا الاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؟
  - هل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أثر على الأداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وللإجابة عن هذه التساؤلات وضع الباحث فرضيات تمثلت في :
  - بعد التوجه والاهتمام بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ضرورة اقتصادية نظرا للدور الذي تلعبه في توفير فرص للعمل وتحقيق النمو الاقتصادي .
  - تلعب البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والقوانين المنظمة في الدولة دورا هاما في درجة تبنى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لهذه التكنولوجيا .
  - تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الرفع من المستوى الاقتصادي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة .
- وهذا وقد استعان الباحث في دراسته بالمنهج الوصفي، مستخدما أسلوب دراسة الحالة في شقه التطبيقي، أما العينة المقصودة من الدراسة في مؤسسات صغيرة ومتوسطة يتراوح عدد عمالها من 1 إلى 250 عامل حيث بلغ عدد المؤسسات التي أجابت عن الاستبيان 41 مؤسسة .
- وفيما يخص الأدوات المستعملة في جمع البيانات والمعلومات فتمثلت في استمارة استبيان .

<sup>1</sup> شادلي شوقي ، أهمية تقييم الوضعية الراهنة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية مذكرة شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 2007-2008

وقد توصلت هذه الدراسة إلى نتائج مفادها أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة معدل استخدامها لتكنولوجيا الاتصال لا يتجاوز 29%، أما عن تأثير هذه التكنولوجيا على أداء المؤسسة فقد تبين أن لها تأثير في ذلك من حيث أنها سهلت القيام بعدة عمليات من استقبال وتسيير الطلبات والاتصال بالموردين وخدمة الزبائن كل هذا أدى إلى الرفع من مستويات أداء المؤسسات من خلال خفض التكاليف وتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن.

### الدراسة الثانية

دراسة لنيل شهادة دكتوراه لداودي أحمد سنة 2017-2018 بعنوان دور وسائل التكنولوجيا الحديثة في تنمية الموارد البشرية دراسة حالة مؤسسة سونلغاز توزيع شرق قسنطينة بجامعة الجزائر 3 حيث طرح سؤال الاشكال التالي :

كيف يمكن لوسائل التكنولوجيا الحديثة أن تساهم في تنمية الموارد البشرية بمؤسسة سونلغاز توزيع شرق قسنطينة ؟

واعتمد الباحث على فرضية رئيسية الا وهي:

- تساهم وسائل التكنولوجيا الحديثة على توفير المعلومات الضرورية ورفع المهارات والخبرات التي تساعد على سير العمل والتحول البنائي من مجالات التنمية في مختلف مستويات المنظمة.
- أما الفرضيات الفرعية :
- تساهم وسائل التكنولوجيا الحديثة على تكوين إدارة متكاملة للأفراد مما يؤدي الى الرفع من الكفاءات لدى الموارد البشرية المطلوبة .

وتوصل الباحث الى النتائج التالية :

- ان مؤسسة سونلغاز توزيع شرق قسنطينة تمارس تكنولوجيا متطورة جيدة من خلال تزويد العمال ببرامج تدريبية الكترونية تساعدهم على اكتساب مهارات وخبرات
- ان المؤسسة تملك رأس مال بشري كفى وأن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لها أثر مباشر على تنمية مؤسسة سونلغاز
- توفير المهارات التقنية المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها أثر مباشر على تنمية مؤسسة سونلغاز لمواردها البشرية حيث أن الافراد يملكون مهارات تقنية ابداعية تمكنهم من الاستفادة

أكثر من البرامج التدريبية مهما كان مستوى التطور المستخدم في هذه البرامج ، استعان الباحث المنهج الوصفي والمنهج التاريخي كما اعتمد على المقابلة والاستمارة في جمع المعلومات .<sup>1</sup>

### الدراسة الثالثة :

دراسة "كهينة عمارة" بعنوان ( أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المورد البشري داخل المؤسسة الاقتصادية ، دراسة حالة المؤسسة الوطنية للمنظفات ومواد الصيانة ENAD بوحدة الأخضرية)<sup>1</sup> حيث طرحت سؤال الإشكالية التالي :

ما هو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وما مدى أهميتها في تحسين أداء المورد البشري داخل المؤسسة الاقتصادية؟

وضمن الإطار العام لهذه الإشكالية تطرح الباحثة جملة من التساؤلات وهي:

- ماذا نقصد بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟
  - فيما تتمثل أهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة؟ وما هي آثارها؟
  - ما هي انعكاسات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري؟
  - ما مدى أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وما هو دورها في تحسين أداء المورد البشري بالمؤسسة الوطنية للمنظفات ومواد الصيانة الأخضرية؟
- للإجابة عن هذه التساؤلات وضعت الباحثة فرضيات والمتمثلة فيما يلي:
- تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي كل أشكال التكنولوجيا المستخدمة لأجل خلق ، تسجيل عرض واستعمال المعلومات بمختلف الأشكال.
  - تفرض تكنولوجيا المعلومات في الوقت الراهن ، على مستوى التخزين والاسترجاع الآلي ، سيطرتها على تصميم نظم المعلومات ، وزادت من فعاليتها.
  - ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المورد البشري وذلك من خلال الأهمية والدور الذي تكتسبه هذه التكنولوجيا.
  - تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دور وأهمية في المؤسسة الوطنية للمنظفات ومواد الصيانة.

<sup>1</sup> أحمد داودي ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في ميدان الحقوق والعلوم السياسية تخصص إدارة الموارد البشرية ، ، جامعة الجزائر 03 ، 2018-2017

<sup>2</sup> كهينة عمارة: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء المورد البشري داخل المؤسسة الاقتصادية،مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية ، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2015/2014

وبهذا فقد استعانت الباحثة في دراستها بالمنهج الوصفي فيما يخص الإطار النظري أما الجانب التطبيقي فاعتمدت فيه على منهج دراسة الحالة ، أما الدراسة الميدانية فاعتمدت على الاستبيان والملاحظة إلى جانب الوثائق التي تخص المؤسسة.

أما العينة التي اتبعتها هي العينة العشوائية البسيطة في هذه الدراسة بـ 36 عاملاً. توصلت الباحثة إلى النتائج التالية :

- في عصر تكنولوجيا المعلومات فإن المعلومات كمورد تتطلب نظاماً فعالاً لحجز ، تخزين وبث هذه المعلومات ، مما يؤدي إلى تحقيق درجة عالية من الأداء ، يسمى نظام المعلومات.
- بفضل تكنولوجيا المعلومات الأعمال التي كانت تأخذ فترة طويلة في تنفيذها أصبحت اليوم تؤدي في وقت قصير جداً ، وهو ما يسمح بتوفير المعلومات في الوقت المناسب.
- ساعدت تكنولوجيا المعلومات في القضاء على بعض ضغوطات العمل المترتبة على النظام الكلاسيكي ، ككثرة الأوراق ، وضيق أماكن العمل والغموض في بعض الأحيان في تأدية المهام نتيجة صعوبة وانتقال المعلومة داخل المؤسسة.
- الرفع من كفاءة المورد البشري داخل المؤسسة ، وذلك كنتيجة لتقليل التكاليف وضغوطات العمل.
- أدى العمل عبر الانترنت إلى القيام بمعظم الأنشطة عبر الحاسوب الشخصي ، ومن المكتب وفي وقت أقصر دون الحاجة إلى التنقل من مكتب لآخر وهذا يساعد أكثر في تكريس الجهد البشري في العمل والرفع من الإنتاجية وبالتالي تحسين الأداء .

## الدراسات العربية

### الدراسة الأولى :

دراسة عزيزة عبد الرحمان عتي بعنوان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على الأكاديمية الأسترالية .<sup>1</sup>

حيث طرحت سؤال الاشكالية التالي :

ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في الأكاديمية الدولية الأسترالية؟

ومن أجل التعمق أكثر في هذه الدراسة صاغت الباحثة مجموعة من الفرضيات وهي :

<sup>1</sup> عزيزة عبد الرحمان عتي أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية - دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية سنة 2016، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي

- يؤثر وضوح أهمية تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية لدى المستويات الإدارية ذو دلالة إحصائية في استخدام التكنولوجيا لإدارة الموارد البشرية .
  - يؤثر دعم إدارة المدرسة نحو التحول إلى الإدارة الإلكترونية تأثيرا ذو دلالة إحصائية في استخدام التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية.
  - يؤثر نظام المدرسة في تقديم الخدمات التعليمية الإلكترونية تأثيرا ذو دلالة إحصائية في استخدام التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية .
- كما اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي ، في الجانب النظري.
- أما مجتمع الدراسة فيتكون من موظفي الأكاديميين الإداريين والعاملين في مركز تكنولوجيا المعلومات والذي بلغ عددهم 72 موظفا ، ومن أجل الحصول على معلومات أدق قامت الباحثة بوضع استمارة استبيان وتطبيقها على المبحوثين .
- وتوصلت الباحثة إلى أهم النتائج من خلال المقابلات العديدة التي أجرتها:
- هناك وضوح لدى عينة الدراسة لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية وإدراك تام من قبلهم لفوائدها المتعددة .
  - تدعم إدارة الأكاديمية عملية التحول إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية .
  - تتوفر بنية تحتية لدى مركز تكنولوجيا المعلومات في الأكاديمية المعنية بالدراسة تعتبر كافية عمليا للتحول إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية ، وتعلل الباحثة ذلك بسبب ازدياد الاعتماد بشكل كبير على استخدام التقنيات المعاصرة في كافة مجالات العمل.
  - نظام الأكاديمية في تقديم الخدمات التعليمية الإلكترونية له تأثير على وظائف إدارة الموارد البشرية الإلكترونية وخاصة في مجالات التدريب والتطوير ، الاتصال والتعليم الإلكتروني.
  - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة أفراد العينة تعزى إلى المتغيرات الشخصية بسبب وجود تقارب بين مواصفات أفراد العينة .

-**التعليق حول الدراسات السابقة:** إن ما يمكن استنتاجه من خلال عرض الدراسات السابقة أنها تطرقت في غالبيتها إلى دراسة التكنولوجيا الحديثة وتأثيرها على الأداء المهني، ويظهر لنا من خلال هذه الدراسات أنها تتشابه إلى حد ما مع دراستنا من حيث الإجراءات المنهجية ، حيث اتبعت المنهج الوصفي التحليلي ، وكذلك الأدوات المتبعة من والملاحظة و الاستثمار كدراسة الباحثة كهينة عمارة ودراسة عزيزة عبد الرحمان. وتشابهت دراستنا مع دراسة كهينة عمارة في اختيار عينة البحث

اختلفت دراستنا عن الدراسات السابقة ، في ان دراسة الباحث لداودي أحمد اعتمد فيها على المنهج الوصفي والمنهج التاريخي ، اعتمدت هذه الدراسات على أسلوب دراسة حالة كدراسة شادلي شوقي وكهينة عمارة بعض الدراسات استعملت المقابلة مع الاستثمار لجمع المعطيات

دراسة شادلي شوقي طبقت في اكثر من مؤسسة عكس دراستنا اعتمدنا فيها على مؤسسة واحدة

الفصل

الثاني

## الجانب النظري للدراسة

### ● النسق التكنولوجي

- 1- المفاهيم المتداخلة مع النسق التكنولوجي
- 2- أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات
- 3- وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة
- 4- استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

### ● الاداء المهني

- 1- أهمية الأداء المهني
- 2- عناصر الأداء المهني
- 3- محددات الاداء المهني وأنواعه
- 4- أهمية تنمية قدرات العاملين في تطوير أدائهم المهني
- 5- إجراءات تحسين مستوى أداء العاملين



**تمهيد**

نحن اليوم في عصر التكنولوجيا ، حيث لا نكاد نلمس أي شيء أو نحسه إلا ونجده ممزوجا بالتقنية ، وباعتبار المؤسسة نظام مفتوح تؤثر وتتأثر بالمحيط الذي يعيش فيه الإنسان ،فهو محور العملية الإدارية ، ولهذا وجب تطوير قدراته ، ومعارفه بما يتماشى مع تغيرات المحيط ، إذا ما أرادت أي مؤسسة الوصول إلي السبق وتحقيق الميزة التنافسية ،لذا وجب تطوير الأداء المهني للموظف من خلال الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة ، في مختلف المؤسسات الاقتصادية .

**1 : النسق التكنولوجي****1-المفاهيم المتداخلة مع النسق التكنولوجي:**

**1-1 مفهوم الاعمال الالكترونية :** هي أداء العمليات بين مجموعة من الشركات من خلال استخدام تكنولوجيا معلومات متطورة بغية زيادة كفاءة و فعالية الأداء<sup>1</sup>.

وعرفت بأنها هي انجاز الوظائف الإدارية بكفاءة و فعالية باستخدام تقنية المعلومات و الاتصالات لتحقيق أهداف المنظمة<sup>2</sup>.

وهناك من عرفها بأنها عملية مقننة جميع مهام و نشاطات المؤسسة الإدارية بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق و تبسيط الإجراءات و القضاء على الروتين و الانجاز السريع و الدقيق للمها و المعاملات لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الالكترونية لاحقاً<sup>3</sup>.

**1-2 مفهوم البيئة الالكترونية:**

يا لفضا تعرف على أنها ذلك المحتوى من الأحداث و المتغيرات و الظروف و القضايا السابقة في فلك المنظمة ، ما يقصد بالبيئة الالكترونية هو كل ما هو موجود على شكل رقمي أو شكل الكتروني من بيانات و معلومات ، و لكي يتم تحقيق ذلك لابد من وجود وسائل لنقل البيانات و المعلومات<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> عبد الرؤوف طارق، الإدارة الالكترونية نماذج معاصرة، دار السحاب، ط1، عمان، 2009، ص20.

<sup>2</sup> فوزية بخش، الإدارة الالكترونية في ضوء التحولات المعاصرة ، رسالة ماجستير كلية العلوم الادارية السعودية، 2006، ص40.

<sup>3</sup> علاء عبد الرزاق السالمي، نظم دعم القرارات، دار وائل، ط1، الاردن، 2005، ص235.

<sup>4</sup> مزهر شعبان العاني، و شوقي ناجي جواد، الإدارة الالكترونية ، دار الثقافة، ط1 ، الأردن، 2004، ص 40.

**1-3 مفهوم تكنولوجيا المعلومات**

ولخصها عبد الهادي عثمان بأنها تلك التكنولوجيا التي يمكن من خلالها نقل و بث الثورة المعلوماتية من مكان لآخر<sup>1</sup>.

وقد ورد تعريفها في الموسوعة الإعلامية بأنها الأدوات و النظم التي تساعد على القيام بالاتصال و تتمثل هذه الأدوات أساسا في الحاسبات الالكترونية<sup>2</sup>.

**1-4 مفهوم الرقمنة :**

تعرف أنها استراتيجية إدارية لعصرنة المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين و المؤسسات مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية و البشرية و المعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت و المال و الجهد للمطالب المستهدفة و بالجودة المطلوبة<sup>3</sup>.

**2 : أشكال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسات**

إن تطور تكنولوجيا الاتصال وانتشارها بصورة كبيرة جعلها تدخل جميع مجالات الحياة الاجتماعية ومنها المؤسسات بمختلف أنواعها و بغض النظر عن نشاطاتها ، حيث أن متطلبات العمل باتت تحتّم بالضرورة استخدام هذه التكنولوجيات التي تتمثل أساسا في جهاز الحاسوب و منظومة الشبكات.

**1-2 جهاز الحاسوب Computer : نعيش اليوم عصر ثورة في المعلومات ، و تعتبر الحاسبات**

الإلكترونية المختلفة هي بالأساس جزء من هذا العصر المتطور ، كما يعرف الحاسب الإلكتروني بأنه وسيلة لتجهيز البيانات بمعنى أنه يستلم بيانات كمدخلات و يجهزها في صورة معلومات كمخرجات.

<sup>1</sup> محمد علم الدين، تكنولوجيا المعلومات، دار الرحاب ،مصر، 2005،ص141.

<sup>2</sup> محمد منير حجاب، الموسوعة الاعلامية ، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط2، القاهرة، 2003، ص804.

<sup>3</sup> عبد السلام عبد اللاوي، أهمية الرقمنة في عصرنة و تفعيل الخدمة العمومية بالجزائر ،مجلة صوت القانون،المجلد2017، العدد7،الجزائر، 2017، ص ص 62-63.

