



جامعة عمار تليجي الأغواط
كلية العلوم الانسانية والعلوم الإسلامية والحضارة
قسم الإعلام والاتصال
تخصص اتصال وعلاقات عامة



الموضوع:

استخدام المنصات الرقمية واثرها على الاداء الوظيفي في المؤسسات
الجزائرية

دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الأغواط المعمورة

إشراف الأستاذة:

* نادية محمودي

من إعداد الطالبة :

- لطرش فاطمة الزهراء

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرفان

الحمد لله الذي جعل من كل صعب بمعونته سهل وكل ضائع بتوفيقه وهدايته متحقق نحمده سبحانه على نعمته فهو للحمد أهل ونشكره وفضلته جلا وعلا على ما يسر لنا من هذا العمل المتواضع.

نود أن نعبر عن جزيل الشكر للأستاذة نادية محمودي، التي أتاحت لنا معاملتها الصادقة ونصائحها القيمة، وعلى التوجيهات التي أفادتنا بها في إنجاز هذه المذكرة. نكن لها كل الحب والتقدير.

كما نود أن نعرب عن شكرنا لجميع الأساتذة الكرام في قسم الإعلام والاتصال، على إرشادهم وإسهاماتهم في تكويننا وتخرجنا، وعلى إثرائهم لمعلوماتنا وتوجيهاتهم العلمية القيمة والمفيدة في الحياة اليومية والمهنية. كما نشكر كل من ساعدنا، سواء كان بفكرة صغيرة أو من بعيد أو قريب، أو بدعوة صادقة لنا بالنجاح.

نرجو من الله أن يتقبل منا هذا العمل ويجعله خالصاً لوجهه الكريم. ونوجه شكرنا لكل من يفتح هذه المذكرة.



إهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ والصلاة والسلام على أشرف المرسلين. الحمد لله الذي تتمّ بنعمته الصالحات. الحمد لله الذي علّم بالقلم، علم الإنسان ما لم يعلم. مرحبًا بكم جميعًا، أهلي، أحبتي، أصدقائي.

تحية معطرة بوحها محبة وعطاء لا ينتهي. أقف اليوم أمامكم لأعبر عما يدور في خاطري. الحمد للمولى الذي بلغني هذا اليوم السعيد، الحافل بمشاعر لا توصف بآلاف الكلمات. مشاعر امتزجت بالفرح والفخر بالإنجاز، والشكر والامتنان لله عز وجل وللوطن الحبيب. لكل منا أيام مشهودة تبقى محفوظة لا يمحوها الزمن، ويأتي يوم التخرج ليكون الأسعد بين تلك الأيام. كم من الليالي التي حلمت فيها باليوم الذي أرى فيه أعين أمي تتغرغر بدموع الفرح والاعتزاز بي.

إلى من كانت الداعمة والسند الأول لتحقيق طموحي، إلى من كانت ملجأ يدي اليمنى في الحياة، إلى من لعبت الدورين دور الأم الحنونة ودور الأب الصارم. والله لم تكن سهلة عليك يا أمي وأنا لا زلت لا أتجاوز 4 سنوات.

إلى من كانت لي الأخت الحنونة والصديقة الوفية، إلى من أبصرت بها طريق حياتي واعتزازي بذاتي، إلى من كانت دعواتها تحيطني، فلتهنئي يا أمي، فلتهنئي بنجاحي يا أمي. بكل فخر أهدي نجاحي للوالدين، لأبي رحمه الله عليه، وإلى حبيبة قلبي وحظي الجميل، أمي. أطال الله في عمرها ورزقها الصحة والعافية.

أهدي نجاحي إلى إخوتي وأهديه إلى أحبتي وأصدقائي ومن ساندني. وأشكر أساتذتي، وخاصة أساتذتي الحنونة ذات القلب الطيب، محمودي نادية، التي دعمتني طول مشواري في مذكرتي. وشكرًا لكل من كان سببًا في نجاحي.

لطرش فاطمة الزهراء

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أهمية تأثير المنصات الرقمية على الأداء الوظيفي، وذلك من خلال دراسة حالة شركة اتصالات الجزائر بولاية الأغواط. حيث تركز على تقييم دور هذه المنصات في تحسين كفاءة الموظفين وإنتاجيتهم، وتبسيط الإجراءات، وتعزيز التواصل فيما بينهم.

لقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين استخدام المنصات الرقمية وتحسين الأداء الوظيفي، مع فوائد ملموسة في توفير الوقت والجهد وتخفيف الضغط على الموظفين.

