

جامعة مولود معمري تيزي وزو - جامعة



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



قسم العلوم الإنسانية

فرع علوم الاعلام والاتصال

فعالية تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الأداء الوظيفي في

المسرح الجهوي كاتج ياسين لولاية تيزي وزو.

دراسة وصفية تحليلية على عينة من عمال المسرح الجهوي كاتج ياسين

لولاية تيزي وزو.

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم الاعلام والاتصال

تخصص اتصال تنظيمي

تحت اشراف:

د. عبد العزيز جودي.

من اعداد الطالبان:

نورة أوموش.

يوسف أوسعيد.

أعضاء لجنة المناقشة:

رئيسا	Professeur	عبد النور بوصابة
مناقشا	M.C.A	عبد الغني إرشن
مشرفا ومقروا	M.C.B	عبد العزيز جودي

السنة الجامعية: 2023-2022

شكر وعرفان:

أولاً نحمد الله على نعمته علينا ونشكره على عونه وتوفيقه لنا لإنجاز وإتمام هذا العمل. وكما نوجه عبارات الشكر والتقدير إلى الأستاذ المشرف الدكتور "عبد العزيز جودي" لإشرافه على هذا العمل وكذا المجهودات التي بذلها ونشكره أيضاً على نصائحه التي قدمها لنا لنتمم هذا العمل.

كلمة شكر:

سنتقدم بجزيل الشكر للسيد حسين حدو الذي كان مديرا للمسرح كاتب ياسين في تلك الفترة، كما نشكر السيدة ثينة أوكيد التي رافقتنا طوال فترة الدراسة الميدانية والتي لم تبخل علينا بمعلوماتها وكذلك السيد فريد رصاد ونشكر كل عمال المؤسسة وكل من أيدنا في هذا المشوار

ولا ننسى شكرنا وتقديرنا وامتناننا لأساتذة قسم علوم الاعلام والاتصال، وكل من رافقنا في دفعتنا.

وفي الأخير شكرا لمن ساعدنا من قريب أو من بعيد

شكرا لكم جميعا

إهداء

إلى أمي الحبيبة التي طالما سهرت ليالي بجانبني.

إلى سندي في الحياة أبي الغالي.

إلى اخوتي عزيز و رضا اللذان قدما لي الحب والثقة وكانا معي في كل وقت احتجتهما.

إلى أختي الغالية ومثلي الأعلى في الحياة والتي طالما كانت مصدر تحفيزاتي بسمه وابنها

الغالي أريس

إلى أختي الحبيبة والعزيزة التي كانت نعم الأخت فاطمة وبناتها الحبيبات ايفا و لوسيا.

إلى إخوتي الذين لم تتجهم لي أمي أمغيز و أمين حفظهما الله.

إلى من أدخل النور والفرحة لقلبي ينيس.

إلى زميلي وصديقي في العمل يوسف الذي كان لي سندا طوال مشواري الدراسي والذي

أفتخر بصداقته.

إلى أصدقاء الدفعة: "تور الدين، نوال، ثنينة، أزواو، كاتية".

إلى صديقاتي الحبيبات "ديهية، أمال، كنزة، شناز، ياسمين " وجارتي العزيزة مريم

إلى ابن عمي الغالي حسن الذي أشكره على نصائحه القيمة.

إلى روح عمتي تسعديث رحمها الله وسكنها فسيح جناته.

نورة

إهداء

أهدي هذا العمل إلى أمي الحبيبة

إلى أبي العزيز

إلى إخوتي حمزة، بوسعد، رابح

إلى زوجة أخي صونية

إلى المدلل الصغير أيلان

إلى روح جدي وجدتي رحمهما الله

إلى التي كانت لي سندا وعونا الأخت والصديقة التي رافقتني طوال مشواري الجامعي

وشاركتني هذا العمل والتي أشكرها جزيل الشكر نورة

إلى أصدقاء وزملاء الدفعة ينيس، نور الدين، نوال

إلى التي قدمت لنا يد العون والنصيحة مينا

إلى كل من ساندني في إتمام هذا العمل

يوسف

الخطة

مقدمة.

الإطار المنهجي

1. الإشكالية.
2. أسباب الدراسة.
3. أهمية الدراسة.
4. أهداف الدراسة.
5. منهج البحث وأدواته.
6. مجتمع البحث وعينته.
7. تحديد مفاهيم الدراسة.
8. الدراسات السابقة.
9. صعوبات الدراسة.

الإطار النظري

- الفصل الأول: التكنولوجيا الحديثة وأثرها على المؤسسات والمنظمات**
- المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها.**
- المبحث الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال.**
- المبحث الثالث: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.**
- المبحث الرابع: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.**
- المبحث الخامس: آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسات والمنظمات.**

مراجع الفصل.

الفصل الثاني: الأداء الوظيفي في المؤسسة وطرق تقييمه.

المبحث الأول: مفهوم الأداء الوظيفي وأهميته.

المبحث الثاني: عناصر وأبعاد الأداء الوظيفي.

المبحث الثالث: أنواع ومحددات الأداء الوظيفي.

المبحث الرابع: أهداف الأداء الوظيفي.

المبحث الخامس: طرق ومعايير تقييم الأداء.

مراجع الفصل.

الإطار التطبيقي

الفصل الثالث: تفرغ وتحليل بيانات الدراسة الميدانية في مؤسسة المسرح الجهوي كاتب ياسين لولاية تيزي وزو.

المبحث الأول: التعريف بالمسرح الجهوي كاتب ياسين بتيزي وزو.

المبحث الثاني: وسائل التكنولوجيا الحديثة المعتمدة في المسرح الجهوي كاتب ياسين وجوانب استخدامها.

المبحث الثالث: علاقة التكنولوجيا الحديثة وتحسين الأداء الوظيفي لعمال المسرح.

المبحث الرابع: معوقات استخدام التكنولوجيا في المسرح الجهوي كاتب ياسين لولاية تيزي وزو.

المبحث الخامس: نتائج الدراسة الميدانية في المسرح الجهوي كاتب ياسين لولاية تيزي وزو.

المبحث السادس: التوصيات والاقتراحات.

خاتمة.

قائمة المراجع.

تعد التكنولوجيا الحديثة من أهم القوى الدافعة للتقدم الاجتماعي والاقتصادي والثقافي في عالم اليوم فقد أحدثت تغييرات جذرية في مجالات متعددة مثل الاتصالات والمعلومات والطب وغيرها.

فالتكنولوجيا تعد من أهم الميادين التي ساهمت بشكل كبير في تجديد وتطوير الحياة البشرية حيث انها سهلت عملية التواصل والتبادل السريع للمعلومات بين الأفراد والجماعات وهذا بغض النظر على بعد المسافات الجغرافية وجعلت من العالم كأنه قرية صغيرة إضافة إلى أنها منحت للفرد الفرصة لكي يقوم بمختلف أعماله عن بعد فخير دليل على ذلك نجد بأنها جعلت الإنسان يقوم بالتسويق عبر الأنترنت وهذا يمكنه من التعرف على المنتجات المختلفة التي يرغب في اقتنائها دون تنقل ما يوفر له الجهد والوقت، كما تساهم في تطوير قطاع الصحة من خلال تحسين والتشخيص والعلاج وتوفير الرعاية الصحية عن بعد.

أصبحت أيضا تستخدم في مجال العمل وهذا ما جعل مختلف المؤسسات مهما كان نوعها للاهتمام بها والاستثمار فيها كون أنها تساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها وذلك بتحسين جودة الخدمات والمنتجات التي تقدمها لزيائنها إضافة إلى زيادة كفاءة العمليات التي تقوم بها ما يؤدي بها لبلوغ مكانة عالية في الميدان الذي تشغله.

ولتطبيق دراستنا في الميدان فقد قمنا بالتوجه للمسرح الجهوي كاتب ياسين لولاية تيزي وزو كون أننا أردنا العمل في مؤسسة ثقافية والتي تعتمد على التكنولوجيات الحديثة في مجال عملها والتي لها صلة مباشرة بموضوع دراستنا.

ومن أجل هذا تطرقنا في هذه الدراسة الى ثلاث جوانب الإطار المنهجي والجانب النظري والجانب التطبيقي حيث ينقسم كل منهم إلى مجموعة من العناصر لينقسم الجانب المنهجي إلى إشكالية البحث التي تحتوي إلى أربعة تساؤلات فرعية للإشكالية الرئيسية تليها أسباب اختيار الموضوع ثم أهمية الدراسة والمفاهيم والمصطلحات التي تساعدنا في تحليلنا للموضوع معتمدين على خمسة دراسات وهذا لفك غموض هذا الموضوع.

أما الجانب النظري فقد قسمناه إلى فصلين ففي الفصل الأول الذي يتحدث عن التكنولوجيا الحديثة قسمناه إلى خمسة مباحث من مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها وخصائصها ثم حددنا مختلف وظائفها إضافة إلى البنية التحتية لهذه التكنولوجيا لتبقى في الأخير استخدامها وأثارها المختلفة على المؤسسات والمنظمات

أما الفصل الثاني خصصناه للحديث عن الأداء الوظيفي فقسمناه أيضا إلى خمسة مباحث وفيه تطرقنا إلى مفهوم الأداء الوظيفي وأهميته ثم أنواع ومحددات الأداء الوظيفي كما عرضنا فيه أهداف الأداء الوظيفي أما المبحث الأخير خصصناه لطرق ومعايير تقييم الأداء

أما الفصل الثالث والأخير كان مخصص للجانب التطبيقي فقمنا بتقسيمه إلى ستة مباحث فقمنا بالتعريف بالمرشح الجهوي كاتب ياسين ومن بعدها فرقنا وحللنا بيانات الدراسة الميدانية حسب محاور الاستمارة وهذا في المبحث الثاني الذي يتحدث على وسائل التكنولوجيا الحديثة المعتمدة في المرشح الجهوي كاتب ياسين وجوانب استخدامها إضافة إلى المبحث الثالث والرابع فالتالي خصص للعلاقة بين علاقة التكنولوجيا الحديثة وتحسين الأداء الوظيفي أما الرابع معوقات استخدام التكنولوجيا ومن بعدها توصلنا إلى مجموعة من النتائج العامة للدراسة وختمنا في الأخير بعدد من التوصيات والاقتراحات.

الإطار المنهجي

1. الإشكالية.
2. أسباب اختيار الموضوع.
3. أهمية الدراسة.
4. أهداف الدراسة.
5. منهج البحث وأدواته.
6. مجتمع البحث وعينته.
7. تحديد مفاهيم الدراسة.
8. الدراسات السابقة.
9. صعوبات الدراسة.

1. الإشكالية:

عرف العالم العديد من التطورات في مختلف المجالات ومن أهم هذه التطورات التطور المذهل في التكنولوجيا الذي ساهم بدوره في تطور العديد من المجالات، فالتكنولوجيا هي تلك التقنيات والأدوات التي تم إنتاجها في عصر التقنية، والتي تستخدم بشكل واسع في مختلف المجالات سواء الاقتصادية الاجتماعية وغيرها...؛ ومن خلالها يتم تطبيق مختلف العلوم والمعارف بشكل منظم لغرض تحقيق أهداف وغايات ذات جودة قيمة وعملية للجميع.

فالتكنولوجيا لا تركز على الحياة الاجتماعية فقط بل تتعدى ذلك، حيث احتلت مكانة في المؤسسات والمنشآت المختلفة، إذ أصبحت الركيزة الأساسية لمختلف أعمالها ونشاطاتها والتي تعتمد عليها لتحقيق أهدافها وضمان بقائها واستمراريتها. وقد أدى استخدام التكنولوجيا بالمؤسسات إلى تجاوز وكسر الحدود الزمانية والمكانية كما أسهمت في رقمنة محيطها، إذ أصبحت تمتاز بخاصية التوثيق والحفظ ومن بين هذه المؤسسات التي استفادت من التقدم التكنولوجي نجد المؤسسات الثقافية والتي تعرف على أنها تلك المؤسسات المتخصصة في تنظيم وتعزيز الحياة الثقافية في المجتمع، فنجد على سبيل المثال المسرح الذي يعتبر مؤسسة ثقافية وفنية تهدف إلى تقديم الفن المسرحي والتعبير عن الحياة الإنسانية وقضاياها ومشاعرها وأحاسيسها بشكل جمالي وفني، حيث يسعى المسرح إلى إيصال الرسائل الفنية والمعنوية إلى الجماهير من خلال عروضها ونشاطاتها.

فالمسرح يساهم في تحفيز والابداع والابتكار في مجال الفنون حيث يمكن الممثلين في تجسيد أفكارهم وتطبيقها في العروض المسرحية وهذا ما يؤدي إلى تحقيق التواصل الاجتماعي بين الجمهور والفنانين من خلال التفاعل المباشر مع هذه العروض بحيث تمكنهم عن التعبير عن آرائهم وانطباعاتهم الناتجة عن مضمون ذلك العرض.

ومن بين هذه الهيئات المسرحية التي تحظى بالمتابعة والاهتمام في ولاية تيزي وزو المسرح الجهوي كاتب ياسين والذي يسعى إلى تجسيد القضايا الاجتماعية ونقلها عن طريق

مختلف العروض بهدف توعية وتنمية فكر الجماهير المتابعين. ونظرا لإقبال الكبير الذي يشهده المسرح الجهوي كاتب ياسين بتيزي وزو، من قبل سكان المنطقة تسعى هذه المؤسسة إلى تحسين جودة خدماتها المختلفة، وأيضا إلى إثراء الحياة الثقافية للناس، وتعزيز التواصل الثقافي بين الأفراد والثقافات بالأخذ بجميع التحديثات والتطورات الحاصلة في الميدان التكنولوجي والاعتماد عليها في تحسين خدماتها وتعاملها مع الجمهور.

فالمسرح الجهوي كاتب ياسين من بين المؤسسات التي أدركت دور وأهمية التكنولوجيا الحديثة، وتعتمد على تكنولوجيات متنوعة والتي تساهم في زيادة جودة نشاطاتها وتساعد عمالها في تحسين مستوى أدائهم، فمن هذا المنطلق حاولنا التعرف على واقع استخدام التكنولوجيا الحديثة في المسرح الجهوي كاتب ياسين وكيف تساهم في تحسين الأداء الوظيفي للعمال. وبناء على هذا يمكن صياغة التساؤل الجوهري التالي:

ما مدى فعالية التكنولوجيا الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي المسرح الجهوي كاتب ياسين لولاية تيزي وزو؟

ولإحاطة بإشكالية الدراسة قمنا بتفكيكها إلى التساؤلات الفرعية التالية:

1- ما هي الوسائل التكنولوجية التي يتم استخدامها في المسرح الجهوي كاتب ياسين بتيزي وزو؟

2- ما هي الجوانب التي يتم فيها استخدام التكنولوجيا الحديثة في المسرح الجهوي كاتب ياسين بتيزي وزو؟

3- ما تأثير استخدام التكنولوجيا الحديثة على أداء موظفي المسرح الجهوي كاتب ياسين بتيزي وزو؟

4- ما هي العوائق والصعوبات التي يتم مواجهتها إثر استخدام التكنولوجيا الحديثة في المسرح الجهوي كاتب ياسين بتيزي وزو؟

2. أسباب اختيار الموضوع.

هناك الكثير من الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار موضوع بحثنا والتي يمكن حصرها فيما

يلي:

أ- الأسباب الذاتية:

-الاهتمام بموضوع التكنولوجيا الحديثة.

ب-الأسباب الموضوعية:

-التعرف على التكنولوجيا التي تساعد المسرح الجهوي كاتب ياسين لولاية تيزي وزو في تحسين أداء عمالها.

-حاجة المؤسسات لاستخدام التكنولوجيا في مختلف مصالحتها أقسامها تعاملاتها.

-التعرف على مختلف المجالات التي يتم فيها استخدام التكنولوجيا الحديثة في المسرح الجهوي كاتب ياسين بتيزي وزو.

3. أهمية الدراسة:

يمكن حصر أهمية الدراسة من ناحيتين:

أ- الأهمية العلمية:

وتكمن أهمية دراستنا في المكانة التي تحتلها التكنولوجيا الحديثة في المؤسسات المعاصرة والدور الذي تلعبها في تحسين أداء الموظفين، حيث أصبحت من أهم الحاجيات التي تتطلبها المؤسسات والتي تساعد في تحسين وظائفها ونشاطاتها.

ب- الأهمية العملية:

تكمن أهمية هذه الدراسة في التعرف على مختلف التكنولوجيات المساعدة في تحسين أداء العمال في المؤسسات واستكشاف مختلف التغيرات التي أحدثتها التكنولوجيا في المؤسسة ومدى حاجاتها إلى استخدام التكنولوجيات في مختلف مصالحتها وتعاملاتها الخارجية.

4. أهداف الدراسة:

- تسعى دراستنا إلى تحقيق مجموعة من الأهداف وتتمثل في:
1. الاطلاع على كيفية استخدام التكنولوجيا الحديثة داخل المؤسسة.
 2. إظهار التغيرات التي أحدثتها التكنولوجيا داخل المسرح الجهوي كاتب ياسين لولاية تيزي وزو.
 3. إظهار المكانة التي تحتلها التكنولوجيا داخل المسرح الجهوي كاتب ياسين تيزي وزو.
 4. كيفية مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي.
 5. التعرف على الصعوبات التي تواجه المؤسسة إثر استخدامها للتكنولوجيا الحديثة.
5. منهج الدراسة وأدواته:

1.5. المنهج:

من أجل القيام بأي دراسة علمية يتطلب الأمر اتباع منهج معين للوصول إلى المعلومات والكشف على الحقائق فعلى الباحث أن يعتمد على منهج معين واضح يساعده على دراسة مشكلته وتشخيصها، فهو عبارة عن خطوة أساسية يسعى الباحث من خلالها إلى تنظيم وترتيب أفكاره.

فالمنهج عبارة عن طريقة علمية يسعى من خلالها إلى كشف الحقائق معتمدا على قواعد موضوعية تقود إلى فرز الحقائق وتحليلها ثم نستخلص منها المبادئ والقوانين العامة. (ساعتي، 1999، صفحة 43)

ويعرف على أنه: استراتيجية عامة تعتمد على مجموعة من الأسس والقواعد والخطوات التي يستفيد الباحث في تحقيق أهداف البحث أو العمل العلمي. (جلبي و بيومي، 1992، صفحة 8)

وبما أن دراستنا تنتمي إلى الدراسات الوصفية التحليلية فقد وجب علينا الاعتماد على المنهج المسحي كونه الأكثر ملائمة مع موضوعنا فهو طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة.

ويمكن تعريف المنهج المسحي على أنه مجموعة الظواهر موضوع البحث تضم عدد من المفردات المكونة لمجتمع البحث ولمدة زمنية كافية بهدف تكوين القاعدة الأساسية من البيانات والمعلومات في مجال تخصص معين ومعالجتها. (المشهداني، 2020، صفحة 163)

2.5. أدوات جمع البيانات

وللحصول على المعلومات والبيانات اللازمة فلقد استعنا بمجموعة من أدوات البحث التي حددناها وفقا لطبيعة المنهج الذي اعتمدنا عليه ونحصرها فيما يلي:

(أ) الاستبيان:

وهي عبارة عن أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق استمارة معينة تحتوي على عدد من الأسئلة مرتبة بأسلوب منطقي مناسب يتم توزيعها على أشخاص معينين لتعبئتها.

وهو مجموعة من الاسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد الالكتروني أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة للأسئلة الواردة فيها. (فوزي، 1986، صفحة 210)

وبواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق. (عمار و محمد، 1999، صفحة 67)

وقد اعتمدنا على استمارة استبيان مباشرة وزعت على كل مفردات مجتمع البحث والمتمثلة في (34 مفردة) على كل موظفي المسرح الجهوي كاتب ياسين لولاية تيزي وزو، وتضمنت استمارة بحثنا أسئلة متنوعة وأغلبها عبارة عن أسئلة مفتوحة وفيها يكون للمبحوث حرية اختيار الإجابة كما تتضمن بعض من الأسئلة المغلقة وفيها تكون الإجابة بنعم أو لا.

وقبل طبع الاستمارة قمنا بتقديمها للبروفيسور "عبد النور بوصابة" من أجل التحكيم عليها. استخراج الأخطاء التي وقعنا فيها.

ب) المقابلة:

وكما اعتمدنا أيضا على أداة المقابلة والتي تعتبر من الأدوات الرئيسية لجمع المعلومات والبيانات في دراسة الافراد والجماعات الإنسانية، كما تعد من أكثر وسائل جمع المعلومات شيوعا وفعالية في الحصول على البيانات الضرورية لأي بحث. (عمار و محمد، 1999، صفحة 75).

وتعرف أنها محادثة أو حوار بين الباحث من جهة وشخص أو أشخاص آخرين من جهة أخرى بغرض جمع المعلومات اللازمة للبحث، والحوار يتم عبر طرح مجموعة من الأسئلة من الباحث التي يتطلب الإجابة عليها من الأشخاص المعنيين بالبحث. (رجاء، 2006، صفحة 415)

فهي من أهم أدوات التي تستخدم لجمع المعلومات حيث تتم بطريق مباشرة بين شخصين أو أكثر إذ يقوم فيها الباحث باستجواب المبحوث للحصول على الاجابات المتعلقة حول كل تساؤلاته التي تخص الظاهرة المدروسة، بحيث اعتمدنا على المقابلة غير المقننة كون أنها تعطي للباحث الحرية في طرح الأسئلة للمبحوث دون قيود أو الخضوع لمعايير معينة.

وقد أجرينا مقابلة مباشرة مع مجموعة من الموظفين ومن بينهم السيدة "ثينة أوكيد" وهي المسؤولة على خلية الاتصال وكذلك قابلنا كل من مسؤول الاعلام الآلي السيد "عز الدين قاسي ولحاج" تقني الصوت السيد "محمد شكير"

ج) الملاحظة:

وهي تعتبر أيضا أداة مهمة لجمع المعلومات حيث من خلالها يقوم الباحث بمشاهدة وكشف وتحليل كل الأمور التي يرغب في معرفتها عن الظاهرة.

وتعرف على أنها توجيه الحواس والانتباه إلى ظاهرة معينة أو مجموعة من الظواهر رغبة في الكشف عن صفاتها وخصائصها بهدف الوصول إلى معرفة جديدة عن تلك الظاهرة أو الظواهر. (محمود، 1980، صفحة 47)

وعرفها غريب سلمان على أنها الانتباه إلى ظاهرة أو حادثة معينة أو شيء ما بهدف الكشف عن أسبابها وقوانينها، خاصة في الحالات التي يزداد فيها احتمال مقاومة المبحوثين لما يوجه لهم من الأسئلة فيمتنعون عن الإجابة ويلجؤون إلى تحريفها. (غريب ، 1982 ، صفحة 266)

ملاحظة مباشرة: وتتم حين يقوم الباحث بملاحظة سلوك معين من خلال اتصاله مباشرة بالأشخاص أو الأشياء التي يدرسها. (عطوي، 2007، صفحة 123)

6. مجتمع البحث وعينته:

يُستلزم في كل بحث علمي اختيار مجتمع بحث تجرى عليه الدراسة، فمجتمع البحث يعرف على أنه مجموعة وحدات أساسية يدور حولها التحليل، وهذه الوحدات الأساسية يمكن أن تكون أفراد، فوج اجتماعي، مؤسسة... وهو جميع عناصر ومفردات الظاهرة قيد الدراسة، والتي تكون مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا والتي تركز عليها الملاحظات وتتميز هذه العناصر بأن لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث. (محمد، 1998، صفحة 23)

كما يقصد بمجتمع البحث يعرف على أنه جميع مفردات الظاهرة المراد دراستها سواء كانت هذه المفردات مؤسسة أو أنشطة تربوية وغير ذلك. (المشهداني، 2020، صفحة 43)

عبارة عن عدد محدود من المفردات التي سوف يتعامل معها الباحث منهجيا ويسجل من خلال هذا التعامل البيانات المطلوبة ويشترط في هذا العدد أن يكون ممثلا لمجتمع البحث في الخصائص والسمات التي يوصف من خلالها هذا المجتمع. (محمد ع.، 1993، صفحة 133).

إذن مجتمع البحث هو مجموعة من العناصر والأفراد التي يقع عليهم الاهتمام أثناء دراسة معينة والتي يرغب فيها الباحث أن يعمم النتائج التي جمعت من العينة عليها. وبعد المعلومات التي توصلنا إليها والتي تخدم موضوعنا والتي تتماشى مع طبيعة دراستنا، لهذا قمنا بتحديد مجتمع بحثنا وفقا لهذه البيانات والذي يتمثل في جميع عمال مؤسسة المسرح

الجهوي كاتب ياسين لولاية تيزي وزو والبالغ عددهم 34 عامل، وبما أن حجم مجتمع بحثنا معروف عدديا وكميا وحجمه في متناول الباحث (صغير) فقد اعتمدنا على أسلوب المسح الشامل كون أن دراستنا تغطي كل مفردات مجتمع البحث.

7. تحديد مفاهيم الدراسة:

➤ تعريف الفعالية:

• اصطلاحا:

عرفها (فروم) على أنها صفة للسلوك الذي تبذل فيه طاقة وبترتب عليه أثر مرئي. (طريف ، 2000، صفحة 193)

أما حسب تعريف (بارتولي) فالفعالية هي تلك العلاقة بين النتائج المحققة فعلا والنتائج المقدره وذلك من خلال قياس الانحراف. (أبو قحف، 2001، صفحة 222)

ويرى (بشير عباس العلق) على أن الفعالية هي مدى صلاحية العناصر المستخدمة للحصول على النتائج المطلوبة. (كشك، 1999، صفحة 175)

• اجرائيا:

الفعالية هي درجة بلوغ المؤسسات لأهدافها السامية والمسطرة مسبقا والتي تكون ذات جودة قيمة، والتي تنتج من خلال الاستخدام الجيد لمختلف الموارد والتقنيات الموجودة داخل المؤسسة

➤ تعريف التكنولوجيا الاتصال:

• اصطلاحا:

تعرف بأنها مجموعة من التقنيات أو الأدوات أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عمليات الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو الجمعي أو الواسطي، أو التي يتم من خلالها جمع المعلومات أو البيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو الرقمية من خلال الحاسبات الالكترونية. (الفار ، 2010، الصفحات 103-104)

كما تعرف أيضا على أنها مجمل الخبرات والمعارف المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل

المادية والتنظيمية والإدارية المستخدمة في جمع المعلومات ونتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها أي توصيلها إلى الافراد والجماعات. (مجاهد، شدوان، و الخليفي، 2009، صفحة 221)

ويعرفها (فاروق سيد حسين) على أنها: القطع الحرفية والخدمية التي تعمل على نقل واستقبال وتخزين ومعالجة ونشر المعلومات بوسائل إلكترونية. (فاروق، 2002، صفحة 103)

➤ تعريف الأداء:

• لغة:

في معاجم اللغة يتضح أن الأداء مصدر الفعل "أدى" ويقال أدى الشيء أو أوصله أو أدى الشيء قام به.

• اصطلاحا:

فكما يعرفه (christien batal) على أنه "نتيجة تفاعل ثلاثة عناصر ضرورية وهي مهارات ومكتسبات الفرد، مستوى التحفيز الذي يحظى به الفرد، مستوى تنظيم العمل والوسائل المتوفرة لذلك". (Batal, 2000, p. 95)

ويعرفه (ماكس فيبر) "على أنه كل ما ينجم عن تسيير العقلاني للإدارة واحترام مبادئ التنظيم البيروقراطي وتطبيقه" (حمداي، 2004، صفحة 123)

ويعرفه أيضا (عمار غنايم شرقوي) بأنه " أي نشاط وسلوك يؤدي إلى نتيجة وخاصة السلوك الذي يغير المحيط بأي شكل من الأشكال(4)

• اجرائيا:

مجموعة من المهارات والسلوكيات التي يقوم بها الموظفين لتحقيق مستوى معين من عملهم.

➤ تعريف الأداء الوظيفي:

• اصطلاحا:

قد عرفه (جوفمان) "على أنه كل النشاطات التي يؤدي بها الفرد المشارك في موقف ما وتساعد في التأثير على الأفراد المشاركين الاخرين. (عبد الله العقلي، 2009، صفحة 30)

كما يشير هذا المفهوم إلى مختلف النشاطات والممارسات التي يقوم بها الموظفون داخل المؤسسة والتي بدورها تحسن الأداء الناتج من خلال تفاعل الأفراد فيما بينهم.

أما كمال (أحمد رباح) فيعرف الأداء الوظيفي "بأنه كيفية انجاز أو احراز نشاط ما وتحديد الطريقة التي تم تنفيذه بها" بمعنى أنه يشير إلى كيفية استخدامها لمواردها في ضوء معايير الفعالية والكفاءة أي أن الأداء الوظيفي هو ما يمكن أن يُتخذ من إجراءات وتصرفات لتحقيق نتيجة محددة لعمل معين. (رباح، 2008، صفحة 43)

ويعرفه (أحمد مصطفى) " بأنه درجة بلوغ الفرد أو المنظمة للأهداف المخططة بكفاءة وفعالية وكما يشير إلى درجة تحقيق الفرد لمتطلبات الوظيفة " (سيد أحمد، 2008)

أما (بروسكت) يعرفه على أنه "العلاقة بين النتيجة والمجهود وهو معلومة كمية في أغلب الأحيان تبين حالة أو درجة بلوغ الغايات والأهداف والمعايير والخطط المتبعة في المنظمة". (Brosqet, p. 11)

• اجرائيا:

هو كل ما يمارسه الموظف داخل المؤسسة أو مكان عمله تبعا للإجراءات والقواعد التي تُقرض عليه من طرف المسؤولين لغرض حسن سير نشاطات المؤسسة والذي يؤدي إلى تحقيق الأهداف المسطرة.