أي أنه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلة وتخزينها ، ثم إنجاز العمليات الحسابية عليها جراء المقارنات المنطقية المتعلقة بها ، وأخيرا الإمداد بالمعلومات المطلوبة وذلك كله بمعدل سرعة كبيرة<sup>1</sup>. إن انتشار الحاسوب في الوقت الحالي بهذه الطريقة الهائلة راجع إلى تمتعه بمجموعة من الخصائص كالسرعة الفائقة في الأداء ، الدقة والكفاءة العاليتين أثناء تنفيذ العمليات وا دارة البيانات ، كما يمكنه تنفيذ مهام معقدة ومختلفة كإدارة المشروعات ، ومن مميزاته الأخرى التي تشجع المؤسسات على استخدامه ما يلي:

- **مرونة الحاسوب :** من حيث تحمل عبء أكبر في حالة النمو السريع دون الحاجة إلى زيادة العناصر البشرية. قلة الأخطاء أو انعدامها إذا أحكمت الرقبة على المدخلات.
- **عنصر التكلفة :** حيث أثبتت الممارسات أن تكلفة الحصول على المعلومات باستخدام الحاسوب تقل بكثير عن تكلفة الحصول عليها يدويا.

•  **العائد الاستثماري :** تشير التقديرات إلى جاذبية الاستثمار في الحاسوب من خلال متوسط عائد يتراوح من % 35 إلى % 45 من الاستثمارات الكلية كل عام ، وذلك بالنسبة للمؤسسة متوسطة الحجم وتمثل هذه النسبة معدل استثماريا مغريا بالقياس إلى البدائل المختلفة<sup>2</sup>.

- **شبكة الإنترنت:** إحدى أهم إنجازات تكنولوجيا شبكات الكمبيوتر في عالمنا المعاصر ، بل هي أكثرها قوة فقد بات بإمكان أي شخص استخدام الإنترنت التي لا تحتاج إلى شفرات أو أجهزة كمبيوتر خاصة ، إضافة إلى إمكانية الولوج إليها من أي مكان في العالم الذي وصلت الإنترنت في أي مكان وزمان<sup>3</sup>. بالنظر إلى التأثير الإيجابي للشبكة على الأداء المؤسسة فان معظم المؤسسات تعمل ضمن بيئة تحتوي على العديد من التغيرات السياسية و الاقتصادية والاجتماعية ، و التكنولوجيا مما يحتم دراسة متأنية وافية و عدم الاكتفاء بها فحسب بل التنبؤ أيضا بما يحدث في المستقبل القريب أو البعيد ، لاتخاذ القرارات. الصحيحة و من

<sup>1</sup> محمد شوقي هادي، الحاسب الالكتروني ونظم المعلومات، دار النهضة ، بيروت، ص16.

<sup>2</sup> سعيد يس عامر، علي محمد عبد الوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، مركز وايد سبرقيس، ط2، القاهرة، 1988، ص ص 467-468.

<sup>3</sup> راوية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية ، الدار الجامعية، مصر، 2003، ص207.

هذا المنطلق فان شبكة الانترنت شبكة وفر كم هائل من المعلومات الشبه وافية المحتاج إليها في مختلف المهام و المتغيرات التي تواجهها المؤسسة بالإضافة الى هذا تتيح الشبكة للمؤسسات العديد من الخدمات أهمها:

• **دراسة السوق والتأثير على التسويق** : ساهمت في زيادة الزبائن للمؤسسة بالإضافة إلى الموردين والبايعين والموزعين وغيرهم ، وبذلك أصبح بإمكان المؤسسة بأكثر من مجرد إرسال المعلومات عن منتجاتها وخدماتها عبر الإنترنت إذ يمكنها أيضا عمل دراسات عن الأسواق ودراسة أوضاع المنافسين ، بالتالي تتعرف المؤسسة على متطلبات السوق وأنسب الأسواق لترويج للمبيعات ، دراسة الأسعار كذا دراسة أوضاع المنافسين في ظل الأسواق الحديثة وغيرها من نوعيات المعلومات.

• **خدمات الاتصال** عن طريق استخدام الانترنت تحولت العديد من المؤسسات من مؤسسات مغمورة إلى مؤسسات عالمية وسهلت الانترنت أيضا :

❖ الوصول إلى العميل في كل موقع وأينما وجد ونقل المعلومات إليه سواء كانت وثائق نصية أو جداول الكترونية... الخ وذلك بأقل التكلفة مع المحافظة على سرية المعلومات وذلك أن الرسائل لن تصل إلا للمعني .

❖ توفير الوقت: حيث عن طريق البريد الالكتروني تصل كل الرسائل إليه في أي مكان من العالم في ثوان معدودة .

❖ سهولة البيع وإمكانية إجراء عمليات الشراء .

• **خدمات المؤتمرات المفتوحة**: تعتبر خدمات المؤتمرات المفتوحة عبر شبكة الانترنت من الخدمات المبتكرة والجديدة التي توافر لها العديد من البرامج التي تساعد المؤسسات والأفراد على استخدامها، وبذلك فمن مزايا هذه الخدمة :

➤ تقليل مصاريف الانتقال لمندوبي المؤسسات والأفراد للاجتماع في مكان ما لعقد المؤتمرات.

➤ توفير مكان عقد المؤتمرات حيث يشترك كل شخص في المؤتمر المعين وهو في مكانه جالس.

➤ زيادة التعاون الدولي بين المؤسسات في جميع أرجاء العالم.

➤ سهولة عقد الصفقات والاتفاقيات بين المنظمات التي تتواجد في أماكن متباعدة<sup>1</sup>.

1- تعريف الإنترنت (intranet): تعرف على أنها "شبكة داخلية خاصة تستخدم كل أدوات الإنترنت ،

يهدف استخدامها إلى تحسين آليات الاستغلال المشترك للموارد والمعلومات ورفع من كفاءة العمل الذي يغير المؤسسة أو الشركة المعنية". فشبكة الإنترنت تقتصر على مؤسسة بعينها ولا يمكن الدخول إليها إلا للعاملين بالمؤسسة وعن طريق كلمة مرور خاصة ، تستخدم تطبيقات الإنترنت بحيث تسمح بتبادل المعلومات المختلفة داخل المؤسسة التي قد تكون سرية خاصة بالمؤسسة المستخدمة فقط والحصول عليها فيالوقت المطلوب وبشكل أسهل وأسرع<sup>2</sup>.

تعرف أيضا : "أنها الشبكة التي يتم تصميمها لمقابلة احتياجات العاملين في المنظمة من المعلومات ، وتتضمن عادة معلومات الأرقام الهاتفية ، عناوين البريد الإلكتروني للعاملين بالمنظمة ، أو لخدمات الرعاية الصحية ، أو أنواع البرامج التدريبية ، أو أنواع وأسعار المنتجات...الخ" ويلاحظ أن الجماهير خارج المنظمة لا يستطيعون الدخول إلى مواقع الإنترنت لأن المنظمات تقوم بتصميمها للاستخدام الخاص بأعضائها والعاملين فيها فقط. وهي تساعد منظمات الأعمال المعاصرة في عدة مجالات<sup>3</sup>.

2- شبكة الإكسترنات Extranet : عبارة عن إنترنت توسعه المؤسسة ليشمل أقرب متعاملها (الزبائن ،

الموردون ، المنتجون ، الوسطاء ، الموزعون ، المتشاورون) ، ولحمايته تضمنه كلمة سر تسمح بالإطلاع على بعض مواقع الإنترنت المؤسسة المعنية ، وهذه الشبكة عملية جدا ، وتوفر ديناميكية حقيقية بين المتعاملين ، كما تقوي روح الانتماء إلى جماعة مصالح واحدة وتوثق من عالاقات أعضائها ، ولتحويل الإنترنت إلى إكسترنات :

<sup>1</sup> سميرة رايح بوعيشة، الدعوة الإسلامية عبر الإنترنت، رسالة ماجستير قسم الدعوة و الاعلام، جامعة الاميلا عبد القادر، قسنطينة ، 2003، ص32.

<sup>2</sup> هشام بويكر، محاضرات في مقياس مؤسسات الإعلام والاتصال، سنة اولى ماستر علاقات عامة، جامعة الصديق بن يحيى، جيجل، 2017، ص73.

<sup>3</sup> ثابت عبد الرحمان ادريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، دار الجامعية ، مصر ، 2005، ص497.

يجب أن تتوفر لدى كل حواسيب الشبكة ببطاقة شبكية ، تسمح بتواصلها من خلال خطوط خاصة وعن طريق الإنترنت بالنسبة للذين زودوا بعنوان خاص أو بكلمة سر<sup>1</sup>.

- خدمات الإستراتيجيات في المؤسسات ويمكن حصرها في :
  - تسهيل عمليات الشراء : يمكن للمؤسسة في الشرق مثال تقوم بإرسال طلب الشراء إلى مؤسسة متواجدة في الغرب عبر الإستراتيجيات التي تربط بينهما.
  - متابعة الفواتير تسهل هذه الخدمة توقيع الفواتير من مديري الفروع المنتشرين في مناطق مختلفة ، ومتابعة إجراء الصرف والقبض ، ووضع العالقات التي تشير إلى كل عملية تجري على الفواتير أثناء تنقلها بين الفروع والأقسام.
  - و الإستراتيجيات هي خدمة موجهة إلى أكبر عدد من الجمهور ، وتعرف هذه الشبكة تطورا ملحوظا. حيث بدأت تطبيقاتها ككتيبات العرض الإلكتروني والتي تزود العمال ، ساعة بساعة ، بالعروض والأسعار وأزمنة الشحن والتوصيل.
  - المشاركة في الملفات : حيث يستطيع كل عمال المؤسسة الحصول على جميع المعلومات المراد الحصول عليها في أي لحظة ومتابعة للمتغيرات التي تطرأ عليها أول بأول.
  - نقل وتحويل الملفات : من خلال هذه العملية يستطيع المسئولون نقل الملفات من قسم إلى آخر ، ومن فرع إلى آخر ، وتوزيع المعلومات الجديدة إلى جميع الأقسام أو الفروع.
  - اعتماد أفضل على النظام ، ففي حالة حدوث عطل في الجهاز فإن باقي الأجهزة تقوم بالعمل والتغطية<sup>2</sup>.

من خلال ما تقدم نلاحظ أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تخلق فرص غير متوقعة للمؤسسات ، ذلك أنها حققت نوع من التعاضد بين نظم المعلومات وشبكات الاتصال داخليا وخارجيا ، ما أوجد قيمة متراكمة ومتجددة

<sup>1</sup> فضيل دليو ، مرجع سبق ذكره، ص 175.

<sup>2</sup> حورية بولعويديت، استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية مع دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بقسنطينة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ORTCR، جامعة فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق، قسنطينة، 2008، 109.

مكنت المؤسسة من التعامل الفوري مع المتغيرات المختلفة في الوقت المناسب بامتلاك معظم المعلومات بهيكل المنافسة في السوق.

**3 : وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة :** ويتجلى ذلك في الوظائف التي تقوم بها هذه التكنولوجيات لتحقيق رغباتهم ، فهذه الوظائف تختلف من وسيلة لأخرى. فنجد مثلا وظائف هذه التكنولوجيات في التعليم وميادينه تختلف عن وظائفها في الميادين الأخرى في ميدان الإعلام مثلا ؟ وسنتدرج وظائف تكنولوجيا الاتصال في الآتي :

وظيفة التكنولوجيا المتصلة بأجهزة الكمبيوتر التي تعالج الصوت والصورة والوسائط المتعددة. الأقراص المدمجة (Rom-CD) القادر على تخزين المعلومات والوسائط الإعلامية بكل أشكالها من صور ولقطات فيديو إضافة إلى النماذج الصوتية وبهذه الأقراص أصبح بالإمكان قراءة الكتب والتجول في دوائر المعارف المصورة كالكمبيوتر مثلا أصبحت استخداماته متعددة والتلفزيون أصبح يقوم بمهام لم يخترع لها من قبل.

التقارب التكنولوجي بين المعلومات والوسائط الإعلامية الذي أدى إلى ظهور ما اصطلح عليه : الوسائط<sup>1</sup>. ظهور الحاسب الشخصي والتوسع في استخدامه ، ويتيح هذا الحاسب قائمة الخدمات والمعلومات سواء للاستخدام الشخصي أو الاستفادة من المعلومات التي تقدمها شبكة المعلومات. مستوى الأداء يتحدد إذا كان متميز أو جيدا أو متوسط أو متدني بناء على النتائج التي تحققت الجهود التي يقوم بها العاملين ، وهذا مرتبط بمدى توفر تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة وقدرة العاملين على استدامتها بالصورة الصحيحة ، التي تجعل المؤسسة قادرة على تحقيق أهدافها بطريقة فاعلة ، ومن خلال ما سبق يمكن أن نبرز العلاقة القائمة ما بني استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة والأداء المهني على النحو التالي:

<sup>1</sup> عبد الرحمان سوامية، استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة و انعكاساتها على نمط الحياة في المجتمع الريفي دراسة ميدانية بقرية بسكارا بلدية القيقبة، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية ، العدد 21، جامعة باتنة ، 2015، ص 190.



- ❖ تحسين الأداء المهني إلى حد كبير وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية ، وما يترتب علي من إنجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة قليلة.
  - ❖ تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقة على عاتق المدراء ، مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة ، مما يسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارات المختلفة للمؤسسة.
  - ❖ اهتمام المؤسسات بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال ، مما يبرز زيادة الاهتمام بالبحث والتطوير والتدريب ، الذي يسهم في بناء وتنمية القدرات الفردية.
  - ❖ زيادة كفاءة المؤسسة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ، وذلك من خلال تنميتها عملياتها وأنشطتها اعتمادا على تطبيقات الحاسوب ، مما يسهم في تقليل التباين والتفاوت في مستوى الأداء وتحسينه.
  - ❖ زيادة عدد الفرص المتاحة أمام المؤسسة و تفعيل عملية توليد وتطبيق الأفكار الجديدة اللازمة لتطوير المؤسسة.
  - ❖ زيادة فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل والمتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرار ، من خلال تحسين عمليات التعلم ونقل المعرفة ، واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية.
  - ❖ زيادة فعالية الاتصالات الإدارية داخل المؤسسة وخارجها ، وتحسين عملية التنسيق بين مختلف المستويات والوحدات الإدارية لإنجاز أهداف المؤسسة<sup>1</sup>.
- 4 : استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة :** وتستخدم ضمن المجال الداخلي والخارجي للمؤسسة لما لها من خصائص متعددة كما يلي:
- 1- الاستخدام الداخلي :** ويتمثل في الآتي

<sup>1</sup> قرفي سارة، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني لدى العاملين في المؤسسات العمومية، مذكرة قسم العلوم الانسانية كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2015، ص ص 60-63.

تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمصدر مركزي لكل المعلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها الخدمة أو المنتج...الخ.

وضع دليل العاملين الذي يساعد فيما يخصهم من معلومات شخصية ، الوظيفية ، الترقيات ، العقوبات...الخ. يربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض وان كانت في أكثر من مبنى ، لمعرفة ما يجري في كل جزء . الاستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام (التسجيل اليومي لحضور العاملين) لتسهيل معالجة البيانات والاستفادة منها وسرعة الوصول إليها .

تتيح للموظفين الوصول للوثائق المعيارية للفحص والمعالجة ، مع توصيف الوظائف وتحديد مهامها ومسؤولياتها وضع معلومات عن المنتج ومواصفاته لتجنب تكرار الشرح عدة مرات.

الحصول عن معلومات المنتجات المنافسة ومميزاتها للمحافظة على تنافسية جيدة للمؤسسة. الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة.

النقل السريع والاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية والوقت المستهلك<sup>1</sup>.

## 2- الاستخدام الخارجي : ومن أهم الاستخدامات الخارجية :

- ❖ نشر الإعلانات والإشهار لخدمات المؤسسة على شبكة الانترنت لجلب أكبر عدد من الزبائن.
- ❖ السماح للزبائن بالشراء والتسوق عبر الانترنت والتجارة الالكترونية.
- ❖ سرعة الاتصال مع أشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الالكتروني فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة ، وميزة الخطاب بإعطاء أحسن تعبير.
- ❖ تزويد المؤسسة بمعلومات تريد شرائها ، خاصة المواد ذات التمويل الكبير.
- ❖ الحصول على معرفة خارجية من خبراء أو مستشارين في مجال عملها لحل بعض من مشاكلها دون دفع تكاليف الاستشارة في بعض الأحيان.