كما تساهم في إبراز دور التكنولوجيا الحديثة في تطوير قطاع الاتصالات بالجزائر وتحسين جودة الخدمات المقدمة، بالإضافة إلى تقديم توصيات عملية لمؤسسة اتصالات الجزائر وغيرها من المؤسسات الجزائرية لتعزيز أداء موظفيها وتحقيق ميزة تنافسية في سوق العمل.

الكلمات المفتاحية: المنصات الرقمية، الأداء الوظيفي، الثورة الرقمية، اتصالات الجزائر.

Summary:

This study aims to explore the importance of the impact of digital platforms on job performance, through a case study of Algeria Telecom in the province of Laghouat. It focuses on evaluating the role of these platforms in improving employee efficiency and productivity, streamlining procedures, and enhancing communication among them.

The study found a positive relationship between the use of digital platforms and improved job performance, with tangible benefits in saving time and effort and reducing pressure on employees.

The importance of this study lies in highlighting the role of modern technology in developing the telecommunications sector in Algeria and improving the quality of services provided, as well as providing practical recommendations for Algeria Telecom and other Algerian institutions to enhance the performance of their employees and achieve a competitive advantage in the market.

Keywords: digital platforms, job performance, digital revolution, Algeria Telecom.

.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

شكر و عرفان

إهداء

ملخص

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

أ مقدمة

الفصل الأول: الإطار التمهيدي للدراسة

1 أولاً : الإشكالية

1 ثانياً: فرضيات الدراسة

2 ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع:

2 رابعاً: اهداف الدراسة:

3 خامساً: تحديد المصطلحات والمفاهيم:

5 سادساً: الدراسات السابقة

7 سابعاً : صعوبات الدراسة :

الفصل الثاني: المنصات الرقمية

9 تمهيد

10 أولاً: تعريف المنصات الرقمية

11 ثانياً: نشأة المنصات الرقمية

12 ثالثاً: خصائص المنصات الرقمية

12 رابعاً: أهمية المنصات الرقمية

13 خامساً: أبعاد المنصة الرقمية

13 سادساً: مبادئ المنصات الرقمية

14 سابعاً أنواع المنصات الرقمية

15 خلاصة الفصل :

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

17 تمهيد

18 أولاً: مفهوم الأداء

18 ثانياً: محددات الاداء الوظيفي:

19 ثالثاً: نظريات الأداء الوظيفي:

22 رابعاً: عوامل الاداء الوظيفي

23	 خامسا: اهداف الاداء الوظيفي
26	 سادسا: أنواع وإبعاد الأداء
29	 سابعا مهارات الأداء الوظيفي في ظل الرقمنة
29	 ثامنا: تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي
31	 خلاصة الفصل:

الفصل الرابع : الدراسة الميدانية

34	 تمهيد :
34	 أولا : مجالات الدراسة
37	 ثانيا: إجراءات الدراسة
41	 ثانيا: عرض وتحليل ومناقشة النتائج
51	 رابعا: إختبار فرضيات الدراسة :
53	 خامسا: نتائج الدراسة:
56	 خاتمة :
58	 قائمة المراجع:
62	 قائمة الملاحق:

فهرس الجداول :

الصفحة	الجدول
51	جدول رقم (01) يبين درجات المقياس المستخدم لعبارات المقياس
52	الجدول رقم (02) : قياس الإستبيان بمعامل ألفا كرونباخ
56	الجدول رقم (03) : توزيع العينة حسب الجنس
57	الجدول رقم (04) : توزيع العينة حسب المؤهلات العلمية
58	الجدول رقم (05) : توزيع العينة حسب الوظيفة الحالية
59	الجدول رقم (06) : توزيع العينة حسب الخبرة المهنية
60	جدول رقم 07 : قيم المتوسطات الحسابية الخاصة بمقياس لكارث الخماسي.
61	الجدول رقم (08) : تقييم الفوائد والتحسينات المحتملة لاستخدام المنصات الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي
64	الجدول (09) : تأثير التكنولوجيا الحديثة على توفير الجهد والوقت للموظفين
66	الجدول (10) : الفوائد والايجابيات المتعلقة بتكنولوجيا الحديثة
68	الجدول رقم (11) : نتائج معامل الارتباط بيرسون بين تقييم الفوائد وتأثير التكنولوجيا حديثة على الأداء الوظيفي
69	الجدول رقم (12) : نتائج معامل الارتباط بيرسون دور المنصات الرقمية في تخفيف الضغط على الموظفين