➤ تعريف المؤسسة:

• لغة:

جمعية أو معهد أو شركة، ويقال مؤسسة علمية، مؤسسة صناعية، استنادا على القاموس العربي، فإن كلمة مؤسسة، مشتقة من الفعل أسَسَ، يُوَسِّسُ، مؤسس، مؤسسة (طرطار، 2002، صفحة 5)

• اصطلاحا:

تعرف المؤسسة على أنها "كل هيكل تنظيمي مستقل ماليا، ويخضع لكل من الإطار القانوني والاجتماعي، وهدفها دمج جميع عوامل الإنتاج، من أجل تحقيق أكبر قدر ممكن من الإنتاج، أو تبادل السلع، أو تبادل الخدمات المختلفة. (سيد ، 2019، صفحة 5)

وتعرف المؤسسة أنها "مجموعة من الطاقات البشرية والمادية طبيعياً كانت أو مالياً أو غيرها والتي تشغل فيما بينها وفق تركيب معين وتوليف محدد قصد إنجاز أو أداء المهام الموصلة من طرف المجتمع" (عسكري، 1984، صفحة 9)

وتعرف بأنها: "الإطار الذي يجمع بين العاملين والوسائل والإمكانيات، التي بواسطتها يستطيع الإداري، القيام بتنفيذ خطته" (عصفور، 2011، صفحة 124)

8. الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة من أهم العناصر التي ينطلق بها أي بحث علمي وتعد الخطوة الأساسية التي تساعد الباحث في الوصول إلى أهدافه.

➤ الدراسة الأولى:

تحت عنوان أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية أطروحة دكتوراه من إعداد الطالبة ميهوب سماح، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم الاقتصاد جامعة قسنطينة 2013-2014. تتمحور إشكالية هذه الدراسة حول معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الخدمات المصرفية بحيث جاء السؤال الرئيسي على النحو التالي:

هل يؤثر استخدام المصارف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتمثلة في النشاط المصرفي عن بعد على أدائها التجاري والمالي؟

وقد تفرعت هذه الإشكالية إلى عدة تساؤلات فرعية منها:

1- هل يؤثر استخدام المصارف للقنوات المصرفية عن بعد وأدوات الدفع الإلكترونية على جودة خدماتها؟

2- هل يؤثر استخدام المصارف للقنوات المصرفية عن بعد وأدوات الدفع الإلكترونية على رضا العملاء؟

3- هل يؤثر استخدام المصارف للقنوات المصرفية عن بعد وأدوات الدفع الإلكترونية على تكلفة خدماتها؟

4- ماهي العوامل المساعدة على دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المصارف؟

تتدرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية التحليلية بحيث على المنهجين الوصفي والاستقرائي فالمنهج الوصفي اعتمد في الإطار النظري بهدف وصف العناصر المتعلقة بالموضوع، أما المنهج الاستقرائي كون أنهم اعتمدوا على أداة الاستبيان والاحصائيات السنوية المتعلقة بمتغيرات الدراسة ومجتمع البحث يكمن في كل المصارف الفرنسية أما عينة الدراسة تم أخذها من هذه المصارف، وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

إن عولمة النشاط المصرفي أدت الى ظهور أشكال جديدة للعمل المصرفي ساهمت فيها التطورات التي شاهدها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال تطور الذي عرفته كل من شبكة الاتصالات الداخلية والخارجية وخاصة الانترنت وكذا التطور الذي شاهده وعرفته التقنيات والأنظمة في المجال.

-أظهرت نتائج الدراسة أن المصارف الفرنسية تتبنى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل واسع خاصة تلك المرتبطة بالقنوات المصرفية للاتصال عن بعد، وأدوات الدفع الالكترونية (الصك الالكتروني، النقود الالكترونية، البطاقات المصرفية).

-يساهم تبني أدوات الدفع الالكترونية في خلق مجال واسع للدفع سواء كان داخليا أو خارجيا وهذا ما لاحظناه من خلال التطور المستمر لحجم المعاملات التي تتم بهذه الأدوات.
- هناك توسع كبير للمصارف الفرنسية في عرض خدمة الدفع الالكتروني فخدمة الدفع الورقي ضعيفة جدا في هذا البلد مما يدل على قدرة المصارف في تحقيق قوة هذه المدفوعات.

• أوجه التشابه:

تتوافق هذه الدراسة مع دراستنا في النقاط التالية:

- المتغير الأول من عنوان الدراسة فكلانا ركزنا على التكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- أداة جمع البيانات والمتمثلة في استمارة الاستبيان.
- نوع الدراسة فكلتا الدراستين تتدرج ضمن الدراسات الوصفية التحليلية.

• أوجه الاختلاف:

تختلف هذه الدراسة عن دراستنا في النقاط التالية:

- المتغير الثاني من عنوان الدراسة هم ركزوا على الأداء التجاري والمالي للمصارف، أما نحن ركزنا على الأداء الوظيفي في المؤسسة الثقافية.
- اختلفت الدراسة في أدوات جمع البيانات والمعلومات هم اعتمدوا على استمارة الاستبيان فقط ونحن اعتمدنا على الملاحظة، الاستبيان والمقابلة.
- المنهج هم اعتمدوا على المنهجين الوصفي والاستقرائي ونحن اعتمدنا على المنهج المسحي.
- دراستهم أجريت في كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة قسنطينة سنة 2013-2014، ودراستنا أجريناها في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، فرع الاتصال، تخصص اتصال تنظيمي، جامعة مولود معمري تيزي وزو 2022-2023.

➤ الدراسة الثانية:

تحت عنوان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من إعداد الطالبة بن بوزيد شهرزاد، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، بجامعة محمد بوقرة بومرداس سنة 2011-2012.

تتمحور إشكالية هذه الدراسة حول كيفية استفادة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من هذه التكنولوجيات بحيث جاء السؤال الرئيسي على النحو التالي:

إلى أي مدى يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؟

وقد تفرعت هذه الإشكالية إلى عدة تساؤلات فرعية منها:

1. هل يؤدي الاستثمار المادي في تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى دعم تنافسية المؤسسة الصغيرة والمتوسطة؟

2. ماهي آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على خلق القيمة لدى المؤسسة الصغيرة والمتوسطة؟

3. على ماذا يتوقف نجاح المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في مشروعها لتبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

4. هل بإمكان تكنولوجيا الاتصال أن تساهم في نجاح أحد الاستراتيجيات التنافسية؟

5. هل تمتلك شركة ذ.م.م. للخدمات العامة والتجارة كل الإمكانيات اللازمة لاستغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لأغراض تنافسية؟

تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية التحليلية بحيث اعتمدت على منهج دراسة حالة لهدف التعمق في الظاهرة وتشخيصها، أما بالنسبة لأدوات المستخدمة في جمع البيانات فقد وظفوا كل من الملاحظة، استمارة الاستبيان والمقابلة، ويكمن مجتمع البحث في عمال شركة ذ.م.م. للخدمات العامة والتجارة آل دوداح، وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:
-تمتلك الشركة التجهيزات المادية من حواسب وقواعد بيانات وشبكة محلية وبرمجيات معلوماتية مختلفة.

-توظف الشركة تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتفعيل عملية الاتصال بفروعها.

-تعمل الشركة على تحسين إنتاجيتها بفضل مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

-يمتلك عمال الشركة وعيا بأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنفيذ المهام المنوطة بوظائفهم.

• أوجه التشابه:

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في النقاط التالية:

-تندرج كلا الدراستان ضمن الدراسات الوصفية.

-كلانا قمنا بتوظيف نفس الأدوات والمتمثلة في الاستبيان، الملاحظة والمقابلة.

• أوجه الاختلاف:

تختلف هذه الدراسة عن دراستنا في النقاط التالية:

-ركزت هذه الدراسة على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين التنافسية بين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أما نحن فقد ركزنا على فعالية التكنولوجيا الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الثقافية.

-أجريت دراستهم في كلية علوم تسيير تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بجامعة محمد بوقرة بومرداس سنة 2011-2012 أما دراستنا أجريناها في قسم العلوم الإنسانية فرع علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال تنظيمي جامعة مولود معمري بتييزي وزو سنة 2022-2023.

-اعتمدوا في دراستهم على منهج دراسة حالة أما نحن فقد اعتمدنا على المنهج المسحي.

-أجريت دراستهم الميدانية في المؤسسة الخدمائية، أما دراستنا أجريناها في مؤسسة ثقافية.

➤ الدراسة الثالثة:

تحت عنوان **أثر التكنولوجيا على أداء العاملين**، دراسة تطبيقية على المركز الوطني للأرصاد الجوي من إعداد الباحث المبروك ميلاد الشيباني أبو عيسى، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان، 2006.

تتناول هذه الدراسة أحد الموضوعات الحيوية والمؤثرة تأثيرا مباشرا على أداء العاملين ألا

وهي التكنولوجيا المستخدمة، وتكمن إشكالية هذه الدراسة في السؤال المحوري التالي:

ما مدى كفاءة إدارة المنظمة قيد الدراسة في إعداد برامج التوعية للعاملين بأهمية استحداث التكنولوجيا وتأهيلهم لاستخدامها؟

وتفرعت من هذه الإشكالية التساؤلات التالية:

1- ما آثار التكنولوجيا المستخدمة على أداء المنظمة قيد الدراسة وما هي آليات تطويرها؟

2- ما مدى فاعلية البرامج التأهيلية للعاملين بما يتلائم والتكنولوجيا المستخدمة بالمنظمة قيد

الدراسة؟

3- ما واقع أداء العاملين في ظل التكنولوجيا المستخدمة بالمنظمة قيد الدراسة؟

4- ما التوجهات المستقبلية من استحداث التكنولوجيا بالمنظمة قيد الدراسة؟

وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- أوضحت الدراسة أن درجة المستوى الوظيفي والخبرة العملية للعمال تعتبر عالية.
- يتمتع المشرفون الذين يقومون بمهام الاشراف على العملية التدريبية، بدرجة عالية من الكفاءة.
- أكدت الدراسة على أن القدرة الاستيعابية للعاملين تؤهلهم للتعامل واستخدام التكنولوجيا المتطورة.

• أوجه التشابه:

- كلا الدراستين تتدرج ضمن الدراسات الوصفية.
- نتشابه من خلال أدوات جمع البيانات والمعلومات، فكلينا اعتمدنا على كل من الملاحظة، الاستبيان، والمقابلة.

• أوجه الاختلاف:

- نختلف في التخصص هم تخصص إدارة الأعمال، أما نحن تخصص اتصال تنظيمي.
- الدراسة أنجزت في جامعة أم درمان بالسودان، ودراستنا أنجزتها في جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر.

- دراستهم أجريت سنة 2006، ودراستنا أجريت سنة 2022-2023.

- دراستهم التطبيقية أجريت على المركز الوطني للأرصاد الجوية بالسودان، أما دراستنا في المؤسسة الثقافية المسرح الجهوي كاتب ياسين لولاية تيزي وزو.

- الدراسة الرابعة:

- بعنوان دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بالطاهرة جيجل تخصص اتصال وعلاقات عامة من اعداد الطالبتين " عزيزة مقيدش " و "سلمى بولحاج" مذكرة ماستر في علوم الإعلام والاتصال.

تتمحور هذه الدراسة حول مساهمة التكنولوجيا الحديثة للاتصال في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة سونلغاز بجيجل بالتالي جاء التساؤل المحوري التالي:
ما هو الدور الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية سونلغاز؟

1. وقد تفرعت هذه الإشكالية إلى عدة تساؤلات فرعية وهي:
2. ماهي اهم التكنولوجيات الحديثة المستخدمة في مؤسسة سونلغاز؟
3. ماهي الاستخدامات الرئيسية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في مؤسسة سونلغاز؟
4. هل تبذل مؤسسة سونلغاز جهود من أجل تحسين أداء الموظفين؟
5. هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحقيق كفاءة وفعالية الأداء الوظيفي بمؤسسة سونلغاز؟

ولقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي لهدف دراسة الظاهرة كما هي موجودة في الواقع وكذلك لتحليل دور الذي تلعبه التكنولوجيا الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي. معتمدا على "استمارة الاستبيان" و"الملاحظة" كأدوات لجمع المعلومات واعتمدوا أيضا على أسلوب المسح بالعينة وأما بالنسبة لعينة الدراسة فلقد اعتمدوا على "العينة العشوائية الطبقية" وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- في عصر تكنولوجيا المعلومات فإن المعلومات كمورد تتطلب نظاما فعالا لحجز، تخزين، وبت 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 جدا وهو ما يسمح بتوفير المعلومات في الوقت المناسب.
- ساعدت تكنولوجيا المعلومات في القضاء على بعض ضغوطات العمل المرتبطة على النظام الكلاسيكي كثرة الأوراق وضيق أماكن العمل، والغموض في بعض الأحيان في تأدية المهام نتيجة صعوبة وانتقال المعلومات داخل المؤسسة.

-الرفع من كفاءة المورد البشري داخل المؤسسة وكذلك كنتيجة لتقليص تكاليف وضغوطات العمل.

-أدى العمل عبر الإنترنت إلى القيام بمعظم الأنشطة عبر الحاسوب الشخصي ومن الكتب وفي وقت أقصر دون الحاجة إلى التنقل من مكتب لآخر وهذا ما يساعد في تكريس الجهد البشري في العمل والرفع من الإنتاجية وبالتالي تحسين الأداء.

• أوجه التشابه

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا

-من حيث العنوان "دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي"

-من ناحية أدوات جمع البيانات والمعلومات فكلنا اعتمدنا على ملاحظة، استبيان ومقابلة.

• أوجه الاختلاف:

تختلف هذه الدراسة عن دراستنا في النقاط التالية:

-من حيث المكان والزمان: فدراستهم أجريت في جيجل سنة 2016-2017 أما دراستنا قد

أجريت في تيزي وزو

-ومن حيث المنهج أيضا فهم اعتمدوا على المنهج الوصفي أما نحن اعتمدنا على المنهج المسحي.

-من حيث التخصص فهم اتصال وعلاقات عامة أما تخصصنا هو اتصال تنظيمي.

➤ الدراسة الخامسة:

بعنوان "دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية" دراسة ميدانية في

مؤسسة بريد الجزائر، ام البواقي مذكرة ماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة من اعداد

الطلبة شابو نور الهدى سنة 2020, 2021.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على التكنولوجيا الحديثة ودورها في تحسين الخدمة العمومية

في مؤسسة عمومية "بريد الجزائر" في ام البواقي وتتمثل اشكالية هذه الدراسة التساؤل الرئيسي

التالي:

ما هو دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية بمؤسسة بريد الجزائر؟

وقد تفرعت إلى ثلاث تساؤلات فرعية وهي:

- ماهي دوافع استخدام مؤسسة بريد الجزائر للتكنولوجيا الحديثة؟

- ما هي المعوقات التي تواجه مؤسسة بريد الجزائر اثناء القيام بتقديم خدمات عمومية باستخدام التكنولوجيا الحديثة؟

- ماهي الخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر باستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة؟ واعتمدت هذه الدراسة على المنهج المسحي لهدف تشخيص الظاهرة المدروسة وكذلك تقسيم وتحليل متغيرات الدراسة أما بخصوص أدوات الدراسة اعتمدوا على الملاحظة واستمارة الاستبيان اما بالنسبة للعينة اعتمدوا على العينة العشوائية البسيطة وقد توصلوا من خلال دراستهم إلى النتائج التالية:

- الدافع الأساسي من تطبيق تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة هو القضاء على النقص الذي عانت منه الإدارة التقليدية.

- ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في زيادة كفاءة تقديم الخدمة.

- يرى موظفين المؤسسة أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة سلبيات قليلة وأن أكبر المعوقات لها وهي مالية وبشرية.

• أوجه التشابه:

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا من حيث:

- العنوان من ولكن من ناحية متغير واحد فقط وهو التكنولوجيا الحديثة.

- المنهج فكلانا اعتمدنا على المنهج المسحي.

- أدوات جمع البيانات والمعلومات فكلانا اعتمدنا على الملاحظة، الاستبيان والمقابلة.

• أوجه الاختلاف:

تختلف هذه الدراسة عن دراستنا من حيث:

- المكان والزمان فدراستهم أجريت في أم البواقي سنة 2020-2021 أما عن دراستنا فلقد

أجريت في تيزي وزو 2022-2023.

- المتغير الثاني للدراسة هم تطرقوا لدور التكنولوجيا الحديثة في تحسين الخدمة العمومية أما نحن فتطرقنا الدور التكنولوجيا الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي.

الاستفادة من الدراسات السابقة:

استفدنا من الدراسات السابقة كون أننا أخذنا نظرة عامة حول متغيرات عنوان الدراسة، كما ساعدتنا في اختيار المنهج المناسب لبحثنا وكذلك الأدوات المساعدة في جمع المعلومات والبيانات وكيفية توظيفها، بالإضافة أخذ فكرة حول كيفية صياغة إشكالية الدراسة.

9. صعوبات الدراسة:

كل باحث علمي يواجه عدة صعوبات وعراقيل في فترة قيامه بدراسته العلمية، ومن بين

التحديات التي واجهتنا في بحثنا نذكر:

- صعوبة إيجاد مؤسسة للقيام بدراستنا الميدانية.

- تماطل الإدارة في تقديم الوثائق اللازمة للتربص مما أخرنا على إجراء دراستنا الميدانية.

- إقالة مدير المسرح الجهوي السابق ما، منعنا من إجراء مقابلة علمية معه.

الإطار النظري

الفصل الأول:

التكنولوجيا الحديثة وأثرها على المؤسسات والمنظمات.

المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها.

المبحث الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووظائفها.

المبحث الثالث: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المبحث الرابع: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المبحث الخامس: آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسات والمنظمات.

مراجع الفصل.

المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها:

1. مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

لقد قدمت لتكنولوجيا المعلومات والاتصال عدة تعاريف ومن أهمها ما يلي:
تعرف على أنها مختلف أنواع الاكتشافات والمنتجات والاختراعات التي تأثرت بظهور
تكنولوجيا الحواسيب والاتصالات الحديثة والتي تتعامل مع شتى أنواع المعلومات من حيث
جمعها تحليلها تنظيمها تخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب وبالطريقة المناسبة والمتاحة
(علاوة، 2007، صفحة 2)

وتعرف أيضا على أنها تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظم المعلومات التي تساعد الإدارة
على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرارات والعمليات التشغيلية في
المؤسسة وتتضمن تكنولوجيا المعلومات البرامج الفنية والبرامج الجاهزة وقواعد البيانات وشبكات
الربط بين العديد من الحواسيب وعناصر أخرى ذات علاقة (ثابت، 2005، صفحة 153)
وجاءت في قاموس (ماكميلان) لتكنولوجيا المعلومات على أنها حيازة معالجة وتخزين وبت
معلومات ملفوظة مصورة متتية ورقمية بواسطة مزيج من الحاسب الإلكتروني والاتصالات
السلكية ومبني على أساس الإلكترونيات الدقيقة (علم الدين و مكاي، 2000، صفحة 34)
أما حسب (أسامة عبد السلام السيد) فمفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال يشير إلى
جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني،
وتشمل تكنولوجيا الحسابات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط، وأجهزة الفاكس وغيرها
من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات. (أسامة، 2019، صفحة 354)
من خلال التعاريف السابقة يمكن تقديم مفهوم شامل للتكنولوجيا المعلومات والاتصالات
على أنها مختلف العناصر والأنظمة المختلفة والمتمثلة في الكومبيوترات، الشبكات،
البرمجيات، الأنترنت، وغيرها من التقنيات والتطبيقات التي توظفها المؤسسات لجمع، تخزين
ومعالجة المعلومات ونقلها بشكل آلي ورقمي. وكما تقوم بتسهيل العملية الاتصالية سواء بين
الأفراد أو بين المنظمات

II. أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أهمية بالغة حيث تعد بمثابة الوسيلة التي تساهم في تجاوز الكثير من العقبات والصعوبات التي تواجه سواء المنظمة أو الفرد داخل المنظمة، فيرى (عبد الستار علي) أن تكنولوجيا المعلومات تمكن المنظمة من جمع وتحليل كميات كبيرة من المعلومات بشكل سريع ودقيق مما يحقق لها درجة عالية من التنسيق والسيطرة، (العلي، قنديلجي، و العمري، 2006، صفحة 81) وتساعد المنظمات على البقاء والازدهار فيما توفره من قدرات معلوماتية ومعرفية تمكنها من القيام بعملياتها الإدارية بكفاءة عالية، (الضمور، 2002، صفحة 38).

إن تطور شبكات الاتصالات وزيادة الطلب على المعلومات التي أصبحت موردا مهما واستراتيجيا دفع المنظمات للاستثمار بتكنولوجيا المعلومات لما لها من أهمية ودور كبير في تحقيق الميزة التنافسية لها. (نهاد و محمد ، 2011، صفحة 18)، وأشار (لاودن ولاودن) بأن الأعمال المستقبلية للمنظمات وزيادة حصتها السوقية وتطويرها لمنتجات جديدة ذات جودة عالية يعتمد على الاستعمال الملائم لتكنولوجيا المعلومات. (Laudon & Laudon, 2006) وبين (سلمان جمال) أن الأهمية الاقتصادية للتكنولوجيا المعلومات تكمن في المكاسب الناتجة عن زيادة استخدام رأس مالها في القطاعات الاقتصادية الأخرى وزيادة الطلب العالمي على الأجهزة والبرامج المعلوماتية بالإضافة إلى أهميتها في زيادة الدخل وتخفيف الفقر من خلال الإمكانيات التي تؤمنها إقامة الشبكات. (سلمان، 2005، صفحة 69)

كما تكمن أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في النقاط التالية:

- الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بشكل مناسب ومميز
- إيجاد فرص جديدة للعمل.
- الاستفادة من فوائد ومزايا تقنيات الاتصال الحديثة. (عامر و شرف الدين ، 2004، صفحة

(19)

- تساعد في تحقيق رقابة فاعلة في العمليات التشغيلية.
- تساعد على زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات.

- تساعد على توفير الوقت خاصة للإدارة العليا والتفرغ لواجبات أكثر أهمية.
 - تساعد على تقليص حجم التنظيمات الإدارية. (عبد الله، 2015، صفحة 127)
- المبحث الثاني: خصائص تكنولوجيا معلومات والاتصال ووظائفها.**

1. خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

يمكن حصر اهم خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال فيما يلي:

- **التفاعلية:** وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها المشاركين في عملية الاتصال تأثيرها على أدوار الآخرين واستطاعتهم تبديلها ويطبق على ممارستهم الممارسة المتبادل أو التفاعلية ومثال على ذلك التفاعلية في بعض أنظمة النصوص المتلفزة.
- **اللا تزامنية:** وتعني إمكانية ارسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم ولا تتطلب من كل المشاركين ان يستخدموا النظام في الوقت نفسه. (إيمان و علي ، 2017 - 2018، الصفحات 69-70)
- **اللا جماهيرية:** هي إمكانية مشاركة عدد مختار من الأشخاص والجهات في الحصول على نفس الرسالة، بمعنى الاحتفاظ بنموذج واحد من المعلومات وارساله لشخص واحد او مجموعة محددة من الأشخاص دفعة واحدة بصورة سهلة وسريعة دون الحاجة لتوجيهها لجماهير ضخمة. (سي ناصر ، جانفي 2010، صفحة 222)
- **الانتشار والعالمية:** يقصد بها الشبوع والانتظار الأكبر عدد ممكن من مستخدمي أدوات تكنولوجيا الاتصال الحديثة كما تشير العالمية الى التدفق الكبير للمعلومات وتخطي الحدود الجغرافيا والعالمية.
- **قابلية التوجه نحو التصغير، قابلية التحرك او الحركة:** تتجه رسائل الاتصال الجماهيرية في ظل الثورة الى رسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان الى اخر والشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحريك عكس مستهلك العقود الماضية الذي اتسم بالسكن والثبات ومن الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة تلفزيون الجيب، الهاتف النقال المزود بطابعة الكترونية. (بولعويادات، 2007-2008، صفحة 83)

- **الكونية:** البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال في بيئة عالمية دولية حتى تستطيع المعلومة ان تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتحقق عليها راس المال الالكتروني عبر الحدود الدولية بيئة وذهابا من اقصى مكان في الأرض الى ادناه في أجزاء على الالف من الثانية الى جانب تتبعها مسار الاحداث الدولية في أي مكان من العالم. (رحمون و شريف ، جانفي 2018، صفحة 105)
- **اللامركزية:** هي تسمح باستقلالية تكنولوجية المعلومة والاتصالات فالانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة ان تعطها على مستوى العالم. (ياسين، 2015، صفحة 30)

II. وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

يرى (seem) أن الوظائف الاساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تتمثل فيما يلي:

1. جمع تفاصيل قيود أو سجلات النشاطات.
2. تحويل وتحليل وحساب جميع البيانات أو المعلومات.
3. إجراء عدة أنواع من المعالجات للمعلومات في وقت واحد سواء كتابة أو صوت أو صورة.
4. تنظيم المعلومات بشكل مفيد حسب طبيعتها إن كانت صور أو أصوات أو غيرها.
5. تخزين البيانات والمعلومات من موقع لآخر باستخدام البريد الالكتروني أو الرسائل الصوتية وغيرها. (السالمي، 2000، الصفحات 437-438).

يرى (curtain) أن وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال تكمن فيما يلي:

1. معالجة البيانات لتحويلها إلى معلومات مفيدة.
2. إعادة معالجة المعلومات واستخدامها كبيانات في خطوات المعالجة.
3. تبسيط المعلومات بحيث يسهل فهمها من قبل المستخدم لتصبح أكثر جاذبية وأكثر فائدة.

(Curtin, Foley, & Morin, 2001, p. 3)

وهناك وظائف أخرى للتكنولوجيا والتي يمكن حصرها فيما يلي:

1. الحصول على المعلومات: تعد هذه الوظيفة هي الأولى التي يمكن أن توفرها تكنولوجيا المعلومات من خلال تكديس البيانات وتجميعها، وأن جمع البيانات هي عبارة عن استحصال البيانات الخاصة بعمليات المنظمة والأحداث الأخرى الخاصة بالبيئة الخارجية وإعدادها للمعالجة من خلال إدخال البيانات وتسجيلها وتحريرها ويقوم الأفراد بتسجيل هذه البيانات على أوساط مادية كالورق أو إدخالها مباشرة إلى الحاسوب بوساطة الأفراد العاملين في النظام، وتعد الدقة والجودة من الأمور المهمة في عملية إدخال البيانات بصورة صحيحة ويتوقف عليهما دقة وجودة مخرجات النظام. (يونس، 2007، صفحة 25)

2. المعالجة: ويقصد بها إجراء العمليات الحسابية والمنطقية المختلفة على البيانات وتحويلها إلى معلومات إذ تتضمن تحويل جميع أشكال البيانات أو المعلومات وتحليلها وتركيبها وتشمل المعالجة على عمليات متعددة كمعالجة المعلومات، ومعالجة الكلمات والوثائق المستندة إلى النص بما في ذلك التقارير والأخبار والمراسلات، ومعالجة الصور والأصوات. (يونس، 2007، صفحة 25)

3. تخزين المعلومات: إن خزن المعلومات هو مكون أساسي لنظم المعلومات، فالخزن عبارة عن نشاط نظام المعلومات تحفظ فيه البيانات والمعلومات بشكل منظم لاستعمالها مخرجات حين يحتاجها المستخدم، وإن الخزن يساعد الحواسيب على المحافظة على البيانات والمعلومات لاستعمالها في وقت لاحق. (يونس، 2007، صفحة 25)

4. نقل وارسال المعلومات: ويقصد به إرسال المعلومات من موقع إلى آخر وذلك باستخدام واعتماد أوساط مختلفة كالأقمار الصناعية والألياف الضوئية أو غير ذلك. يعتبر الاتصال عنصر مهم في تفعيل تكنولوجيا المعلومات ويتم ذلك عن طريق استخدام شبكات والمعلومات والاتصالات الحديثة ومن أمثلة ذلك البريد الإلكتروني. (تومي، 2005 2006، صفحة 30)

المبحث الثالث: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال:

• **الأجهزة:** وما يعرف بالمكونات المادية وهي كل وحدات الإدخال والإخراج والتخزين للوحدات التي تستقبل البيانات وتقوم بمعالجتها ومن ثم نشر المعلومات، (نهاد و محمد ، 2011، صفحة 16) ومن بين هذه نجد الحاسبات الآلية، اللوحات الالكترونية وغيرها من الوسائل التي تساعد الموظفين على أداء أعمالهم ونشاطاتهم في مكان عملهم. فالحاسوب يعد من أحدث وأهم وسيلة تستخدم في نقل وحفظ المعلومات واسترجاعها آلياً، وتهدف عملية معالجة البيانات إلى استخلاص النتائج التي يحتاجها متخذي القرار أو مستخدم البيانات.

لقد عرف الحاسوب عدة تطورات إلى أن وصل إلى ما هو عليه الآن، ويمكن تصنيف الحاسب إلى حاسبات كبيرة، متوسطة، وأخرى شخصية إضافة إلى حاسبات فائقة السرعة، وتعد الحاسبات الكبيرة ذات الذاكرة الهائلة وسرعة كبيرة في التشغيل، أما الحاسبات المتوسطة فهي ذات سرعة وتكلفة وحجم أقل من الأجهزة الكبيرة أما الحاسبات الشخصية فيمكن حملها إلى المكاتب والتنقل بها، أما الحاسبات فائقة السرعة فهي حاسبات أكثر قوة وأعلى درجة من التطور.

وبهذا فإن الحاسوب يتميز بسرعة تنفيذ العمليات وقدراتها التخزينية العالية وارتفاع معدلات إنتاجية بصورة هائلة وكفاءة عالية في نقل المعلومات ودقة النتائج والمخرجات وكذلك قلة الأخطاء وانعدامها ويتكون الحاسوب من عدة مكونات لها وظائف مختلفة وهي:

- **الوحدة المركزية:** والتي تقوم بإجراء العمليات الحسابية والمنطقية مع الإشراف على تشغيل

مجمل النظام. (محمد، 2000، الصفحات 05-11)

- **وحدة الإدخال:** وهي حلقة وصل بين المستعمل والحاسوب حيث يستطيع من خلالها

المستخدم إدخال البيانات والمعلومات إلى الحاسوب ومن بين هذه الرسائل نجد لوحة المفاتيح الفأرة وآلة النسخ وغيرها.

- **وحدة الإخراج:** وهي الوحدات التي يستطيع من خلالها مستخدم الحاسوب الحصول على المعلومات والبيانات المطلوبة ومن بين الوسائل المستخدمة لهذا الغرض نجد الطابعات مكبرات الصوت الشاشة ... الخ.