<sup>1</sup> إبراهيم بختي، محاضرات تكنولوجيا انظم لمعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية ،جامعة ورقلة، ص48.

- ❖ الاطلاع الدائم على سوق العمالة من أجل اختيار متطلباتها من الموظفين عند الحاجة.
- ❖ اختيار سوق منتجاتها ومدى رضا المستهلكين عنها ، مما قد يفيدھا في وضع خططها المستقبلية من الناحية الإنتاجية والتسويقية<sup>1</sup>.

## 2 : الأداء المهني

- 1- أهمية الأداء المهني: للأداء الوظيفي أهمية كبيرة في أي منظمة وتتجلى هذه الأهمية فيما يلي:
  - ✓ الأداء الوظيفي يعد مقياساً لقدرة الفرد على أداء عمله في الوقت الحاضر وأعمال أخرى في المستقبل ، وبالتالي يساعد في اتخاذ قرارات النقل والترقية.
  - ✓ ارتباط نظام الحوافز بأداء الفرد ، وهذا ما يزيد اهتمام الفرد بأدائه.
  - ✓ ارتباط الأداء بالاستقرار الوظيفي لدى العاملين ، حيث أن العاملين ذوي الأداء المتدني يكونوا دائماً مهددين بالاستغناء عن خدماتهم<sup>2</sup>.

وللأداء المهني أهمية أخرى نستعرض أهمية الأداء بالنسبة للعاملين و المنظمة.

### أ/ بالنسبة للعاملين:

يعد أداء الفرد مختلف المستويات والتنظيمات انعكاساً لأداء المنظمة التي يتبعها ، كما أن العاملين ودرجة أدائهم الجيدة هو تعبير عن درجة فاعلية المنظمة التي يعملون بها ، حيث أن اهتمام الفرد بمستوى أدائه ينعكس عليه إيجابياً على النحو التالي:

<sup>1</sup> بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية، رسالة ماجستير كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 2013، ص58.

<sup>2</sup> هاجر قريشي، و فهيمة باديسي، جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الاداء الوظيفي دراسة حالة ، مجلة دراسات اقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .،المجلد 2016 ، العدد، 3، عبد الحميد مهري -جامعة قسنطينة 2، 2016، ص212.

يعد الأداء مقياساً لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر وكذلك أداء أعمال أخرى مختلفة نسبياً في المستقبل ، فإذا ما ارتبط ذلك بوجود أنظمة موضوعية سليمة لقياس أداء العاملين فإن الأداء الفردي يصبح احد العوامل الأساسية التي تبنى عليه الكثير من القرارات الإدارية ، و التي تتعلق ببعض الأمور المهمة في حياة الفرد مثل النقل و التكوين و الانتداب لمناصب عليا...، و من خلال ذلك المنطلق يجب على كل فرد أن يوجه اهتماماً خاصاً لأدائه في العمل لارتباطه بمستقبله الوظيفي.

### بالنسبة للمنظمة:

يحتل الأداء أهمية كبيرة داخل أي منظمة تحاول تحقيق النجاح والتقدم باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد أو المنظمة ، فإذا كان هذا الناتج مرتفعاً فإن ذلك يعد مؤشراً واضحاً لنجاح المنظمة واستقرارها وفعاليتها ، فالمنظمة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاءً حيث يكون أداء العاملين متميزاً ، ومن ثم يمكن القول بشكل عام أن اهتمام إدارة المنظمة وقيادتها بمستوى الأداء يفوق عادة اهتمام العاملين بها ، ومن ثم فإن الأداء في أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا يعد انعكاساً لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب ، بل هو انعكاس لقدرات ودوافع الرؤساء والقادة أيضاً.

كما ترجع أهمية الأداء بالنسبة للمنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة المتمثلة في (مرحلة الظهور ، مرحلة البقاء والاستمرارية ، مرحلة الاستقرار ، مرحلة السمعة والفخر ، مرحلة التميز ، مرحلة الريادة ) إذ أن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدماً إنما يعتمد على مستوى الأداء بها.

كما لا تتوقف أهمية الأداء على مستوى المنظمة فقط بل تتعدى ذلك إلى أهمية الأداء في لصاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>صليحة شامي، المناخ التنظيمي وتأثيره على الاداء الوظيفي، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة محمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2009، ص ص 64-65.

ومن ثم يمكن القول بشكل عام أن اهتمام إدارة المنظمة وقيادتها بمستوى الأداء عادة ما يفوق اهتمام العاملين بها، ذلك فإنه يمكن القول بأن الأداء على أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها يعد انعكاساً لقدرات و دوافع الرؤساء والقادة أيضاً.

## 2 : عناصر الأداء المهني : يتكون الأداء المهني من مجموعة من العناصر هي:

1- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها ومنهم من يعددها في:

• **المعرفة الإجرائية :** وهي مجموعة الخطوات الواجب إتباعها لإنجاز عمل ما ، وهي خطوات مرتبة للتطبيق العملي للمهارات الواجب القيام بها ، لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف ومع أن الإجراءات والخطوات المتبعة في إنجاز العمل مدونة في مستندات المنظمة وفق قواعد ونظم وتعليمات إلا أنه يفضل الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل حتى تكون الصورة واضحة لجميع الأطراف وحتى لا يتأثر الأداء بغياب أحد العاملين.

وهذا لا ينافي عمليات الابتكار والإبداع لدى العاملين ولكن الاتفاق والتفاهم بين المرؤوس ورئيسه قبل اعتماد أسلوب أمر إيجابي في إنجاز العمل لضمان اتفائه وعدم مخالفته للنظام والتعليمات واللوائح والقوانين<sup>1</sup>.

2- **المعرفة الوظيفية :** وهي خريطة ذهنية خاصة بموضوع معين بمعنى الإجابة على " كيف نعمل شيء ما " هذه الخريطة تساعد العامل في تفاهم العالقات بين العوامل المختلفة عن طريق تزويده بصوره ذهنية للموقف والمعرفة الوظيفية تنشط وتزود المهارات النظرية.

3- **المعرفة الإدارية :** أن الأداء يتطلب توفر المعرفة والتي تمثل نشاطاً معلوماتياً ذهنياً يستخدمه العمل

لاختيار السلوك المناسب.

<sup>1</sup> مريم أرفيس، الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة دراسة نظرية. مجلة التغيير الاجتماعي ، المجلد3، العدد2، جامعة بسكرة، 2018، ص 481-482.

- 4- **معرفة المسؤولية** : إن مصطلح المسؤولية يستخدم للتعبير عن العمل المخصص للفرد أو الالتزام المترتب عن تخصيص هذا العمل وهو يعني جميع الواجبات اللازم إنجازها لإتمام عمل ما وبناء عليه فإن المدير يتولى تحديد المسؤولية الأعضاء لإعفاء الآخرين.
- 5- **معرفة السلطة** : بعد تحديد المسؤولية لابد من فتح السلطة الضرورية لإنجاز العمل بهذا المعنى فإن السلطة تتضمن ناحيتين هم التمكين والنيابة.
- 6- **نوعية العمل** : وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به ويمتلكه من رغبه ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء كما تشمل درجة الإتقان وجودة المنتج وذلك بما يتناسب والإمكانات المتاحة.
- 7- **كمية العمل المنجز** : أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز.
- 8- **الوثوق المتأثرة** : وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدره الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة ، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد و التوجه من قبل مسؤوله.<sup>1</sup>
- 9- **التكلفة** : وهي كل في التحقيق النتائج والأهداف ومقارنة التكلفة الفعلية مع التكلفة المتوقعة لمعرفة مدى الاختلاف الناتج بينهم
- 10- **الوقت** : ترجع أهمية الوقت إلى كونه مورد غير قابل للتجديد أو التعويض ، فهو رأسمال وليس دخل منا يتيح أهمية استغلاله استغلالا الأمثل في كل لحظة لأنه يتضاءل على الدوام ويمضي إلى غير رجعه فهو لا يعد ولا يقدر بثمن<sup>2</sup>.
- وبالإضافة إلى العناصر السابقة هناك عناصر إضافية أهمها ما يلي:

<sup>1</sup> راوية محمد حسن، مرجع سبق ذكره ، ص217.

<sup>2</sup> مريم أرفيس، مرجع سبق ذكره، ص483.

**11- كفايات الموظف :** ويقصد بها معلوماته ومهاراته واتجاهاته و قيمه ، فكفايات الموظف هي خصائصه الأساسية التي تنتج أداء فعال يقوم به ذلك الموظف.

**12-متطلبات العمل (الوظيفة) :** ويقصد بها المهام أو المسؤوليات أو الأدوار التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف.

**13 - بيئة التنظيم:**وتتكون من عوامل داخلية وعوامل خارجية ومن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال للموظف أهداف التنظيم وهيكله والإجراءات المستخدمة فيه ، وموارده ومركزه الاستراتيجي، ومن العوامل الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية والحضارية والسياسية والقانونية<sup>1</sup>.

### 3 : محددات الأداء المهني وأنواعه

#### 1-محددات الأداء المهني

تعتبر من المواضيع التي جذبت انتباه الكثير من الباحثين لمعرفة ما هي العوامل التي تحدد مستوى الأداء الفردي وهي:

**1-الدافعية الفردية :**بحيث يجب أن يتوفر الدفع لكل فرد على العمل ، وقد يكون الدافع قويا أو ضعيفا.

**2-مناخ أو بيئة العمل :**يجب أن يتم تهيئة بيئة ومنا العمل على كافة المستويات ( التنظيم ، ادارة ، القسم) لتكون محفزة للفرد في أدائه لعمله.

**القدرة على أداء العمل المعين :** يجب أن تتوفر لدى الفرد القدرة على أداء العمل المحدد له

<sup>1</sup> راوية محمد حسن، مرجع سبق ذكره، ص217.

نستنتج أن الأداء هو نتيجة محصلة التفاعل بين ثلاث محددات هي : القدرة أي مدى تمكن الفرد من أداء العمل الموكل له ، مدى توافر منا عمل جيد تقدمه المنظمة للعامل وبالتالي رضاه عن عمله إضافة إلى وجود الدافع والرغبة لدى العامل في تنفيذ العمل الموكل له.

#### 4-أنواع أداء الموظفين:

يمكن تصنيفه وتقسيمه كغيره من الظواهر التنظيمية كما يلي:

#### 1-2 حسب معيار المصدر : وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين :

أ- **الأداء الداخلي** : ويطلق على هذا النوع من الأداء أداء الوحدة ، أي أنه ينتج ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساسا مما يلي

❖ **الأداء البشري** : وهو أداء أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارهم موردا استراتيجيا قادر ا على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسير مهاراتهم

❖ **الأداء التقني** : ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال.

❖ **الأداء المالي** : ويكمن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

2-2 **الأداء الخارجي** : هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي فالمؤسسة لا تتسبب في إحداثه ، ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده ، فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة كارتفاع سعر البيع .

3-2 **حسب معيار الشمولية**: وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء الى نوعين هما الأداء الكلي و الأداء الجزئي .

أ- **الأداء الكلي** : وهو الذي يتجسد في الإنجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر و الوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها ، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر من دون مساهمة باقي العناصر في



ب- هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفية بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاتمرارية والشمولية ، الربح و النمو، كما أن الأداء للمؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أداء أنظمتها الفرعية

ت- الأداء الجزئي : وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة ، وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة ، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية ، أداء وظيفة الأفراد ، أداء وظيفة التموين ، أداء وظيفة الإنتاج ، أداء وظيفة التسويق<sup>1</sup>

#### 4 : أهمية تنمية قدرات العاملين في تطوير أدائهم المهني :

ويكون ذلك من خلال التكوين الذي يلعب دورا أساسيا في التأثير على زيادة وكفاية المنظمات ، حيث أصبح من النشاطات الأساسية المسندة إلى إدارة الموارد البشرية من أجل تطوير وتنمية القدرات العلمية والسلوكية للأفراد العاملين ، فهو يهدف إلى مساعدة العاملين في اكتساب الجديد من المعلومات والمعارف وتزويدهم بالأساليب الحديثة لأداء أعمالهم وصقل مهاراتهم وبالتالي استمرار المؤسسة ونموها وبقائها في عالم الأعمال ، خاصة في ظل انفجار المعرفي المتمثل في التقدم التقني ، وتدفق المعلومات من مجتمع إلى آخر وكثرة المنافسة .وللتكوين تأثيرات متعددة على أداء الموظفين ومن أهمها ما يلي :

رفع مستوى الأداء وتحسينه من الناحية الكمية والنوعية.

تقوية العلاقات الإنسانية بين الأفراد وتطوير اتجاهاتهم.

تنمية شعور الموظفين بالانتماء والولاء للمنظمة.

<sup>1</sup> عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة قياس وتقييم" دراسة حالة صناعة الكوابل بسكرة، رسالة الماجستير في التسيير والاقتصاد معهد الاقتصاد ، جامعة بسكرة . الجزائر، 2002، ص ص 5-6.

-تخفيض معدلات كل من الغياب ودوران العمل ، وإكسابهم القدرة على البحث عن الجديد والمستحدث في شتى مجالات .

توعية الموظفين بأهمية التكوين ، العمل.

للتكوين دور في ربط أهداف الأفراد العاملين(الموظفين) بأهداف المؤسسة وخلق اتجاهات إيجابية داخلية وخارجية لصالح المؤسسة .

يساعد في انفتاحها على العالم الخارجي وتوضيح السياسات العامة لها مما يساعد الأفراد في تحسين فهمهم للمؤسسة واستيعابهم لدورهم فيها وبالتالي المساهمة في تحسين أدائهم وإثراء معلومات الأفراد وحل مشاكلهم في العمل وتحسين قراراتهم ، بإضافة إلى المساعدة في تجديد تطوير مهارات اتصال في جميع المستويات.

تطوير أساليب التفاعل اجتماعي بين الأفراد في المؤسسة.

تطوير إمكانيات الأفراد لقبول التكيف مع التغيرات الحاصلة.

توثيق العلاقة بين إدارة والأفراد العاملين بها

تخفيض معدلات كل من الغياب ودوران العمل.

توعية الموظفين بأهمية التكوين ، وإكسابهم القدرة على البحث عن الجديد والمستحدث في شتى مجالات العمل.

للتكوين دور في ربط أهداف الأفراد العاملين(الموظفين) بأهداف المؤسسة وخلق اتجاهات إيجابية داخلية وخارجية لصالح المؤسسة ، كما يساعد في انفتاحها على العالم الخارجي وتوضيح السياسات العامة لها مما يساعد الأفراد في تحسين فهمهم للمؤسسة واستيعابهم لدورهم فيها وبالتالي المساهمة في تحسين أدائهم.

المساعدة في تجديد وإثراء معلومات الأفراد وحل مشاكلهم في العمل وتحسين قراراتهم، بإضافة إلى تطوير مهارات اتصال في جميع المستويات.

تطوير أساليب التفاعل اجتماعي بين الأفراد في المؤسسة.

تطوير إمكانيات الأفراد لقبول التكيف مع التغيرات الحاصلة.

توثيق العلاقة بين ادارة والأفراد العاملين بها.<sup>1</sup>

### 5 : إجراءات تحسين مستوى أداء العاملين

**الخطوة الأولى :** تحديد الأسباب الرئيسية لمشاكل الأداء وإذ أن نو أهمية في تحديد الأسباب الانحرافات في أداء العاملين فالإدارة تستعيد من ذلك في كشف عن كيفية تقييم لأداء وفيما العملية قد تمت بموضوعية وهل أن انخفاض لأداء عائد للعاملين وإن ندرة الموارد المتاحة لهم هي السبب الرئيسي ، كما أن الصراعات من الإدارة والعاملين يمكن تقليلها من خلال تحديد الأسباب المؤدية إلى انخفاض الأداء ومن هذه الدوافع والقابليات والعوامل الموقفية في بيئة العمل ، فالفاعلية تعكس المهارات والقدرات التي تمتع بها العاملون ، أما الدوافع فتتأثر بالعديد من المتغيرات مثل:

الأجور والحوافز، إضافة إلى المتغيرات الذاتية ( الحاجات) والعوامل الموقفية التي تضمن الكثير من العوامل التنظيمية المؤثرة على الأداء سلبا وإيجابا كنوعية المواد المستخدمة ونوعية الإشراف ونوعية التدريب وظروف العمل الخارجية ، فغياب أحد العوامل تؤدي إلى ضعف الأداء لذلك لابد من دراسة هذه العوامل بدقة عند تحديد أسباب الانخفاض في الأداء .