70	الجدول رقم (13) : نتائج معامل الارتباط بيرسون في أن هناك علاقة إيجابية بين استخدام المنصات الرقمية وتحسين الأداء الوظيفي، مع وجود فوائد وتحسينات محتملة ناتجة عن تبني التكنولوجيا الحديثة.
----	--

فهرس الأشكال

الصفحة	الشكل
54	الشكل رقم (01) : توزيع العينة حسب الجنس
55	الشكل رقم (02) : توزيع العينة حسب المؤهلات العلمية
57	الشكل رقم (03) : توزيع العينة الخبرة المهنية

مقدمة

مقدمة

يتسم عالم اليوم بالتغير السريع والتطور التكنولوجي، فقد أصبحت المنصات الرقمية قوة دافعة تعيد تشكيل طبيعة العمل والمؤسسات الحديثة. ولم تعد هذه المنصات مجرد أدوات للتواصل وتبادل المعلومات، بل تحولت إلى بيئات ديناميكية وتفاعلية لها تأثير عميق على الأداء الوظيفي وثقافة العمل.

توفر المنصات الرقمية مجموعة من المزايا التي تساهم في تحسين الأداء الوظيفي. فهي تساعد في أتمته المهام الروتينية، مما يحرر الموظفين من الأعمال اليدوية المتكررة ويتيح لهم التركيز على المهام الاستراتيجية والإبداعية ذات القيمة الأعلى، كما تتيح هذه المنصات الوصول الفوري إلى كميات هائلة من المعلومات والبيانات، مما يمكن الموظفين من اتخاذ قرارات مستنيرة وتعزيز مهارات حل المشكلات في وقت و صرف قياسيين.

إضافة إلى ذلك، تلعب المنصات الرقمية دورا حاسما في تطوير المهارات الرقمية للموظفين، حيث تتطلب الوظائف الحديثة إجادة استخدام التكنولوجيا وتحليل البيانات ومواكبة التطورات العالمية، كما وتشجع هذه المنصات على ثقافة التعلم المتواصل مما يضمن بقاء الموظفين على اطلاع دائم بمتطلبات سوق العمل الديناميكي.

كما تتيح المنصات الرقمية فرصًا جديدة للعمل عن بعد والعمل المرن، مما يعزز التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية للموظفين، كما يمكن أن يساهم هذا التوازن في زيادة رضا الموظفين وتحسين إنتاجيتهم، حيث يشعرون بالتمكين والتحكم في بيئة عملهم.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة تأثير المنصات الرقمية على الأداء الوظيفي للموظفين، وسنستكشف كيف تساهم هذه المنابر في تعزيز الكفاءة والفعالية، وتحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف العمال والموظفين في المنشآت المختلفة ومواجهتها التحديات في عصر التحول الرقمي.

وفي هذا الخصوص ندرج موضوعنا هذا والذي هو " استخدام المنصات الرقمية واثرها على الاداء الوظيفي في المؤسسات الجزائرية دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر " ،و الذي سنحاول من خلاله إبراز أهم المتغيرات والمؤشرات المتعلقة بالمنصات الرقمية وكيف يمكن لهذه الأخيرة أن تؤثر بصفة أو بأخري في المجال الاقتصادي و المؤسساتي خاصة ، ومن اجل هذا قمنا بتقسيم بحثنا هذا إلي: بابين الباب النظري والباب الميداني وحيث قسمنا الباب النظري إلى ثلاث فصول : ففي الفصل الأول الذي هو الإطار التمهيدي للدراسة أين أدرجنا إشكالية البحث، أهداف البحث، أهميته بالإضافة إلى كل المفاهيم المتعلقة بالدراسة، والدراسات السابقة، في الفصل الثاني تطرقنا إلى مفهوم المنصات الرقمية مع ذكر أهميتها وخصائصها وأنواعها و ذكر أهم المنصات الرقمية الخاصة بمؤسسة إتصالات الجزائر، أما الفصل الثالث فتطرقنا فيه إلى مفهوم الأداء الوظيفي مع محدداته وعوامله ونظرياته وذكر أهم المهارات اللازمة للأداء الوظيفي في ظل التحول الرقمي مع ذكر أثر الرقمنة على الأداء الوظيفي، ثم عالجنا في الفصل الرابع المتعلق بالدراسة الميدانية الذي قمنا من خلاله بتحديد منهج البحث و اختيار عينة البحث و تحديد المجالين المكاني و الزماني ، مع ذكر أداة القياس وصعوبات البحث ثم تطرقنا إلى عرض وتحليل ومناقشة النتائج ثم انتقلنا إلى اختبار فرضيات الدراسة لقياس علاقة متغيرات الدراسة بمساعدة حاسبة معامل ارتباط بيرسون وبعدها استخلصنا اهم نتائج الدراسة ومقارنتها مع الدراسات السابقة، و في الأخير ختمنا بحثنا هذا بخاتمة تضمنت أهم النتائج و التوصيات.