- **وحدة التخزين:** وهي عبارة عن وسائل ووحدات يتم تخزين المعلومات والملفات بداخلها وتختلف هذه الأنواع من حيث السعة، طريقة التخزين، سرعة الوصول إلى المعلومة، من بين هذه الأنواع والوسائل نجد وسائل التخزين الداخلية وتتمثل في القرص الصلب ووسائل التخزين الخارجية مثل القرص اللين والقرص المضغوط. (محمد، 2000، صفحة 12)

• **البرمجيات:** وهي جميع أنواع البرامج اللازمة لتشغيل الحاسوب وتنظيم عمل وحداته وتتضمن نوعين أنظمة تشغيل والتطبيقات وقواعد البيانات والوعاء الافتراضي الذي يحتوي البيانات والمعلومات الخاصة بقود او نشاط او وحدة او قواعد البيانات وتشكل ذلك الوعاء الذي يحتوي مجموعة من الملفات المخزنة في أجهزة الحاسوب بحيث تشكل المادة التي تتم معالجتها وتحديثها واسترجاعها للوصول الى المعلومات والمعارف. (رشاد و حريم، 2004، صفحة 16)

• **قاعدة البيانات:** وهي مجموعة متكاملة من البيانات التي تنظم وتُخزَن بطريقة يسهل من خلالها استرجاعها، ويجب أن تضم الهياكل الأساسية لقواعد البيانات بصورة تتوافق مع احتياجات المنظمات وتسمح بسهولة الوصول إليها كما يجب أن تكون بالشكل الذي يمكن من خلاله إجراء أكثر من برنامج تطبيقي عليها ويكون ذلك من خلال مجموعة من البرامج التي تساعد على القيام بهذه الوظائف وتسمى هذه البرامج بنظم إدارة قواعد البيانات حيث تساعد هذه الأخيرة المستخدم النهائي في القيام بالعديد من العمليات كتحديث وصيانة قواعد البيانات واطداد المستخدم النهائي للتطبيقات بالمعلومات اللازمة للقيام بمهامه بفعالية.

• **الموارد والأفراد:** وتتمثل في مجموعة من المهارات والمعارف لإنجاز مهام المؤسسة، ويعد المورد البشري من أهم مكونات تقنيات المعلومات إذ يوصف بأنه تراكم معرفي في أذهان العاملين بالمؤسسة وتسهر هي الأخرى على توفير مهارات بشرية ذو كفاءات عالية باعتباره

المحرك الرئيسي لأي قوة داخل المؤسسة، وتقاس من خلال تفوق المؤسسة بما تملكه من معلومات ومهارات والمحافظة على مستوى تفوقها من خلال تدريب الأفراد وتكوينهم وهذا ما يجعل المؤسسة قادرة على الإبداع والتطور الاستراتيجي. (عبد الهادي ، 2015، صفحة 20)

- **الشبكات:** وتتضمن نوعين أولهما الشبكة الداخلية وهي التي تربط بين العاملين والأقسام بناية محددة أو مكاتب متحدة بحيث تمكنهم من مشاركة المعلومات وتبادلها والتعاون في المشاريع وثانيهما الشبكة الخارجية وهي الشبكة التي توفر المعلومات على مستوى العالم. (رشاد و حريم، 2004، صفحة 16)

المبحث الرابع: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفوائدها

1. استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

ويمكن حصر هذه الاستخدامات من خلال مستويين من الناحية الداخلية والخارجية

1- الاستخدام الداخلي وتمثل في:

1. تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها الخدمة أو المنتج.
2. وضع دليل العاملين الذي يساعد فيما يخصهم من معلومات تشخيصية، الوظيفة، الترقيات، العقوبات.
3. يربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض وإن كانت في أكثر من مبنى، لمعرفة ما يجرى في كل جزء.
4. الاستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام لتسهيل معالجة البيانات والاستفادة منها وسرعة الوصول إليها.
5. تتيح للموظفين الوصول للوثائق المعيارية للفحص والمعالجة مع توصيف الوظائف وتحديد مهامها ومسؤوليتها.

6. وضع معلومات عن المنتج ومواصفاته لتجنب تكرار الشرح لعدة مرات.
7. الحصول على معلومات المنتجات المنافسة ومميزاتها للمحافظة على تنافسية جديدة للمؤسسة.

8. الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة.

9. النقل السريع والاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية ووقت المستهلك. (معيضة و

بن البار، 14-15/04/2009، صفحة 600)

فيتضح لنا أن استخدام التكنولوجيا على المستوى الداخلي يلعب دورا هاما كون أنها عبارة عن وسيلة تساهم في تحقيق التواصل الفعال بين الأفراد في المنظمة سواء بين العاملين أو من ناحية التواصل مع الرؤساء كما تمنح الفرصة للمؤسسة بشكل عام والموظفين بشكل خاص بأداء مهامهم على أكمل وجه ويكون ذلك نتيجة الدقة والسرعة التي تتميز بها هذه التكنولوجيا فعلى الأرجح تؤدي هذه المميزات إلى تحقيق الفعالية والجودة في الأداء.

2- الاستخدام الخارجي:

ومن أهم الاستخدامات الخارجية نجد:

1. نشر الإعلانات والإشهار لخدمات المؤسسة على شبكة الأنترنت لجلب أكبر عدد من الزبائن.
2. السماح للزبائن بالشراء والتسويق عبر الأنترنت والتجارة الإلكترونية.
3. سرعة الاتصال مع أشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الإلكتروني فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة وميزة الخطاب بإعطاء أحسن تعبير.
4. تزويد المؤسسة بمعلومات تريد شراءها خاصة الموارد ذات التمويل الكبير.
5. الحصول على معرفة خارجية مع خبراء أو مستشارين في مجال عملها لحل بعض من مشاكلها دون دفع تكاليف الاستشارة.
6. اختيار سوق منتجاتها وهدى رضا المستهلكين عنها مما قد يجيدها في وضع خططتها المستقبلية من الناحية الإنتاجية والتسويقية.

7. الاطلاع الدائم عن سوق العمالة من أجل اختيار متطلباتها مع الموظفين عند الحاجة. (ابراهيم، 2005 | 2006، صفحة 48).

ومن خلال المعلومات السالفة الذكر يمكن القول أن الاستخدام الخارجي يساعد المؤسسة من ناحيتين سواء من مستوى تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة وتحسينها، وهذا من خلال التعبير عن خدماتها وذلك للتقرب من جمهورها، كما تُمنح لهم الفرصة للمشاركة من خلال تقديم اقتراحات عبر الوسائل الاتصالية المتاحة كالبريد الإلكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي، والهدف من كل هذا توطيد الصلة بين المؤسسة والزبون وشعور هذا الأخير أنه بمثابة الحلقة الداعمة والاساسية للمنظمة مما يعود إيجابا على صورتها لدى الجماهير.

II. فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال عدة فوائد ويمكن حصرها فيما يلي:

1. **تحقيق الميزة التنافسية:** إن استخدام الحاسوب من قبل المنظمات يعزز من الميزة التنافسية لديها، إذ تقوم هذه المنظمات بتصميم تطبيقات مبدعة تمكنها من العمل بكفاءة والتكيف مع استراتيجية قيادة الكلفة الأدنى أو مع استراتيجية التميز.
2. **زيادة العوائد:** يوفر استخدام تكنولوجيا المعلومات عوائد إضافية للمنظمات من خلال اعتمادها على أنظمة الحاسوب في توفير المعلومات عن المنتجات المنافسة وبذلك تستطيع تطوير منتجاتها وزيادة حصتها السوقية ومن ثم الزيادة في العوائد. (Daft, 1992)
3. **رفع مستوى الأداء والإنتاجية:** حيث يؤثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات تأثيرا إيجابيا على مستويات الأداء والإنتاجية في المنظمات بشرط وجود درجة من التوافق بين ظروف المنظمة واستراتيجيات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
4. **زيادة قيمة المنظمة:** يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمات إلى خلق القيمة للمنظمة هذا بالإضافة إلى معاونتها في تنفيذ استراتيجياتها وخاصة في ظل زيادة حدة المنافسة بين المنظمات. (Turhan , 1999, pp. 13-14)

5. **فعالية اتخاذ القرار:** تبسط تكنولوجيا المعلومات مهمة المديرين في اتخاذ القرارات التنظيمية وذلك من خلال توفير البيانات والمعلومات الدقيقة والملائمة في التوقيت الملائم وبالشروط المطلوبة.
6. **تخفيض الكلفة:** أصبح استخدام تكنولوجيا المعلومات ضرورة تنافسية للمنظمات إذ تحاول من خلاله تحقيق قيادة الكلفة الأدنى وذلك عن طريق الإبداع والتطوير بأسلوب تقديم خدماتها ومنتجاتها. (العمري، 2004)
7. **تنمية العمل:** تعمل تكنولوجيا المعلومات على توفير النظام والانضباط بالوحدات الإدارية وتهتم بتعريف الأفراد بما يدور حولهم وإمدادهم بصورة مستمرة بالتطورات التي تحيط بهم.
8. **إعادة هندسة عمليات التشغيل:** تعد تكنولوجيا المعلومات عنصراً جوهرياً لإنجاح إعادة هندسة عمليات التشغيل سواء قبل تصميم عمليات التشغيل بما تقدمه من مقترحات لأفضل التصميمات أو بعد عمليات التصميم من خلال دورها في مراحل التطبيق المختلفة.
9. **تدعيم نجاح المنظمات في المجالات الإدارية والتنظيمية المعقدة:** يعتمد المديرون في مختلف المستويات والوحدات الإدارية على استخدام تكنولوجيا المعلومات في النواحي الإدارية والتنظيمية المعقدة والتي يصعب فيها استخدام النظم التقليدية.
10. **تنمية السلوك الإيجابي لأفراد المنظمة:** حيث تؤثر تكنولوجيا المعلومات على تدعيم عمليات الاتصال داخل وخارج المنظمة هذا إلى جانب مساعدتها على إدارة الوقت بكفاءة وتقليل درجة الغموض المحيط بمناخ العمل. (Turhan , 1999, pp. 15-17)
11. **تحسين نوعية المخرجات:** يعد تحسين نوعية المخرجات أحد الأسباب الجوهرية لاستخدام الحاسوب، فمثلاً يهيئ التصميم بواسطة الحاسوب الفرصة التي توفرها تكنولوجيا المعلومات بتحسين المخرجات. (نهاد و محمد ، 2011 ، صفحة 19)
12. **تحسين إدارة المعلومات والمعارف:** حيث يتم استخدام الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات التي تشمل عمليات جمع ومعالجة وتخزين واسترجاع المعلومات والبيانات كم

تعمل على تطوير معارف فنية وتسويقية ومالية وتكنولوجية وتشغيلية يمكن استخدامها في خلق ميزة تنافسية مقارنة بالمنظمات الأخرى.

13. **تحسين إدارة الجودة الشاملة:** تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عملية تحسين إدارة الجودة الشاملة من خلال جمع ومراقبة البيانات وتلخيصها وتحليلها والتقرير عنها، كما تساعد تكنولوجيا المعلومات في زيادة سرعة المراقبة والتفتيش وتحسين نوعية الاختبارات وتخفيض تكلفة القيام بمختلف نشاطات المراقبة وتساعد تكنولوجيا المعلومات أيضا في اكتشاف الأخطاء قبل ظهورها. (Turhan , 1999, pp. 18-19)

المبحث الخامس: أثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسات والمنظمات.

❖ **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي:** وتكون كما يلي:

• **تدنية التكاليف:** حيث تلعب هذه الاخيرة دور مهم في تقليل المصاريف في المنظمة من خلال:

1. تقليل التكاليف البريدية عن طريق استبدالها بالبريد الالكتروني.
 2. استبدال التكاليف الباهظة بإرسال ونتاج قوائم البيع بالبريد الإلكتروني النشرات الفنية، والإصدارات الصحفية، التقارير الحكومية، والتقارير الفنية بتقديم نفس الموارد على الأنترنت.
 3. تقليل مساحة المكاتب وتكاليف الخدمة بتقديم الفرصة للموظفين للتعديل عن بعد باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
 4. عقد الاجتماعات باللقاءات عن بعد والحد من مصاريف الشغل بفضل إمكانية تنظيم اجتماع صوري.
 5. تقليل استعمال الأوراق والمواد المصاحبة باستعمال البريد الالكتروني وجعل المستندات متاحة باستعمال السير الالكتروني للوثائق. (بختي، 2005 \ 2004، صفحة 50)
- **عملية الإنتاج:** أن أحد العناصر الأكثر تنظيماً لعرض مؤسسة اقتصادية معينة وهو بالتأكيد سعره ولتقديم أسعار تنافسية يجب أن تكون المؤسسة تكاليف أقل ارتفاعاً من

تكاليف منافسها لذلك يجب أن يكون جهازها الإنتاجي فعال ومن أجل ذلك لا بد أن تستخدم أقل ما يمكن من الموارد لإنتاج كمية معينة من السلع والخدمات. (أنطوان، 2001، صفحة 18)

• **فعالية إدارة الوقت:** تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين إدارة الوقت من خلال:

1. قدرة الحاسبات الشكالية في البحث والتخزين واستيعاب المعلومات في مجموعات منظمة.
2. البرامج المتخصصة التي تساهم في إدارة الوقت بكفاءة.
3. قدرة نظام الشبكات الإلكترونية على ربط العاملين وأنشطة العمل عبر الإدارات التي تساعد على تخفيض الوقت المتفق على التنسيق بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال (E-mail Fax) وشبكات العمل الصغيرة والاتصال عن بعد ساعدت في تحقيق كفاءة في استخدام الوقت. (بن بوزيد، 2011-2012، صفحة 91، 92)

❖ أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأبعاد التنظيمية والوظيفية:

تشير بعض الدراسات أن هناك تأثيراً واضحاً لإستخدام التكنولوجيا الحديثة على الهياكل التنظيمية، حيث يمكن للحاسوب القيام بالعمل الإداري في نطاق ضيق وفعال فبإمكانه جمع الوحدات وخلق تكامل تنظيمي بين دوائر كثيرة من المؤسسات ومصالحها. فالكثير من الأنشطة الإدارية متقاربة ما يسمح بإدماجها لوحدات بالهيكل التنظيمي للمؤسسة. (طراد، 2004-2005، صفحة 29، 30) وتتميز بما يلي:

- ✓ تقليل حالات عدم التأكد بتوفير المعلومات لمتخذي القرار في كافة المستويات الإدارية.
 - ✓ إزالة الحدود بين الوحدات التنظيمية والوظيفية أدى إلى تطور الهيكل التنظيمي.
- ويرى عدد من الباحثين أن التطورات المتلاحقة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في ظهور هياكل تعرف بـ T / Forn المعتمدة على المعلومات وتقليل المستويات الإدارية واتساع نطاق الإشراف ما ساهم في التحول إلى الهياكل ما بعد البيروقراطية Past Burecratic والتي من أشهرها الهياكل المعتمدة على الوحدات، الهياكل الافتراضية Vertual كما ساهم في

ظهور أنماط متعددة من المنظمات المعاصرة، منها المنظمات الدولية، المنظمات المتعددة الجنسيات والمنظمة العالمية التي تعمل على مستوى العالم واحدة، وليس مجموعة من المنظمات المستقلة المنتشرة من مناطق مختلفة. (أحمد، 2012، صفحة 65)

❖ أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء العاملين: وذلك من خلال تأثيرها على

الكثير من المحاور:

- **التغيير والتركيب المهني والمهارة لقوة العمل:** من حيث التقلص التدريجي لفئات العمالة لصالح الفئات المهنية الفنية الأكثر إتصالاً بأساليب التكنولوجيا الحديثة، وهذا ما ساهم في استبدال اسم الموظف "التكنوقراطي" وهو الشخص الذي يمارس السلطة بفضل الكفاءة التقنية، وبرز رؤية العقل التكنوقراطي المعتمد على الحاسوب. (علي، 2001، صفحة 334) إلا أن هذا الأسلوب من شأنه التأثير السلبي على الشغل من خلال تقليص توظيف الأفراد بالنسبة للمؤسسات المستفيدة من تكنولوجيا الاتصال الحديثة. (عجلان، 1999، صفحة 70)

- **تغيرات في تنقلية العمل:** أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة إلى تغيرات جذرية في مفهوم تنقلية العمل فهذا المفهوم مرتبط بالتنقلية الجغرافية بل أصبحت هذه التنقلية محازية على الصعيد العالمي من خلال فضاء الاتصال الإلكتروني وبالتالي يعد الموقع الجغرافي سببنا للمواهب والقدرات التي تستطيع المساهمة في التقسيم الدولي للعمل. (عزايية، 2019-2020، صفحة 51)

وقد تترتب عن هذا التغيير زيادة تعاون بين المؤسسات المتباعدة جغرافياً وظهور مصطلح الجماعة المتعارض *Groupe de collaboration* وتستخدم خصيصاً لهذا الغرض تكنولوجيا البريد الإلكتروني والمؤتمرات عن بعد عن طريق شبكات الأنترنت.

- **تغيير نمط العلاقة التعاقدية بين العامل ورب العمل:** مما أثر في أسلوب أداء سوق العمل حيث أصبح هناك مزيد من العمالة التي تعمل في منازلها لحساب المؤسسات الصناعية والخدمية والحديثة كما يتم اللجوء بشكل متزايد للعمالة بعض الوقت وليس كله كما هو الحال في البلدان المتقدمة. (بولعويدات، 2007-2008، صفحة 110)

❖ تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمات:

- **مكائزات التنسيق:** يعرف التنسيق على أنه مجموعة التدابير الموضحة تهدف من جهة الى إيجاد نوع من الانسجام بين الأعمال لتحقيق مهام مختلفة ومن جهة أخرى تحسين وترتيب وتنظيم المهام في بعدها الزمني وترتيبها من ناحية التسلسل التاريخي وجعلها متزامنة عندما يتعلق الأمر بعلاقة بين الأفراد في مجموعة ما بأسلوب اتصال معين المستخدمة من طرف عدد كبير من المنظمات فان تبادل المعلومات يتم بطريقة رسمية ومحددة عن طريق إرسال واستقبال الرسائل التي تبث وتوزع الواحدة تلو الأخرى نظام معد مسبقا هذا النوع من الاتصال يترجم نوعية العلاقات الاجتماعية التي تأخذ مكانتها في أوقات مختلفة. (بن بوزيد، 2011-2012)

- **عملية الاتصال:** إن خاصية السرعة في الأداء التي تتميز بها التقنيات الاتصالية الحديثة أدت في إحدى صورها إلى تحسين أساليب الاتصال بين الوحدات الإدارية فيشكل نقل المعلومات والبيانات والمعلومات وسهولة انسيابها ببسر وسهولة. (عجلان، 1999، صفحة 69)

- **مستوى رضى الزبون:** لا يمكن للمؤسسة أن تعيش إلا إذا كان لها زبون، وقاعدة نشاطها هي تأمين طلبات هؤلاء الزبائن، وكلما فهمت حاجاتهم بصورة أفضل لا بد من الاقتراب منه قدر الإمكان أي مضاعفة قنوات وإمكانيات تبادل المعلومات بين ممثليها والزبائن الحاليين والمحتملين، وإدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة لعب دورا كبيرا في إنتاج قواعد معطيات هائلة حول المستهلكين، بالإضافة إلى إتاحة المعلومات للزبائن للتعرف أكثر على المؤسسة ومنتجاتها وخدماتها. (أنطوان، 2001، صفحة 18)

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال آثار متعددة على مختلف العمليات الإدارية سواء ما يتعلق بالجانب المالي أو بأداء العاملين وإدارة الوقت ونوعية الخدمات المقدمة فمن خلال المعلومات السالفة الذكر يتضح أن تطبيق التكنولوجيا في المنظمة أو المؤسسة يعطي نتائج جد فعالة فهي تخلق نوع من التعاون بين العاملين كما تعزز التواصل فيما بينهم، كما تساعد في تحسين الكفاءة وزيادة الإنتاجية وذلك باستخدام البرامج والتطبيقات المخصصة مما يساهم من توفير الجهد والوقت في انجاز المهام.

مراجع الفصل:

1. ابراهيم بختي. (2005 \ 2004). مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات الصغيرة والمتوسطة، ماجستير، تسيير المنظمات الصغيرة والمتوسطة. ورقلة، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح.
2. آدم رحمون، وزهرة شريف. (جانفي 2018). الاستخدام المتميز لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة في ظل الابداع التنظيمي، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 7. الأغوط، الجزائر: جامعة الاغواط.
3. الحاج إيمان، ومحمد حسين علي. (2017 - 2018). اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال، دراسة وصفية تحليلية على عينة من ممارسي العلاقات العامة بالجامعات السودانية، رسالة ماجستير، قسم علوم الاتصال، تخصص العلاقات العامة. السودان: جامعة السودان.
4. الشيشاني عامر، وطيب شرف الدين. (2004). أثر تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات المتطورة في انساب ميزة تنافسية، دراسة ميدانية على الشركة الاردنية للاتصالات الخلية موبايل كوم، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال. الاردن: جامعة الل بيت.
5. الياس سي ناصر. (جانفي 2010). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير العمل الاداري بالجزائر، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد 1. الجزائر.
6. أنفال فيصل يونس. (2007). تأثير أنظمة المعلومات على استراتيجية تطوير المنتج، رسالة ماجستير، الكلية التقنية الادارية. بغداد، العراق: الجامعة التقنية الوسطى.
7. ايريس أنطوان. (2001). شبكة الاعلام. (فؤاد شاهين، المترجمون) بيروت، لبنان: دار عويدات للنشر والتوزيع.
8. جمال سلمان. (2005). تأثير تكنولوجيا المعلومات على التنمية الاقتصادية العربية، مجلة الرابطة. (5).
9. جمال لعمارة، مالك علاوة. (2007). أثر استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال على تسيير الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الملتقى الدولي حول أثر الانكسار الرقمي شمال جنوب على تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. بسكرة، الجزائر: جامعة محمد خيضر.
10. حسن مسلم عبد الله. (2015). ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات (الطبعة الاولى). الأردن: دار المعتز للنشر والتوزيع.
11. حسين نهاد، وخريس محمد. (2011). استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها عن الاداء في أجهزة الخدمة المدنية في الاردن، رسالة ماجستير في الاعمال الالكترونية. الاردن: جامعة الشرق الأوسط.

12. حورية بولعيدات. (2007-2008). استخدام التكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز، قسنطينة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، تخصص أُنصال وعلاقات عامة. قسنطينة، الجزائر: جامعة قسنطينة.
13. خضيرة البياتي ياسين. (2015). الاتصال الرقمي، الامم الصاعدة والامم المندehشة (الطبعة الاولى). بغداد، العراق: دار البداية للنشر والتوزيع.
14. خوجة سميرة طراد. (2004-2005). أداء الادارة الجزائرية في ظل الثورة المعلوماتية، رسالة ماجستير، علم الاجتماع وتنمية الموارد البشرية، قسم علم الاجتماع. الجزائر: جامعة قسنطينة.
15. ساعد رشاد، وحسن حريم. (2004). دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في إيجاد الميزة التنافسية، دراسة ميدانية على قطاع الصناعات لدولة الاردن. عمان: جامعة الزيتونة.
16. شهرزاد بن بوزيد. (2011-2012). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين تنافسية المنظمات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات الصغيرة والمتوسطة، بومرداس، الجزائر: جامعة أحمد بوقرة.
17. عبد الرحمان ادريس ثابت. (2005). نظم المعلومات الادارية في المنظمات المعاصرة. الاسكندرية، مصر: الدار الجامعية.
18. عبد الرزاق تومي. (2005 2006). تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، رسالة ماجستير، قسم علم المكتبات. الجزائر: جامعة قسنطينة.
19. عبد الستار العلي، عامر قنديلجي، وغسان العمري. (2006). المدخل إلى إدارة المعرفة. عمان: المسيرة للنشر.
20. عبد السلام السيد أسامة. (2019). الاقتصاد الرقمي. الاردن: الغيداء للنشر.
21. علاء عبد الرزاق السالمي. (2000). تكنولوجيا المعلومات (الطبعة الثانية). الاردن، عمان: دار المناهج.
22. فضيلة عزابيزية. (2019-2020). تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية -قائمة-، مذكرة ماستر، تخصص مالية المؤسسة. الجزائر: جامعة قالم، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
23. فهمي طلبة محمد. (2000). الحاسبات الالكترونية مكوناتها وتطبيقاتها. القاهرة، مصر: المكتب المصري الحديث.

24. مبارك معيزة، وموسى بن البار. (14-15/04/2009). **تأثير تكنولوجيا المعلومات**، ورقة بحث مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول: صنع القرارات في المؤسسة الاقتصادية. الجزائر: جامعة المسيلة.
25. محمد الشهيري عجلان. (1999). **التقنيات المكتبية الحديثة والوظائف الادارية المعاونة**. الرياض، السعودية: منشورات الدراسات الادارية.
26. محمد رحمونة علي. (2001). **الانترنات والمنظومة التكنواجتماعية**. بيروت، لبنان: منشورات مركز الدراسات الوحدة العربية.
27. محمود سليمان علم الدين، وحسن عماد مكاوي. (2000). **تكنولوجيا المعلومات والاتصال**. مصر: جامعة القاهرة.
28. مريم عبد الهادي. (2015). **أثر تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي**، دراسة ميدانية بشركة سونلغاز جيجل، مذكرة ماستر في علوم التسيير. الجزائر: جامعة جيجل.
29. موسى فرج أحمد. (2012). **دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الأداء المؤسسي**، مؤسسات التعليم الفلسطينية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال. فلسطين: الجامعة الاسلامية غزة.
30. هاني حامد الضمور. (2002). **تسويق الخدمات (الطبعة الأولى)**. عمان: وائل للنشر.
31. يحيى ابراهيم. (2005 | 2006). **محاضرات تكنولوجيا النظم والمعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**. ورقلة، الجزائر.
32. Daft, R. (1992). **Organization Theory & Design**. West Publishing Company.
33. Denis Curtin ،Kim Foley و Cathleen Morin. (2001). **Information Technology _ The Breaking wave**. 3rd Ed . Mc Graw – HILL.
34. Laudon, J., & Laudon, K. (2006). **Management Information Systems**. New Jersey, USA: Ninth edition.
35. Turhan , M. W. (1999). **Information technology (2 ed)**.

الفصل الثاني:

الأداء الوظيفي في المؤسسة وطرق تقييمه

المبحث الأول: مفهوم الأداء الوظيفي وأهميته.

المبحث الثاني: عناصر الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه.

المبحث الثالث: أنواع ومحددات الأداء الوظيفي.

المبحث الرابع: أهداف الأداء الوظيفي.

المبحث الخامس: طرق ومعايير تقييم الأداء.

مراجع الفصل.

المبحث الأول: مفهوم الأداء الوظيفي وأهميته.

1. مفهوم الأداء الوظيفي:

يعرف (عاطف محمد عبيد) الأداء الوظيفي على أنه: "عندما يُعطى للعمال أعمال يقومون بها فإنهم يُظهرون أثناءها سلوكيات وتصرفات كما يُظهرون أثناءها مقداراً لتحسين الذي يطرأ على أسلوبهم في أداء ذلك العمل". (عاطف، 1964، صفحة 47)

أما (أحمد زكي) فيعرف الأداء على أنه "تأدية العمل تبعاً لتوجيهات وإشراف صاحب العمل، وفقاً لأحكام القانون وأنظمة العمل". (بدوي، 1985، صفحة 101)

ويعرفه (حسن راوية) على أنه "درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة للوظيفة وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالباً ما يحدث لبس أو تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج". (راوية، 2001، صفحة 209)

ويعبر مفهوم الأداء عن الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد. والأداء بصفة عامة هو تحويل المدخلات التنظيمية كالمواد الأولية والمواد نصف المصنعة والآلات إلى مخرجات لتكون سلع وخدمات بمواصفات فنية ومعدلات محددة. (الشنطي، 2006، صفحة 48)

والأداء هو تأدية وإنجاز نشاط بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المحددة، فالأداء يتجسد في القيام بالأعمال والأنشطة والمهام بما يحقق الوصول إلى الأهداف المرسومة. (بن دليم، 2019، صفحة 34)

كما يشير الأداء الوظيفي إلى الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها خلال فترة محددة أي بمعنى آخر هو عبارة عن المخرجات التي تسع المنظمة إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها. (بن دليم، 2019، صفحة 35)

فيشير مفهوم الأداء إلى الكيفية التي من خلالها يقوم الموظفون بتأدية عملهم ومهامهم والمسؤولية الواجب تحملها أثناء العمل، والتي تؤدي إلى تحقيق الأهداف، وكما يرتبط الأداء

بمجموعة من العوامل التي تبين مستوى الأداء ومن بينها المهارات الشخصية، متطلبات العمل الواجب توفرها في بيئة المؤسسة.

II. أهمية الأداء الوظيفي:

لقد حظي الأداء الوظيفي باهتمام متزايد في مختلف المؤسسات، فكل مؤسسة تعمل على تحسين أدائها، فهنا سنقدم أهمية الأداء بالنسبة للعاملين والمنظمة:

1- بالنسبة للعاملين:

يعد الأداء مقياس لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر وكذلك أداء أعمال أخرى مختلفة نسبيا في المستقبل فإذا ما ارتبط ذلك بوجود أنظمة موضوعية سليمة لقياس كفاءة أداء العاملين فإن الأداء الوظيفي الفردي يصبح أحد العوامل الأساسية التي تبنى عليه الكثير من القرارات الإدارية والتي تتعلق ببعض الأمور المهمة في حياة كل فرد، مثل النقل، الترفيه، والتكوين، الانتداب للمناصب العليا ... ومن خلال ذلك المنطق يجب على كل فرد أن يوجه اهتماما خاص لأدائه في العمل لارتباطه بمستقبله الوظيفي. (منصور ، 1975 ، صفحة 13)

فعلى كل فرد في مؤسسة أن يقوم بالاهتمام بأدائه المرتبط ذلك بالأجر الذي يتقاضاه ويجب توفر مختلف المقومات لإيجاد العلاقة بين الحوافز والأداء.

2- بالنسبة للمنظمة:

يحتل موضوع الأداء المقام الأول من حيث أهميته لدى كل مسؤول، حيث يمثل الأداء أحد العوامل التي تستخدم في تقييم المنظمة التي يديرها أو يترأسها أو يشرف عليها، (أبو هند، 1994 ، صفحة 30) لذلك نجد أن جميع المسؤولين عن التنظيمات المختلفة يهتمون اهتماما كبيرا بأداء العاملين في هذه التنظيمات، ذلك لأن الأداء لا يعد انعكاسا لقدرات كل فرد ودافعيته فحسب، وإنما هو انعكاس لأداء هذه التنظيمات ودرجة فاعليتها أيضا. (سليمان، 1982 ، صفحة 13)

فلأداء الوظيفي أهمية كبيرة داخل أي منظمة تحاول تحقيق النجاح والتقدم باعتباره الناتج النهائي لمصلحة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد أو المنظمة.