<sup>1</sup> بوقطف محمود، التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية، رسالة ماجستير علم الاجتماع تنظيم وعمل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة سانيا وهران ،الجزائر، 2011، ص ص 93-94.

**الخطوة الثانية :** تطوير خطة العمل للوصول إلى الحلول تمثل خطة العمل اللازمة لتقليل من المشكلات الأداء ووضع الحلول لها التعاون بين الإدارة والعاملين من جهة والاستثماريين من جهة أخرى في مجال تطوير وتحسين الأداء فاللقاءات المباشرة والآراء المفتوحة والمشاركة في مناقشة المشاكل وعدم السرية في كشف الحقائق والمعلومات حول الأداء تساهم في وضع الحلول المقترحة للعاملين وتحسين أدائهم وإزالة مشكلات الأداء<sup>1</sup>

**الخطوة الثالثة :** الاتصالات المباشرة إن الاتصالات بين المشرفين والعاملين ذات أهمية في تحسين الأداء ولا بد من تحديد محتوى الاتصال وأسلوبه وأنماط الاتصال المناسبة

**الخطوة الرابعة :** مراقبة وتقييم الأداء يجب أن تكون هذه العملية مستمرة ، لأن بعض الأساليب والحلول تكون لها آثار مباشرة على تحسين وتطوير الأداء ، كما يجب أن تكون هناك وسائل مراقبة ومتبعة تركز على مقياس التغيير الحاصل لتوفير تغذية مرجعية ومبكرة لنتيجة تلك الوسائل ، ولتقييم التأثير الحاصل على سد الفجوة في الأداء ، يجب المقارنة وبشكل مستمر مع التقييم بين الأداء الفعلي والمرغوب مما يساعد في الحصول على معلومات من التقييم يمكن استخدامها والاستفادة في عمليات تقييم أخرى من جديد<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> سهيلة محمد عباس، ادارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي ، دار وائل ، ط2،الاردن، 2006 ، ص ص 157-158.

<sup>2</sup> احمد ماهر، الاختبارات واستخدامها في ادارة الموارد البشرية، الدر الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع ، مصر، 2003، 375.

**خلاصة :**

وكخلاصة لهذا الفصل يعتبر النظام المعلوماتي الإداري ركيزة أساسية في التنظيم حيث يساعد في تدفق المعلومات و البيانات إلى الفئات العليا من صانعي القرار بالسرعة و الكفاءة المطلوبة الأمر الذي يعكس إيجابا على المنظمة بعد أن يكون أنموذجا معرفيا يساعد متخذي القرار على تطوير نشاط المؤسسة من خلال البيانات الحديثة التي يطبقها الفاعلين كمتدخلات مهمة ورئيسية للنسق المعلوماتي لتنتج لنا مخرجات بالكمية و الدقة المطلوبة.

الفصل

الثالث

## الجانب الميداني للدراسة

- تمهيد
- التعريف بمؤسسة التربص
- مجتمع البحث
- عينة البحث
- ادوات جمع البيانات
- عرض النتائج العامة للدراسة
- التوصيات والاقتراحات

**تمهيد :**

سوف نتطرق في هذا الإطار إلى الدراسة الميدانية ، وهي مؤسسة اقتصادية حتى يتم التعرف على التكنولوجيا الموجودة في المؤسسة وكيف تأثر على الاداء المهني لموظفي الشركة فقمنا في البداية بتقديم بطاقة فنية عن المؤسسة (شركة سونلغاز غليزان) وهياكلها التنظيمية والإدارية ثم قمنا بعرض الجداول الإحصائية والتعليق عليها.



-التعريف بشركة سونلغاز وهيكلها التنظيمي

## 20-1- نشأة و مهام الشركة

أ/لمحة تاريخية عن مؤسسة سونلغاز :

قبل سنة 1947 كانت المؤسسة تدير من قبل مؤسسة خاصة و المسماة مؤسسة BON بين سنتي 1947 و 1969 سيرت من طرف الفرنسيين تسمى (LGA) بعد 1969 سميت بمؤسسة سونلغاز (المؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز) وكان ذلك نسبة إلى القرار 6959 الذي صدر في 28 جويلية و الذي ظهر في الجريدة الرسمية 1 أوت 1969 .

ب/ نشاط المؤسسة :

في سنة 1978 كانت الخطة الوطنية للكهرباء PNE تعمل مهام إمداد المنازل الجزائرية بالكهرباء وإيصال 120 مركز كهرباء بنسبة 34% سنة 1978 لكي تنتقل إلى 86% سنة 1990 وتكلفت الدولة بالتكاليف المرتفعة لهذه العملية بنسبة 100% .

في سنة 1983 تم إعادة صياغة الشركة الوطنية للكهرباء و الغاز.

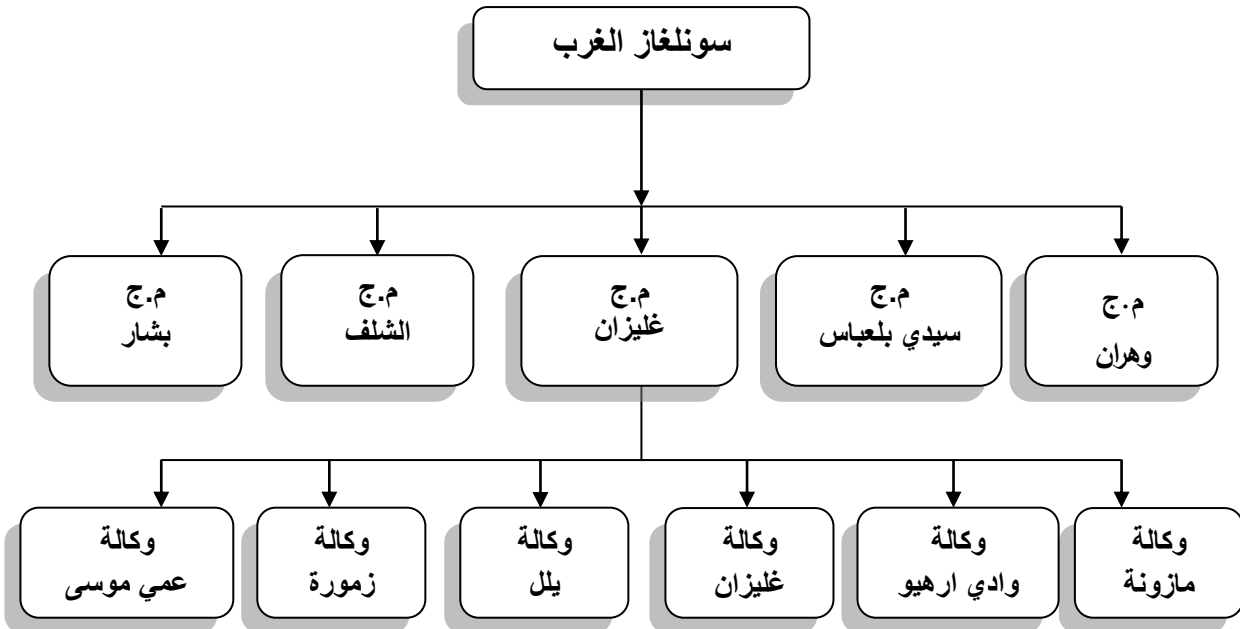
و إن مشروع إعادة صياغة الشركة الوطنية للكهرباء و الغاز كان مشروع تكلفت به المؤسسة حيث اعتمدت على قدراتها الأساسية حتى تصبح المستثمر الأول في البلاد بسبعة ملايين دج سنة 1989 . وبأرباح تقدر بـ 4.5 مليار دج منذ سنة 1985 . إلى السنوات القليلة الماضية .

وقد أصبحت سونلغاز اليوم مجمعا صناعيا يتكون من 39 شركة كما يوضح المخطط التالي :

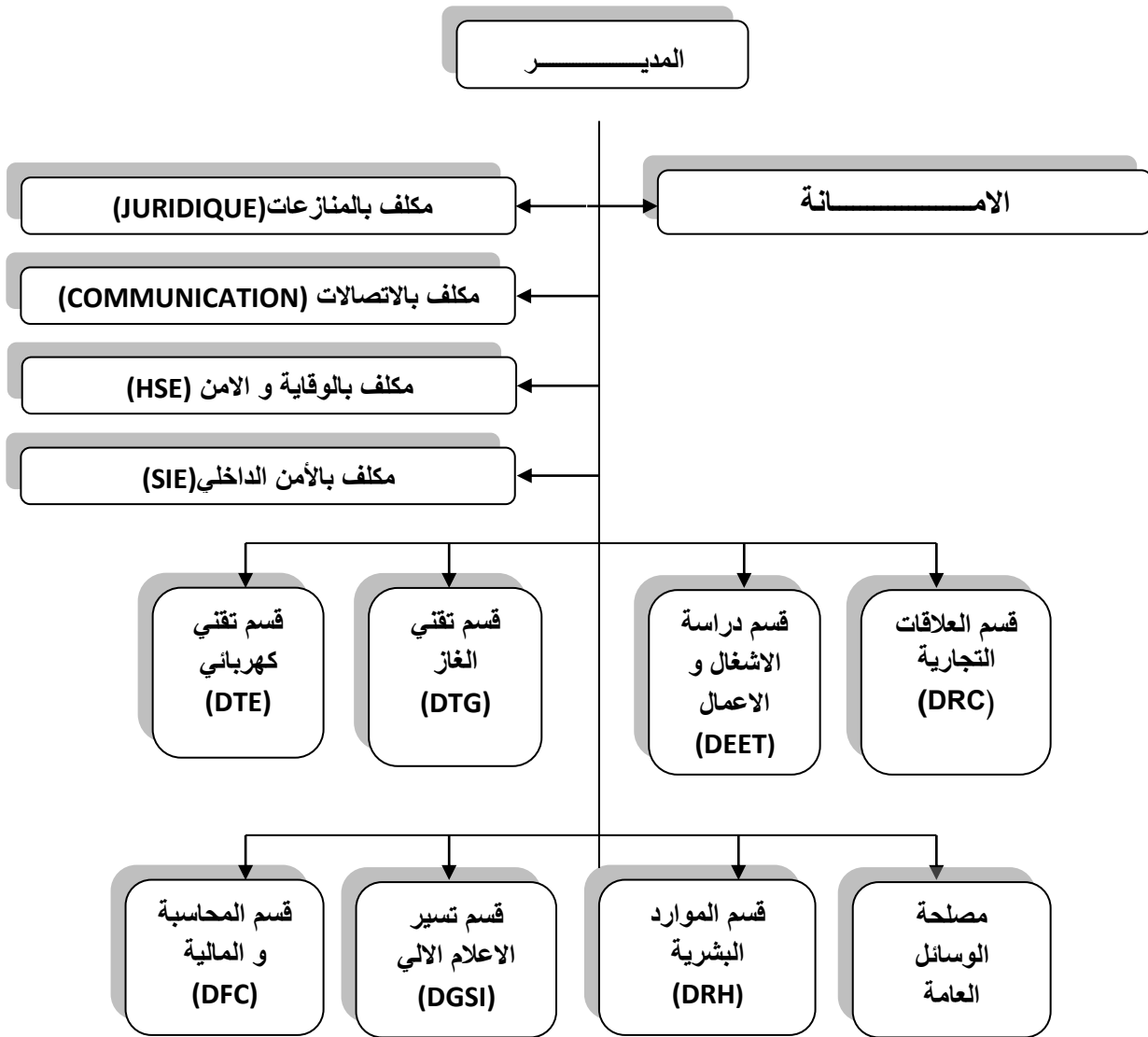


الشكل 01: الهيكل التنظيمي التفرعي للشركة الام

نهتم في دراستنا بمديرية توزيع الكهرباء والغاز الموكلة لها مهمة توزيع الطاقة و صيانة شبكات الكهرباء و الغاز هذه المهام الرئيسية تمنحها صلاحية السهر على الطاقة على المستوى الوطني من اجل هذا وزعت 04 موزعين الوسط الغرب الشرق و الجزائر و تسيير بعض المديريات الجهوية وكل مديرية تظم وكالات للتوزيع و أيضا لوحداث مرتبطة بشكل دائم بالزيائن



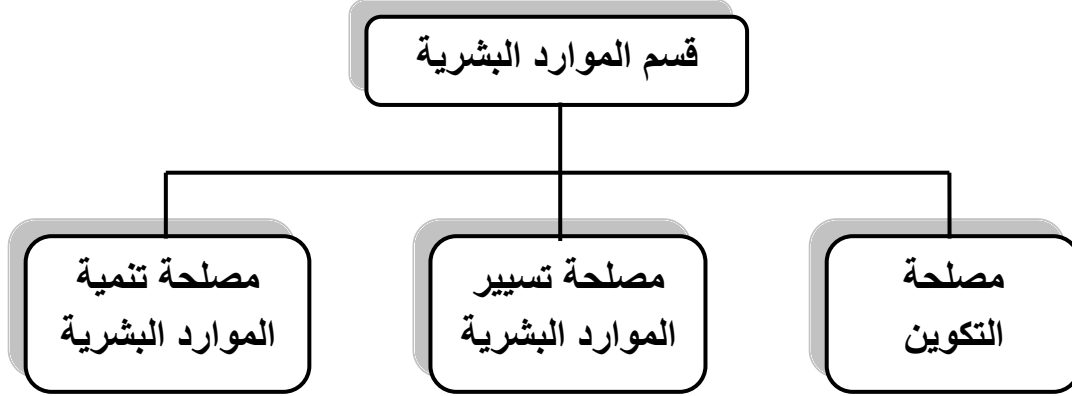
الشكل 02: الهيكل التنظيمي التفرعي للشركة SD



الشكل 03: الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية لتوزيع الكهرباء والغاز للولاية غليزان

ج/ البنية التنظيمية لقسم الموارد البشرية :

و هي عبارة عن المصالح الثلاثة التالية :



الشكل 04: البنية التنظيمية لقسم الموارد البشرية .

أ. مصلحة التكوين : من أهم مهامها هي :

- مساعدة المسيرين على تحديد احتياجات التكوين.
- تجميع مخططات التكوين .
- تحضير وثيقة المتابعة .

ب. مصلحة تسيير الموارد البشرية : مهامها هي :

- دفع أجور العمال .
- استقادة العمال من طب العمل .
- تحقيق علاقة بين المؤسسات الأخرى .
- تحقيق التسيير الإداري للعمال .

ج. مصلحة تنمية الموارد البشرية : مهامها هي :

- تسيير الهياكل .
- تنشيط برامج الترقية و الترفيه .
- تحضير مخطط التوظيف .
- معالجة الطعون الفردية للعمال .

- تتكفل بقرارات الاحتراف .

## 21- الوظائف الأساسية للشركة

للمؤسسة وظيفتين أساسيتين هما التموين بالكهرباء والغاز .

للأولى يقوم الزبون بإيداع طلب لدى مصلحة التوزيع الكهرباء و الغاز الغرب مع مخطط يوضح فيه المسافة بين نقطة الربط والمنزل بالإضافة إلى وصل الكهرباء والغاز لجاره بعدها تقوم المصلحة بتسجيل الطلب ثم تقوم بإرسال تقنيين إلى عين المكان لدراسته من كل الجوانب وتحديد التكاليف التي تقدم للزبون ليقيم بالدفع

توكل الشركة الأشغال إلى مقاول للقيام بالعمل وتبقى المصالح تراقب الأعمال وبعد الانتهاء تقوم بالتأكد من العمل ثم تقوم بعملية الوصل

ونفس الشيء بالنسبة للغاز إلا إن العملية بالنسبة للغاز تكون مدققة لخطورة هذه المادة حيث تقوم بفحص الأنابيب للتأكد من صحتها قبل التموين

الأعمال يقوم بها مقاولون حيث تعرض الشركة المشروع في شكل مناقصة مفتوحة ليقوم هؤلاء بإيداع عروضهم وتقوم الشركة باختيار أفضل عرض.