الباب النظري

الفصل الأول

الإطار التمهيدي

أولاً: الإشكالية

شهد مجال الاتصالات تطورات هائلة ومتسارعة، أثرت على مختلف الجوانب السياسية والاقتصادية والثقافية والاجتماعية، ولعبت تكنولوجيا الاتصال الحديثة دوراً محورياً في هذا التطور، حيث انتقلنا من عصر الاتصالات السلكية واللاسلكية التقليدية إلى عصر الأقمار الصناعية والحواسيب الإلكترونية، والآن نعيش في عصر الإنترنت والثورة الرقمية.

لقد أصبح من الضروري على المؤسسات بمختلف أنواعها وخاصة المؤسسات الخدمية، مواكبة هذه التغيرات والتطورات الاقتصادية والاستفادة من الإمكانيات التي تقدمها تكنولوجيا الاتصال الحديثة والمنصات الرقمية.

لا يمكن إنكار أهمية الثورة الرقمية في إعادة تشكيل المشهد الاقتصادي العالمي. فقد أدت التطورات التكنولوجية المتسارعة إلى ظهور أدوات وتقنيات جديدة التي أصبحت تلعب دوراً حاسماً في تعزيز كفاءة المؤسسات وتحسين أدائها. وتتيح هذه التقنيات فرصاً غير مسبقة للتواصل والتفاعل، وتسهيل عمليات العمل، وتحسين جودة الخدمات المقدمة. وبالتالي، فإن تبني الثورة الرقمية لم يعد خياراً بل ضرورة حتمية للمؤسسات التي تسعى إلى البقاء والتنافس في سوق العمل الديناميكي.

قبل ظهور التقنيات الحديثة والمنصات الرقمية، كانت المؤسسات تواجه تحديات كبيرة في كفاءة العمل وجودة الخدمات. ففي قطاع الاتصالات، على سبيل المثال، اعتمد الموظفون على أساليب تقليدية لإدارة العمليات وتقديم الخدمات للعملاء، مما تطلب جهداً ووقتاً كبيرين وأدى إلى بطء في الإنجاز واحتمالية أكبر للأخطاء. كما شكلت صعوبات في تنظيم وتبادل المعلومات عائقاً أمام التواصل الفعال والتعاون بين الموظفين.

إدراكاً للتحديات التي فرضتها الأساليب التقليدية، بدأت العديد من المؤسسات الاقتصادية، بما في ذلك شركات الاتصالات، في تبني تقنيات الاتصال الحديثة والمنصات الرقمية. وتهدف هذه الخطوة إلى تحسين كفاءة العمليات، وتسهيل التواصل بين الموظفين والعملاء، وتوفير خدمات متطورة تلبي احتياجات السوق المتغيرة. وتسعى المؤسسات من خلال الاستثمار في التكنولوجيا إلى تعزيز أدائها الوظيفي وتحقيق ميزة تنافسية في سوق العمل الديناميكي.

تسعى الدراسة الحالية إلى استكشاف دور المنصات الرقمية وتكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لمؤسسة "اتصالات الجزائر" في ولاية الأغواط، كما سنبحث في واقع استخدام هذه المنصات والتطبيقات، وكيف يمكنها المساهمة في تطوير نشاط الموظفين، بالإضافة إلى استكشاف الإيجابيات والمعوقات التي تواجه تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة في هذه المؤسسة الخدمية المهمة.

ومن خلال ما سبق ذكره نطرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو دور المنصات الرقمية وتكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لإتصالات الجزائر لولاية الأغواط؟

ويتدرج تحت هذا التساؤل تساؤلات فرعية كالآتي:

-كيف تساهم المنصات الرقمية في تطوير نشاط موظفين إتصالات الجزائر لولاية الأغواط؟

-ما هي الإيجابيات التي يقدمها تطبيق تكنولوجيا الاتصال الحديثة باتصالات الجزائر لولاية الأغواط؟

ثانياً: فرضيات الدراسة

الرئيسية : المنصات الرقمية تؤثر على أداء الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر
الفرضيات الفرعية:

- تلعب منصة اتصالات الجزائر دور في تخفيف الضغط على الموظفين
- هناك علاقة إيجابية بين استخدام المنصات الرقمية وتحسين الأداء الوظيفي.