كما ترجع أهمية الأداء للمنظمة إلى ارتباطها بدورة حياتها في مراحل مختلفة المتمثلة في مرحلة الظهور، مرحلة البقاء والاستمرارية، مرحلة السمعة والفخر، مرحلة التميز ومرحلة الريادة. المبحث الثاني: عناصر الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة عليه.

1. عناصر الأداء الوظيفي:

للأداء الوظيفي مجموعة من العناصر والتي يمكن تقسيمها إلى قسمين:

- **التقسيم الأول:** حسب هذا التقسيم يمكن تحديد عناصر الأداء في النقاط الثلاثة الآتية
 - **العامل:** بما لديه من معرفة ومهارة وقيم واتجاهات ودوافع خاصة للعمل.
 - **الوظيفة:** من ناحية متطلباتها وتحدياتها.
 - **الموقف:** وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية التي تتضمن مناخ العمل والاشراف ووفرة الموارد والأنظمة والهيكل التنظيمي. (الحرارشة، 2011، صفحة 92)
- **التقسيم الثاني:** حسب هذا التقسيم يمكن حصر عناصر الأداء في النقاط الموالية:
 - **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
 - **نوعية العمل:** وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات والقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
 - **كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز.
 - **المثابرة:** وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين. (أبو شرح، 2010، صفحة 20)

.ii العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

- غياب الأهداف التنظيمية: إن مدى فاعلية أداء العاملين في المنظمة يعتمد على المنظمة نفسها، بحيث أن المنظمة التي تعمل دون وجود مهمة، استراتيجية وأهداف واضحة لا تستطيع أن تقيس مدى ما تحقق من إنجازات أو أن تحاسب عمالها على أدائهم. (باري، 2006، صفحة 89)
- إذ أن غياب الأهداف الواضحة يؤثر على أداء الفرد ويجعل عمله محاط بالغموض، إذ يمكن أن يتساوى في هذه الحالة العامل الكفاء مع العامل الأقل أداءً ويفتح المجال أمام تدني الروح المهنية وشيوع الفوضى نتيجة غياب مرجعية للأهداف الواجب تحقيقها ما يفتح المجال لتدني مستوى الأداء عموماً. (عدان، 2019، صفحة 61)
- عدم المشاركة في الإدارة: يعتبر مبدأ المشاركة والشورى في اتخاذ القرارات من دعائم الأداء الجيد بحيث يؤثر هذا المبدأ على العمال وعلى تعاونهم والتزامهم ما يعمق شعورهم بأهميتهم للمنظمة ويزيد من إخلاصهم وتقانيهم في العمل. (عبد العزيز، 2007، صفحة 62)
- بحيث أن إلغاء دور العمال في المشاركة في الإدارة أو في صنع القرار يسهم في إضعاف شعورهم بالمسؤولية والعمل الجماعي ويجعل كل واحد يعمل بصفة الأنا أي يعمل لوحده دون أن يشارك زملائه في الأعمال حتى وإن كانت مقترحات تثري العمل، وبالتالي فإن تهميش الإدارة لعمالها وعدم الاكتراث بحاجاتهم يؤدي إلى تدني مستوى شعورهم بالرضا، ومن ثم انخفاض دافعيتهم وحماسهم للعمل والذي ينعكس سلباً على أدائهم الوظيفي. (عدان، 2019، صفحة 62)
- اختلاف مستويات الأداء: إن عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المعنوي والمالي الذي يحصلون عليه من شأنه أن يؤثر تأثيراً سلبياً على مستوى الأداء. (الحلبي، 2011، صفحة 30)

كلما كان الارتباط واضحاً بين مستوى أداء العامل وبين الترقيات والعلاوات التي يحصل عليها كلما أثر ذلك على أدائه، ولهذا لا بد من نظام فعال لتقييم الأداء يتم من خلاله التمييز بين العامل المنتج، متوسط الإنتاج، وضعيف الإنتاج، ولا بد أن تراعي الإدارة فيه الشروط الضرورية لتقييم الأداء وربطها بعلاوات وترقيه مناسبة ومحددة تتلاءم مع واقع العمل، كما لا بد وأن يطلع عليها كل العمال ويوافقوا عليها لأجل تحقيق العدل والمساواة بين الجميع ونظام السير الحسن للأعمال. (عدان، 2019، الصفحات 62-63)

• ضعف نطاق الإشراف:

يترتب على ضعف نطاق الإشراف انخفاض الروح المعنوية للعمال وخلق جو من عدم الثقة والاحترام، وقد يؤثر انعدام الإشراف أو ضعفه بشكل كبير على العامل الجديد الذي يحتاج إلى التوجيه والتدريب المستمرين. (جبير وبيتر، 2005، صفحة 169)

لهذا فإن نقص الإشراف عموماً يؤدي إلى شعور الموظف بالضعف والإحباط وعدم الأمان، إذ يجد نفسه أمام أعمال قد يصادفها لأول مرة لا يملك عنها أية معلومات أو تجربه لذلك يحتاج إلى مشرف يتولى مهمة إرشاده لكن إذا ما لم يجد من يقدم له العون ينطوي على نفسه ويفشل في أداء مهامه وبالتالي يؤثر نقص الإشراف على الأداء الوظيفي للفرد. (عدان، 2019، صفحة 63)

• ضعف نظام الحوافز:

تعتبر الحوافز إحدى الوسائل التي تزيد من دافعية الفرد للعمل، وتسهم في تطوير وتحسين الأداء وقد تظهر هذه الحوافز في شكل مكافآت فردية أو جماعية لتوطيد أواصر التعاون بين الأفراد والجماعات. (قرماش، 2014، صفحة 19)

إن غياب نظام الحوافز من شأنه أن يضعف الهمم ويؤثر على رغبة الأفراد في تنمية قدراتهم ومعارفهم، وحتى في درجة التزامهم وصدقهم في أعمالهم أو بالأحرى غياب واضح للحوافز من شأنه أن يؤثر على الأداء الوظيفي ونجد من قدرتهم لإنجاز الأعمال المنوطة بهم. (عدان، 2019، الصفحات 63-64)

- **مشكلات التطوير التنظيمي:** يعتبر التطوير التنظيمي ذلك الجهد الذي يهدف إلى تحسين نوعية الجانب الإنساني للمنظمة بعده التنظيمي، ليصبح قادراً على مسايرة الظروف الجديدة. (الراجحي، 2003، صفحة 13)
- وبالتالي قد ينجم عن سوء تطبيق التطوير التنظيمي تعقد الأوضاع في المنظمة ما يؤثر بدرجة مباشرة على العاملين وعلى أدائهم لمهامهم، وذلك لأن أية نية لتطوير لا بد وأن تبنى على أسس متينة يتم فيها إشراك العاملين حتى يتسنى لهم التعرف عن قرب عن الغرض من التطوير وتتضح لهم بذلك الأهداف التي يساهمون في تحقيقها فتكون أهدافهم واضحة وكذلك أدائهم. (عدان، 2019، صفحة 64)
- **مشكلات البيئة المادية:** تعتبر هذه المشاكل خارج نطاق سيطرة الفرد، والتي يمكن أن تؤثر على مستوى أدائه، حيث أن عجز المنظمة على توفير بيئة مادية مناسبة من شأنه أن يعكس سلباً على أداء العاملين.
- **الثقافة التنظيمية:** تمثل النمط العام للمعتقدات والمبادئ المشتركة لأفراد المنظمة، وتشكل في أغلب الأحيان الأساس لكثير من السلوكيات الرسمية وغير الرسمية، وتمثل المحرك الأساسي للطاقت والقدرات لأنها تؤثر بدرجة كبيرة على الأداء، بحث كلما كانت الثقافة التنظيمية قوية بالمنظمة، كلما زاد إيمان الافراد بانتمائهم التنظيمي ما يحقق التحفيز والدافعية للأداء، هي التي تحقق التوافق بين المعتقدات التنظيمية والقيم الشخصية وبالتالي إشراك الأفراد فيها وبناء سلوكياتهم وطرق أدائهم وفقاً لطموحات المؤسسة. (حمداوي، 2004، صفحة 154)
- ويتضح أن العكس صحيح فغياب ثقافة تنظيمية تجمع تحت رايتها كل الأفراد وتحقق التوافق فيما بينهم قد ينعكس سلباً على أدائهم وعلى التوجه الكلي للمنظمة فتعم الفوضى نتيجة انعدام التوافق. (عدان، 2019، صفحة 66)

- **سوء إدارة الوقت:** يعتبر سوء إدارة الوقت من العوامل المؤثرة على الأداء، بحيث ينجم عنه غياب التنظيم، التهرب من التقيد بالقوانين والإجراءات المعمول بها في المنظمة وكذلك تراكم الأعمال. (حسن، 2001، صفحة 92)

إن هذه السمات المصاحبة لسوء إدارة الوقت تؤدي بالعامل إلى السرعة في إنجاز الأعمال بأقل كفاءة، على أساس اعتبارها عبئاً لا بد التخلص منه بغض النظر عن جودة مخرجاتها أو نتائجها، ولهذا فإن سوء إدارة الوقت ينعكس سلباً على الأداء الكلي للمنظمة من جهة وعلى أداء الفرد الذي قد تؤثر سلوكياته الناجمة عن سوء إدارته للوقت في كفاءته، أمانته، مهنيته ومصداقيته في أداءه لأعماله. (عدان، 2019، الصفحات 66-67)

- **مشكلات الرضا الوظيفي:** يعد الرضا الوظيفي من أحد ركائز تعظيم وتحسين الأداء، ولهذا فإن انعدام الرضا الوظيفي أو انخفاضه يعتبر من العوامل الأساسية لتدني معدلات الأداء، فالرضا لا يقتصر على الجوانب المادية فقط بل يتأثر كذلك بالحوافز المعنوية (Trent, Joshua, & Andrew, 2015, p. 5) كذلك يتأثر الرضا إضافة إلى ما سبق بالعوامل الاجتماعية كالعادات، التقاليد وكذا المشاركة في العمل، أسلوب التعامل، الأجر...، كلها عوامل تسهم في زيادة معدلات الرضا وانخفاض نسبتها ما يؤدي إلى تراجع وتقهر الأداء الوظيفي.

وعموماً فالعوامل المؤثرة على الأداء قد تكون نابعة من الإجراءات والسياسات التنظيمية المتبعة كعدم ملائمة برامج تقييم الأداء لواقع المنظمة أو تصميمها على أسس غير موضوعية. (الطائي، الفضل، و العبادي، 2006، صفحة 263)

- **التسيب الإداري:** إذ يعتبر التسيب الإداري من الظواهر الإدارية التي لها تأثير كبير على انخفاض معدلات الأداء، ويعني تخلي العاملين وانصرافهم عن تأدية واجباتهم الوظيفية ما يؤدي إلى تدني الكفاءة والكفاية التنظيمية. (غلوسي، 2014-2015، صفحة 102)

فالتسيب اليوم أضحى من الممارسات السلبية التي تعاني منها جل المنظمات على اختلاف نوعها سواء كانت عامة أو خاصة، ولهذا يمكن القول بأن التسيب أصبح على قائمة الأسباب الأولى لضعف الأداء لما يخلفه من خسائر فادحة للمنظمات من جهة وللعامل من جهة أخرى، وعلى العموم فإن التسيب يتسبب في انخفاض مستوى أداء العاملين نتيجة شيوع السلوكيات المنحرفة من اللامبالاة والتهرب من المسؤولية واتخاذ القرارات. (عدان، 2019، صفحة 66)

المبحث الثالث: أنواع ومحددات الأداء الوظيفي.

1. أنواع الأداء الوظيفي:

قسم الأداء الوظيفي إلى عدة أنواع وتُحدد وفق معايير مختلفة والتي سنتطرق إليها فيما يلي:

1- حسب معيار المصدر:

حسب هذا المعيار يمكن أن نقسم الأداء إلى نوعين وهما:

- **الأداء الداخلي:** ويطلق على هذا النوع من الأداء أداء الوحدة أي أنه ينتج ما تملكه المؤسسة من الموارد فيتضح أساساً فيما يلي:
 - **الأداء البشري:** أداء أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارهم مورد استراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهامهم.
 - **الأداء التقني:** ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال.
 - **الأداء المالي:** ويكمن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية.
- **الأداء الخارجي:** وهو 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 وكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب وهذا النوع يفرض على المؤسسة تحليل نتائجها وهذا مهم إذ تعلق الأمر بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها وتحديد أثرها

2- حسب معيار الشمولية: وينقسم الأداء حسب هذا المعيار إلى:

- **الأداء الكلي:** وهو الذي يتجسد في الإنجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر من دون مساهمة باقي العناصر في هذا النوع من الأداء، يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كاستمرارية والشمولية، الربح والنمو. (مزهودة، 2001، صفحة 89)

- **الأداء الجزئي:** وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع وتختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة حيث يمكن أن ينقسم حسب معيار الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية، وظيفة الافراد، وظيفة التموين، أداء وظيفة الإنتاج، أداء وظيفة التسويق. (مزهودة، 2001، صفحة 89)

3- حسب المعيار الوظيفي:

يمكن تقسيم الأداء وفق هذا المعيار إلى عدة أنواع، ومنها نذكر:

- **أداء الوظيفة المالية:** تتمثل في قدرة المؤسسة على تحقيق التوازن المالي وتحقيق المردودية الربح العائد على الاستثمار باعتباره أحد أهم أهداف المؤسسة.
- **أداء وظيفة التسويق:** يتحدد هذا الأداء من خلال مجموعة من المؤشرات المتعلقة بوظيفة التسويق منها حجم المبيعات، الحصة السوقية، رضا العملاء، شهرة العلامة ومدى تموقعها.
- **أداء وظيفة الإنتاج:** يتحقق عندما تحقق المؤسسة إنتاجية مرتفعة مقارنة بالمؤسسة الأخرى من خلال إنتاج بجودة عالية وبتكاليف أقل تسمح لها بالمنافسة.
- **أداء وظيفة الافراد:** يعتبر المورد البشري أهم مورد في المؤسسة وهذا يعني أن بقاء واستمرار المؤسسة مرهون بأداء العامل البشري وهذا الأداء يبنى على الكفاءات واختيار ذوي المهارات العالية، حيث أن فعالية المورد البشري لا تكون إلا إذا كان الشخص المناسب في المكان المناسب. (مزهودة، 2001، صفحة 98)

II. محددات الأداء الوظيفي:

إن محددات الأداء الوظيفي يمكن تصنيفها إلى نوعين، فهناك محددات داخلية والتي تتعلق بشكل كبير بالعامل كما نجد أيضا المحددات الخارجية والتي تخرج نوعا ما عن نطاق الموظف إذ ترتبط بالمؤسسة والتي سنشير إليها في النقاط التالية:

(1) محددات الأداء الداخلية: وتتمثل في:

- **الجهد:** وهو الجهد الناتج من حصول الموظف على الدعم والحافز الذي يترجم إلى الطاقات الجسمية والحركية والعقلية التي يبذلها الموظف لأداء مهمته حيث تتداخل هذه الطاقات ببعضها البعض لإنجاز العمل المطلوب، وان هذا الجهد له طاقات تحفزه عوامل أخرى مما ينعكس على الأداء، فالجهد يشير إلى الطاقة الجسمية والعقلانية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته أو وظيفته وذلك للوصول إلى أعلى معدلات عطائه في مجال عمله.
- **القدرات:** تلك الخصائص والقدرات الشخصية اللازمة لأداء الوظيفة كالقدرة والتحمل وسرعة البديهة أي التي لا بد توافرها من يقوم بوظيفة ما، وهي كذلك تؤثر بشكل مباشر في الأداء لذا فهي تعتبر من محددات الأداء الوظيفي، بمعنى آخر يمكن أن نقول على أن القدرات تشير إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يستخدمها لأداء وظيفته أو مهامه.
- **إدراك الدور:** يشير إلى الاتجاه الذي يعنقد الموظف فيه أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله أي توجيه جهد الموظف بمعنى أداء الموظف يتحدد بمدى فهمه للدور الذي يقوم بها وممارسته من خلال الوظيفة التي يعمل بها، إذن إدراك الدور عبارة تصورات وانطباعات الموظف الناتجة عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله، وعن الكيفية التي يمارس بها دوره في المؤسسة. (المحاسنة، 2013، صفحة 113)

(2) محددات الأداء الخارجية: ويمكن حصرها فيما يلي:

- **متطلبات العمل:** تتعلق بكل من الواجبات والمسؤوليات المأمولة من الموظف إضافة إلى الطرق والأساليب والأدوات والمعدات المستخدمة في ممارسة مهامه وأعماله. (المحاسنة،

2013، صفحة 113)

- **البيئة التنظيمية:** تشير البيئة التنظيمية السائدة في المؤسسة التي تؤدي الوظيفة فيها وتشمل عادة من (مناخ العمل، لإشراف، الأنظمة الإدارية، السلطة). وجميع هذه العوامل غاية في الأهمية من حيث تحفيز وتمشيط دافعية الموظف وبالتالي جودة أدائه.
- **البيئة الخارجية:**

تؤثر البيئة الخارجية للتنظيم الذي يعمل به الموظف على أدائه كالمنافسة الخارجية، بحيث تتأثر كل متطلبات العمل والكفاءات أو المهارات، وبيئة التنظيم بالعوامل الخارجية أو السلبية أو الإيجابية ما يؤثر في النهاية على أداء الموظفين (المحاسبة، 2013، صفحة 114)

المبحث الرابع: أهداف الأداء الوظيفي:

تقوم المنظمات باستخدام أنظمة لتقييم أداء الموظفين فيها، وذلك لأن هذه الأنظمة توفر معلومات مفيدة للمنظمة، وعلى الأخص الإدارة المسؤولة عن الأفراد والموارد البشرية والتي يمكنها أن تستخدم هذه المعلومات لعدة أغراض أهمها ما يلي:

1. تقديم معلومات للموظفين عن جودة وكفاءة أدائهم لوظيفتهم، وذلك للمعرفة ولتحسين الأداء إلى الأفضل.
2. تحديد زيادات الأجر والمكافآت، والعلاوات التي يمكن أن يحصل عليها الفرد وذلك كنوع من المقابل للأداء.
3. تحديد المناسب للوظيفة الحالية للفرد وتحديد إمكانية نقله إلى وظيفة أخرى وربما الاستغناء عنه إن لم يكن ذا كفاءة عالية في وظيفته الحالية.
4. التعرف على الموظفين والمهام الخاصة التي يمكن أن تسند لها المنظمة إلى الفرد، وذلك في حالة احتياجها إلى القيام بهذه الوظائف والمهام.
5. تحديد إمكانية ترقية الفرد، كمكافأة على أدائه المميز.
6. تحديد أوجه القصور في أداء الفرد، واحتياجه إلى التطوير والتنمية وذلك خلال جهود التدريب.

7. إجبار المديرين أن يربطوا سلوك مرؤوسهم بنواتج العمل، وقيمتها النهائية. (الجبالي، 2016، صفحة 9)

المبحث الخامس: طرق ومعايير قياس الأداء الوظيفي.

تعتبر مرحلة تقييم الأداء الوظيفي مرحلة جد مهمة بالنسبة لأي مؤسسة فالتقييم يساعدها على كشف ثغرات (نقاط) الضعف لدى عمالها ما يؤدي بهم لمحاولة تصحيحها والكشف عن طرق وأساليب جديدة لتحسين هذا الأداء وتطويره، كما يعتبر التقييم بمثابة الموجه الذي يقوم بتوضيح مسؤوليات كل موظف حتى يعدل أو يطور من مهاراته وقدراته وذلك بمراعاة عدة معايير لتقييمه والتي تتماشى مع أهداف المؤسسة.

1. طرق قياس الأداء الوظيفي:

يمكن تقسيم طرق الأداء الوظيفي الى نوعين وهما الطرق التقليدية والطرق الحديثة والتي سنعرضها فيما يأتي:

الطرق التقليدية: وتنقسم الى الأساليب المقارنة وغير المقارنة.

1. الأساليب المقارنة:

فهذه الأساليب تعتمد على مقارنة الأداء بين موظف وآخر بحيث يؤدي إلى خلق روح المنافسة فيما بينهم وهناك ثلاث طرق للمقارنة بين أداء الموظفين وهي:

- **طريقة الترتيب العام:** يقوم الرئيس بترتيب مجموعة المرؤوسين تنازليا وفقا للأداء العام للعامل وليس بناءً على الصفات والخصائص الشخصية فالأساس هنا هو ملاحظة فاعلية العمل الكلي لكل مرؤوس حيث يعطي تقديرا واحدا لأدائه مثل ضعيف، متوسط، جيد، ممتاز. (فليه، 2009، صفحة 272)

- **طريقة المقارنة بين العاملين:** تسمى أيضا بالطريقة المزدوجة حيث يقوم أداء الافراد بمقارنة القيم لكل فرد عميل مع جميع الأفراد العاملين معه بمعنى مقارنة كل موظف بكل عامل في المنظمة أو المؤسسة. (فليه، 2009، صفحة 272)

• **طريقة التوزيع الاجباري:** هنا يقوم المُقيم بتوزيع من يريد تقييمه حسب قدراتهم وكفاءاتهم على شكل منحني طبيعي حيث تقع النسبة العالية في أي مجموعة كبيرة في الفئة المتوسطة فيما تتدرج التوزيعات بنسب أقل أو أعلى بالتساوي على طرفي المنحنى. (أيمن و عامر ، 2007، صفحة 60)

2. الأساليب غير المقارنة: وتنقسم إلى

• **طريقة الأسلوب الروائي:** وهي طريقة تتطلب قياس الرئيس المباشر بكتابة مقال يتضمن كافة انطباعاته عن كل مرؤوس.

• **طرق مقاييس التقديرات:** وهي طريقة محاولة تحقيق الموضوعية في قياس مراتب الجدارة أو الاستحقاق في عدة سمات شخصية حيث تقاس درجة الفرد لمجموعة أفراد قد اختيروا ليمثلوا مختلف درجات سمة معينة فيأخذ هذا الفرد درجة أو رتبة الشخص الذي هو أكثر في السمة التي يتم قياسها. (مقيش و بوالجاج، 2016-2017، صفحة 115)

• **طرق القوائم:** يوجد نوعان رئيسيان لهذه القوائم هي المرجحة والاختيار الاجباري وفي هذه الطرق نجد أن الرئيس لا يُقيم أداء مرؤوسه ولكنه فقط يسجله. (أحمد أبو السعود، 2008، الصفحات 58-63)

إن طرق قياس الأداء باختلاف أنواعها التقليدية أو الحديثة جد مهمة، حيث تساعد المؤسسة في معرفة الشروط الضرورية التي يجب أن توفرها لعمالها، بالإضافة أنها تمنح لهم الفرصة لإيجاد أساليب لرفع جودة أداء عمالهم كتحفيزهم وتقديم لهم مجموعة من الامتيازات التي تشعرهم بالانتماء إلى تلك المنظمة ما يؤدي بهم إلى خلق روح المبادرة في أداء مهامهم وإنجاز أعمالهم بإتقان ما يؤدي إلى رفع مستوى الأداء في المنظمة.

II. معايير الأداء الوظيفي:

يقصد بمعايير الأداء الأساس الذي ينسب اليه الفرد وبالتالي يقارن للحكم عليه أو هي المستويات التي يعتبر فيها الأداء جيدا ومرضيا وأن تحديد هذه المعايير أمر ضروري لنجاح عملية تقييم الأداء حيث أنها تساعد في تعريف العاملين بما هو مطلوب منهم بخصوص

تحقيق أهداف المنظمة، وتوجيه المديرين إلى الأمور التي ينبغي أن تؤخذ بعين الاعتبار لتطوير الأداء.

وقد اختلف الباحثون في تحديد هذه المعايير فمنهم من خصص مجموعة من المعايير لكل مستوى تنظيمي ومنهم من قدم مجموعة معايير يمكن تطبيقها على جميع الوظائف أو الأعمال الإدارية، ومن أمثلة تلك المعايير العمل، القيادة، الابداع، الأداء، حجم العمل، القدرة على اتخاذ القرارات، القدرة على حل المشاكل وتفويض السلطات. (خالد، 2005، صفحة 202) كذلك تنحصر أهم المعايير من قبل الإدارة في عملية التقييم والتي يشترط أن تكون موضوعية قدر الإمكان، وأكثر هذه المعايير موضوعية، في معايير نواتج الأداء تليها مباشرة معايير سلوك الأداء ثم معايير الصفات الشخصية أما النوع الأول من هذه المعايير فيركز على أداء المرؤوسين من حيث كمية وجودة منتج معين كعدد الوحدات السليمة المنتجة مثلا، في حين يعتمد النوع الثاني منها على معايير غير مباشرة كونها لا تمس نواتج الأداء بل تمس الأسلوب أو السلوك المعتمد عليه للتوصل الى النتائج بينما يشير النوع الثالث والأخير إلى إمكانية الاعتماد على بعض المعايير الشخصية عندما يتعذر الوصول الى معايير نواتج أو سلوك الأداء كالانتباه والدافعية للعمل.

إن الامام بطبيعة هذه المعايير يتيح للمؤسسة فرصا عديدة لاستخدام الأسلوب أو الطريقة المناسبة من جملة التشكيلات المختلفة المتاحة أمامها قصد اعتمادها في تقييم أداء جميع العاملين بها. (خالد، 2005، صفحة 203)

كما يمكن إضافة مجموعة من المعايير الأخرى التي يمكن الاعتماد عليها لتقييم أداء الموظفين داخل المنظمات والمتمثلة في النقاط التالية:

أ- **الجودة:** هي المؤشر الخاص الذي من خلاله يتم الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإتقان وجودة المنتج لذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة، وهذا يستدعي وجود معيار لدى الرؤساء والمرؤوسين للاحتكام إليه إذ دعت الضرورة فضلا من الاتفاق على مستوى الجودة المطلوبة في أداء العمل.

ب- **الكمية:** هي حجم العمل المنجز في ضوء قدرات وإمكانات الأفراد ولا يتعداها، وفي الوقت ذاته لا يقل عن قدراتهم وإمكاناتهم، لأن ذلك يعني ببطء الأداء مما يصيب العاملين للتراخي واللامبالاة لذلك بفضل الاتقان على حجم وكمية العمل المنجز، كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات، تدريب وتسهيلات.

ج- **الوقت:** ترجع أهمية الوقت إلى كونه مورد غير قابل للتجديد أو التعويض فهو رأس مال وليس دخل، مما يحتم أهمية استغلاله الاستغلال الأمثل في كل لحظة لأنه يتضاءل على الدوام ويمضي إلى غير رجعة فهو لا يقدر بثمن، إذ هو يعد من أهم المؤشرات التي يستند عليها في أداء العمل فهو بيان توقعي يحدد متى يتم تنفيذ مسؤوليات العمل لذلك يراعى الاتفاق على الوقت المناسب لإنجاز العمل المطلوب القيام به. (الخليفة ، 2007، صفحة 34)

د- **الإجراءات:** وهي عبارة عن خطوة مرتبة لتطبيق العمل والمهارات الواجب القيام بها، لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف، فبالرغم من كون الإجراءات والخطوات المتبعة في إنجاز العمل متوقعة ومدونة في مستندات المؤسسة وفق قواعد وقوانين ونظم وتعليمات، إلا أنه يفضل الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل، سواء ما يتعلق بإنجاز المعاملات أو تسليمها أو تسليمها حتى تكون الصورة واضحة لجمع الأطراف وحتى لا يتأثر الأداء بغياب أحد العاملين، وهذا لا يعني قتل عمليات الابتكار والابداع لدى العاملين ولكن الاتفاق والتفاهم على ما يريد المرؤوس تنفيذه مع رئيسه قبل اعتماده كأسلوب مفضل في إنجاز العمل، ولضمان اتفاهه وعدم مخالفته للنظام والتعليمات والدوافع والقوانين. (الخليفة ، 2007، صفحة 35)

مراجع الفصل:

1. إبراهيم محمد المحاسنة. (2013). إدارة الأداء وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق (الطبعة الأولى). عمان، الأردن: دار الجرير للنشر والتوزيع.
2. أحمد محمود خالد الحلبي. (2011). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية بالأردن، مذكرة ماجستير غير منشورة. عمان: جامعة الشرق الأوسط، قسم إدارة الأعمال.
3. أحمد زكي بدوي. (1985). علاقات العمل في الدول العربية. مصر: دار النهضة العربية.
4. أحمد منصور منصور. (1975). القوى العاملة، تخطيط وظائفها وتقييم أدائها. القاهرة، الكويت: وكالة المطبوعات.
5. الشنطي أيمن، وشقر عامر. (2007). مقدمة في الإدارة والتحليل المالي. عمان: دار البداية للنشر.
6. بن محمد الحميضي عبد العزيز. (2007). عملية صنع القرارات وعلاقتها بالرضا الوظيفي، دراسة تطبيقية على العاملين في مجلس الشوري السعودي، رسالة ماجستير غير منشورة. الرياض، السعودية: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا قسم العلوم الادارية.
7. حسن راوية. (2001). إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية. الاسكندرية، مصر: الدار الجامعية للنشر.
8. حسين محمد الحرارشة. (2011). إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي. عمان: جليس الزمان للنشر والتوزيع.
9. حمزة الجبالي. (2016). تنمية الاداء الوظيفي والاداري. دار الاسرة للإعلام ودار عالم الثقافة للنشر.
10. حنفي محمود سليمان. (1982). مفهوم الأداء، دراسة ميدانية محددة، رسالة ماجستير (الطبعة الأولى). القاهرة، مصر: جامعة الزقازق.
11. دلال غلوسي. (2014-2015). الرقابة الإدارية والتسيب الإداري في المؤسسة، دراسة حالة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز تبسة، رسالة ماجستير. بسكرة: جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص تنظيم وعمل.
12. رعد الصرن حسن. (2001). فن وعلم إدارة الوقت (الطبعة الأولى). دمشق، سوريا: الرضا للنشر والتوزيع.
13. زياد سعيد الخليفة. (2007). الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستوى الاداء، دراسة مسحية على ضباط كلية القيادة والاركان للقوات المسلحة السعودية، رسالة ماجستير في العلوم الادارية، كلية الدراسات العليا. السعودية: جامعة نايف العربية للعلوم الامنية السعودية.
14. عبد الرحيم الهيتي خالد. (2005). إدارة الموارد البشرية (الطبعة الثانية). الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.