بالإضافة إلى ذلك السهر على سير هاتين المادتين الحيويتين وذلك بأعمال الصيانة لشبكاتهما وعملية تجديدها. بالإضافة إلى تحصيل مبالغ فواتير الكهرباء و الغاز وكذلك الانشغال بالنزاعات الحاصلة سواء مع العاملين أو الزبائن فهناك مكتب خاص لهذا الغرض

## 22-عملية التدريب:

تقوم الشركة في كل سنة بإشعار مصالحتها بتحديد احتياجاتها التدريبية بعد تحديد الاحتياجات تقوم الشركة بإرسالهم إلى مدارس خاصة لتكوينهم حيث يتم إعطاء العامل هناك دروس تطبيقية وكذلك دروس في شكل أقراص مضغوطة وكتب

أي أن العملية التدريبية موكلة لمؤسسات خاص

## / المنهج:

ان في أي بحث سوسيولوجي يتحدد طبقا لطبيعة الموضوع و ما يتطلبه من معلومات ، كذلك هو طريقة يستخدمها الباحث و يتقيد بها طيلة مراحل بحثه للوصول إلى هدف ما و يشير مفهوم المنهج إلى المنهج أو الطريقة مصطلح يستخدم بوجه عام يشير الى وسيلة محددة توصل الى غاية معينة بمعنى الخطة المنظمة التي تشمل العديد من العمليات الحسية والذهنية للوصول الى قاعدة او البرهنة على صحة فرض او خطئه<sup>1</sup> ففي اي دراسة أكاديمية تستوجب منهجا علميا معينا ، ينظمها ويحدد الخطوات التي يعمل الباحث في إطارها ، وهذا للحصول على نتائج بحثية علمية دقيقة وموضوعية ، ويعتبر المنهج العلمي الأداة والوسيلة التي يستطيع الباحث الأكاديمي بفضلها أن يكشف عن الحقائق التي تدور حول موضوعه وتصب في متنه ولذلك أصبح استعماله ضرورة إلزامية ، فالمنهج حسب "عبد الرحمن بدوي" التنظيم الصحيح لسلسلة الأفكار الجديدة ، إما من اجل الكشف عن الحقيقة حيث تكون جاهلين بها وإما من اجل البرهنة عليها للآخرين بحيث تكون عارفين بها<sup>2</sup>

## 1-1- المنهج الوصفي:

لقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي ، الذي يعد أكثر المناهج استخداما و أسهلها تطبيقا في العلوم الإنسانية و الاجتماعية يعرف على انه : طريقة من طرق التحليل و التفسير بشكل علمي منضم من اجل الوصول إلى أغراض محددة وضعية اجتماعية ، كما يعرف على انه :

طريقة لوصف الظاهرة المدروسة و تصورها كميًا عن طرق جمع معلومات مقننة و تصنيفها و تحليلها و إخضاعها لدراسة دقيقة بحيث يهدف الباحث من خلال استخدامه إلى ما يلي

- ✓ جمع معلومات حقيقية مفصلة لظاهرة موجودة فعلا في المجتمع.
- ✓ إجراء مقارنة و تقييم لبعض الظواهر.

<sup>1</sup>لبي مصطفى عليان، البحث العلمي اسسه مناهجه واساليبه واجراءاته، بيت الافكار الدولية، الاردن ، ص 136.

<sup>2</sup>عبد الرحمن بدوي- منهج العلمي ، دار المعرفة ، ط1 القاهرة- 1985، - ص208

✓ إيجاد علاقة بين الظواهر المختلفة .

و قد استخدم هذا المنهج في الدراسة لأنها هادفة للكشف عن تأثير النسق التكنولوجي على الاداء المهني للموظفين ، اذ يتطلب هذا الكشف تصوير واقع هذه التأثير و وصف جوانبه وصفا دقيقا يقول حسن عبد العالي : المنهج الوصفي هو استقصاء ينصب على ظاهرة من الظواهر كما هي قائمة في الحاضر بقصد تشخيصها وكشف جوانبها وتحديد العلاقات بين عناصرها وبينها وبيت ظواهر اخرى<sup>1</sup>.

كما يعتبر المنهج الوصفي التحليلي وصف ما هو كائن وتفسيره ، ويهتم بتحديد الظروف والعلاقات التي توجد بين الظواهر والمتغيرات وتحليلها وربطها بمتغيرات أخرى وذلك بهدف جمع المعلومات والبيانات والتعبير عنها كفيها وكميا<sup>2</sup>

ان دراسة الظواهر الاجتماعية في ضوء المنهج الوصفي يتطلب تحديد ظاهرة راهنة وتصويرها كميًا عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة او المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> بحى مصطفى عليان، مرجع سبق ذكره ، ص 136.

<sup>2</sup> محمد عبد الحميد، منهج البحث العلمي في الدراسات الإعلامية-عالم الكتب- القاهرة، 2000 - ص78.

<sup>1</sup> بحى مصطفى عليان، مرجع سبق ذكره ، ص 136.

**-مجتمع البحث :**

يتمثل في استخلاص عينة البحث من المجتمع الاصلي ( موظفي شركة سونلغاز ذكور وإناث ) والذي قدر عددهم ب 450 مجوٲ

**4-العينة :**

سوف نعتد في دراستنا الميدانية على المعاينة الاحتمالية صنفها عشوائية بسيطة ، فقد أخذنا عينة بواسطة السحب بالصدفة من بين مجموع عناصر البحث.

**5-أدوات جمع البيانات:**

يتطلب القيام بأي دراسة ميدانية علمية جمع البيانات المتعلقة بموضوعها و للقيام بهذه العملية المستخدمة في ذلك ، و قد اعتمدنا في هذه الدراسة على مجموعة من الأدوات لجمع البيانات من الميدان و هي كآآتي :

**أ-الملاحظة:**

وهي احد المصادر الأساسية للحصول على المعلومات و البيانات الاساسية اللازمة للدراسة .<sup>1</sup>

و يمكننا القول أنها أول أداة ينطلق منها الباحث عند قيامه بالدراسة و تستمر معه إلى نهايتها و هي:

**ب-الملاحظة البسيطة:**اعتمدناها كخطوة أولى في البحث حيث قمنا بزيارة استطلاعية للشركة قصد التعرف عن قرب على النسق التكنولوجي الموجود بالشركة وما مدى تأثير هذا النسق على الاداء المهني لموظفي الشركة إذ لاحظنا أيضا ردة فعل ايجابية تجاه الاستثمار التي قوبلت باستحسان كبير من طرف الموظفين و لم نجد أي رفض من قبلهم.

و ما يمكن قوله في الأخير ان هذه الأداة صاحبتنا في بحثنا إلى نهايته حيث حاولت مجموعة البحث تسجيل كل الملاحظات التي تمس البحث ، فكانت الملاحظة هي مجموعة أدوات تتلاءم و طبيعة المنهج الوصفي.

<sup>1</sup> موريس أنجريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية- دار القصبة للنشر ط2،- الجزائر ص 363،364.



**الاستبيان :** هي احد طرق جمع المعلومات من المبحوثين ، بواسطة أسئلة مكتوبة على استمارة يقدمها الباحث بنفسه او بواسطة البريد ، حيث تكون الاسئلة منصبة حول معرفة الرأي العام والخاص وموافقة وأحكام قيمية حول الحقائق والظواهر الاجتماعية او الدوافع والمحفزات ، على ان تكتب الاسئلة بلغة مبسطة ومفهومة وخالية من المصطلحات العلمية وبعيدة عن الاسهاب والإطناب ، مستخدمة غرض الدراسة ومتضمنة جمل قصيرة وواضحة غير حاملة افكار متعددة في آن واحد وخالية من التكرارات و الاعداد للأفكار وتداخلها ، ابتداء من الاسئلة الرئيسية وانتهاء بالعموميات<sup>1</sup> .

تحتوي الاستمارة البحثية على البيانات الشخصية التالية : السن ، المستوى التعليمي ، الحالة الاجتماعية ، الاقدمية والمنصب المشغول وتكونت من 20 سؤال بحثي ووزعت على 30 مفردة من موظفي الشركة ( مؤسسة سونلغاز غليزان )

### مجالات الدراسة:

#### أ- المجال المكاني:

يقصد به الحيز الذي أجريت فيه الدراسة و في هذا الموضوع يتمثل المجال المكاني في مؤسسة اقتصادية ' مؤسسة سونلغاز بغليزان '.

#### ب- المجال الزمني:

فيما يخص الجانب الميداني فقد تم القيام بالدراسة الاستطلاعية ابتداء من شهر ماي 2024 ، و إعداد استمارة الاستبيان و اختبارها و تعديلها ابتداء من ماي 2024 ، تم تطبيقها في شكلها النهائي من 07 ماي إلى 21 ماي 2024 ، ويتم تعريغ و تحليل البيانات و تفسير النتائج النهائية

<sup>1</sup> عمر معن خليل ، مناهج البحث في علم الاجتماع . عمان : دار الشروق للنشر والتوزيع ، 2004 ، ص 242.

**المجال البشري:**

تهدف الدراسة إلى الكشف عن تأثير التكنولوجيا الحديثة على الاداء المهني للموظفين في شركة سونلغاز ، وقد تمت الدراسة على عينة من مجتمع البحث المتكون من 30 مبحوث .

**7- الدراسة الاستطلاعية :**

تعتبر الدراسة الاستطلاعية بمثابة تمهيد لإجراء البحث وذلك عن طريق جمع المعلومات الأولية التي نستطيع الانطلاق منها ، حيث قمنا بإجراء هذا البحث الاستطلاعي خلال شهر ماي تفرغ وتحليل البيانات: قمنا في هذا المحور بتفرغ و تحليل بيانات الاستبيان الموجه الى العينة المختارة وذلك وفقا للمحاور الكبرى التي قسمنا على أساسها الاستبيان المتضمنة البيانات الشخصية للباحث والتي تساعد في التعرف على ملامح وخصائص المبحوثين وخلفياتهم ، وكثيرا ما يعتمد عليها كمؤشرات في تحليل البيانات والمعطيات الميدانية،حسب ما تقتضيه متغيرات الدراسة وأهدافها.

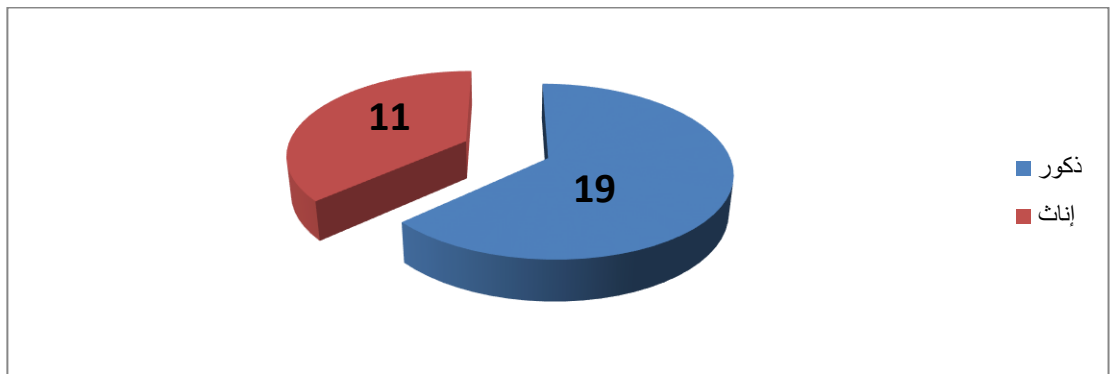
## تحليل النتائج وتبويبها

### المحور الأول : البيانات الشخصية

الجدول رقم :01 يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

العينة	التكرار	النسبة
ذكور	19	63.33
إناث	11	36.33
المجموع	30	100

يبين الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب الجنس ، حيث أن عدد الذكور بلغ 19 مبحوث أي ما يمثل نسبة 63.33% بينما أن عدد الإناث فقدر بـ 11 مبحوث أي بنسبة قدرت 36.33% وفي تحليل نتائج هذا الجدول يمكن إرجاع هذه النسب إلى طبيعة نشاط المؤسسة والذي هو صناعي بالدرجة الأولى يخصص فيه الذكور باعتبارهم يملكون حرية أكبر في التنقل ما يمكنهم من تأدية وظائفهم بشكل أفضل ، خاصة طبيعة العمل في هذه المؤسسة الذي يتطلب جهدا ، على عكس الإناث التي تسند إليها وظائف إدارية لكون العمل الإداري في المؤسسات من الوظائف التي تجيدها الإناث وتفضلها مقارنة بالأعمال الأخرى التي تتطلب أعباء وتنقلات كثيرة.

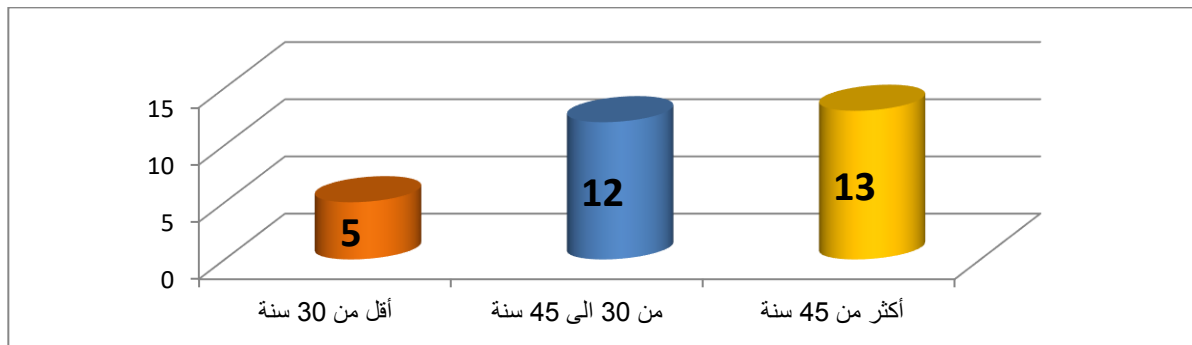


الشكل رقم (05)

الجدول رقم 02: يمثل توزيع افراد العينة حسب الفئة العمرية للموظفين :

العينة	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	05	16.66
من 30 الى 45 سنة	12	40
أكثر من 45 سنة	13	43.33
المجموع	30	100

يعد تحديد السن من أهم خصائص العينة المدروسة وهذا لأن كل مرحلة عمرية لها اهتمامات وحاجات متعددة ، وانطلاقا من الجدول أعلاه نلاحظ أن ما يزيد عن 43.33 % من أفراد العينة 45 سنة ، وهذا بـ 13 مبحوث ، تليها الفئة التي بلغ سنها من 30 سنة الى 45 سنة بنسبة متقاربة مع النسبة السابقة بنسبة 40 % ويمثل 16.66 % من المبحوثين اقل من 30 سنة وتدل هذه الاحصائيات على أن المؤسسة تعتمد على فئة شبابية نشطة تملك الطاقات الكامنة التي يمكن أن تشكل مصدر قوة حقيقية للمؤسسة إذا ما استمرت فيها بالطريقة الصحيحة ، وفئة من الموظفين الذين يملكون الخبرة بحكم السن والأقدمية ومنه نلاحظ ارتفاع نسبة الذين تتراوح أعمارهم بين 30 و 45 سنة لأنهم يجمعون بين الشباب والخبرة في الوقت نفسه ، ويمكن تفسير تواجد هذه الفئات العمرية في المؤسسة إلى أن المؤسسة الاقتصادية تتبنى سياسة الاعتماد على الشباب في العمل الصناعي نظرا لكونهم أكثر تقبلا للحركة والنشاط ولكن دون الاستغناء عن الخبرات والكفاءات القديمة

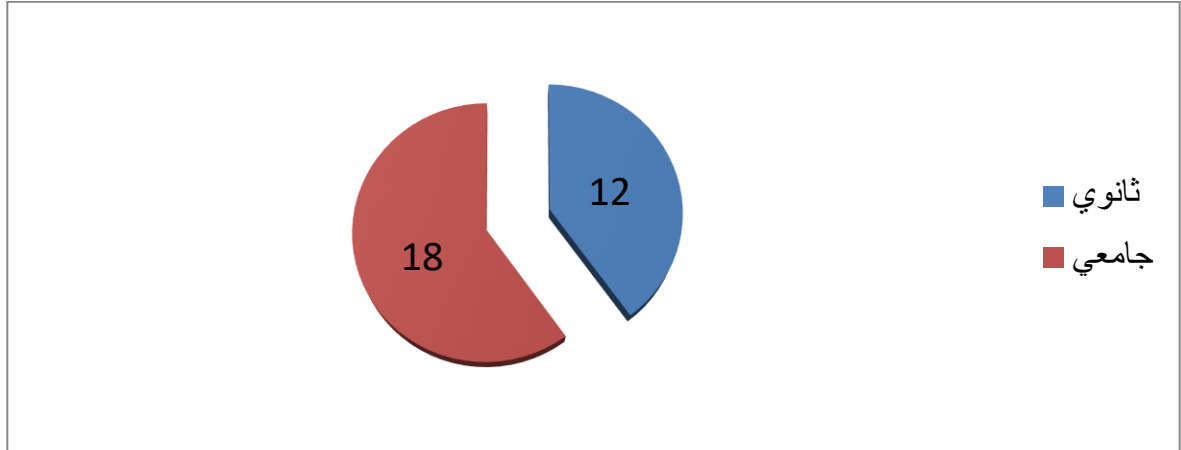


الشكل رقم (06)

الجدول رقم : 03 يمثل توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي : ثانوي / جامعي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
ثانوي	12	40
جامعي	18	60
المجموع	30	100

من خلال الجدول والذي يبين متغير المستوى التعليمي نلاحظ أن النسبة الأكبر 60% مثلت المستوى الجامعي ويليها المستوى الثانوي بنسبة 40% و من هنا نستنتج أن الفئة الأكبر تمثل فئة الجامعيين ، مما يدل على أن المؤسسة تعتمد في التوظيف على الجامعيين الذين يشغلون اغلب المناصب الادارية في المؤسسة وهذا يعني أن المؤسسة تهتم بخريجي الجامعات ، كما أن المؤسسة توظف الحائزين على شهادات جامعية في مختلف التخصصات ، ويمكن تفسير هذا بطبيعة المؤسسة والعمل بها كونها تعتمد على ذوي الكفاءات العلمية في تسيير شؤونها.



الشكل رقم ( 07 )

الجدول رقم :04 يمثل توزيع افراد العينة حسب الوظيفة التي يشغلها المبحوث :

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
اداري ( موظف )	17	56.66
مهندس ( مكلف بالدراسات )	05	16.66
تقني ( مكلف بصيانة الكهرباء )	08	26.66
المجموع	30	100

يبين لنا هذا الجدول ان اغلب الموظفين في المؤسسة يشغلون مناصب ادارية مختلفة (اطارات وموظفين في المكاتب الادارية) اذ صرح اغلب المبحوثين بنسبة 56.66 % ان مناصبهم ادارية ،فيما تمثل النسبة الثانية نسبة الذين يشغلون مناصب تقنية مثل صيانة الكهرباء بنسبة 26.66 % وتليها 16.66 % يشغلون مناصب رئيس قسم ، مكلف بالدراسات وتمثل فئة المهندسين .

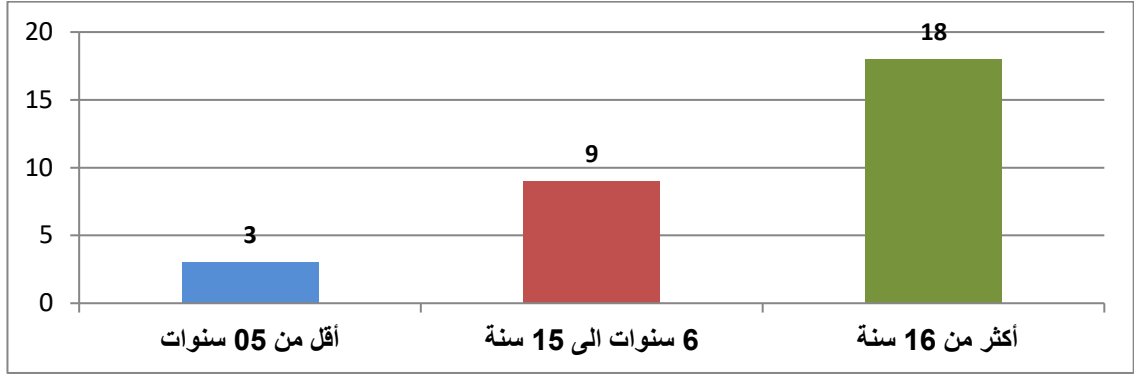
الجدول رقم :05 يمثل الخبرة المهنية :

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة
أقل من 05 سنوات	03	10
6 سنوات الى 15 سنة	09	30
أكثر من 16 سنة	18	60
المجموع	30	100

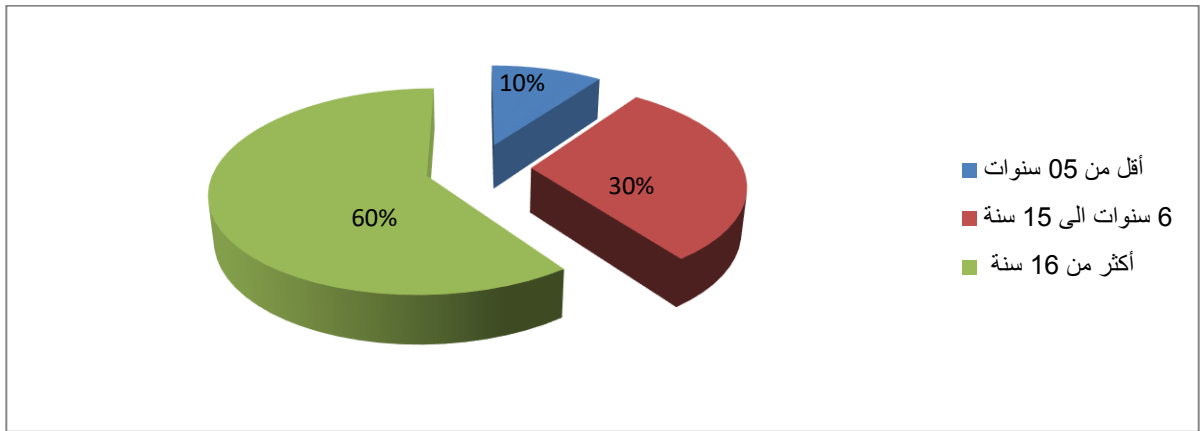
من خلال الجدول الذي يمثل متغير الأقدمية في العمل حيث نلاحظ النسبة الأكبر تمثل الفئة (من 16 سنة فما فوق) بنسبة 60% وتليها الفئة من (من 06 إلى 15 سنة) بنسبة 30% وتليها الفئة (أقل من 05 سنوات) بنسبة 10% ومن هنا نستنتج أن النسبة الغالبة تتمثل في الفئة (من 16 سنة فما فوق) .

حيث نستنتج أن عامل الخبرة لديه وجود كبير في العينة ، حيث يتمتع الأفراد الذين لديهم أقدمية في العمل بمزيد من المعرفة والمهارات والاستقرار في بيئة العمل ، قد يكون للخبرة تأثير إيجابي على الأداء المهني ، حيث يمكن أن تساعد الخبرة في تطوير المهارات والتعامل مع التحديات المهنية بشكل أكثر فعالية وبهذا تعتبر الأقدمية من أهم المؤشرات لقياس مدى خبرة المبحوث في مجال مهامه ، حيث كلما زادت الأقدمية في الوظيفة كلما اكتسب العامل القدرة على التكيف مع محيط العمل والقدرة على معالجة مختلف المشاكل التي يواجهها.

ومنه يمكن تفسير هذه التقسيمات على أفراد العينة الذين تزيد فترة خبرتهم عن 15 سنة ، هي النسبة الأكبر ولهذا فالمؤسسة لديها ما يكفي من خبرات في العمل يمكن أن تعتمد عليها في مواجهة مختلف الصعوبات ويدل أيضا على أن المؤسسة تسعى للمحافظة على عمالها وتطوير قدراتهم كما يوضح أن المؤسسة لها فترة طويلة منذ بداية نشاطها أي أن الأكثرية من العمال كانت بداياتهم بالعمل مع نشأة المؤسسة، أما المرتبة الثانية والتي تعود إلى الفئة الأقل من 15 سنة وهذا ما يعكس أن المؤسسة في حالة توظيف مستمر للعمال



الشكل رقم ( 08 )



الشكل رقم ( 09 )

المحور الثاني : استخدام الموظفين للبرامج التكنولوجية الحديثة

-هل تحسن استخدام الحاسوب ؟

- الجدول رقم :06 : يمثل توزيع افراد العينة حسب التمكن من استخدام الحاسوب .

العينة	التكرار	النسبة
نعم	19	63.33
لا	11	36.66
المجموع	30	100

من خلال الجدول تبين ان اغلبية المبحوثين يحسنون استخدام الحاسوب اذ عبر بنعم 63.33 % فيما البقية اجابوا ب لا بنسبة 36.66 %

هل تحسن استخدام البرامج والتطبيقات التكنولوجية الحديثة ؟

الجدول رقم :07 يمثل توزيع افراد العينة حسب استخدام البرامج والتطبيقات التكنولوجية الحديثة بالمؤسسة .

العينة	التكرار	النسبة
نعم	14	46.66
لا	16	53.33
المجموع	30	100

من خلال الجدول تبين ان اغلبية المبحوثين يحسنون استخدام الحاسوب اذ عبر ب لا 53.33 % فيما البقية اجابوا ب لا بنسبة 46.66 %

من خلال ملاحظتنا للنتائج ومعطيات الجدول أعلاه يتضح لنا أن معظم المبحوثين يحسنون استخدام جهاز الحاسوب لأن مختلف الاعمال الادارية التي تتم داخل المؤسسة تتم عن طريق جهاز الحاسوب الذي يعتبر الوسيلة التكنولوجية الالهة في انجاز مختلف الاعمال وهذا من خلال إجاباتهم "بنعم" واغلب الذين اجابوا بنعم نجد ان مستواهم التعليمي جامعي.



اذ نجد اغلب الاجابات عن التطبيقات التكنولوجية ( برامج خاصة بالشركة -برامج الحاسوب -تطبيق CRMS- EXEL-WORD-PPT- برامج الاعلام الالي المستخدمة بالشركة ).

- هل تعمل المؤسسة على تكوينكم وتدريبكم لتحسين مهاراتكم في استخدام مختلف التقنيات الحديثة ؟
- الجدول رقم :08 مثل توزيع افراد العينة حسب عمل المؤسسة على تكوين وتدريب موظفيها في استخدام مختلف التقنيات الحديثة .

العينة	التكرار	النسبة
نعم	17	56.66
لا	13	43.33
المجموع	30	100

من خلال الجدول تبين أن أفراد العينة الذين أجابوا بنعم بلغت نسبتهم %56.66 وتمثلت إجاباتهم في في انهم تلقوا تكوين وتدريب من طرف المؤسسة لتحسن مهاراتهم في استخدام مختلف التقنيات الحديثة وأغلبيتهم جامعين أما باقي أفراد العينة بلغت نسبتهم %43.33 أجابوا ب لا،ومن هنا نستنتج أن النسبة الكبيرة لأفراد العينة مارست دورات تدريبية وتكوينية ، يشير ذلك إلى وجود برامج تدريبية تتبناها المؤسسة لتحسن مهارات موظفيها خاصة الموظفين الذين يعملون على اجهزة الحاسوب ويتطلب عملهم اكتساب معارف جديدة لمواكبة التطور التكنولوجي الحديث لتطوير نشاط المؤسسة وزيادة فاعليتها ، فهذه الدورات تهدف إلى تطوير مهاراتهم وزيادة كفاءتهم في سياق العمل الحالي.

- هل ترى أن تكوينك في مجال استخدام التكنولوجيا الحديثة يقع على عاتق المؤسسة ؟
- الجدول رقم :09 توزيع افراد العينة حسب التكوين والتدريب للموظفين من قبل المؤسسة .

العينة	التكرار	النسبة
نعم	16	53.33
لا	14	46.66
المجموع	30	100

من خلال الجدول تبين ان اغلب المبحوثين أجابوا بنعم بنسبة % 53.33 فيما البقية أجابوا ب لا بنسبة % 46.66

من خلال ملاحظتنا للنتائج ومعطيات الجدول أعلاه يتضح لنا أن معظم المبحوثين اغلبية المبحوثين يرون ان تكوينهم في مجال التكنولوجيا الحديثة يقع على عاتق المؤسسة

اذ نجد اغلب الاجابات عن هذا السؤال من طرف الذين أجابوا بنعم ( ان المؤسسة المسؤولة عن تكوينهم لأنها المستخدم - المؤسسة تتوفر على الامكانيات اللازمة من اجل تكوينهم - ان بعض الموظفين حديثي التوظيف - طبيعة العمل يحتاج الى تكوين - كل ما تمكن الموظف من برامج تكوينية يعود ذلك بالفائدة على المؤسسة لتطوير نشاطها )

- هل ترى أنه أصبح من الضروري على الموظف في وقتنا الحاضر معرفة كيفية استخدام التكنولوجيا الحديثة ؟

- الجدول رقم :10 يمثل توزيع افراد العينة حسب ضرورة معرفة كيفية استخدام التكنولوجيا الحديثة من قبل الموظف .

العينة	التكرار	النسبة
نعم	12	40
لا	18	60
المجموع	30	100

من خلال الجدول تبين ان اغلب المبحوثين اجابوا "ب لا" بنسبة 60% فيما البقية اجابوا "بنعم" بنسبة 40% من خلال ملاحظتنا للنتائج ومعطيات الجدول أعلاه يتضح لنا أن معظم اجابات المبحوثين لا يرون انه من الضروري معرفة كيفية استخدام التكنولوجيا الحديثة لان نشاط المؤسسة يعتمد على برامج مثبتة في اجهزة الحاسوب تسهل نشاطهم والقيام بأعمالهم التي لا تحتاج الى معرفة احدث التكنولوجيات وهذه الاجابات تتنافى مع الاجابات السابقة

المحور الثالث : دور التكنولوجيا الحديثة في زيادة الدافعية للعمل لدى الموظف

- هل تحتاج في وظيفتك إلى استخدام شبكة الإنترنت في العمل ؟
- الجدول رقم :11 يمثل توزيع افراد العينة حسب حاجة الموظف لاستخدام شبكة الانترنت في عمله .

العينة	التكرار	النسبة
نعم	14	46.66
لا	16	53.33
المجموع	30	100

نلاحظ من الجدول ان 46.66 % من مجموع العينة الذين اجابوا "بنعم" انهم يحتاجون الى الانترنت في العمل وان نسبة 53.33% اجابوا بلا وذلك راجع الى الاعمال التي يقومون بها من حسابات مالية و اعمال على برنامج وارد و الاكسال .

نستنتج ان الموظفين الذين يستخدمون شبكة الانترنت بكثرة مكلفون بالمراسلات الادارية ونشاط المؤسسة الذي يتم مع مختلف المتعاملين والذي يتطلب المراسلة الالكترونية مثلا البريد الالكتروني .

- هل توفر المؤسسة شبكة الانترنت في العمل ؟
- الجدول رقم :12 يمثل توزيع افراد العينة حسب توفير المؤسسة لشبكة الانترنت في العمل .

العينة	التكرار	النسبة
نعم	10	33.33
لا	20	66.66
المجموع	30	100

نلاحظ من الجدول ان 33.33% من مجموع العينة الذين اجابوا "بنعم" ان المؤسسة توفر خدمة الانترنت في العمل وان نسبة 66.66% اجابوا "بلا" وذلك راجع الى ان الاعمال المنوطة بهم اعمال ادارية وان الانترنت تتوفر فقط في بعض المكاتب .

نستنتج ان الموظفين الذين اجابوا بنعم بكثرة مكلفون بالمراسلات الادارية ونشاط المؤسسة الذي يتم مع مختلف المتعاملين خارج المؤسسة .

- كيف تقيمون مستوى الأجهزة التكنولوجية المستخدمة في المؤسسة ؟

الجدول رقم 13: يمثل توزيع افراد العينة حسب تقييم مستوى الأجهزة التكنولوجية المستخدمة في المؤسسة .

العينة	التكرار	النسبة
ضعيفة	02	6.66
متوسطة	05	16.66
جيدة	23	76.66
المجموع	30	100

من خلال الجدول نجد ان اغلب المبحوثين كانت اجاباتهم 'جيدة' بنسبة 76.66% فيما اجاب بأنها متوسطة 05 مبحوثين بنسبة 16.66% اما بقية المبحوثين فكانت اجابتهم انها ضعيفة بنسبة 6.66%. من خلال ملاحظتنا للنتائج ومعطيات الجدول أعلاه يتضح لنا أن معظم اجابات المبحوثين ترى ان الاجهزة المستخدمة في المؤسسة اجهزة جيدة تساعدهم في اداء مهامهم وتسهل عليهم انجازها .

- هل ساهمت الوسائل التقنية المجهزة في المؤسسة على مساعدتكم في انجاز مهامكم بشكل أفضل ؟

الجدول رقم 14: يمثل توزيع افراد العينة حسب مساهمة الوسائل التقنية الحديثة في انجاز مهام الموظف بشكل افضل .

العينة	التكرار	النسبة
نعم	16	53.33
لا	14	46.66
المجموع	30	100

من خلال الجدول نجد ان اغلب المبحوثين كانت اجاباتهم 'بنعم' بنسبة 53.33% فيما اجاب بأنها لا 14 مبحوثين بنسبة 46.66%.