15. عبد المالك مزهودة. (2001). الكفاءة والفعالية: مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الانسانية، العدد الاول. بسكرة، الجزائر: منشورات جامعة محمد خيضر.
16. عبد المجيد فليه. (2009). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية (الطبعة الثانية). الأردن: دار المسيرة للنشر.
17. عزيزة مقيدش، وسلمى بوالجاج. (2016-2017). دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة. الجزائر: جامعة جيجل.
18. كشواي باري. (2006). إدارة الموارد البشرية (الطبعة الثانية). (دار الفاروق خبراء، المترجمون) القاهرة، مصر: الفاروق للنشر.
19. محمد القحطاني بن دليم. (2019). بيئة عمل الشركات، نحو منظمة صحية طموحة. لندن: دار الكتب.
20. محمد أحمد أبو السعود. (2008). الاتجاهات الحديثة لقياس وتقييم أداء الموظفين. الاسكندرية، مصر: منشأة المعارف.
21. محمد عبيد عاطف. (1964). إدارة الافراد من الناحية التطبيقية. القاهرة، مصر: دار النهضة العربية.
22. محمد كمال أبو هند. (1994). التنمية الادارية. القاهرة، مصر: مركز البحوث الأكاديمية لعلوم الإدارة.
23. مدين جبير، وشافيز بيتر. (2005). تحديات القيادة للإدارة الفعالة. (عبد العظيم حسن سلامة، المترجمون) عمان: الفكر للنشر والتوزيع.
24. معمود عبد الرحمان إبراهيم الشنطي. (2006). أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية، دراسة وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، رسالة ماجستير، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال. غزة، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، فلسطين: الجامعة الاسلامية.
25. نادر حامد أبو شرح. (2010). تقييم أثر الحوافز على مستوى الاداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال. غزة، فلسطين: جامعة الأزهر.
26. نبيلة عدان. (2019). ضغوط العمل والأداء الوظيفي. الأردن: مركز الكتاب الأكاديمي.

27. هاني بن ناصر بن حمد الراجحي. (2003). التطوير التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي في إدارة جوازات منطقة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية.
28. وسيلة حمداوي. (2004). إدارة الموارد البشرية. قالمة، الجزائر: مديرية النشر.
29. وهيبية قرماش. (جوان، 2014). مقومات الابداع الإداري في رفع مستوى الأداء الوظيفي في المنظمات الرياضية، مجلة علمية محكمة تصدر عن مخبر علوم وتقنيات النشاط البدني الرياضي. (8).
30. يوسف حجيم الطائي، مؤيد عبد الحسين الفضل، وهاشم فوزي العبادي. (2006). إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي متكامل (الطبعة الأولى). عمان: الورق للنشر والتوزيع.
31. Kaufman Trent ،christensen Joshua ،newton Andrew. (2015). Employee Performance: what causes great work. U.S.A: National Research by the Cicero Group .

الإطار التطبيقي

الفصل الثالث: تفرغ وتحليل بيانات الدراسة الميدانية في مؤسسة المسرح الجهوي كاتب

لولاية تيزي وزو

المبحث الأول: التعريف بالمسرح الجهوي كاتب ياسين بتيزي وزو.

المبحث الثاني: وسائل التكنولوجيا الحديثة المعتمدة في المسرح الجهوي كاتب ياسين وجوانب استخدامها.

المبحث الثالث: علاقة التكنولوجيا الحديثة وتحسين الأداء الوظيفي لعمال المسرح الجهوي.

المبحث الرابع: معوقات استخدام التكنولوجيا في المسرح الجهوي كاتب ياسين لولاية تيزي وزو.

المبحث الخامس: نتائج الدراسة الميدانية في المسرح الجهوي كاتب ياسين لولاية تيزي وزو.

المبحث السادس: التوصيات والاقتراحات.

المبحث الأول: التعريف بالمسرح الجهوي كاتب ياسين بتيزي وزو.

1. بطاقة فنية للمسرح الجهوي.

المؤسسة: للمسرح الجهوي كاتب ياسين تيزي وزو.

الانشاء القانوني: م. رسمية DC 05-28 Le 03 juin 2005.

العنوان: نهج العربي بن مهدي تيزي وزو.

الهاتف / الفاكس 026.19.02.98 026.19.02.68.

البريد الالكتروني: theatretiziouzou@yahoo.fr

الموقع الالكتروني: <http://www.theatretiziouzou.dz/>

الفاسبوك: Le Théâtre Régional KATEB Yacine de Tizi-Ouzou

2. التعريف بالمؤسسة:

تم بناء المسرح البلدي سنة 1972 تحت تأطير المهندس المعماري البلجيكي "كالي" كان تحت إدارة بلدية تيزي وزو حتى سنة 2005، المسرح الجهوي كاتب ياسين تيزي وزو تم ترميمه كلية وأعيد تأهيله من طرف وزارة الثقافة وحول إلى مسرح جهوي سنة 2005، وتم افتتاحه بتاريخ 09 نوفمبر 2009.

المسرح الجهوي كاتب ياسين بهندسته الراقية، تجهيزاته الحديثة وتوفره على مواصفات المسارح العالمية جعله مفخرة لدى سكان تيزي وزو. (أوكيد، 2023)

3. الإنشاء القانوني:

بمقتضى مرسوم تنفيذي رقم 05-2018 مؤرخ في 06 جمادى الأولى عام 1426 الموافق لـ 13 يونيو سنة 2005، يتضمن إحداث مسرح جهوي بتيزي وزو.

4. الفضاءات:

قاعة المسرح الجهوي تحتوي على الأوركسترا الذي يتوفر على 648 مقعد والجانب العلوي على 218 مقعد، وإجمال القاعة 866 مقعد، توجد خشية المسرح على شكل مكعب بمساحة

136 م²، وأستوديو التوزيع الموسيقي، شباك التذاكر، القاعة الشرفية، قاعة الريجي، قاعة تخزين الملابس والأكسيسوارات لديكور العروض المسرحية، ورشة النجارة وتجهيز الديكور، غرف تغيير الملابس للفنانين. (أوكيد، 2023)

5. أهداف المؤسسة - المسرح الجهوي "كاتب ياسين" تيزي وزو:-

المسرح الجهوي كاتب ياسين تيزي وزو يحمل على عاتقه أهداف تتجلى في نشاطات ثقافية وهي:

- تنظيم وإنتاج عروض مسرحية وتظاهرات ثقافية موجهة إلى جمهور عريض ويعمل على نشر الإرث الثقافي الوطني والعالمي.
- برمجة عروض مسرحية وطنية ودولية.
- يساهم في ترقية الفنون الدرامية الخاصة بالأطفال.
- يساهم في ظهور المواهب الشبابية عن طريق التشجيع على الابداع في ميدان الفنون الدرامية.
- يساهم في تنظيم التظاهرات الموجهة لتكريم الوجوه الفنية الفاعلة في المنتج الثقافي.
- تقديم برنامج شهري ثري ثراء الثقافة الجزائرية وينشر عبر أغلب الوسائل الإعلامية.

6. نشاطات المؤسسة -المسرح الجهوي تيزي وزو:-

- إنتاج عروض مسرحية للكبار والصغار.
- القيام بجولة فنية لمسرحيات الأطفال عبر مدارس، قرى، مداشر، وبلديات ولاية تيزي وزو.
- جولات فنية وطنية للمسرحيات.
- الجولات الفنية لشهر رمضان المعظم محليا ووطنيا.
- تقديم ما يعادل 20 عرض بما فيها للكبار والأطفال خلال أشهر السنة ماعدا شهر رمضان.
- تقديم 29 عرض خلال شهر رمضان المعظم بمعدل عرض في كل سهرة.
- استراحة الثلاثاء وصباحيات الجمعة والسبت للأطفال.
- رعاية أيام مسرح للجمعيات الثقافية للولاية. (أوكيد، 2023)

7. بعض إنتاجات المسرح الجهوي كاتب ياسين تيزي وزو منذ سنة 2007 إلى غاية

سنة 2023: (أوكيد، 2023)

الرقم	عنوان العرض	الفئة	اللغة	السنة
01	العشيق أعويشة والحراز	الكبار	العربية	2007
02	أنشودة العصافير/ثنا لضيور	الأطفال	العربية الأمازيغية	2008
03	سينيستري	الكبار	العربية	2009
04	الجزيرة المفقودة	الاطفال	العربية	2011
05	ثمن الحرية	الكبار	الأمازيغية	2012
06	علي بابا	الاطفال	العربية	2015
07	أحيطوس	الكبار	العربية	2016
08	أمت إهي	للکبار	الأمازيغية	2017
09	المطلقات	الكبار	الأمازيغية	2018
10	الطفل العنيد	الاطفال	الأمازيغية	2018
11	الطابع السابع	الكبار	الأمازيغية	2019
12	سي محند أو محند	الكبار	الأمازيغية	2021
13	روزة حنيني	الكبار	العربية الأمازيغية	2022
14	التحدي	الأطفال	الأمازيغية	2023

8. جوائز مؤسسة المسرح الجهوي كاتب ياسين تيزي وزو:

السنة	عنوان العرض	الجائزة
2009	بيزنيس إز بيزنس	جائزة أحسن عرض متكامل في إطار المهرجان الثقافي الوطني للمسرح الأمازيغي بانتة.
2010	سي لبروتوف	جائزة أحسن ممثلو واعدة "صورية بسعدي" في إطار المهرجان الوطني للمسرح المحترف بالجزائر.
2011	ثواغيث ألمومنين	جائزة أحسن دور رجالي "كمال عبدات" في إطار المهرجان الثقافي الوطني للمسرح الأمازيغي بانتة.
	الغزالة ذات القرون الذهبية	جائزة أحسن دور رجالي "نايت الحاج مجيد" جائزة أحسن دور ثانوي نسائي "سعيدة زيتوني" في إطار المهرجان الوطني لمسرح الطفل خنشلة.
2012	أزال نتلي	جائزة لجنة التحكيم في إطار المهرجان الثقافي للمسرح الأمازيغي بانتة.
2015	ثيفي	جائزة لجنة التحكيم في إطار المهرجان الوطني للمسرح المحترف بالجزائر.
	ماسينيسا وصوفونيسبا	جائزة أحسن إخراج "حميدة أيت الحاج" جائزة أحسن سينوغرافيا "مراد بوشهير" جائزة أحسن دور ثانوي نسائي "صابر فريدة" في إطار المهرجان الثقافي للمسرح الأمازيغي بانتة.
2016	أحيطوس	جائزة أحسن نص "نوردين أيت سليمان" في إطار المهرجان الثقافي للمسرح الأمازيغي بانتة.
2017	أمث إيهي	جائزة أحسن إخراج "حدي ماسينيسا" جائزة أحسن نص "عمران سالم" في إطار المهرجان الثقافي للمسرح الأمازيغي بانتة.

الهيكل التنظيمي للمسرح الجهوي بتيڤي وزو

الهيئة التداولية لمجلس الإدارة

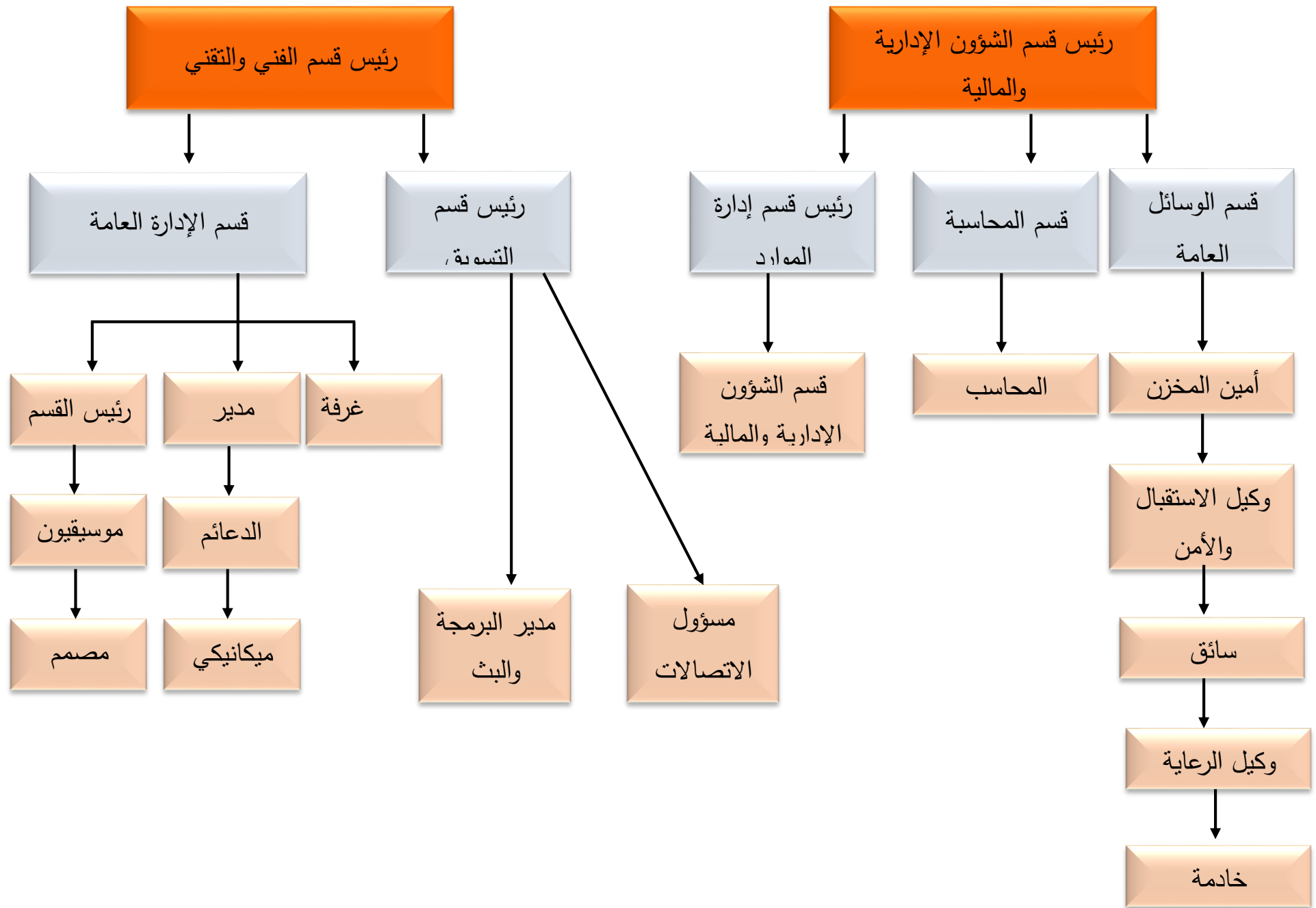
الهيئة التداولية لمجلس الإدارة

المدير

قسم الفني والتقني

الأمانة

قسم الشؤون الإدارية والمالية



1. البيانات الشخصية:

الجدول رقم (01): توزيع متغيرات عينة الدراسة (السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة المهنية) على متغير الجنس.

المجموع		أنثى		ذكر		الجنس	
النسبة	التكرار	النسبة	تكرار	النسبة	تكرار		
2,94%	1	0,00%	0	3,85%	1	34-27 سنة	السن
41,18%	14	50,00%	4	38,46%	10	41-35 سنة	
35,29%	12	12,50%	1	42,31%	11	48-42 سنة	
20,59%	7	37,50%	3	15,38%	4	55-49 سنة	
100%	34	100%	8	100%	26		المجموع
32,35%	11	50,00%	4	26,92%	7	ابتدائي	المستوى التعليمي
17,65%	6	12,50%	1	19,23%	5	متوسط	
20,59%	7	0,00%	0	26,92%	7	ثانوي	
29,41%	10	37,50%	3	26,92%	7	جامعي	
100%	34	100%	8	100%	26		المجموع
29,41%	10	37,50%	3	26,92%	7	موظف إداري	الوظيفة
5,88%	2	12,50%	1	3,85%	1	رئيس مصلحة	
17,65%	6	0,00%	0	23,08%	6	عامل تقني	
47,06%	16	50,00%	4	46,15%	12	عامل بسيط	
100%	34	100%	8	100%	26		المجموع
5,88%	2	0,00%	0	7,69%	2	أقل من 5 سنوات	الخبرة المهنية
32,35%	11	37,50%	3	30,77%	8	من 5 إلى 10 سنوات	
61,76%	21	62,50%	5	61,54%	16	أكثر من 10 سنوات	
100%	34	100%	8	100%	26		المجموع

من خلال هذا الجدول نلاحظ أننا حصلنا على نسب مختلفة ويوجد عدة نسب أكبر على نسب أخرى فالنسبة لمتغير الجنس نرى أن نسبة الذكور أعلى من نسبة الاناث فالأولى تقدر بـ 76,47% والثانية تقدر بـ 23,53%.

أما بالنسبة لمتغير السن نجد أن الفئة العمرية الأكبر هي (35-41 سنة) التي قدرت نسبتها بـ 41,18% ثم تليها الفئة العمرية التي تتراوح من (42-48 سنة) بنسبة 35,29% أما في المرتبة الثالثة (49-55 سنة) بنسبة 20,59% أما بالنسبة للفئة العمرية المتبقية (27-34 سنة) تقدر نسبتها بـ 2,95%.

أما بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي نجد أن المستوى الابتدائي أكبر من المستويات الأخرى حيث تصل نسبته إلى 32,35% ثم يليه المستوى الجامعي بنسبة 29,41% وبعده يأتي المستوى الثانوي بنسبة 20,59% ومستوى المتوسط يحتل المرتبة الأخيرة بنسبة 17,65%.

وفيما يخص متغير الوظيفة فنجد أن العمال البسطاء يحتلون المرتبة الأولى بنسبة 47,06% وفي المرتبة الثانية نجد العمال الإداريين والذين قدرت نسبتهم بـ 29,41% أما العمال التقنيين قدرت نسبتهم بـ 17,65% أما في المرتبة الأخيرة يحتلها رؤساء المصلحة بنسبة 5,88%.

أما فيما يتعلق بمتغير الخبرة المهنية فكانت الفئة (أكثر من 10 سنوات) أكبر مقارنة بالفئات الأخرى حيث تصل نسبتها إلى 61,76% ثم تليها الفئة (من 5 إلى 10 سنوات) بنسبة تقدر بـ 32,35% وفي المرتبة الأخيرة نجد الفئة (أقل من 5 سنوات) بنسبة 5,88%.

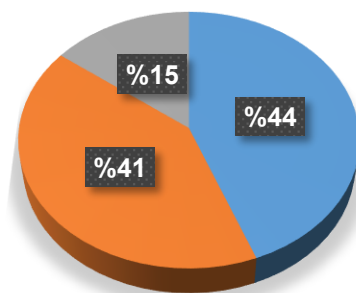
المبحث الثاني: وسائل التكنولوجيا الحديثة المعتمدة في المسرح الجهوي كاتب ياسين وجوانب استخدامها.

الجدول رقم (02): شكل استخدام التكنولوجيا الحديثة أثناء العمل.

النسبة المئوية	العدد	
44,12%	15	دائم
41,18%	14	أحيانا
14,71%	5	نادرا
100%	34	المجموع

شكل رقم (01): يمثل شكل استخدام التكنولوجيا الحديثة

- دائم
- أحيانا
- نادرا



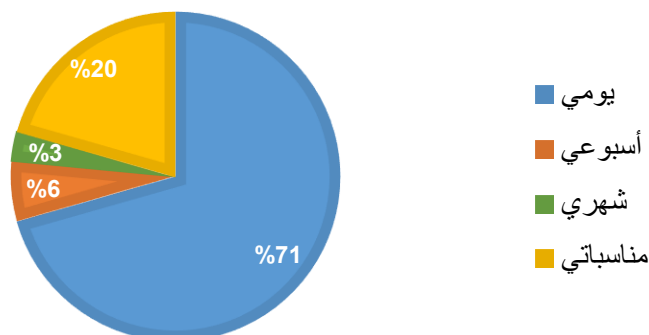
من خلال هذا الجدول نلاحظ أن استخدام التكنولوجيا الحديثة في المسرح الجهوي كاتب ياسين يكون بزمن متفاوت وهذا من خلال الاقتراحات التي في الجدول رقم (02) فهناك من يستخدمها بشكل دائم وتقدر نسبتهم ب 44,12% وهناك عمال يستخدمونها أحيانا والذين تقدر نسبتهم ب 41,48% ويبقى الاقتراح الأخير "نادرا" والذي تقدر نسبته 14,71%.

من خلال هذه الاحصائيات يمكن الجزم أن استخدام التكنولوجيا الحديثة أثناء تأدية العمل أمر حتمي وضروري لدى معظم عمال المسرح الجهوي كاتب ياسين بتيزي وزو حيث أن 44,12% لا يمكنهم الاستغناء على هذه التكنولوجيا الحديثة وهي دائما ترافقهم في حين 41,48% يستخدمونها أحيانا فقط حسب طبيعة العمل.

الجدول رقم (03): فترات احتكاك العامل بالتكنولوجيا الحديثة.

النسبة	العدد	
70,59%	24	يومي
5,88%	2	أسبوعي
2,94%	1	شهري
20,59%	7	مناسباتي
100%	34	المجموع

الشكل رقم (02): يمثل فترات احتكاك العام بالتكنولوجيا الحديثة



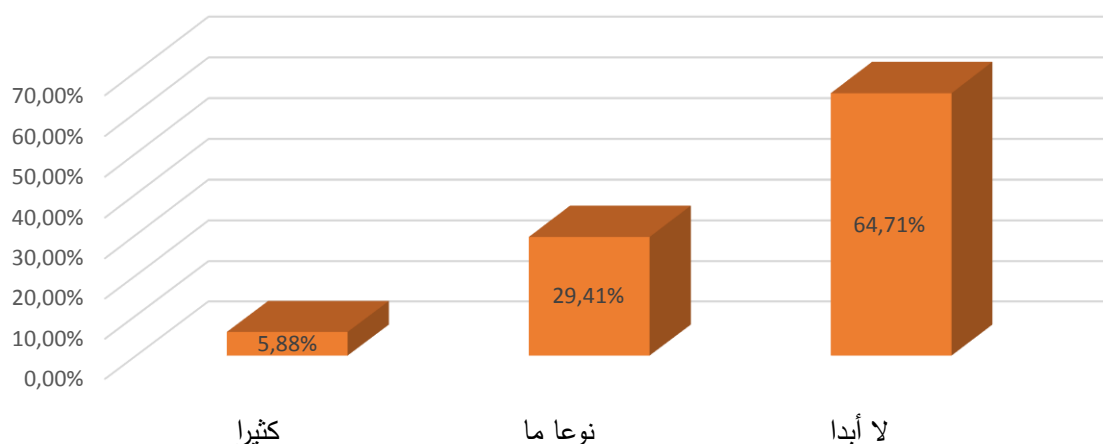
يتضح لنا من خلال هذا الجدول أن احتكاك العمال بالتكنولوجيا الحديثة يكون بشكل مختلف حيث يتبين ان الاقتراح الأول "يومي" يحتل المرتبة الأولى بـ 24 تكرار والذي تقدر نسبته بـ 70,59% ويليه الاقتراح الثاني مناسباتي بتكرار 7 وتقدر بـ 20,59% أما بالنسبة للاقتراحات المتبقية فهي متقاربة فالأسبوعي كان بتكرار 2 وقدرت نسبته بـ 5,88% ويبقى الاقتراح الأخير "شهري" بتكرار 1 تقابله نسبة 2,94%.

من خلال النتائج يمكن تأكيد نتيجة الجدول السابق فالاستخدام الكبير واليومي للتكنولوجيا في المسرح الجهوي أصبح ضروريا لما توفره منا هذه الأخيرة من سهولة وليونة وتسريع لأداء المهام والوظائف في حين ما يلفت انتباهنا أن نسبة 20,59% يستعملون التكنولوجيا بشكل مناسباتي كتقني الخشبة (Machiniste) الذي يستخدم لوحة التحكم في الستائر وحوامل الإضاءة أثناء العروض المسرحية أو قيام المؤسسة لنشاط معين.

الجدول رقم (04): توفير المؤسسة التدريب والدعم اللازم لاستخدام العمال للتكنولوجيا الحديثة.

النسبة المئوية	العدد	
5,88%	2	كثيرا
29,41%	10	نوعا ما
64,71%	22	لا أبدا
100%	34	المجموع

الشكل رقم (03): يمثل توفير المؤسسة الدعم والتدريب اللازم لاستخدام العمال للتكنولوجيا



من خلال الجدول رقم (04) نلاحظ أن أغلبية العمال يرون أن المؤسسة لا توفر لهم التدريب والدعم اللازم وهذا ما تبين لنا من خلال الاقتراح الثالث "لا أبدا" والذي شهد أكبر نسبة والمقدرة بـ 64,71% ثم يأتي بعدها الاقتراح الثاني "نوعا ما" بنسبة 29,41% وفي المرتبة الأخيرة الاقتراح الأول بأصغر مشاهدة والذي يقدر بنسبة 5,88%، منه يمكن القوا أن المسرح الجهوي كاتب ياسين لولاية تيزي وزو لا يوفر التدريب والدعم للعمال والذي يعتبر عامل مهم جدا من عوامل تحسين الأداء الوظيفي للعمال وهي إعادة الرسكلة من حصص أو فترات تدريبية لإعادة تحسين أو تعليمهم على كيفية التحكم في التكنولوجيا الحديثة وهي نقطة سلبية على المؤسسة تداركها في أقرب وقت ممكن.

الجدول رقم (05): علاقة متغير السن ومدى توفير المسرح الجهوي للتدريب والدعم اللازم للاستخدام الفعال للتكنولوجيا الحديثة.

المجموع	55-49		48-42		41-35		34-27		السن	
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	التكرار	النسبة	العدد		
5,88%	2	14,29%	1	8,33%	1	0%	0	0%	0	كثيرا
29,41%	10	28,57%	2	25%	3	28,57%	4	100%	1	نوعا ما
64,71%	22	57,14%	4	66,67%	8	71,43%	10	0%	0	لا أبدا
100%	34	100%	7	100%	12	100%	14	100%	1	المجموع

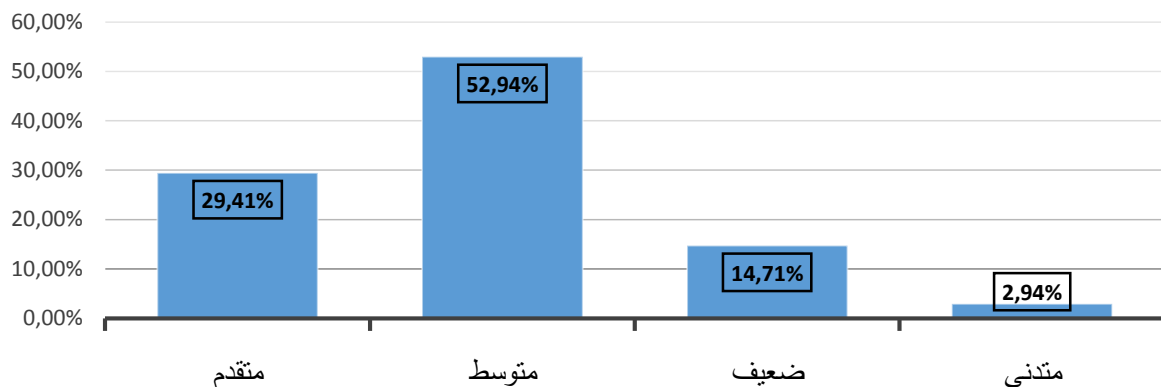
يتضح أن أغلبية العمال الذين تتراوح أعمارهم ما بين 27 إلى 34 سنة يرون أن المؤسسة توفر لهم التدريب والدعم اللازم بشكل جزئي (نوعا ما) بنسبة 100%، أما بالنسبة للفئات العمرية المتبقية 35 إلى 41 سنة، 42 إلى 48 سنة و 49 إلى 55 سنة يؤكدون من خلال إجاباتهم أن المؤسسة لا توفر لهم التدريب والدعم اللازم بنسبة 71,43% و 66,67% و 57,14% على التوالي.

منه نستنتج أن المسرح الجهوي لا يوفر الدعم والتدريب اللازم لعماله وذلك راجع إلى نوعية التكنولوجيات التي تعتمدها كل فئة في المؤسسة وكذلك نوعية الوظيفة التي يشغلها الموظف فحسب تقني السمعي البصري السيد "محمد شكير" الذي يذكر أن المؤسسة غالبا ما توفر لهم التدريب... فتكنولوجيات السمعي البصري تتطور بشكل مستمر وكذلك تعرف تحديثات جديدة بالنسبة لتطبيقاتها فلهذا يجب على المؤسسة أن توفر لفئة معينة من العمال التدريبات الكافية التي قد تكونهم للاستخدام الفعال والجيد لهذه التكنولوجيات (شكير، 2023). أي أن العملية لا تمس جميع العمال.

الجدول رقم (06): قدرة العمال على استخدام التكنولوجيا الحديثة.

النسبة المئوية	العدد	
29,41%	10	متقدم
52,94%	18	متوسط
14,71%	5	ضعيف
2,94%	1	متدني
100%	34	المجموع

الشكل رقم (04): يمثل قدرة العمال على استخدام التكنولوجيا الحديثة



يتضح من خلال الجدول رقم (06) أن قدرة العمال على استخدام التكنولوجيا الحديثة عامة متوسطة بنسبة بلغت 52,94% في حين 29,41% منهم قادرين على استعمالها بشكل متقدم، وهناك بعض من العمال ذو قدرات ضعيفة حيث تصل نسبتهم إلى 14,71% وتبقى نسبة لأبأس بها فقدراتهم متدنية وتبلغ نسبتهم بـ 2,94%، فمنه يمكن القول أن عمال المسرح الجهوي كاتب ياسين يقرون بمحدودية تحكمهم في التكنولوجيا الحديثة بنسبة عالية بلغت 67,65% في المتوسط والضعيف مما يمكن أن يعكس سلبا عن تحسين الأداء الوظيفي للعمال.

الجدول رقم (07): علاقة بين متغير الوظيفة وقدرة العمال على استخدام التكنولوجيا الحديثة.