من خلال ملاحظتنا للنتائج ومعطيات الجدول أعلاه يتضح لنا أن معظم اجابات المبحوثين ترى ان الاجهزة التقنية المستخدمة في المؤسسة اجهزة تساعد في انجزر المهام وتسهل الاعمال بشكل افضل .

- هل ترون أن استخدام هذه الوسائل ساهم في زيادة الأعباء المهنية بالنسبة لكم ؟

الجدول رقم: 15 يمثل توزيع افراد العينة حسب مدى مساهمة الوسائل التكنولوجية في زيادة الأعباء المهنية للموظف .

العينة	التكرار	النسبة
نعم	17	56.66
لا	13	43.33
المجموع	30	100

يمثل الجدول ان استخدام هذه الوسائل التكنولوجية ساهم في زيادة الأعباء المهنية بالنسبة للموظفين المؤسسة،حيث كانت أعلى نسبة اجابت "بنعم" قدرت ب 56.66 % يرون ان هذه الوسائل زادت من اعبائهم المهنية وذلك راجع الى ضعف تكوينهم وعدم معرفتهم السابقة بهذه الوسائل ولان اغلب اعمالهم تتطلب هذه التقنيات والوسائل فمن الضروري العمل بها وعليها ، فيما يرى بقية المبحوثين ان هذه الوسائل ساعدتهم في انجاز اعمالهم وأنها لا تشكل اي عائق لهم في اداء مهامهم بنسبة 43.33 %.

المحور الرابع : أثر النسق التكنولوجي على الأداء المهني للموظف

- هل ترى أن استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل يساعد الموظف على زيادة وتيرة الإنتاج ؟

الجدول رقم: 16 يمثل توزيع افراد العينة حسب مساهمة استخدام التكنولوجيا الحديثة في زيادة وتيرة الإنتاج بالمؤسسة

العينة	التكرار	النسبة
نعم	19	63.33
لا	11	36.66
المجموع	30	100

يمثل الجدول ان استخدام التكنولوجيا الحديثة يساعد الموظف على زيادة وتيرة الإنتاج اذ عبر 63.33 % من المبحوثين بنعم بحيث تمكن التكنولوجيا الحديثة من تحسين اداء المؤسسة وزيادة وتيرة الانتاج ، وأما البقية فإنهم يرون ان استخدام التكنولوجيا الحديثة لا تساعد على رفع وزيادة الانتاج حيث اجابوا ب 'لا' بنسبة 36.66%.

- هل ساهمت التكنولوجيا الحديثة في تغيير طريقة إنجازك لمختلف المهام المنوطة بك ؟

الجدول رقم 17: يمثل توزيع افراد العينة حسب مدى مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تغيير طرق انجاز مهام الموظف .

العينة	التكرار	النسبة
نعم	23	76.66
لا	07	23.33
المجموع	30	100

يمثل الجدول مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تغيير طريقة إنجاز الموظف لمختلف المهام المنوطة به في المؤسسة، حيث كانت أعلى نسبة من المبحوثين قدرت ب 76.66% يرون انها ساهمت في تغيير طرقهم في انجاز مهامهم اذ صرح بعض المبحوثين الذين اجابوا بنعم ان التكنولوجيا الحديثة (كونت لديهم الرغبة في انجاز المهام - تقديم تقارير واضحة مع الدقة في المعلومة - تسلسل في مراحل انجاز المهام - تسهيل العمل وانجازه في وقت قصير بمرودود جيد -توفير الوقت -انجاز المهام الموكلة لهم بطريقة اسرع ) فيما البقية بنسبة 23.33% اجابوا بلا وهم يرون ان هذه التكنولوجيا الحديثة لم تساهم في تغيير طرق انجاز اعمالهم داخل المؤسسة.

-هل واجهتك بعض المشاكل أو الصعوبات خلال استخدامك للتكنولوجيا الحديثة أثناء العمل ؟

الجدول رقم 18: يمثل توزيع افراد العينة حسب الصعوبات والمشاكل التي تواجه الموظف خلال استخدامه التكنولوجيا اثناء عمله .

العينة	التكرار	النسبة
نعم	22	73.33
لا	08	26.66
المجموع	30	100

من خلال قراءة نتائج لبيانات الجدول أعلاه نلاحظ أن هناك تفاوت بين إجابات المبحوثين حول ما إذا كانوا يواجهون صعوبات أثناء استخدامهم لتكنولوجيا الحديثة أثناء العمل فأجابوا بأنهم لا يواجهون صعوبات أبدا وهذا بنسبة ، 73.33 % وهي نسبة تمثل فئة الموظفين الجامعيين ، أما نسبة المبحوثين الذين يرون بأن هناك صعوبات تواجههم أثناء استخدامهم تكنولوجيا الحديثة الموجودة في المؤسسة فقدت ب 26.66%.

وبحسب اجابات الفئة التي صرحت انها تواجه صعوبات فهذه الصعوبات تمثلت في الصعوبات التقنية وضعف الانترنت .

- هل ترى أن الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة في العمل، يساهم في تشديد الرقابة على الموظف، مما يؤثر سلبا على أداءه المهني ؟

الجدول رقم :19 يمثل توزيع افراد العينة حسب مدى مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تشديد الرقابة والتأثير السلبي على الموظف .

العينة	التكرار	النسبة
نعم	09	30
لا	21	70
المجموع	30	100

من خلال الجدول نجد ان اغلب المبحوثين يرون ان هذه التكنولوجيا الحديثة والاعتماد عليها لا يشكل بالنسبة لهم عائقا في اداء مهامهم ولا يؤثر سلبا على تقديم وانجاز اعمالهم المنوطة بهم كما انها لا تساهم في تشديد الرقابة عليهم اثناء تأدية مهامهم داخل المؤسسة حيث صرح اغلب المبحوثين "بلا" بنسبة 70% وهذه النسبة تبين ان اغلب المبحوثين يؤدون أعمالهم في اريحية تامة في ظل استخدام التكنولوجيا الحديثة ، اما بقية المبحوثين فكانت اجابتهم انها تأثر سلبا على اداء مهامهم بنسبة 30%.

- كيف تقيم أداءك المهني ؟

الجدول رقم :19 يمثل توزيع افراد العينة حسب تقييم الموظف لأدائه المهني .

العينة	التكرار	النسبة
ضعيف	0	0
متوسط	5	16.66
جيد	25	83.33
المجموع	30	100

من خلال الجدول نجد ان اغلب المبحوثين كانت اجاباتهم 'جيد' بنسبة 83.33% فيما أجاب 05 مبحوثين بنسبة % 13.33 بأنه متوسط ومن خلال ملاحظتنا للنتائج ومعطيات الجدول أعلاه يتضح لنا أن معظم

اجابات المبحوثين ترى ان أداءهم المهني جيد وذلك راجع الى الوسائل التكنولوجية الحديثة التي يستخدمونها في انجاز الوظائف والأعمال المنوطة بهم مما خلق لديهم اريحية في أداء المهام وبالتالي رضى عن أدائهم المهني وهذا ما وضحته النتائج المسجلة انطلاقا من إجابات المبحوثين اذ سجلنا 0 % عن سؤال ما اذا كان أدائهم المهني ضعيف .



## -النتائج العامة للدراسة ومناقشة الفرضيات

تناولت الدراسة موضوع النسق التكنولوجي وأثره على الاداء المهني للموظفين في مؤسسة سونلغاز غليزان ، وكذلك مختلف التطبيقات والتقنيات الحديثة للتكنولوجيا الموجودة بالمؤسسة .

وحاولنا من خلال هذه الدراسة الميدانية الكشف عن الدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيا في تحسين أداء موظفي مؤسسة سونلغاز وتوصلنا إلى مجموعة نتائج كان لها دور في الإجابة عن فرضيات الدراسة والتي يمكن حصرها فيما يلي:

\*الفرضية الأولى : معرفة مدى استخدام الموظفين لمختلف التطبيقات والوسائل التكنولوجية الحديثة، وخضوعهم لتدريبات عملية عليها يساهم في تحسين أداءهم الوظيفي، ويختصر عليهم الوقت والجهد في انجاز مختلف النشاطات والأعمال .

توصلت الدراسة الميدانية إلى أن اغلبية المبحوثين يحسنون استخدام الحاسوب بنسبة 63.33 % وذلك راجع الى أن مكاتب المؤسسة التي يشغلها الموظفين مجهزة بحواسيب.

وتبين ان معظم المبحوثين يحسنون استخدام جهاز الحاسوب لان مختلف الاعمال الادارية التي تتم داخل المؤسسة تتم عن طريقه وهو يعتبر الوسيلة التكنولوجية الاهم في انجاز مختلف الاعمال.

وحسب اجابات المبحوثين انهم تمكنوا من العمل على الوسائل التكنولوجية الحديثة والبرامج الموجودة على اجهزة الحاسوب لأنهم حصلوا على دورات تدريبية مكنتهم من الاحتراف والتميز في هذه البرامج .

ومن هنا نستنتج أن النسبة الكبيرة لأفراد العينة مارست دورات تدريبية وتكوينية اذ يشير ذلك إلى وجود برامج تدريبية تتبناها المؤسسة لتحسن مهارات موظفيها خاصة الموظفين الذين يعملون على اجهزة الحاسوب ويتطلب عملهم اكتساب معارف جديدة لمواكبة التطور التكنولوجي الحديث لتطوير نشاط المؤسسة وزيادة فاعليتها ، فهذه

الدورات تهدف إلى تطوير مهاراتهم وزيادة كفاءتهم في سياق العمل الحالي.

فالتدريب على التكنولوجيا الحديثة يلعب دورا مهما في ان يكتسب الموظفون المهارات اللازمة لاستخدام التكنولوجيا الحديثة ، فيصبحون قادرين على تحسين أدائهم وزيادة إنتاجيتهم. وبالتالي تحقيق نتائج إيجابية ، كما يمكنهم ذلك بالشعور بالإنجاز والرضا الذي يعزز دافعيتهم للعمل بشكل أفضل.

كما أكدت نتائج الدراسة الميدانية أن مؤسسة سونلغاز تبذل عدة جهود من أجل تحسين أداء موظفيها والرفع من كفاءتهم توفير لموظفيها دورات تدريبية بهدف تطوير مهاراتهم وتحسينها وذلك بنسبة 56.66% وهي نسبة جيدة ، فكلما وفرت المؤسسة هذه الدورات كلما زاد من تحسين الأداء المهني لأفرادها مما ينعكس إيجابا على أداء

المؤسسة ، لأن تحسيس العامل بأهميته وأنه عضو فعال في المؤسسة يجعله يقدم أفضل ما لديه من جهود للتحكم في التكنولوجيا .

ساهمت التكنولوجيا في نقل المعلومات والملفات من فرع إلى فرع وإنقاص التكاليف مثل الورق ومن خلال هذه النتائج نستنتج ان الفرضية الاولى تحققت

**الفرضية الثانية:**تساهم التكنولوجيا الحديثة في زيادة مستوى الدافعية لدى الموظفين ، من خلال ما توفره من مزايا وتقنيات تسمح للموظفين بإنجاز الأعمال المطلوبة منهم في مواعيدها المحددة ، وبشكل أفضل.

من خلال تحليل نتائج الدراسة وجدنا أن توفير مزايا وتقنيات من طرف المؤسسة للموظفين يساهم في تحسين الأداء والمهارات العملية لدى الموظفين كما ان الدراسة تشير الى ان موظفي مؤسسة سونلغاز يعتمدون على شبكة الانترنت في تأدية أعمالهم وإنجاز المهام متعلقة بالجانب الإداري ما يسهل عليهم عدة أعمال وتبادل المعلومات حيث أن فئة الجامعيين الأكثر استعمالا لهذه الشبكة وبنسبة عالية وهذا نظرا لما يتمتعون به من إمكانيات فكرية وقدرات تجعلهم قادرين على التحكم بصورة جيدة في هذه الوسيلة ، وهذا لاختصار الوقت وتسهيل العمل ووتيرة الإنتاج مما ما يؤكد أن العمل الذي يقومون به أنجز بكفاءة وخبرة.

فتحليل معطيات هذه الدراسة اثبت ان التكنولوجيا الحديثة تساهم في زيادة مستوى الدافعية لدى الموظفين ، من خلال ما توفره من مزايا وتقنيات تسمح للموظفين بإنجاز الأعمال المطلوبة منهم في مواعيدها المحددة ، وبشكل أفضل،وهذا ما يجعل الموظف متميز في أدائه ويحسن طريقة عمله ويخلق له دافعية للانجاز في تأدية مهامه مما يعزز نشاط المؤسسة ويعود عليها بالفائدة .

يمكن استنتاج أن تعزيز استخدام التكنولوجيا الحديثة يؤثر بشكل إيجابي في تنمية قدرات الموظفين بالمؤسسة ويسهم في تحسين أدائهم وتطوير مهاراتهم في مجالات العمل المختلفة ، ومن خلال هذه النتائج المحصل عليها تتحقق الفرضية الثانية .

**الفرضية الثالثة :** يساهم النسق التكنولوجي داخل المؤسسة في تحسين الأداء المهني للموظفين، وذلك من خلال توظيف مختلف التقنيات والوسائل الحديثة في إعداد وإنجاز مختلف الأعمال؛ الأمر الذي ينعكس إيجابا على مردودية الموظفين.

من خلال تحليل المعطيات المحصل عليها نستنتج ان استخدام التكنولوجيا الحديثة يساعد الموظف على زيادة وتيرة الإنتاج وهذا ما عبر عنه فئة من عينة المبحوثين بنسبة 63.33%

أي ان مؤسسة سونلغاز تلجأ إلى تكنولوجيا الحديثة في تحقيق كفاءة عالية وفعالية للأداء المهني لأفرادها وهذا من خلال مساهمتها في إدخال كل ما هو جديد من هذه التقنيات الحديثة لأن حرصها الشديد على إدخالها يؤدي إلى الرفع من إنتاجيتها والتميز في العمل وفي الأداء باعتبار أن هذه الوسائل حققت الاستقرار والتقدم وكبديل عن الأساليب التقليدية فالتكنولوجيا الحديثة تساعد الموظف على انجاز مهامه في أقل وقت وبأقل تكلفة .

وأثبتت الدراسة أن غالبية الباحثين يستخدمون التكنولوجيا الحديثة للتغلب على العقبات التي تعترضهم أثناء العمل وتحقيق كفاءة عالية واستخدامهم لهذه التقنيات الحديثة نذل الصعوبات والعقبات التي كانت تواجههم سابقا لأنه أصبح لديهم خبرة ومعرفة أكبر بها ومن ثمة استغلالها بكل سهولة وهذا من شأنه أن يحقق كفاءة عالية وفعالية للأداء ما يشعرهم بالرضا عن ادائهم وهذا نظرا إلى أن الموظف عند قيامه بأداء وظيفته على أكمل وجه وبأسرع وقت يجعله يحس بالراحة ، فاستخدام هذه التكنولوجيا وفرت عدة أعمال كانوا يقومون بها باستخدام الأساليب التقليدية ، أما الآن فأصبحت المؤسسة تستخدمها بحسب متغيرات العمل لأنها تتماشى مع الوقت الحاضر ومع متطلبات الموظفين لكي تسهل العمل على موظفيها وتخفيف أعباءها ما يساهم بشكل كبير في الرفع من إنتاجية المؤسسة وتحسين خدماتها وزيادة كفاءتها بفضل أداء الموظفين ، كما انها ساهمت في تسهيل الرقابة الداخلية للموظفين .

ومنه نستنتج أن الفرضية الثالثة تحققت

### 31- عرض النتائج على ضوء الدراسات السابقة :

بعد أن قمنا بإجراء الدراسة الميدانية حول دراستنا ، واستنادا الى الدراسات السابقة التي تم الاعتماد عليها وفقا لما يخدم دراستنا هذه تم التوصل الى النتائج التالية :

#### 1- دراسة شادلي شوقي اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على اداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

\* اوجه التشابه :

- تشابهت الدراسة مع دراستنا في ان تكنولوجيا الحديثة لها اثر على اداء المؤسسة والموظفين
- كما انها سهلت القيام بعدة اعمال وتسيير الطلبيات
- الرفع من مستويات اداء المؤسسات

\* اوجه الاختلاف :

اختلفت هذه الدراسة مع دراستنا في ان معدل استخدام التكنولوجيا في هذه المؤسسة لا يتجاوز 29 % عكس مؤسسة دراستنا حيث بلغ معدل الاستخدام 63.33

2-دراسة داودي احمد دور وسائل التكنولوجيا الحديثة في تنمية الموارد البشرية

\* اوجه التشابه :

- تشابهت الدراسة مع دراستنا في ان افراد العينة يستخدمون وسائل التكنولوجيا الحديثة
- تزويد الموظفين بدورات تدريبية ترفع من مستوى ادائهم ومهاراتهم
- المؤسسة لديها موظفين اكفاء
- التكنولوجيا الحديثة لها اثر مباشر في تنمية المؤسسة
- ان افراد عينتهم يستخدمون الحاسوب
- لا توجد اختلافات بين نتائج دراستنا ودراسة داودي احمد

3- دراسة كهينة عمارة اهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين اداء المورد البشري داخل المؤسسة الاقتصادية .