المجموع	عامل بسيط		عامل تقني		رئيس مصلحة		موظف إداري			
	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد		
29,41%	10	0%	0	66,67%	4	0%	0	60%	6	متقدم
52,94%	18	62,50%	10	33,33%	2	100%	2	40%	4	متوسط
14,71%	5	31,25%	5	0%	0	0%	0	0%	0	ضعيف
2,94%	1	6,25%	1	0%	0	0%	0	0%	0	متدني
100%	34	100%	16	100%	6	100%	2	100%	10	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح على أن 60% من الموظفين الإداريين لديهم القدرة على استخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل متقدم كما هو الحال لدى العمال التقنيين بنسبة 66,67% أيضا في حين كل من رؤساء المصالح والعمال البسطاء فيقيمون قدرتهم على استخدام التكنولوجيا بالمتوسطة بنسبة 100% و 62,50% على التوالي.

نستنتج أن هنالك اختلاف في قدرة عمال المؤسسة في التحكم واستخدام التكنولوجيا الحديثة حسب متغير الوظيفة وهذا يرجع أساسا إلى ضرورة كل موظف باستخدام والتحكم في التكنولوجيا كل حسب متطلبات وظيفته.

الجدول رقم (08): تحمل مسؤولية محدودية التحكم في التكنولوجيا الحديثة.

المجموع	متوسطة		ضعيفة			
	النسبة	العدد	النسبة	العدد		
100%	23	100%	5	100%	18	نعم
0%	0	0%	0	0%	0	لا
0%	0	0%	0	0%	0	لا أدري
100%	23	100%	5	100%	18	المجموع

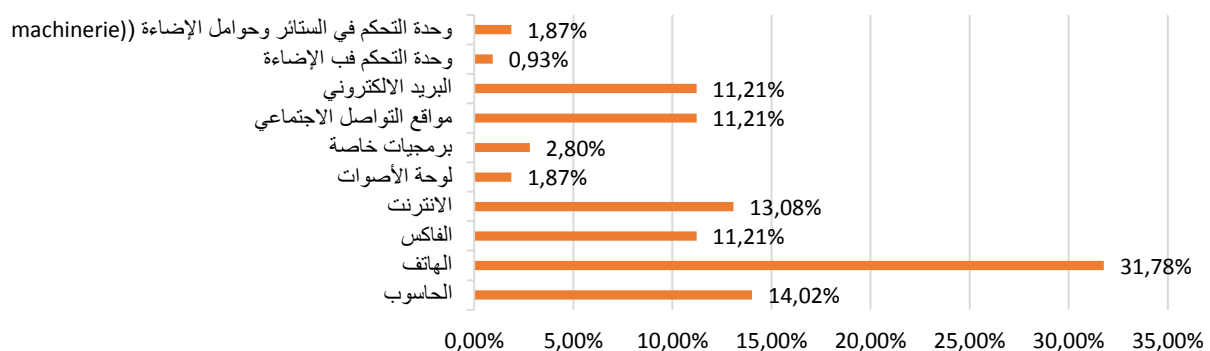
الفصل الثالث: تفرغ وتحليل بيانات الدراسة الميدانية في مؤسسة المسرح الجهوي تيزي وزو

من خلال الجدول رقم (08) نلاحظ أن العمال الذين أقرروا محدودية تحكمهم في التكنولوجيا الحديثة (متوسطة وضعيفة) يرون أنه من الضروري تحمل كل عامل مسؤولية في خلق ميكانيزم معين لمسايرة هذه التكنولوجيا وذلك بنسبة 100%.

الجدول رقم (09): وسائل وتقنيات التكنولوجيا الحديثة المعتمدة في المؤسسة.

النسبة	التكرار	
14,02%	15	الحاسوب
31,78%	34	الهاتف
11,21%	12	الفاكس
13,08%	14	الانترنت
1,87%	2	لوحة الأصوات
2,80%	3	برمجيات خاصة
11,21%	12	مواقع التواصل الاجتماعي
11,21%	12	البريد الإلكتروني
0,93%	1	وحدة التحكم في الإضاءة
1,87%	2	وحدة التحكم في الستائر وحوامل الإضاءة (machinerie)
100%	107	المجموع

شكل رقم (05): يمثل مختلف وسائل وتقنيات التكنولوجيا الحديثة المعتمدة في المؤسسة



في هذا السؤال تحصلنا على 107 إجابة من 34 مفردة، فهناك من اختار إجابات متعددة، فمن الجدول رقم (09) نلاحظ أن 31,78% من المبحوثين يستخدمون الهاتف و14,02% أجابوا بأنهم يستعملون الحاسوب و13,08% من المبحوثين يستعملون بالإنترنت

الفصل الثالث: تفرغ وتحليل بيانات الدراسة الميدانية في مؤسسة المسرح الجهوي تيزي وزو

والبعض الآخر يعتمدون على كل من الفاكس، مراقع التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني والتي تقدر نسبتهم بـ 11,21% و 2,80% من العمال يستخدمون برمجيات خاصة و 1.87% يستخدمون وحدة التحكم في الستائر وحوامل الإضاءة (Machinerie) ولوحة الأصوات (table du mixage) و 0,93% وحدة التحكم في الإضاءة، فنستنتج أن أغلبية الموظفين يستخدمون الهاتف النقال كأكثر وسيلة تكنولوجية تستخدم من طرف عمال المسرح الجهوي كاتب ياسين لولاية تيزي وزو كون أنه يساهم في تبادل ونقل المعلومات بشكل سهل وسريع، أما الحاسوب يتم استخدامه في الإدارة ويكون ذلك بالاستعانة بتقنية الأنترنت والتي تتيح فرصة التواصل الإلكتروني بين الموظفين بواسطة الفاكس وتطبيقات المراسلة (البريد الإلكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي) وكذلك البرمجيات التي تساعد في تحسين أداء العمال فعلى سبيل المثال مصمم الجرافيك يعتمد على تطبيق الفوتوشوب الذي يساعده في تركيب الصور.

الجدول رقم (10): وسائل وتقنيات التكنولوجيا المعتمدة في المسرح كاتب ياسين حسب متغير السن.

المجموع	55 - 49		48 - 42		41 - 35		34 - 27			
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
14,02%	15	13,64%	3	10,34%	3	15,38%	8	25%	1	الحاسوب
31,78%	34	31,82%	7	41,38%	12	26,92%	14	25%	1	الهاتف
11,21%	12	13,64%	3	6,90%	2	13,46%	7	0%	0	الفاكس
13,08%	14	13,64%	3	10,34%	3	15,38%	8	0%	0	الانترنت
1,87%	2	0%	0	0%	0	1,92%	1	25%	1	لوحة الأصوات
2,80%	3	0%	0	3,45%	1	1,92%	1	25%	1	برمجيات خاصة
11,21%	12	13,64%	3	10,34%	3	11,54%	6	0%	0	مواقع التواصل الاجتماعي
11,21%	12	13,64%	3	10,34%	3	11,54%	6	0%	0	البريد الإلكتروني
0,93%	1	0%	0	0%	0	1,92%	1	0%	0	وحدة التحكم في الإضاءة
1,87%	2	0%	0	6,90%	2	0%	0	0%	0	وحدة التحكم في الستائر وحوامل الإضاءة
100%	107	100%	22	100%	29	100%	52	100%	4	المجموع

الفصل الثالث: تفرغ وتحليل بيانات الدراسة الميدانية في مؤسسة المسرح الجهوي تيزي وزو

من خلال الجدول يتضح لنا ان الفئة العمرية المتراوحة من 42 الى 48 سنة تؤكد على استخدامها للهاتف بنسبة 41,38% تؤكد على استخدامها للهاتف ثم تليها الفئتين العمريتين من 49 إلى 55 سنة ومن 35 إلى 41 سنة التي كانت لديهم نفس الإجابة فالأولى قدرت بنسبة 31,82% والثانية تقدر بنسبة 26,92%، لتبقى في الأخير الفئة العمرية من 27 إلى 34 سنة الذين أكدوا باستعمالهم لكل من الحاسوب، الهاتف، لوحة الأصوات Table de mixage وبرمجيات خاصة والتي قدرت بـ 25%.

فمنه نستنتج أن الفئة العمرية الأولى [من 27 إلى 34 سنة] التي تعتمد على مختلف الوسائل التي ذكرناها سابقا بكثرة عكس الفئات الأخرى التي تعتمد على الهاتف فقط فهذا التباين راجع إلى نوعية العمل الذي يشغله الموظف داخل المؤسسة.

الجدول رقم (11): وسائل وتقنيات التكنولوجيا المعتمدة في المسرح كاتب ياسين حسب متغير

الوظيفة.

المجموع	عامل بسيط		عامل تقني		رئيس مصلحة		موظف إداري			
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
14,02%	15	0%	0	20%	4	16,67%	2	15,25%	9	الحاسوب
31,78%	34	100%	16	30%	6	16,67%	2	16,95%	10	الهاتف
11,21%	12	0%	0	5%	1	16,67%	2	15,25%	9	الفاكس
13,08%	14	0%	0	10%	2	16,67%	2	16,95%	10	الانترنت
1,87%	2	0%	0	10%	2	0%	0	0%	0	لوحة الأصوات
2,80%	3	0%	0	10%	2	0%	0	1,69%	1	برمجيات خاصة
11,21%	12	0%	0	0%	0	16,67%	2	16,95%	10	مواقع التواصل الاجتماعي
11,21%	12	0%	0	0%	0	16,67%	2	16,95%	10	البريد الإلكتروني
1,87%	2	0%	0	10%	2	0%	0	0%	0	وحدة التحكم في ستائر وحوامل الإضاءة
0,93%	1	0%	0	5%	1	0%	0	0%	0	وحدة التحكم في الإضاءة
100%	107	100%	16	100%	20	100%	12	100%	59	المجموع

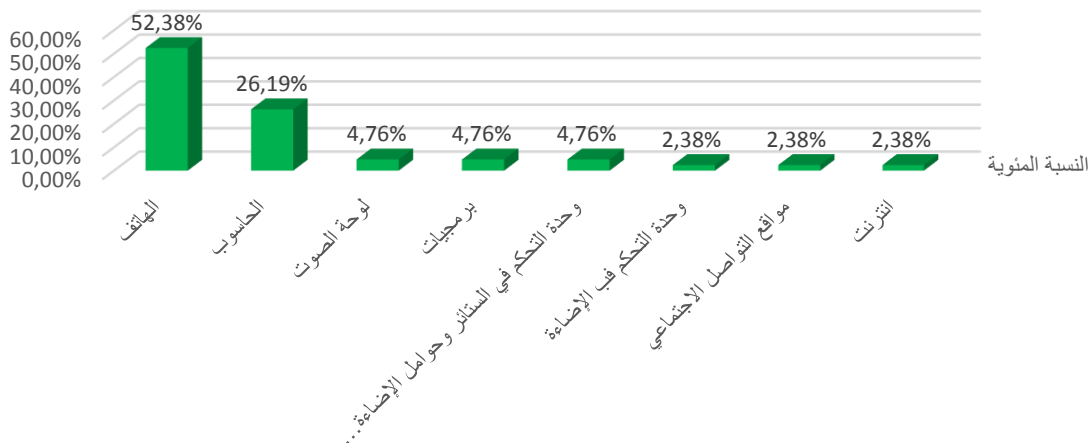
يتضح من خلال الجدول أن نسبة 100% من العمال البسطاء يؤكدون على استخدامهم للهاتف ونفس الشيء بالنسبة للعمال التقنيين الذين يستعملون نفس الوسيلة بنسبة تقدر بـ 30% أما بالنسبة للإداريين فنلاحظ من خلال إجاباتهم أنهم يستخدمون كل من الهاتف، الأنترنت، مواقع التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني بنسبة 16,95% لتبقى في الأخير رؤساء المصالح الذين يؤكدون على استخدامهم لكل الوسائل ما عدا لوحة الأصوات وبرمجيات خاصة بنسب متساوية والتي تقدر بـ 16,67%.

ونستنتج من خلال الاحصائيات التي تحصلنا عليها أن معظم العمال الإداريين ورؤساء المصالح يستخدمون تقريبا نفس الوسائل بنسب متقاربة وذلك راجع إلى نوع الوظيفة التي يمارسونها والتي تتطلب وتستلزم تلك الوسائل فأغلب هذه المصالح لا يمكن أن تستغني على الحاسوب، الهاتف، الأنترنت وغيرها من الوسائل في مختلف تعاملاتها.

الجدول رقم (12): الوسيلة الأكثر استخداما من قبل العمال أثناء العمل.

النسبة	التكرار	
52,38%	22	الهاتف
26,19%	11	الحاسوب
4,76%	2	لوحة الصوت
4,76%	2	برمجيات
4,76%	2	وحدة التحكم في الستائر وحوامل الإضاءة (machinerie)
2,38%	1	وحدة التحكم فب الإضاءة
2,38%	1	مواقع التواصل الاجتماعي
2,38%	1	انترنت
100%	42	المجموع

الشكل رقم (06): يمثل الوسيلة الأكثر استخداما من قبل العمال أثناء العمل



نرى من خلال الجدول رقم (12) أن الوسيلة الأكثر استخداما من قبل العمال أثناء أداء مهامهم هي الهاتف والذي تقدر نسبته بـ 52,38% ثم يليها الحاسوب بنسبة 26,19% أما فيما يخص كل من البرمجيات الخاصة، وحدة التحكم في الستائر وحوامل الإضاءة (Machinerie)، لوحة الأصوات (table du mixage) تحصلنا على نسب متساوية والتي تقدر بـ 4,76% ونفس الشيء بالنسبة للإنترنت، مواقع التواصل الاجتماعي ووحدة التحكم في الإضاءة حيث تقدر نسبتهم بـ 2,38%.

هذه النتيجة تحكم نتيجة الجدول السابق بأن الوسيلة الأكثر تسهيلا وتحسينا للأداء الوظيفي هما الهاتف النقال خصوصا من الجيل الرابع والخامس بالإضافة إلى الحاسوب وتقريبا 80% من الوظائف تسيير عن طريق هاتين الوسيلتين من حيث الاتصال والتواصل، المراقبة والتسيير.

الفصل الثالث: تفرغ وتحليل بيانات الدراسة الميدانية في مؤسسة المسرح الجهوي تيزي وزو

الجدول رقم (13): الوسيلة الأكثر استخداما في المسرح الجهوي كاتب ياسين حسب متغير الوظيفة

المجموع		عامل بسيط		عامل تقني		رئيس مصلحة		موظف إداري		
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
52,38%	22	100%	16	14,29%	1	20%	1	28,57%	4	الهاتف
26,19%	11	0%	0	14,29%	1	20%	1	64,29%	9	الحاسوب
4,76%	2	0%	0	28,57%	2	0%	0	0%	0	لوحة الصوت
4,76%	2	0%	0	0%	0	20%	1	7,14%	1	برمجيات
4,76%	2	0%	0	28,57%	2	0%	0	0%	0	وحدة التحكم في الستائر وحوامل الإضاءة
2,38%	1	0%	0	14,29%	1	0%	0	0%	0	وحدة التحكم في الإضاءة
2,38%	1	0%	0	0%	0	20%	1	0%	0	مواقع التواصل الاجتماعي
2,38%	1	0%	0	0%	0	20%	1	0%	0	الانترنت
100%	42	100%	16	100%	7	100%	5	100%	14	المجموع

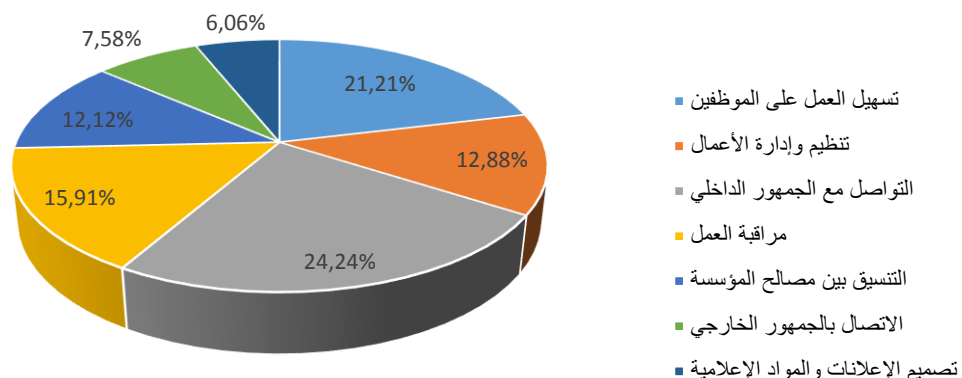
يتبين لنا من خلال الجدول رقم (13) على أن العمال البسطاء يستخدمون الهاتف بنسبة 100% أما 64,29% من الموظفين الإداريين يستخدمون الحاسوب بكثرة، أما فيما يخص العمال التقنيين فيستخدمون كل من لوحة الأصوات (Table du mixage) ووحدة التحكم في الستائر وحوامل الإضاءة (Machinerie) أثناء أداء مهامهم وذلك بنسب متساوية والتي تقدر بـ 28,57%.

فمن هذه النتائج الإحصائية التي تحصلنا عليها نرى أن الهاتف من أكثر الوسائل استخداما وهذا نظرا لسهولة استخدامه إضافة إلى السرعة التي يحققها في نقل المعلومات والتواصل مع زملاء العمل دون التنقل إليهم.

الجدول رقم (14): استخدامات وسائل التكنولوجيا الحديثة في المسرح الجهوي كاتب ياسين.

النسبة	التكرار	
21,21%	28	تسهيل العمل على الموظفين
12,88%	17	تنظيم وإدارة الأعمال
24,24%	32	التواصل مع الجمهور الداخلي
15,91%	21	مراقبة العمل
12,12%	16	التنسيق بين مصالح المؤسسة
7,58%	10	الاتصال بالجمهور الخارجي
6,06%	8	تصميم الإعلانات والمواد الإعلامية
100%	132	المجموع

شكل رقم (07): يمثل استخدامات وسائل التكنولوجيا الحديثة في المسرح الجهوي



من خلال الجدول رقم (14) نرى أن استخدامات التكنولوجيا الحديثة في المسرح الجهوي كاتب ياسين متعددة وهذا من خلال الإجابات التي تحصلنا عليها فهناك من يستخدمها للتواصل مع الجمهور الداخلي بنسبة 24,24% كما تستخدم أيضا لتسهيل العمل على الموظفين بنسبة 21,21% أما فيما يتعلق بمراقبة العمل تصل نسبته إلى 15,91% وبخصوص تنظيم وإدارة الأعمال والتنسيق بين مصالح المؤسسة فقد تحصلنا على نسب متقاربة فالأولى تقدر بـ 12,81% أما الثانية تقدر بـ 12,12% كما تحصلنا على نسب متقاربة بين كل من الاتصال

الفصل الثالث: تفرغ وتحليل بيانات الدراسة الميدانية في مؤسسة المسرح الجهوي تيزي وزو

بالجمهور الخارجي وتصميم الإعلانات والمواد الإعلامية فالأول تقدر نسبته بـ 7,58% والثاني بـ 6,06%.

وكنتيجة تتوزع استخدامات التكنولوجيا الحديثة في عدة وظائف، خصوصا ما يتعلق بالاتصال الداخلي وتسهيل العمل لدى الموظفين بالاعتماد على الهاتف النقال والحاسوب المرتبطين بالطبع بالإنترنت مما يعمل على تحسين الأداء الوظيفي للعمال.

الجدول رقم (15): استخدام التكنولوجيا الحديثة في المسرح الجهوي كاتب ياسين حسب

متغير الخبرة

المجموع	أكثر من عشر سنوات		من 5 إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات			
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
21,21%	28	21,25%	17	22,22%	10	14,29%	1	تسهيل العمل على الموظفين
12,88%	17	11,25%	9	15,56%	7	14,29%	1	تنظيم وإدارة الأعمال
24,24%	32	25,00%	20	22,22%	10	28,57%	2	التواصل مع الجمهور الداخلي
15,91%	21	16,25%	13	15,56%	7	14,29%	1	مراقبة العمل
12,12%	16	12,50%	10	11,11%	5	14,29%	1	التنسيق بين مصالح المؤسسة
7,58%	10	7,50%	6	6,67%	3	14,29%	1	الاتصال بالجمهور الخارجي
6,06%	8	6,25%	5	6,67%	3	0%	0	تصميم الإعلانات والمواد الإعلامية
100%	132	100%	80	100%	45	100%	7	المجموع

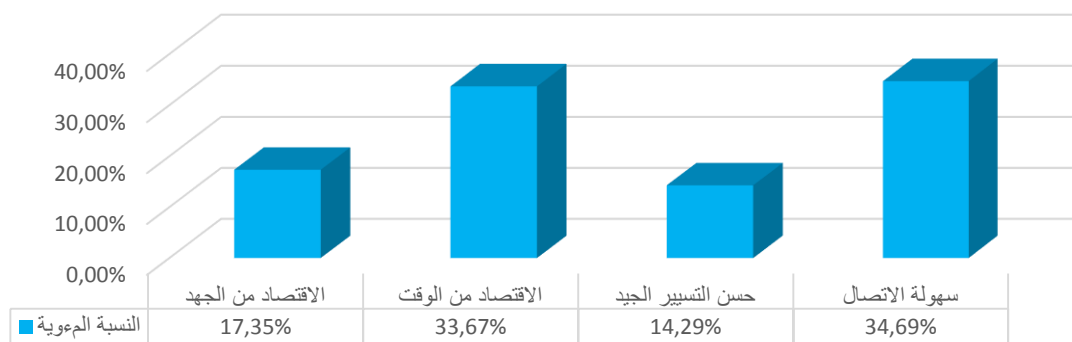
نرى من الجدول رقم (15) أن 28,57% من الموظفين اللذين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات على أنهم يستخدمون التكنولوجيا الحديثة للتواصل مع الجمهور الداخلي للمؤسسة ونفس الشيء للعمال الذين تفوق خبرتهم 10 سنوات على أن استخدام التكنولوجيا يكون من أجل التواصل مع الجمهور الداخلي بنسبة تقدر بـ 25% أما بالنسبة للعمال الذين تتراوح خبرتهم من 5 إلى 10 سنوات فيؤكدون على أن الاستخدام يكون لتسهيل العمل على الموظفين وتسهيل التواصل مع الجمهور الداخلي ويكون ذلك بنسب متساوية والتي تقدر بـ 22,22%.

نستنتج من خلال المقاربات الإحصائية أن أغلب إجابات المبحوثين أكدت بأن استخدام التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة ساهمت بشكل كبير في تسهيل التواصل مع الجمهور الداخلي وسهلت عليهم المهام والعمل على الموظفين.

الجدول رقم (16): الغرض من استخدام التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة.

النسبة المئوية	التكرار	
17,35%	17	الاقتصاد من الجهد
33,67%	33	الاقتصاد من الوقت
14,29%	14	حسن التسيير الجيد
34,69%	34	سهولة الاتصال
100%	98	المجموع

شكل رقم (08): يمثل الغرض من استخدام التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة



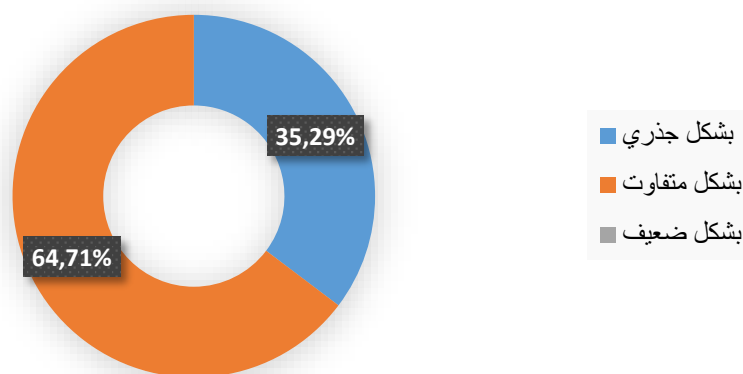
من خلال إجابات المتحصل عليها في الجدول رقم (17) نلاحظ أن نسبة 34,69% منهم أجابوا على أنهم يوظفون التكنولوجيا الحديثة لتحقيق سهولة الاتصال و 33,67% يكون لغرض الاقتصاد من الوقت، في حين 17,35% يكون من أجل الاقتصاد من الجهد، أما حسن التسيير الجيد يقدر بـ 14,29%. اذن نستنتج أن عمال هذه المؤسسة يستخدمون ويوظفون التكنولوجيا الحديثة بغية تحقيق أهداف وغايات متنوعة، ولا يقتصر الأمر على هدف معين.

المبحث الثالث: علاقة التكنولوجيا الحديثة وتحسين الأداء الوظيفي لعمال المسرح الجهوي.

الجدول رقم (17): التغيير الذي أحدثته التكنولوجيا الحديثة على العمل.

النسبة	التكرار	
35,29%	12	بشكل جذري
64,71%	22	بشكل متفاوت
0,00%	0	بشكل ضعيف
100%	34	المجموع

شكل رقم (09): يمثل التغيير الذي أحدثته التكنولوجيا الحديثة على العمل



يتضح لنا من خلال الجدول رقم (17) على أن التكنولوجيا الحديثة أحدثت تغييرات على العمل ف 64,71% من المبحوثين، يؤكدون على أنها أحدثت تغييرات بشكل متفاوت و35,29% يرون على أنها أحدثت تغييرات بشكل جذري، ولم نتحصل على أي إجابة فيما يخص الإجابة الثالثة (بشكل ضعيف)، هذا ما يؤكد ضرورة استخدام التكنولوجيا الحديثة في أي مؤسسة وأن لا بديل عنها.

الجدول رقم (18): التغيرات التي أحدثتها التكنولوجيا الحديثة على شكل العمل داخل المسرح

الجهوي كاتب ياسين حسب متغير الخبرة

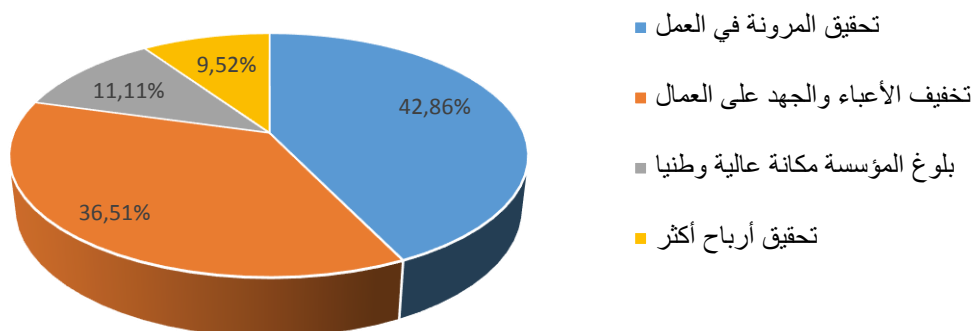
المجموع		أكثر من عشر سنوات		من 5 إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
35,29%	12	28,57%	6	45,45%	5	50%	1	بشكل جذري
64,71%	22	71,43%	15	54,55%	6	50%	1	بشكل متفاوت
0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	بشكل ضعيف
100%	34	100%	21	100%	11	100%	2	المجموع

من خلال الجدول رقم (18) نرى أن 71,43% من المبحوثين ذو الخبرة أكثر من 10 سنوات صرحوا من خلال إجاباتهم أن التكنولوجيا الحديثة أحدثت تغيرات على العمل بشكل متفاوت ثم تليه أصحاب الخبرة من 5 إلى 10 سنوات على أن التكنولوجيا غيرت العمل بشكل متفاوت أيضا بنسبة 54,55%، أما الموظفين الذين لهم خبرة أقل من 5 سنوات والذين يرون بأن التكنولوجيا أحدثت تغيرات بشكل جذري بنسبة 50%. إذ على المؤسسة أن تقوم بتوفير التكنولوجيا الحديثة لعمالها لأنها جد ضرورية للموظف ولا يمكن أن يستغني عنها أثناء أداء مهامه داخل المؤسسة.

الجدول رقم (19): الهدف من توظيف التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة.

النسبة المئوية	التكرار	
42,86%	27	تحقيق المرونة في العمل
36,51%	23	تخفيف الأعباء والجهد على العمال
11,11%	7	بلوغ المؤسسة مكانة عالية وطنيا
9,52%	6	تحقيق أرباح أكثر
100%	63	المجموع

شكل رقم (10): الهدف من توظيف التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة.



يتبين لنا من خلال الجدول رقم (19) على أن المسرح الجهوي كاتب ياسين يسعى في توظيف التكنولوجيا الحديثة الى تحقيق المرونة في العمل بنسبة تقدر بـ 42,86% أما بالنسبة لتخفيف الأعباء والجهد على العمال تقدر بـ 36,51% أما بالنسبة للإجابتين بلوغ المؤسسة مكانة عالية، وتحقيق الأرباح فنسبتهما متقاربتان فالأولى تقدر بـ 11,11% والثانية تقدر بـ 9,52%.

منه نقول أن توظيف التكنولوجيا الحديثة غايتها الأساسية تحقيق المرونة في العمل وتخفيف الأعباء والجهد عن العمال.

الجدول رقم (20): الهدف من توظيف التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة حسب المستوى التعليمي

المجموع	جامعي		ثانوي		متوسط		ابتدائي			
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
42,86%	27	35,71%	10	38,46%	5	66,67%	6	46,15%	6	تحقيق المرونة في العمل
36,51%	23	28,57%	8	38,46%	5	33,33%	3	53,85%	7	تخفيف الأعباء والجهد على العمال
11,11%	7	21,43%	6	7,69%	1	0%	0	0%	0	بلوغ المؤسسة مكانة عالية وطنيا
9,52%	6	14,29%	4	15,38%	2	0%	0	0%	0	تحقيق أرباح أكثر
100%	63	100%	28	100%	13	100%	9	100%	13	المجموع

من خلال الجدول رقم (20) أن نسبة 53,85% من العمال ذو المستوى ابتدائي يرون أن توظيف التكنولوجيا يهدف إلى تخفيف الأعباء والجهد على العمال، أما بالنسبة لمستوى المتوسط يؤكدون على توظيفها يهدف إلى تحقيق المرونة في العمل وهذا بنسبة 66,67%، نجد 38,46% من المبحوثين الثانويين يؤكدون على أن التكنولوجيا الحديثة تساعد على تحقيق المرونة وتخفيف الأعباء والجهد على العمال، أما بالنسبة للجامعيين فيؤكدون أن الهدف من استخدام التكنولوجيا الحديثة هو تحقيق المرونة بنسبة تقدر بـ 35,71%.

ونستنتج من خلال هذه التحليل على أن أغلبية العمال يؤكدون على استخدام التكنولوجيا الحديثة في المسرح الجهوي كاتب ياسين لولاية تيزي وزو يكون لهدف تحقيق المرونة في العمل.

الجدول رقم (21): توفير المؤسسة الوسائل اللازمة لأداء العمل.

النسبة	العدد	
41,18%	14	نعم
58,82%	20	لا
100%	34	المجموع

يتضح لنا من الجدول رقم (21) على أن 58,82% من المبحوثين يؤكدون على أن المؤسسة لا توفر الوسائل التكنولوجية اللازمة لأداء العمل أما 41,18% يؤكدون على أنها توفر لهم الوسائل اللازمة، وهذا الاختلاف يرجع أساسا إلى وظيفة كل عامل في المؤسسة ومدى حاجته لاستخدام التكنولوجيا الحديثة.

الجدول رقم (22): توفير المسرح الجهوي الوسائل اللازمة لأداء العمل حسب متغير الوظيفة

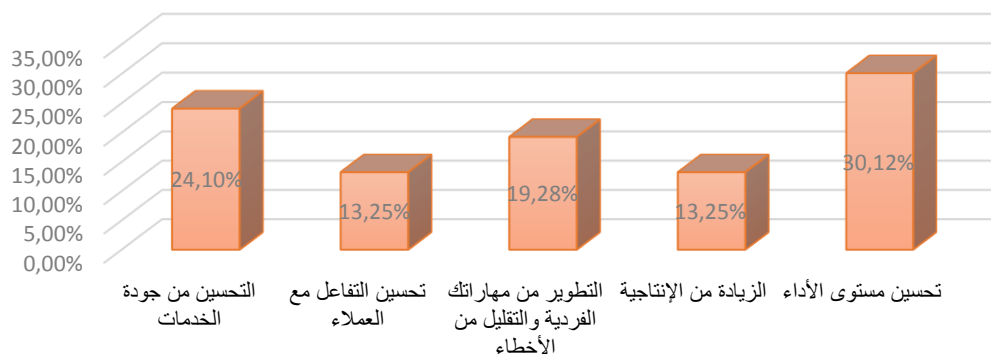
المجموع		عامل بسيط		عامل تقني		رئيس مصلحة		موظف اداري		
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
41,18%	14	6,25%	1	83,33%	5	100%	2	60%	6	نعم
58,82%	20	93,75%	15	16,67%	1	0%	0	40%	4	لا
100%	34	100%	16	100%	6	100%	2	100%	10	المجموع

من خلال الجدول رقم (22) يتضح لنا أن 100% من رؤساء المصلحة يؤكدون أن المؤسسة توفر لهم كل الوسائل التكنولوجية اللازمة ونفس الشيء بالنسبة للعمال التقنيين والموظفين الإداريين الذين يؤكدون ذلك وينسب متتالية 83,33% و 60%، أما بالنسبة للعمال البسطاء فأغليبيتهم يؤكدون أن المؤسسة لا توفر لهم الوسائل التكنولوجية اللازمة وتقدر نسبتهم بـ 93,95%، نستنتج من خلال الجدول على أن المؤسسة لا توفر الوسائل التكنولوجية للعمال البسطاء كون أن وظائفهم لا تتطلب كل هذه الوسائل. نستنتج من خلال الجدول أن المؤسسة لا توفر الوسائل التكنولوجية اللازمة للعمال البسطاء كون أن وظائفهم لا تتطلب مثل هذه الوسائل.

الجدول رقم (23): المساعدات التي تقدمها التكنولوجيا الحديثة للعامل أثناء أداء مهامه.

النسبة المئوية	التكرار	
24,10%	20	التحسين من جودة الخدمات
13,25%	11	تحسين التفاعل مع العملاء
19,28%	16	التطوير من مهاراتك الفردية والتقليل من الأخطاء
13,25%	11	الزيادة من الإنتاجية
30,12%	25	تحسين مستوى الأداء
100%	83	المجموع

شكل رقم (11): يمثل مساعدات التي تقدمها التكنولوجيا الحديثة للعامل أثناء أداء مهامه



من خلال الجدول رقم (23) المبحوثون يؤكدون على أن التكنولوجيات الحديثة تقدم مساعدات للعامل أثناء أداء مهامه، بحيث أن 30,12% منهم يرون على أنها تحسن من مستوى أدائهم المهني، أما نسبة التحسين من جودة الخدمات تقدر بـ 24,10% والتطوير من المهارات الفردية والتقليل من الأخطاء تقدر بـ 19,28% أما بالنسبة لتحسين التفاعل بين العملاء والزيادة من الإنتاجية فنسبهم متساوية بحيث تقدر بـ 13,25%.

الجدول رقم (24): المساعدات التي تقدمها التكنولوجيا للعامل أثناء أداء مهامه حسب

متغير الخبرة

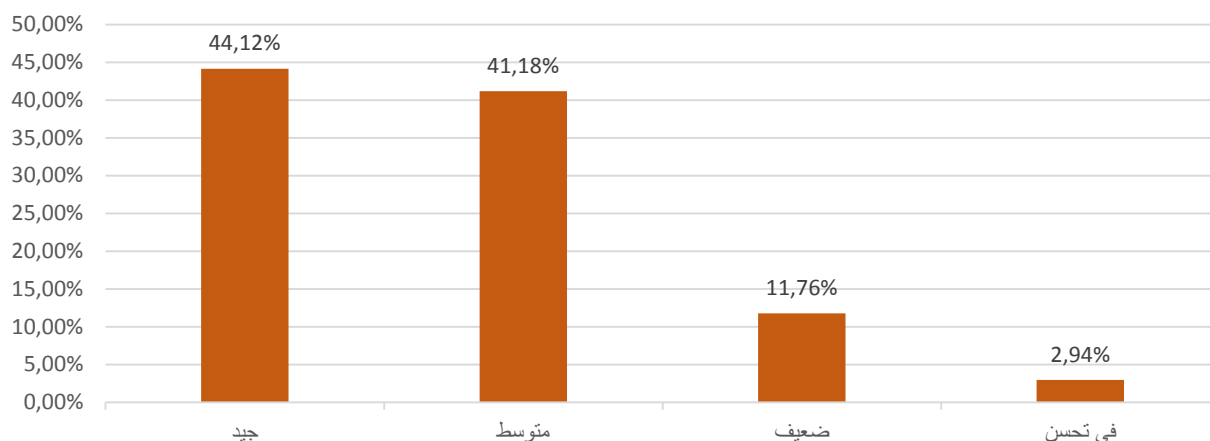
المجموع	أكثر من 10 سنوات		من 5 إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات			
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
التحسين من جودة الخدمات	24,10%	20	23,91%	11	25%	8	20%	1
تحسين التفاعل مع العملاء	13,25%	11	13,04%	6	12,50%	4	20%	1
التطوير من مهاراتك الفردية والتقليل من الأخطاء	19,28%	16	17,39%	8	21,88%	7	20%	1
الزيادة من الإنتاجية	13,25%	11	15,22%	7	12,50%	4	0%	0
تحسين من المستوى الأدائي	30,12%	25	30,43%	14	28,13%	9	40%	2
المجموع	100%	83	100%	46	100%	32	100%	5

من خلال الجدول رقم (24) الذي يمثل العلاقة بين مساعدات التكنولوجيا ومتغير الخبرة نلاحظ أن 40% من العمال الذين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات يؤكدون على أن التكنولوجيا الحديثة تساعد في تحسين أداء المؤسسة ونفس الشيء بالنسبة للموظفين الذين لديهم خبرة أكثر من 10 سنوات ومن 5 إلى 10 سنوات 30,43% و 28,13% على التوالي.

الجدول رقم (25): مستوى أداء العمال في ظل استخدام التكنولوجيا الحديثة.

النسبة المئوية	العدد	
44,12%	15	جيد
41,18%	14	متوسط
11,76%	4	ضعيف
2,94%	1	في تحسن
100%	34	المجموع

شكل رقم (12): مستوى أداء العمال في ظل استخدام التكنولوجيا الحديثة



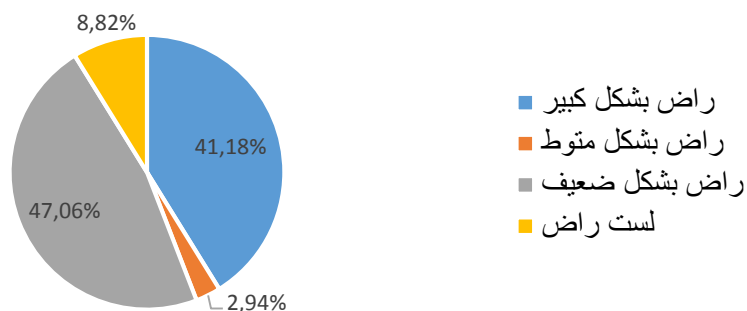
يظهر من خلال الجدول رقم (25) على أن مستوى أداء العمال في ظل استخدام التكنولوجيا الحديثة أداء جيد بنسبة 44,12% وهناك من المبحوثين الذين يرون على أن مستوى الأداء متوسط بنسبة مقدارها 41,18% وهناك من يرى على أن المستوى ضعيف وتقدر نسبة هذه

الإجابة بـ 11,76% و 2,94% من المبحوثين يؤكدون على أن مستوى الأداء في تحسن، منه نستنتج أن استخدام التكنولوجيا الحديثة في المسرح سمح من رفع مستوى أداء العمال على العموم.

الجدول رقم (26): درجة رضا الموظفين عند استخدامهم للتكنولوجيا الحديثة.

النسبة المئوية	العدد	
41,18%	14	راض بشكل كبير
2,94%	1	راض بشكل متوسط
47,06%	16	راض بشكل ضعيف
8,82%	3	لست راض
100%	34	المجموع

شكل رقم (13): يمثل درجة رضا الموظفين عند استخدامهم للتكنولوجيا الحديثة



يتبين لنا من خلال الجدول رقم (26) على أن نسبة 47.06% من المبحوثين يشعرون بالرضا الوظيفي بشكل ضعيف خلال استخدامهم للتكنولوجيا الحديثة، فيما أن نسبة المبحوثين الراضين بشكل كبير تقدر بنسبة 41,18% ، و 8,82% من المبحوثين لا يشعرون بالرضا، أما بالنسبة للبقية فيشعرون بالرضا بشكل متوسط وتقدر نسبتهم بـ 2,94%.

منه نقول أن هنالك نسبة معتبرة وصلت تقريبا إلى النصف المبحوثين غير راضين عن استخدامهم للتكنولوجيا الحديثة، وهذا راجع للأسباب التي استنتجت سابقا من عدم توفير الوسائل اللازمة وعدم قدرة العمال على الاستخدام الأمثل لها.

الجدول رقم (27): درجة رضا موظفي المسرح الجهوي كاتب ياسين عند استخدامهم التكنولوجيا الحديثة حسب متغير الوظيفة

المجموع		عامل بسيط		عامل تقني		رئيس مصلحة		موظف إداري		الوظيفة لإجابة
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
41,18%	14	0%	0	66,67%	4	50%	1	90%	9	راض بشكل كبير
47,06%	16	75%	12	33,33%	2	50%	1	10%	1	راض بشكل متوسط
2,94%	1	6,25%	1	0%	0	0%	0	0%	0	راض بشكل ضعيف
8,82%	3	18,75%	3	0%	0	0%	0	0%	0	لست راض
100%	34	100%	16	100%	6	100%	2	100%	10	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتبين على أن 90% من الموظفين الإداريين و66,67% من العمال التقنيين راضين بشكل كبير، أما رؤساء المصلحة فقد قدرت نسبتهم بـ 50%، وفيما يخص العمال البسطاء يؤكدون على أنهم يشعرون بالرضا بشكل متوسط وقد قدرت نسبتهم بـ 75%.

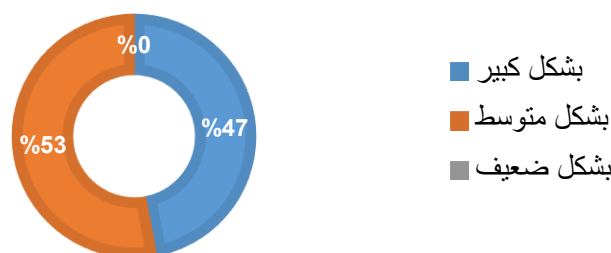
فمن خلال المقاربات الإحصائية نستنتج أن معظم العمال راضيين بشكل كبير لاستخدامهم للتكنولوجيا الحديثة كون أنها تساهم في تسهيل مهامه وتحسين من أدائهم وتساعدهم في انجاز أعمالهم بإتقان وتحقيق الجودة في أعمالهم، وأحسن مثال على ذلك العمال التقنيين وبالأخص مصمم الجرافيك في المسرح الجهوي كاتب ياسين السيد عزالدين قاسي ولحاج صرح لنا على أنه يعتمد على برمجيات خاصة أثناء القيام بمهامه ومن بينها برنامج الفوتوشوب يساعد على

تركيب الصور واعداد الملصقات ذو جودة والتي تكون بشكل متقن وفعال، والتي تجذب الجمهور. (قاسي أولحاج، 2023)

الجدول رقم (28): مساهمة توظيف التكنولوجيا الحديثة في تجاوز العقبات خلال العمل.

النسبة	العدد	
47,06%	16	بشكل كبير
52,94%	18	بشكل متوسط
0,00%	0	بشكل ضعيف
100%	34	المجموع

شكل رقم (14): يمثل مساهمة توظيف التكنولوجيا الحديثة في تجاوز العقبات خلال العمل



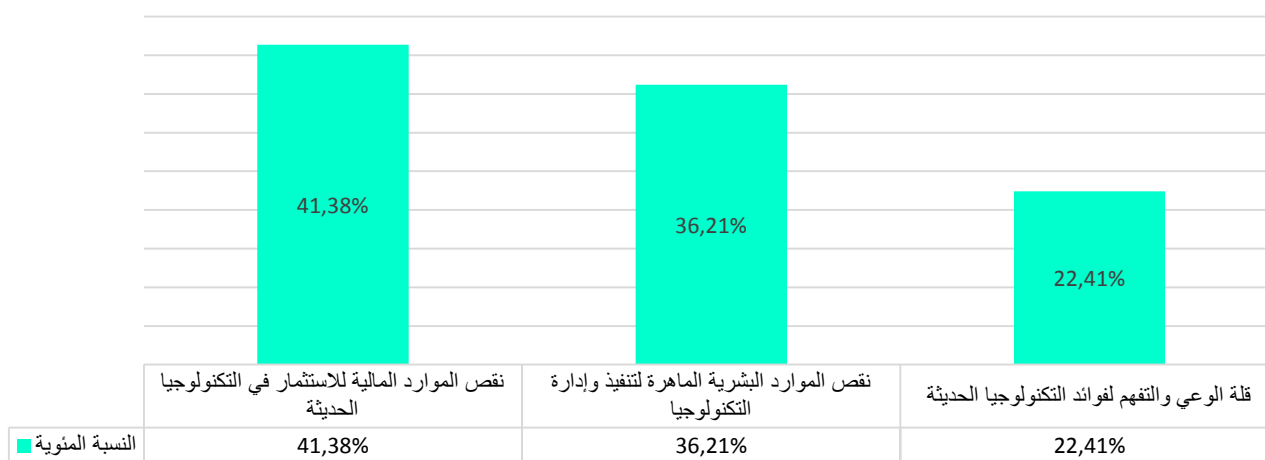
الجدول رقم (28) يوضح مدى مساهمة توظيف التكنولوجيا الحديثة في تجاوز العقبات أثناء العمل إذ يرى أغلبية المبحوثين أن هذه المساهمات تكون بشكل متوسط بنسبة تقدر بـ 52,94% بينما البعض الآخر يرى أن اسهاماتها تكون بشكل كبير وتصل نسبته إلى 47,06%. فنستنتج من خلال النسب أن التكنولوجيا في المسرح الجهوي تساهم في تجاوز العقبات بشكل متوسط وذلك راجع لكيفية استخدامها من طرف العمال ونقص القدرة في التحكم بهذه التكنولوجيا.

المبحث الرابع: معوقات استخدام التكنولوجيا في المسرح الجهوي كاتب ياسين لولاية تيزي وزو.

الجدول رقم (29): المعوقات التي تواجه المؤسسة في ظل استخدام التكنولوجيا الحديثة.

النسبة المئوية	التكرار	
41,38%	24	نقص الموارد المالية للاستثمار في التكنولوجيا الحديثة
36,21%	21	نقص الموارد البشرية الماهرة لتنفيذ وإدارة التكنولوجيا
22,41%	13	قلة الوعي والتفهم لفوائد التكنولوجيا الحديثة
100%	58	المجموع

شكل رقم (15): يمثل معوقات التي تواجه المؤسسة في ظل استخدام التكنولوجيا الحديثة



يوضح الجدول رقم (29) مجموعة المعوقات التي تواجه مؤسسة المسرح الجهوي كاتب ياسين في ظل استخدامها للتكنولوجيا الحديثة، فمن خلال الإجابات المقدمة من طرف المبحوثين نجد أن وجهات نظرهم كانت مختلفة فأغلبهم يؤكدون أن أكبر المعوقات التي قد تواجهها المؤسسة هي نقص الموارد المالية للاستثمار في التكنولوجيا بنسبة تقدر بـ 41,38% ثم تليها نقص الموارد البشرية بنسبة 36,21% أما فيما يتعلق بقلة الوعي والتفهم لفوائد التكنولوجيا الحديثة تصل نسبته إلى 22,41%. فمن خلال الاحصائيات يتوجب على المؤسسة

أن تخصص ميزانية للاستثمار في التكنولوجيا الحديثة للحفاظ على مكانتها بين منافسيها كما يجب توعية وتحسيس العمال بأهمية التكنولوجيا والدور الذي تلعبه في المؤسسة.

الجدول رقم (30): المعوقات التي تواجه المؤسسة في ظل استخدام التكنولوجيا الحديثة

حسب متغير الوظيفة

المجموع	أكثر من 10 سنوات		من 5 الى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات			
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
41,38%	24	40,54%	15	44,44%	8	33,33%	1	نقص الموارد المالية للاستثمار في التكنولوجيا الحديثة
36,21%	21	32,43%	12	44,44%	8	33,33%	1	نقص الموارد البشرية الماهرة لتنفيذ وإدارة التكنولوجيا
22,41%	13	27,03%	10	11,11%	2	33,33%	1	قلة الوعي والتفهم لفوائد التكنولوجيا الحديثة
100%	58	100%	37	100%	18	100%	3	المجموع

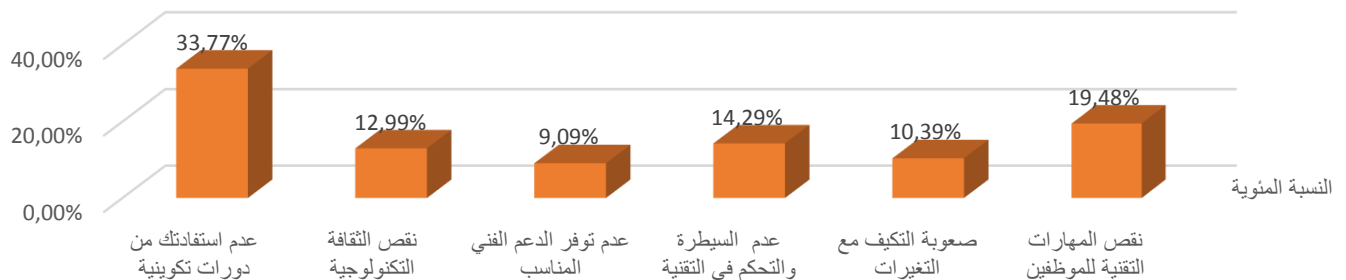
من خلال الجدول الذي يبين العلاقة بين المعوقات التي تواجهها المؤسسة في ظل استخدام التكنولوجيا الحديثة ف 44,44% من الموظفين الذين تتراوح خبرتهم من 5 إلى 10 سنوات يؤكدون أن هذه المعوقات راجع إلى نقص الموارد البشرية الماهرة لتنفيذ وإدارة التكنولوجيا وكذا نقص الموارد المالية للاستثمار في التكنولوجيا الحديثة ثم تليها الفئة الثالثة أكثر من 10 سنوات فيؤكدون على أن المعوقات تعود لنقص الموارد المالية للاستثمار في التكنولوجيا الحديثة وذلك بنسبة تقدر بـ 40,54%، أما بالنسبة للعمال الذين لهم خبرة أقل من 5 سنوات يرون أن أكثر التحديات التي تواجهها المؤسسة هي قلة الوعي والتفهم لفوائد التكنولوجيا الحديثة بنسبة 33,33%.

نستنتج أن هناك اختلاف في التحديات التي قد يتعرض لها الموظفين فيما يخص التكنولوجيا فنقص الموارد المالية راجع إلى عدم توفير ميزانية خاصة لإتاحة الإمكانيات والتكنولوجيات اللازمة في المؤسسة وفيما يخص الموارد البشرية يعود إلى نقص العمال الذين يتحكمون في التكنولوجيا.

الجدول رقم (31): المشاكل التقنية التي تواجه الموظف إثر استخدام التكنولوجيا الحديثة.

النسبة	التكرار	
33,77%	26	عدم استفادتك من دورات تكوينية
12,99%	10	نقص الثقافة التكنولوجية
9,09%	7	عدم توفر الدعم الفني المناسب
14,29%	11	عدم السيطرة والتحكم في التقنية
10,39%	8	صعوبة التكيف مع التغيرات
19,48%	15	نقص المهارات التقنية للموظفين
100%	77	المجموع

شكل رقم (16): يمثل المشاكل التقنية التي تواجه الموظف إثر استخدام التكنولوجيا الحديثة



من خلال الجدول رقم (31) نلاحظ أن المشاكل التقنية التي يواجهها الموظفون عند استخدامهم للتكنولوجيا الحديثة مختلفة ف 33,77% من المبحوثين يؤكدون أن ذلك إلى راجع إلى عدم استفادة من دورات تكوينية، ثم تليها نقص المهارات التقنية للموظفين والتي تصل نسبته إلى 19,48% أما فيما يتعلق بعدم السيطرة وعدم التحكم في التقنية تبلغ نسبته 14,29% وبالنسبة لنقص الثقافة التكنولوجية فتقدر بـ 12,99% أما بنسبة للإجابيتين المتبقيتين 14,29% وبالنسبة لنقص الثقافة التكنولوجية فتقدر بـ 12,99% أما بنسبة للإجابيتين المتبقيتين صعوبة التكيف مع التغيرات وعدم توفر الدعم الفني المناسب فنسبتهما متقاربتان بحيث تقدر الأولى بـ 10,39% والثانية تقدر بـ 9,09%.

إذن تتنوع المشاكل التقنية التي تواجه الموظف لاستخدامه الأمتل للتكنولوجيا الحديثة في المسرح الجهوي كاتب ياسين بتيزي وزو تكمن في عدم استفادة العمال من دورات تكوينية ونقص المهارات التقنية ورسكلتها وهي نقطة مهمة جدا في توظيف التكنولوجيا على أكمل وجه في أي مؤسسة ما، كما لا يُغفل على المشاكل التقنية الأخرى التي على المؤسسة أن تتسارع لحلها في أقرب وقت ممكن.

الجدول رقم (32): مختلف التحديات التي تواجهها المؤسسة في حالة عدم تطبيقها للتكنولوجيا الحديثة في العمل.

النسبة	التكرار	
0,00%	0	غياب البنية التحتية
42,31%	22	عدم السيطرة التامة في التقنية
26,92%	14	صعوبة إيجاد متخصصين يتحكمون في استعمال التكنولوجيا
30,77%	16	تحجر بعض الموظفين ورفضهم الاندماج مع التطور
100%	52	المجموع

شكل رقم (17) تحديات التي تواجهها المؤسسة في حالة عدم تطبيقها للتكنولوجيا الحديثة



من خلال الجدول رقم (32) يتضح لنا أن المؤسسة تواجه عدة تحديات في حالة إن لم تطبق التكنولوجيا الحديثة كعدم السيطرة التامة في التقنية التي تبلغ نسبتها إلى 42,31% ثم نجد تحجر بعض الموظفين ورفضهم الاندماج مع التطور بنسبة 30,77% ثم تليها صعوبة إيجاد متخصصين يتحكمون في استعمال التكنولوجيا بنسبة 26,92%. نستنتج من خلال النسب أن عمال المسرح يجدون صعوبات في السيطرة على التقنية كون أن المؤسسة لا تزال في المراحل الأولى للاعتماد على التكنولوجيا الحديثة.

المبحث الخامس: نتائج الدراسة الميدانية في المسرح الجهوي كاتب ياسين لولاية تيزي وزو.

- من خلال الدراسة التي أجريناها في المسرح الجهوي كاتب ياسين لولاية تيزي وزو توصلنا إلى مجموعة من النتائج والتي يمكن حصرها في النقاط التالية:
1. استخدام العمال للتكنولوجيا الحديثة يكون بأشكال مختلفة.
 2. مؤسسة المسرح الجهوي تعتمد على عدة وسائل التكنولوجيا الحديثة وبالأخص تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
 3. من بين الوسائل التكنولوجيا الحديثة الأكثر استخداما لدى الموظفين نجد الهاتف، الحاسوب وتقنية الأنترنت.
 4. لوسائل التكنولوجيا الحديثة في المسرح الجهوي عدة استخدامات ومن بينها، مراقبة العمل، تنظيم وإدارة الأعمال بالإضافة إلى تسهيل العمل على الموظفين.
 5. وسائل التكنولوجيا الحديثة تقدم عدة ميزات للعامل بحيث تسهل عليه عملية الاتصال مع زملائه، كما تساهم في حسن السير واقتصاد الوقت والجهد.
 6. عمال المسرح الجهوي كاتب ياسين يواجهون العديد من المعوقات والتحديات إثر استخدامهم للتكنولوجيا الحديثة.
 7. توظيف التكنولوجيا الحديثة غايتها الأساسية تحقيق المرونة في العمل كذلك تخفيف الأعباء والجهد على موظفيها.
 8. أغلب عمال المسرح الجهوي كاتب ياسين راضيين باستخدامهم للتكنولوجيا الحديثة.
 9. مؤسسة المسرح الجهوي كاتب ياسين لا يوفر التدريب والدعم لموظفيها بالرغم من أنه أمر ضروري وحتمي لكونه ينمي قدرات العمال ويزيد من كفاءتهم ومهاراتهم.

المبحث السادس: التوصيات والاقتراحات.

1. على المؤسسة أن تعمل جاهدة على توفير الدعم والتدريب اللازم لعمالها وهذا من أجل توعيتهم بالدور الذي تلعبه التكنولوجيا داخل المؤسسة كون أنها أصبحت من أهم الركائز الأساسية لمختلف الأعمال.
2. يجب على المؤسسة أن تحاول الاهتمام أكثر بالتكنولوجيا الحديثة.
3. يجب على المؤسسة توفير الوسائل التكنولوجية اللازمة المساعدة في تحسين مهام وأداء عمالها، وبلوغ الأهداف المرجوة.
4. توعية وتحسيس العمال بأهمية التكنولوجيا الحديثة والدور الذي تلعبه في المؤسسة.
5. على المؤسسة أن تساعد عمالها لتجاوز العقبات والتحديات التي تواجهها عند استخدام التكنولوجيا الحديثة.
6. على المؤسسة أن تحاول توفير البنية التحتية اللازمة لتعزيز تطبيق التكنولوجيا الحديثة داخل المؤسسة.
7. توفير ميزانية خاصة للاستثمار في مجال التكنولوجيا.
8. على المؤسسة تعزيز التكنولوجيا الحديثة من خلال التعاون مع الشركاء الخارجيين والجهات الأخرى في صناعة التكنولوجيا

توصلنا من خلال دراستنا أن استخدام التكنولوجيا الحديثة في المسرح الجهوي كاتب ياسين أصبح أمر حتمي وضروري في مجال العمل لما توفره هذه الأخيرة من سهولة ومرونة وتسريع لأداء المهام والوظائف، كما تساهم في تحقيق التفاهم بين العمال وهذا بتبادل الأفكار والمعلومات بالإضافة إلى تحقيق التنسيق بين مصالح المؤسسة وكما تلعب دورا هاما في تنظيم وإدارة الأعمال والمهام دون أن ننسى بأن التكنولوجيا الحديثة أهمية بالغة حيث تساعد في اقتصاد الوقت والجهد وكذا تحقيق التسيير الجيد داخل المنظمة، وكما اتضح لنا أن وسائل وتقنيات التكنولوجيا الحديثة التي يتم استخدامها في المسرح الجهوي متعددة ومختلفة حسب نوعية وطبيعة العمل.

قائمة المصادر والمراجع:

❖ الكتب:

➤ الكتب باللغة العربية:

1. إبراهيم كشك. (1999). ومضات إدارية صور من الواقع الإداري وأفكار إدارية (عرضت بأسلوب القصة والمخاطرة والحوار). عمان: دار وائل للنشر.
2. إبراهيم محمد المحاسنة. (2013). إدارة الأداء وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق (الطبعة الأولى). عمان، الأردن: دار الجريب للنشر والتوزيع.
3. أبو النصر مدحت. (2012). الأداء الإداري المتميز (الطبعة الأولى). القاهرة، مصر: المجموعة العربية للنشر.
4. أحمد زكي بدوي. (1985). علاقات العمل في الدول العربية. مصر: دار النهضة العربية.
5. أحمد طرطار. (2002). تقنية المحاسبة العامة في المؤسسات. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
6. أحمد كمال رباح. (2008). العوامل الاجتماعية والعوامل الأكاديمية في أداء الطالب الجامعي العربي. القاهرة، مصر: جامعة طانطا منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
7. أحمد منصور منصور. (1975). القوى العاملة، تخطيط وظائفها وتقييم أدائها. القاهرة، الكويت: وكالة المطبوعات.
8. أمين ساعتي. (1999). تبسيط كتابة البحث العلمي. القاهرة، مصر: مكتبة الانجلومصرية.
9. ايريس أنطوان. (2001). شبكة الاعلام. (فؤاد شاهين، المترجمون) بيروت، لبنان: عويدات للنشر والتوزيع.
10. بوحوش عمار، ومحمود الدنيات محمد. (1999). مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث (الطبعة الثانية). الجزائر، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
11. جمال مجاهد، شيبية شدون، وطارق الخليفة. (2009). المدخل إلى الاتصال الجماهيري. الاسكندرية، مصر: دار المعرفة الجامعية.
12. جودت عزت عطوي. (2007). أساليب البحث العلمي: مفاهيمه، أدواته، طرقه الإحصائية. الثقافة للنشر والتوزيع.