\* اوجه التشابه :

- التكنولوجيا ساهمت في القضاء على بعض الصعوبات التي كانت تواجه الموظفين في العمل
- اختصار الوقت والجهد في اداء المهام

\* اوجه الاختلاف :

- لم تتناول موضوع الرقابة والتدريب للموظفين على التكنولوجيا الحديثة من طرف المؤسسة
- 4-دراسة دكتورة عزيزة عبد الرحمان اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على اداء الموارد البشرية

\* اوجه التشابه :

- تشابهت الدراسة مع دراستنا في ان اغلبية افراد العينة يستخدمون التكنولوجيا الحديثة في اداء مهامهم

\* اوجه الاختلاف

- الاكاديمية تتبع نظام تكنولوجي في تقديم الخدمات التعليمية الالكترونية لكافة موظفيها

5- عرض النتائج على ضوء الخلفية النظرية للدراسة

وظفنا في دراستنا النظرية الوظيفية لمعرفة اثر التكنولوجيا الحديثة على اداء الموظفين بالمؤسسة  
سونلغاز غليزان و تمكنا من استخلاص النتائج التالية :

✓ تقوم النظرية الوظيفية على عنصر جوهرى وهو الوظيفة والنسق والمتطلبات الوظيفية لخدمة كل  
الموظفين لتشكيل بناء اجتماعي متماسك وهو الامر الذي توصلت إليه دراستنا من نتائج حيث النسق  
التكنولوجي يؤثر على الوظيفة التي يقوم به العامل داخل المؤسسة بحيث تساعده على اداء وظائفه  
بجودة عالية .

✓ يستخدم المبحوثين التكنولوجيا باعتبارها من المتطلبات الوظيفية فهي تعمل على :

✓ تسهيل سير الأعمال

✓ . تقليص الوقت

✓ . كذلك سرعة الرد وتسليم الالتزامات في الآجال المحددة

✓ . إرضاء الزبائن وتحسين خدماتها

✓ . سهولة الرقابة و الاتصال بين مختلف الأقسام و المستويات الإدارية

✓ . إنقاص التكاليف و استعمال الورق في تبادل المعلومات

✓ . تسهيل عمل المكتبيين و بث روح الإبداع والعمل فيهم

✓ . يصبح العامل لا يحس بالملل في انجاز أعماله

✓ . ينقص من استعمال الطابعات .

✓ . كذلك استعمال الأقراص للتخزين حيث يحمل كم هائل من المعلومات

الإقتراحات والتوصيات :

- وضع خطة إستراتيجية للتحكم في هذه التكنولوجيا.

- يجب الاستفادة من الموظفين المتحكمين في هذه التكنولوجيا.

- يجب الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة لتمنية المؤسسة والوصول الى الاهداف المرجوة

خاتمة

**خاتمة :**

في ختام هذه الدراسة، نستنتج أن النسق التكنولوجي يلعب دوراً هاماً في تحسين الأداء المهني للموظفين في مؤسسة سونلغاز، فاستخدام التقنيات الحديثة يساهم في تعزيز الكفاءة والفعالية وتنظيم العمل، ويعزز الإنتاجية. الى انه ومع ذلك يجب أن ندرك أن استخدام النسق التكنولوجي يواجه تحديات، مثل مشاكل التكامل والتدريب، التي يجب التعامل معها بحذر.

اذ يتطلب الأمر توفير التدريب المناسب والدعم الكامل للموظفين، بالإضافة إلى تشجيع روح المنافسة بين افراد المؤسسة لخلق الدافعية للعمل.

فموضوع النسق التكنولوجي من أهم قضايا الساعة التي أثرت حولها نقاشات عديدة نتيجة للأهمية التي تكتسيها التكنولوجيا وأهميتها على الاداء المهني للموظفين.

وفي النهاية يمكن القول الى ان النسق التكنولوجي أداة قوية لتحسين الأداء الوظيفي وتعزيز الكفاءة والإنتاجية في المؤسسة ، من خلال الاستعمال الأمثل لهذه التقنيات الإلكترونية والاستفادة منها لأنها تمكن المؤسسات من تحقيق تقدم كبير ومواجهة التحديات والصعوبات .

قائمة

المصادر

والمراجع



## المعاجم والقواميس

1. ابن منظور، لسان العرب، المجلد 14 ، بيروت، 1994.
2. ابن منظور، لسان العرب، المجلد الأول، دار بيروت للطباعة والنشر، بيروت، 1956.
3. أحمد زكي بدوي، محمد كامل مصطفى، معجم مصطلحات القوى العاملة ، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 1984

## الكتب

4. فضيل دليو، أسس البحث وتقنياته في العلوم الاجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية ، قسنطينة، 1997 .
5. جمعة برجوخ، بلقاسم مالكية، النسق مفهومه و أقسامه ، مجلة مقاليد ، العدد13 ، 2017.
6. فؤاد الشيخ سالم، زياد رمضان وآخرون، المفاهيم الادارية الحديثة ، مركز الكتاب الاردني، ط5، 1995.
7. عبد الرؤوف طارق، الادارة الالكترونية نماذج معاصرة، دار السحاب، ط1، عمان، 2009،.
8. علاء عبد الرزاق السالمي، نظم دعم القرارات، دار وائل، ط1، الاردن، 2005.
9. مزهر شعبان العاني، و شوقي ناجي جواد، الادارة الالكترونية ، دار الثقافة، ط1 ، الأردن، 2004.
10. محمد علم الدين، تكنولوجيا المعلومات، دار الرحاب ،مصر، 2005.
11. محمد منير حجاب، الموسوعة الاعلامية ، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط2، القاهرة، 2003.
12. عبد السلام عبد اللاوي، أهمية الرقمنة في عصرنة و تفعيل الخدمة العمومية بالجزائر ،مجلة صوت القانون، المجلد2017، العدد7، الجزائر، 2017.
13. محمد شوقي هادي، الحاسب الالكتروني ونظم المعلومات، دار النهضة ، بيروت.
14. سعيد يس عامر، علي محمد عبد الوهاب، الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، مركز وايد سيرقيس، ط2، القاهرة، 1988.
15. ثابت عبد الرحمان ادريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، دار الجامعة، مصر، 2005.
16. عيسى صالح محمد عماد، المكتبات الرقمية: الأسس النظرية والتطبيقات العلمية، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة.
17. محمد سمير احمد، الادارة الإلكترونية، دار المسيرة، ط 6، عمان ، 2009.
18. فايزة عبد الرحمان الفروخ ، التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الاداء الوظيفي، ط1 ، دار جليل، 2010.
- أحمد صقر عاشور، السلوك الانساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية

19. محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة، الإسكندرية ، 2002.
20. أحمد صقر عاشور، إدارة الموارد البشرية العامة، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية ، 1983.
21. مريم أرفيس، الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة دراسة نظرية. مجلة التغير الاجتماعي ، المجلد3، العدد2، جامعة بسكرة، 2018.
22. سهيلة محمد عباس، ادارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي ، دار وائل ، ط2، الاردن، 2006 .
23. - احمد ماهر، الاختبارات واستخدامها في ادارة الموارد البشرية، الدر الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع ، مصر.
24. قرماش وهيبة. (2014). مقومات الإبداع الإداري و دورها في رفع مستوى الأداء الوظيفي في المنظمات الرياضية، مجلة علوم وتقنيات النشاط البدني و الرياضي، المجلد 2014، العدد، 8، 2014.
25. هاجر قريشي، و فهيمة باديسي، جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الاداء الوظيفي دراسة حالة، مجلة دراسات اقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. ،المجلد 2016 ، العدد، 3، عبد الحميد مهري -جامعة قسنطينة 2، 2016.
26. مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب الجزائري، 1992.
27. رواية حسن، إدارة الموارد البشرية ( رؤية مستقبلية )، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005.
28. طاهر محسن منصور العالي، الإدارة الإستراتيجية، منظور منهجي متكامل، دار وائل، الأردن، 2007، ط 1 .

### المحاضرات

29. هشام بوبكر، محاضرات في مقياس مؤسسات الإعلام والاتصال، سنة اولى ماستر علاقات عامة، جامعة الصديق بن يحيى، جيجل، 2017.
30. إبراهيم بختي، محاضرات تكنولوجيا انظم لمعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية ،جامعة ورقلة

### المذكرات

31. عبد المالك ياحي، النسق التكنولوجي والاعتراب المهني، رسالة ماجستير فالعلوم الاجتماعية تنمية وتسيير الموارد البشرية جامعة محد خيضر، بسكرة الجزائر، 2010.
32. فوزية بخش، الادارة الالكترونية في ضوء التحولات المعاصرة ، رسالة ماجستير كلية العلوم الادارية . السعودية، 2006،.

33. فوزية بخش، الإدارة الإلكترونية في ضوء التحولات المعاصرة ، رسالة ماجستير كلية العلوم الادارية . السعودية،2006،.
34. راوية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية ، الدار الجامعية، مصر، 2003.
35. سميرة رابح بوعيشة، الدعوة الإسلامية عبر الانترنت، رسالة ماجستير قسم الدعوة و الاعلام، جامعة الاميلا عبد القادر، قسنطينة ، 2003.
36. حورية بولعويديات، استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية مع دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بقسنطينة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ORTCR، جامعة فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق، قسنطينة، 2008، 109.
37. نبيل عنكوش، المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية:تصميمها وانشاؤها مكتبة جامعة الأمير عبدالقادر نمودجا، رسالة دكتوراه في علم المكتبات والمعلومات جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2011.
38. سهيلة مهري، المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة للواقع وتطلعات المستقبل ، مذكرة ماجستير كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ،جامعة قسنطينة، 2005.
39. بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية، رسالة ماجستير كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة ،2013.
40. سعد أحمد محمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على شركة **paltel** ، رسالة ماجستير في ادارة الأعمال، جامعة غزة، فلسطين ، 2008.
41. محمد سليمان البلوي، التمكين الإداري و علاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الوجه المملكة العربية السعودية من وجهة نظرهم. رسالة ماجستير في الادارة التربوية الاصول والادارة التربوية، جامعة مؤتة، السعودية، 2008.
42. بوقطف محمود، التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية، رسالة ماجستير علم الاجتماع تنظيم وعمل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة سانيا وهران ،الجزائر، 2011.
43. عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة قياس وتقييم" دراسة حالة صناعة الكوابل ببسكرة، رسالة الماجستير في التسيير والاقتصاد معهد الاقتصاد ، جامعة بسكرة . الجزائر .
44. رماش صبرينة : تأثير التكنولوجيا على الأداء الوظيفي ، مجلة المعيار ، العدد 61، 2021.

45. سمير جمال محمد شعير، دور الاتصال بالمشاركة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتفعيل الخدمة الإرشادية في محافظة البحيرة، رسالة ماجستير، قسم الإرشاد الزراعي والمجتمع الريفي، كلية الزراعة، جامعة المنوفية، مصر، 2014.
46. مهرية أسامة ، مدلل ياسر، النسق التكنولوجي وعلاقته بالأداء في المؤسسة الجامعية ، مذكرة ماستر ، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، 2010.
47. بدة عقبة مزيو علي، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي، مذكرة ماجستير مجامعة الشيخ حمة لخضر ، الوادي .
48. صليحة شامي، المناخ التنظيمي وتأثيره على الاداء الوظيفي، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية ،جامعة محمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2009.
49. شاذلي شوقي، أهمية تقييم الوضعية الراهنة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية مذكرة شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 2007-2008
50. عزيزة عبد الرحمان على أثر استخدام تكنولوجيا والمعلومات على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية، سنة 2016، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي

#### المجلات

51. عبد الرحمان سولمية، استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة و انعكاساتها على نمط الحياة في المجتمع الريفي دراسة ميدانية بقرية بسكارا بلدية القيقبة، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية ، العدد 21، جامعة باتنة ، 2015.
52. فتيحة طويل ، النظرية الوظيفية الجديدة وتحليل البناء الاجتماعي ، مجلة ،جامعة بسكرة ، ص 218

قائمة

الملاحق

## دليل الاستمارة

حول موضوع :

النسق التكنولوجي وأثره على الاداء المهني للموظفين  
دراسة سوسيولوجية بمؤسسة سونلغاز غليزان

استمارة استبيان مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع تنظيم وعمل

نضع بين ايديكم هذه الاستمارة البحثية لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر ، نرجو منكم ان تجيبوا بكل صدق وشفافية على اسئلتنا ، ونطمئنكم ان المعلومات ستبقى سرية ولا تستخدم الا لأغراض علمية .

تحت اشراف الاستاذ :

\* د. زمام ربيع

من اعداد الطالب :

\* كلام الجديان مختار

السنة الدراسية : 2023-2024

## دليل الاستمارة

المحور الأول : البيانات الشخصية

السن :

الجنس : ذكر / أنثى

المستوى التعليمي : ثانوي / جامعي

المنصب أو الوظيفة :

الخبرة المهنية :

المحور الثاني : استخدام الموظفين للبرامج التكنولوجية الحديثة

- هل تحسن استخدام الحاسوب؟

نعم / لا

- هل تحسن استخدام البرامج والتطبيقات التكنولوجية الحديثة ؟

نعم / لا

إذا كانت الإجابة بنعم أنكراها : .....

- هل تعمل المؤسسة على تكوينكم وتدريبكم لتحسين مهاراتكم في استخدام مختلف التقنيات الحديثة ؟

نعم / لا

- هل ترى أن تكوينك في مجال استخدام التكنولوجيا الحديثة يقع على عاتق المؤسسة ؟

نعم / لا

إذا كانت الإجابة بنعم أنكراها لماذا ؟ .....

- هل ترى أنه أصبح من الضروري على الموظف في وقتنا الحاضر معرفة كيفية استخدام التكنولوجيا

الحديثة ؟

نعم / لا

إذا كانت الإجابة بلا، أذكر لماذا ؟ .....

### المحور الثالث : دور التكنولوجيا الحديثة في زيادة الدافعية للعمل لدى الموظف

- هل تحتاج في وظيفتك إلى استخدام شبكة الإنترنت في العمل ؟

نعم / لا

- هل توفر المؤسسة شبكة الانترنت في العمل ؟

نعم / لا

- كيف تقيمون مستوى الأجهزة التكنولوجية المستخدمة في المؤسسة ؟

ضعيفة / متوسطة / جيدة

- هل ساهمت الوسائل التقنية المجهزة في المؤسسة على مساعدتكم في انجاز مهامكم بشكل أفضل ؟

نعم / لا

إذا كانت الإجابة بلا، أذكر لماذا ؟ .....

- هل ترون أن استخدام هذه الوسائل ساهم في زيادة الأعباء المهنية بالنسبة لكم ؟

نعم / لا

إذا كانت الإجابة بنعم، أذكر لماذا ؟ .....

### المحور الرابع : أثر النسق التكنولوجي على الأداء المهني للموظف

- هل ترى أن استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل يساعد الموظف على زيادة وتيرة الإنتاج ؟

نعم / لا



- هل ساهمت التكنولوجيا الحديثة في تغيير طريقة إنجازك لمختلف المهام المنوطة بك ؟

نعم / لا

إذا كانت الإجابة بنعم، اشرح كيف ذلك .....

- هل واجهتك بعض المشاكل أو الصعوبات خلال استخدامك للتكنولوجيا الحديثة أثناء العمل ؟

نعم / لا

إذا كانت الإجابة بنعم، أذكر طبيعة المشكل .....

- هل ترى أن الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة في العمل، يساهم في تشديد الرقابة على الموظف، مما

يؤثر سلبا على أداءه المهني ؟

نعم / لا

- كيف تقيم أداءك المهني ؟

ضعيف / متوسط / جيد