13. حسن راوية. (2001). إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية. الاسكندرية، مصر: الدار الجامعية للنشر.
14. حسن مسلم عبد الله. (2015). ادارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات (الطبعة الاولى). الأردن: دار المعزز للنشر والتوزيع.
15. حسين محمد الحرارشة. (2011). إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي. عمان: جليس الزمان للنشر والتوزيع.
16. حمزة الجبالي. (2016). تنمية الاداء الوظيفي والاداري. دار الاسرة للإعلام ودار عالم الثقافة للنشر.
17. خضيرة البياتي ياسين. (2015). الاتصال الرقمي، الامم الصاعدة والامم المندهشة (الطبعة الاولى). بغداد، العراق: دار البداية للنشر والتوزيع.
18. رعد الصرن حسن. (2001). فن وعلم إدارة الوقت (الطبعة الأولى). دمشق، سوريا: الرضا للنشر والتوزيع.
19. زيان عمر محمد. (1998). البحث العلمي مناهجه وتقنياته. الجزائر، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
20. زيدان محمود. (1980). الاستقراء والمنهج العلمي (الطبعة الرابعة). القاهرة، مصر: مؤسسة شباب الجامعة.
21. سعد سلمان المشهداني. (2020). مناهج البحث الإعلامي. دولة الامارات العربية المتحدة - الجمهورية اللبنانية: دار الكتاب الجامعي.
22. سلمان سيد أحمد غريب. (1982). تصميم وتنفيذ البحث الاجتماعي. الاسكندرية، مصر: دار المعرفة الجامعية.
23. سمير أحمد عسكري. (1984). مدخل إدارة الأعمال (الطبعة الأولى). مصر: النهضة.
24. سيد حسين فاروق. (2002). تكنولوجيا شبكات الحاسب الالي. القاهرة، مصر: هلا للنشر والتوزيع.
25. الشنطي أيمن، وشقر عامر. (2007). مقدمة في الادارة والتحليل المالي. عمان: دار البداية للنشر.
26. شوقي طريف. (2000). السلوك القيادي وفاعلية الادارة. القاهرة، مصر: دار غريب للنشر.
27. عبد الحميد محمد. (1993). دراسات الجمهور في بحوث الاعلام (الطبعة الأولى). القاهرة، مصر: عالم الكتاب.

28. عبد الرحمان ادريس ثابت. (2005). نظم المعلومات الادارية في المنظمات المعاصرة. الاسكندرية، مصر: الدار الجامعية.
29. عبد الرحيم الهيتي خالد. (2005). إدارة الموارد البشرية (الطبعة الثانية). الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
30. عبد الستار العلي، عامر قنديلجي، وغسان العمري. (2006). المدخل إلى إدارة المعرفة. عمان: المسيرة للنشر.
31. عبد السلام أبو قحف. (2001). اقتصاديات الاعمال والاستثمار الدولي. مصر: مكتبة ومطبعة الاشعاع الفنية.
32. عبد السلام السيد أسامة. (2019). الاقتصاد الرقمي. الاردن: الغيداء للنشر.
33. عبد الله العكش فوزي. (1986). البحث العلمي: المناهج والاجراءات. العين، الامارات العربية المتحدة: مطبعة العين الحديثة.
34. عبد النبي محمد سيد. (2019). إعادة ابتكار المؤسسات للوصول للتميز. مصر: دار الكتب المصرية للنشر.
35. علاء عبد الرزاق السالمي. (2000). تكنولوجيا المعلومات (الطبعة الثانية). الاردن، عمان: دار المناهج.
36. علي عبد الرزاق جلبي، ومحمد أحمد بيومي. (1992). مناهج البحث الاجتماعي. الاسكندرية، مصر: المعرفة الجامعية للنشر.
37. فليح عبد المجيد. (2009). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية (الطبعة الثانية). الأردن: دار المسيرة للنشر.
38. فهمي طلبة محمد. (2000). الحاسبات الالكترونية مكوناتها وتطبيقاتها. القاهرة، مصر: المكتب المصري الحديث.
39. كشواي باري. (2006). إدارة الموارد البشرية (الطبعة الثانية). (دار الفاروق خبراء، المترجمون) القاهرة، مصر: الفاروق للنشر.
40. مجلي الخزاعا عبد الله العقلي. (2009). الصراع بين القيم الاجتماعية والقيم التنظيمية في الإدارة التربوية. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

41. محمد أحمد أبو السعود. (2008). **الاتجاهات الحديثة لقياس وتقييم أداء الموظفين**. الاسكندرية، مصر: منشأة المعارف.
42. محمد الشهيري عجلان. (1999). **التقنيات المكتبية الحديثة والوظائف الادارية المعاونة**. الرياض، السعودية: منشورات الدراسات الادارية.
43. محمد القحطاني بن دليم. (2019). **بيئة عمل الشركات، نحو منظمة صحية طموحة**. لندن: دار الكتب.
44. محمد جمال الفار. (2010). **المعجم الاعلامي**. عمان: أسامة للنشر والتوزيع.
45. محمد رحمنة علي. (2001). **الانترنت والمنظومة التكنولوجية الاجتماعية**. بيروت، لبنان: منشورات مركز الدراسات الوحدة العربية.
46. محمد شاكر عصفور. (2011). **أصول التنظيم والأساليب** (الطبعة السابعة). عمان: دار المسيرة للطباعة والنشر.
47. محمد عبيد عاطف. (1964). **إدارة الافراد من الناحية التطبيقية**. القاهرة، مصر: دار النهضة العربية.
48. محمد كمال أبو هند. (1994). **التنمية الادارية**. القاهرة، مصر: مركز البحوث الأكاديمية لعلوم الإدارة.
49. محمود أبو علام رجاء. (2006). **مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية** (الطبعة الخامسة). القاهرة، مصر: دار النشر للجامعات.
50. محمود سليمان علم الدين، وحسن عماد مكاوي. (2000). **تكنولوجيا المعلومات والاتصال**. مصر: جامعة القاهرة.
51. مدين جبير، وشافيز بيتر. (2005). **تحديات القيادة للإدارة الفعالة**. (عبد العظيم حسن سلامة، المترجمون) عمان: الفكر للنشر والتوزيع.
52. مصطفى سيد أحمد. (2008). **إدارة الموارد البشرية الاصول والمهارات**. القاهرة، مصر: دار الكتب للنشر.
53. نبيلة عدان. (2019). **ضغوط العمل والأداء الوظيفي**. الأردن: مركز الكتاب الأكاديمي.
54. هاني حامد الضمور. (2002). **تسويق الخدمات** (الطبعة الأولى). عمان: وائل للنشر.

55. وسيلة حمداوي. (2004). إدارة الموارد البشرية. قالمة، الجزائر: مديرية النشر.
56. يوسف حجيم الطائي، مؤيد عبد الحسين الفضل، وهاشم فوزي العبادي. (2006). إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي متكامل (الطبعة الأولى). عمان: الورق للنشر والتوزيع.
- الكتب باللغات الأجنبية:
57. Batal, c. (2000). **La gestion des ressources humaines dans le secteur public** (éd. 2). Paris, France : maison d'organisation paris.
58. Brosquet .(1989) **Fondement de la performance humaine dans l'entreprise** .Paris ,France: Les éditions d'organisation.
59. Daft, R. (1992). **Organization Theory & Design**. West Publishing Company.
60. Denis Curtin ،Kim Foley و Cathleen Morin. (2001). **Information Technology _ The Breaking wave**. (3rd ed) . Mc Graw - HILL.
61. Kaufman Trent ،christensen Joshua و newton Andrew. (2015). **Employee Performance: what causes great work**. U.S.A: National Research by the Cicero Group.
62. Laudon, J., & Laudon, K. (2006). **Management Information Systems**. New Jersey, USA: Ninth edition.
63. Turhan , M. W. (1999). **Information technology** (2 ed.).

❖ الأطروحات والرسائل الجامعية:

➤ أطروحات الدكتوراه:

64. غسان العمري. (2004). الاستخدام المشترك لتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة لتحقيق قيمة لأعمال البنوك التجارية الأردنية، أطروحة دكتوراه. عمان: جامعة عمان العربية للدراسات العليا.
- رسائل الماجستير:
65. ابراهيم بختي. (2004-2005). مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات الصغيرة والمتوسطة، ماجستير، تسيير المنظمات الصغيرة والمتوسطة. ورقلة، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح.
66. أحمد محمود خالد الحلبي. (2011). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية بالأردن، مذكرة ماجستير غير منشورة. عمان: جامعة الشرق الأوسط، قسم إدارة الأعمال.
67. الحاج إيمان، ومحمد حسين علي. (2017 - 2018). اتجاهات ممارسي العلاقات العامة نحو استخدام تكنولوجيا الاتصال، دراسة وصفية تحليلية على عينة من ممارسي العلاقات العامة بالجامعات

- السودانية، رسالة ماجستير، قسم علوم الاتصال، تخصص العلاقات العامة. السودان: جامعة السودان.
68. الشيشاني عامر، وطيب شرف الدين. (2004). أثر تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات المتطورة في انساب ميزة تنافسية، دراسة ميدانية على الشركة الاردنية للاتصالات الخلية موبايل كوم، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال. الاردن: جامعة الل بيت.
69. أنفال فيصل يونس. (2007). تأثير أنظمة المعلومات على استراتيجية تطوير المنتج، رسالة ماجستير، الكلية التقنية الادارية. بغداد، العراق: الجامعة التقنية الوسطى.
70. بن محمد الحميضي عبد العزيز. (2007). عملية صنع القرارات وعلاقتها بالرضا الوظيفي، دراسة تطبيقية على العاملين في مجلس الشوري السعودي، رسالة ماجستير غير منشورة. الرياض، السعودية: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا قسم العلوم الادارية.
71. حسين نهاد، وخريس محمد. (2011). استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها عن الاداء في أجهزة الخدمة المدنية في الاردن، رسالة ماجستير في الاعمال الالكترونية. الاردن: جامعة الشرق الأوسط.
72. حورية بولعيدات. (2007-2008). استخدام التكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز، قسنطينة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، تخصص اتصالات وعلاقات عامة. قسنطينة، الجزائر: جامعة قسنطينة.
73. خوجة سميرة طراد. (2004-2005). أداء الادارة الجزائرية في ظل الثورة المعلوماتية، رسالة ماجستير، علم الاجتماع وتنمية الموارد البشرية، قسم علم الاجتماع. الجزائر: جامعة قسنطينة.
74. دلال غلوسي. (2014-2015). الرقابة الإدارية والتسيب الإداري في المؤسسة، دراسة حالة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز تبسة، رسالة ماجستير. بسكرة: جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص تنظيم وعمل.
75. ساعد رشاد، وحسن حريم. (2004). دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في ايجاد الميزة التنافسية، دراسة ميدانية على قطاع الصناعات لدولة الاردن. عمان: جامعة الزيتونة.
76. زياد سعيد الخليفة. (2007). الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستوى الاداء، دراسة مسحية على ضباط كلية القيادة والاركان للقوات المسلحة السعودية، رسالة ماجستير في العلوم الادارية، كلية الدراسات العليا. السعودية: جامعة نايف العربية للعلوم الامنية السعودية.

77. شهرزاد بن بوزيد. (2012-2011). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين تنافسية المنظمات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات الصغيرة والمتوسطة، بومرداس، الجزائر: جامعة أحمد بوقرة.
78. عبد الرزاق تومي. (2005 2006). تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، رسالة ماجستير، قسم علم المكتبات. الجزائر: جامعة قسنطينة.
79. معمود عبد الرحمان إبراهيم الشنطي. (2006). أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية، دراسة وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية، رسالة ماجستير، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال. غزة، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، فلسطين: الجامعة الإسلامية.
80. موسى فرج أحمد. (2012). دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الأداء المؤسسي، مؤسسات التعليم الفلسطينية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال. فلسطين: الجامعة الإسلامية غزة.
81. نادر حامد أبو شرح. (2010). تقييم أثر الحوافز على مستوى الاداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير في إدارة الاعمال. غزة، فلسطين: جامعة الأزهر.
82. هاني بن ناصر بن حمد الراجحي. (2003). التطوير التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي في إدارة جوازات منطقة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية.
83. حنفي محمود سليمان. (1982). مفهوم الأداء، دراسة ميدانية محددة، رسالة ماجستير. القاهرة، مصر: جامعة الزقازق.
- **مذكرات الماستر:**
84. عزيزة مقيدش، وسلمى بوالجاج. (2016-2017). دور تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة. الجزائر: جامعة جيجل.
85. فضيلة عزيزية. (2019-2020). تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة لدى مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية -قائمة-، مذكرة ماستر، تخصص مالية المؤسسة. الجزائر: جامعة قلمة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
86. مريم عبد الهادي. (2015). أثر تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي، دراسة ميدانية بشركة سونلغاز جيجل، مذكرة ماستر في علوم التسيير. الجزائر: جامعة جيجل.

❖ المجالات:

87. آدم رحمون، وزهرة شريف. (جانفي 2018). الاستخدام المتميز لتكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة في ظل الابداع التنظيمي، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد السابع، الجزائر، جامعة الاغواط.
88. الياس سي ناصر. (جانفي 2010). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير العمل الاداري بالجزائر، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، العدد الأول. الجزائر.
89. جمال سلمان. (2005). تأثير تكنولوجيا المعلومات على التنمية الاقتصادية العربية، مجلة الرابطة. العدد الخامس.
90. عبد المالك مزهودة. (2001). الكفاءة والفعالية: مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الانسانية، العدد الأول. بسكرة، الجزائر: منشورات جامعة محمد خيضر.
91. وهيبه قرماش. (جوان، 2014). مقومات الابداع الإداري في رفع مستوى الأداء الوظيفي في المنظمات الرياضية، مجلة علمية محكمة تصدر عن مخبر علوم وتقنيات النشاط البدني الرياضي. العدد الثامن.

❖ الملتقيات والمحاضرات:

➤ الملتقيات:

92. جمال لعمارة، مالك علاوة. (2007). أثر استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال على تسيير الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الملتقى الدولي حول إثر الانكسار الرقمي شمال جنوب على تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. بسكرة، الجزائر: جامعة محمد خيضر.
93. مبارك معيزة، وموسى بن البار. (14-15/04/2009). تأثير تكنولوجيا المعلومات، ورقة بحث مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول: صنع القرارات في المؤسسة الاقتصادية. الجزائر: جامعة المسيلة.

➤ المحاضرات:

94. يحي ابراهيم. (2005 | 2006). محاضرات تكنولوجيا النظم والمعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. ورقلة، الجزائر.

❖ المقابلات:

95. ثنينة أوكيد. مسؤولة الخلية الاتصالية، (20 مارس 2023). معلومات حول المسرح الجهوي (مقابلة شخصية) في مكتبها.

96. عزالدين قاسي أولحاج. مسؤول عن الجرافيك، (02 ماي 2023). التقنيات والتكنولوجيات المعتمدة

في تصميم الجرافيك (مقابلة شخصية) في مكتبه.

97. محمد شكير. تقني السمع البصري، (09 مارس 2023). تكنولوجيا وتقنيات الصوت، المعتمدة

المسرح (مقابلة شخصية) في قاعة الريجي.

الملاحق

جامعة مولود معمري تيزي وزو - تامدا

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم العلوم الانسانية

فرع علوم الاعلام والاتصال



استمارة

فعالية تكنولوجيا الاتصال الجديدة في تحسين الأداء الوظيفي في المسرح

الجهوي كاتب ياسين لولاية تيزي وزو.

دراسة وصفية تحليلية على عينة من عمال المسرح الجهوي كاتب ياسين لولاية

تيزي وزو

تخصص اتصال تنظيمي

نحن طالبان من فرع علوم الاعلام والاتصال، تخصص اتصال تنظيمي بصدد إنجاز دراسة ميدانية تدرج ضمن البحوث الاكاديمية، وهي دراسة وصفية تحليلية لعينة من عمال المسرح الجهوي كاتب ياسين لولاية تيزي وزو لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال. وعليه نرجو من سيادتكم مساعدتنا بالإجابة عن أسئلة الاستمارة بكل صدق وأمانة، ونتعهد لكم بالاحتفاظ على السرية التامة لهذه المعلومات، تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

تحت إشراف:

د. عبد العزيز جودي

من إعداد الطالبان:

نورة أوحموش.

يوسف أوسعيد.

السنة الجامعية: 2022-2023

1. البيانات الشخصية:

1. الجنس: ذكر أنثى
2. السن: 27-34 سنة 35-41 سنة 42-48 سنة 49-55 سنة
3. المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
4. الوظيفة:
- موظف إداري
- رئيس مصلحة
- عامل تقني
- عامل بسيط
5. الخبرة المهنية:
- أقل من 5 سنوات
- من 5 إلى 10 سنوات
- أكثر من 10 سنوات

المحور الأول: وسائل التكنولوجيا الحديثة المعتمدة في المسرح الجهوي كاتب ياسين وجوانب استخدامها:

6. هل تستخدم التكنولوجيا الحديثة أثناء العمل؟
- دائم أحيانا نادرا
7. هل الاحتكاك بهذه التكنولوجيا يكون بشكل؟
- يومي أسبوعي شهري مناسباتي
- أخرى، أذكرها:
8. هل توفر لكم المؤسسة التدريب والدعم اللازم لاستخدام الفعال للتكنولوجيا الحديثة؟
- كثيرا نوعا ما لا أبدا

9. هل أنت قادر على استخدام التكنولوجيا الحديثة، بشكل؟

متقدم متوسط ضعيف متدني

في الحالتين "ضعيفة" و "متوسطة" هل تشعرك ذلك في المسؤولية على ضرورة التحكم في التكنولوجيا؟

نعم لا لا أدري

10. ما هي الوسائل وتقنيات التكنولوجيا الحديثة المعتمدة في مؤسستكم؟

الحاسوب الفاكس الهاتف النقال

أخرى، أذكرها:

.....

11. أذكر أهم وسيلة من التكنولوجيات الحديثة التي تستخدمها أكثر في أداء مهامك في العمل؟

.....
.....

12. فيما يتم استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة في مؤسستكم؟

تسهيل العمل على الموظفين تنظيم وإدارة الأعمال والمهام

التواصل مع الجمهور الداخلي مراقبة العمل

التنسيق بين مصالح المؤسسة الاتصال بالجمهور الخارجي

تصميم الإعلانات والمواد الإعلامية

13. استخدام التكنولوجيا الحديثة يسمح لك

الاقتصاد من الجهد الاقتصاد من الوقت

حسن التسيير الجيد سهولة الاتصال

أخرى، أذكرها:

.....

المحور الثاني: علاقة التكنولوجيا الحديثة بتحسين الأداء الوظيفي للعمال:

14. هل أحدثت التكنولوجيا الحديثة تغيرات على شكل العمل؟

بشكل جذري بشكل متفاوت بشكل ضعيف

15. هل تسعى مؤسستكم من خلال توظيف التكنولوجيا الحديثة إلى؟

- تحقيق المرونة في العمل تخفيف الأعباء والجهد على العمال
 بلوغ المؤسسة مكانة عالية وطنيا تحقيق أرباح أكثر

16. هل تعتقد أن المؤسسة توفر لك كل الوسائل التكنولوجية اللازمة لأداء عملك؟
 نعم لا

17. فيما يساعدك استخدام التكنولوجيا أثناء أدائك لمهامك؟

- التحسين من جودة الخدمات تحسين التفاعل مع العملاء
 التطوير من مهاراتك الفردية والتقليل من الأخطاء الزيادة في الإنتاجية
 تحسين من المستوى الأدائي

18. ما مستوى أدائك في ظل استخدامك للتكنولوجيا الحديثة؟

- جيد متوسط ضعيف في تحسن

19. ما مدى رضاك عن استخدامك للتكنولوجيا الحديثة؟

- راض بشكل كبير راض بشكل متوسط
 راض بشكل ضعيف لست راض

20. إلى أي درجة يساهم توظيف التكنولوجيا الحديثة في تجاوز العقبات التي تواجهك خلال العمل؟

- بشكل كبير بشكل متوسط بشكل ضعيف

أذكر لنا مثال على ذلك:

.....

المحور الثالث: معوقات استخدام التكنولوجيا في المسرح الجهوي كاتب ياسين

21. ما هي أكبر المعوقات التي تواجه مؤسساتكم في استخدام التكنولوجيا الحديثة؟

نقص الموارد المالية للاستثمار في التكنولوجيا الحديثة

نقص الموارد البشرية الماهرة لتنفيذ وإدارة التكنولوجيا

قلة الوعي والتفهم لفوائد التكنولوجيا الحديثة

22. ماهي مختلف المشاكل التقنية التي تواجهك في استخدام التكنولوجيا الحديثة؟

عدم استفادتك من دورات تكوينية

عدم السيطرة والتحكم في التقنية

نقص الثقافة التكنولوجية

صعوبة التكيف مع التغيرات

عدم توفر الدعم الفني المناسب

نقص المهارات التقنية للموظفين

23. ماذا يحول دون توفير وتطبيق التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة؟

غياب البنى التحتية

عدم السيطرة التامة في التقنية

صعوبة إيجاد متخصصين يتحكمون في استعمال التكنولوجيا

تحجر بعض الموظفين ورفضهم الاندماج مع التطور

فهرس الجداول:

الرقم	الجدول	الصفحة
01	توزيع متغيرات عينة الدراسة (السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة المهنية) على متغير الجنس.	70
02	شكل استخدام التكنولوجيا الحديثة أثناء العمل.	72
03	فترات احتكاك العامل بالتكنولوجيا الحديثة.	73
04	توفير المؤسسة التدريب والدعم اللازم للاستخدام الفعال للتكنولوجيا الحديثة.	74
05	علاقة متغير السن ومدى توفير المؤسسة التدريب والدعم اللازم للاستخدام الفعال للتكنولوجيا الحديثة.	75
06	قدرة العمال على استخدام التكنولوجيا الحديثة.	76
07	العلاقة بين متغير الوظيفة وقدرة العمال على استخدام التكنولوجيا الحديثة.	77
08	تحمل مسؤولية محدودية التحكم في التكنولوجيا الحديثة.	77
09	وسائل وتقنيات التكنولوجيا الحديثة المعتمدة في المؤسسة.	78
10	وسائل وتقنيات التكنولوجيا الحديثة المعتمدة في المسرح حسب متغير السن.	79
11	وسائل وتقنيات التكنولوجيا الحديثة المعتمدة في المسرح حسب متغير الوظيفة.	80
12	الوسائل الأكثر استخداما من قبل العمال أثناء العمل.	81
13	الوسيلة الأكثر استخداما من قبل العمال حسب متغير الوظيفة.	83
14	استخدامات وسائل التكنولوجيا الحديثة في المسرح الجهوي.	84
15	استخدامات وسائل التكنولوجيا الحديثة في المسرح الجهوي حسب متغير الخبرة.	85
16	الغرض من استخدام التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة.	86
17	التغيير الذي أحدثته التكنولوجيا الحديثة على العمل.	87
18	التغيرات التي أحدثتها التكنولوجيا الحديثة على شكل العمل داخل المسرح الجهوي حسب متغير الخبرة.	88
19	الهدف من توظيف التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة.	88

89	الهدف من توظيف التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة حسب المستوى التعليمي.	20
90	توفير المؤسسة الوسائل اللازمة لأداء العمل.	21
91	توفير المسرح الجهوي الوسائل اللازمة لأداء العمل حسب متغير الوظيفة.	22
91	المساعدات التي تقدمها التكنولوجيا الحديثة للعامل أثناء أداء مهامه.	23
92	المساعدات التي تقدمها التكنولوجيا الحديثة للعامل أثناء أداء مهامه حسب متغير الخبرة.	24
93	مستوى أداء العمال في ظل استخدام التكنولوجيا الحديثة.	25
94	درجة رضا الموظفين عند استخدامهم للتكنولوجيا الحديثة.	26
95	درجة رضا الموظفين عند استخدامهم للتكنولوجيا الحديثة حسب متغير الوظيفة.	27
96	مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تجاوز العقبات خلال العمل.	28
97	المعوقات التي تواجه المؤسسة في ظل استخدام التكنولوجيا الحديثة.	29
98	المعوقات التي تواجه المؤسسة في ظل استخدام التكنولوجيا الحديثة حسب متغير الوظيفة.	30
99	المشاكل التقنية التي تواجه الموظف إثر استخدام التكنولوجيا الحديثة.	31
100	مختلف التحديات التي تواجهها المؤسسة في حالة عدم تطبيقها للتكنولوجيا الحديثة في العمل.	32

فهرس الأشكال:

الرقم	الشكل	الصفحة
01	استخدام التكنولوجيا الحديثة أثناء العمل.	72
02	فترات احتكاك العامل بالتكنولوجيا الحديثة.	73
03	توفير المؤسسة التدريب والدعم اللازم لاستخدام العمال للتكنولوجيا الحديثة.	74
04	قدرة العمال على استخدام التكنولوجيا الحديثة.	76
05	مختلف وسائل وتقنيات التكنولوجيا الحديثة المعتمدة في المؤسسة.	78
06	الوسيلة الأكثر استخداما من قبل العمال أثناء العمل.	82
07	استخدامات وسائل التكنولوجيا الحديثة في المسرح الجهوي كاتب ياسين.	84
08	الغرض من استخدام التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة.	86
09	التغير الذي أحدثته التكنولوجيا الحديثة على العمل.	87
10	الهدف من توظيف التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة.	89
11	المساعدات التي تقدمها التكنولوجيا الحديثة للعامل أثناء أداء مهامه.	92
12	مستوى أداء العمال في ظل استخدام التكنولوجيا الحديثة.	93
13	درجة رضا الموظفين عند استخدامهم للتكنولوجيا الحديثة.	94
14	مساهمة توظيف التكنولوجيا الحديثة في تجاوز العقبات خلال العمل.	96
15	المعوقات التي تواجه المؤسسة في ظل استخدام التكنولوجيا الحديثة.	97
16	المشاكل التقنية التي تواجه الموظف إثر استخدام التكنولوجيا الحديثة.	99
17	مختلف التحديات التي تواجهها المؤسسة في حالة عدم تطبيقها للتكنولوجيا الحديثة في العمل.	100

فهرس المحتويات:

.....	كلمة شكر
.....	الإهداء
.....	الخطبة
أ.....	مقدمة
03.....	الإطار المنهجي
04	الإشكالية
06	أسباب اختيار الموضوع
06	الأسباب الذاتية
06	الأسباب الموضوعية
06	أهمية الدراسة
07	أهداف الدراسة
07.....	منهج الدراسة وأدواته
07.....	منهج الدراسة
08.....	أدوات الدراسة
10.....	مجتمع البحث وعينته
10.....	مجتمع البحث
11.....	تحديد مفاهيم الدراسة
11.....	تعريف الفعالية
11.....	تعريف تكنولوجيا الاتصال
12.....	تعريف الأداء
13.....	تعريف الأداء الوظيفي
13.....	تعريف المؤسسة

14.....	الدراسات السابقة
14.....	الدراسة الأولى
16.....	الدراسة الثانية
18.....	الدراسة الثالثة
19.....	الدراسة الرابعة
21.....	الدراسة الخامسة
23.....	الاستفادة من الدراسات السابقة
23.....	صعوبات الدراسة
	الإطار النظري
24.....	الفصل الأول: التكنولوجيا الحديثة وأثرها على المؤسسات والمنظمات
25.....	المبحث الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها
25.....	مفهوم تكنولوجيا الحديثة
26.....	أهمية تكنولوجيا الحديثة
27.....	المبحث الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال ووظائفها
27.....	خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال
28.....	وظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال
30.....	المبحث الثالث: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال
32.....	المبحث الرابع: استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفوائدها
32.....	استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
34.....	فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصال
36.....	المبحث الخامس: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسات والمنظمات
41 ..	مراجع الفصل

44	الفصل الثاني: الأداء الوظيفي في المؤسسة وطرق تقييمه.....
45	المبحث الأول: مفهوم الأداء الوظيفي وأهميته.
45	مفهوم الأداء الوظيفي.....
46	أهمية الأداء الوظيفي.....
47	المبحث الثاني: عناصر الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة عليه.....
47	عناصر الأداء الوظيفي.....
48	العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.
52	المبحث الثالث: أنواع ومحددات الأداء الوظيفي.
52	أنواع الأداء الوظيفي.....
54	محددات الأداء الوظيفي.
55	المبحث الرابع: أهداف الأداء الوظيفي.
56	المبحث الخامس: طرق ومعايير تقييم الأداء.
56	طرق قياس الأداء الوظيفي.....
57	معايير الأداء الوظيفي.....
60	مراجع الفصل.....
	الإطار التطبيقي
	الفصل الثالث: تفرغ وتحليل بيانات الدراسة الميدانية في مؤسسة المسرح الجهوي كاتب ياسين
63	لولاية تيزي وزو.
64	المبحث الأول: التعريف بالمسرح الجهوي كاتب ياسين بتيزي وزو.
64	بطاقة فنية للمسرح الجهوي.....
64	التعريف بالمؤسسة.....
64	الانشاء القانوني.....
64	الفضاءات.....

65.....	أهداف المؤسسة - المسرح الجهوي كاتب ياسين تيزي وز-
65.....	نشاطات المؤسسة - المسرح الجهوي كاتب ياسين - تيزي وزو -
66.....	بعض إنتاجات المسرح كاتب ياسين تيزي وزو منذ سنة 2007 إلى غاية سنة 2023
67.....	جوائز مؤسسة المسرح الجهوي كاتب ياسين بتيزي وزو
68.....	الهيكل التنظيمي للمسرح الجهوي كاتب ياسين بتيزي وزو
70.....	البيانات الشخصية
72.....	المبحث الثاني: وسائل التكنولوجيا الحديثة المعتمدة في المسرح الجهوي كاتب ياسين وجوانب استخدامها
87.....	المبحث الثالث: علاقة التكنولوجيا الحديثة وتحسين الأداء الوظيفي لعمال المسرح الجهوي كاتب ياسين
97.....	المبحث الرابع: معوقات استخدام التكنولوجيا في المسرح الجهوي كاتب ياسين لولاية تيزي وزو
101.....	المبحث الخامس: نتائج الدراسة الميدانية في المسرح الجهوي كاتب ياسين لولاية تيزي وزو
102.....	المبحث السادس: التوصيات والاقتراحات
103.....	الخاتمة
104.....	قائمة المراجع
113.....	الملاحق
119.....	فهرس الجداول
121.....	فهرس الأشكال
120.....	فهرس المحتويات