ثالثا: أسباب اختيار الموضوع:

- تعتبر اتصالات الجزائر لولاية الأغواط من المؤسسات الخدمية الهامة في ولاية الأغواط، حيث تقدم مجموعة واسعة من الخدمات للمواطنين والشركات.
- شهدت السنوات الأخيرة تطوراً كبيراً في مجال المنصات الرقمية وتكنولوجيا الاتصال الحديثة، مما أثر بشكل كبير على مختلف القطاعات، بما في ذلك قطاع الاتصالات.
- تسعى اتصالات الجزائر لولاية الأغواط إلى تحسين أدائها الوظيفي وتقديم خدمات أفضل لعملائها، لذلك من المهم دراسة دور المنصات الرقمية وتكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحقيق هذا الهدف.

رابعا: اهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية الى :

1. الأهداف العلمية:

دراسة واقع المنصات الرقمية بالمؤسسات الجزائرية و اثرها على أداء الموظف الجزائري داخلها ، من خلال فحص هذه القضية تحليلا علميا بإتباع منهج مناسب للدراسة و استخدام أدوات إحصائية مختلفة للتحقق من صدق أو خطأ الفروض المبينة أعلاه.

2.الأهداف العملية:

-أما علي المستوي التطبيقي نحاول أن تسهم هذه الدراسة في لفت انتباه القائمين علي مواقع تنفيذية، للأخذ بعين الاعتبار النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أولا، و لأن مؤشرات الدراسة التي تتعلق بفاعلية الدقة و السرعة في العمل و توفير الجهد و الوقت واكتشاف اهم التطبيقات و المنصات الرقمية التي تتماشى مع الثورة الرقمية و الرقمنة بالجزائر ، فهي متعلقة، بأيدي مسئولين بالمؤسسات المختلفة ، والذين عليهم أن يبذلوا مجهود أكثر ،لأجل توفير الإمكانات للمؤسسات الجزائرية من اجل مواكبة الثورة المعلوماتية بتوفير تدفق عال للأنترنت من اجل السير الحسن لهذه المنصات.

-محاولة التطرق إلى بعض المشاكل التي تمس مباشرة عمل الموظف في المؤسسات الجزائرية خاصة.

-الخروج ببعض المقترحات والتوصيات والتي تفيد في اتخاذ بعض القرارات المهمة من طرف السلطات المعنية، وخاصة مديرية اتصالات الجزائر.

-بيان أهم الصعوبات التي يعاني منها الموظف قبل استخدام المنصات الرقمية

-التطرق إلى بعض الأسباب الحقيقية الكامنة أو المعوقات وراء ضعف استخدام المنصات الرقمية او الرقمنة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.

التعاون بين المدرسة والأسرة.

-الهدف الرئيسي و الأسمى الشهادة الأكاديمية.

خامسا: تحديد المصطلحات والمفاهيم:

إن تحديد المفاهيم أمر ضروري في كل دراسة علمية، لذا تطرقنا في بحثنا هذا إلى معرفة وتوضيح أهم المفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة، ومن أهمها ما يلي:

أ- المنصات الرقمية

تعريف المنصة: هي المكان الذي تجتمع فيه مجموعات أصحاب المصلحة المختلفة بموجب قواعد إشتباك محددة بوضوح، من أجل تبادل الأفكار والسلع والخدمات، وأي شيء آخر يمكن تبادله بين شخص وآخر أو أجهزة الكمبيوتر أو الآلات أو الأجهزة التي تعمل لنيابة عن البشر.¹

- في عالم الكمبيوتر " منصة عادة " ما يشير إلى نظام تشغيل الكمبيوتر، وغالبا ما يستخدم مصطلح منصة عند الإشارة إلى أي نوع من أنظمة الكمبيوتر برنامج معين.

تعريف المنصات الرقمية: تعريف المنصات الرقمية على أنها أي أجهزة أو برامج تستخدم للاستضافة تطبيق أو خدمة ما تعمل وفق نظام التشغيل وتنسيق البرامج التي تستخدم مجموعة من التعليمات لمعالج معين. المنصات الرقمية هي أرضيات للتكوين عن بعد، قائمة على تكنولوجيات الويب وتتكون من عرض تقني وتجاري متماسك من أجل النفاذ إلى عالم من الخدمات البعيدة التفاعلية أو غير تفاعلية والتي يمكن بثها أو توفيرها على الخط، والتي يمكن أن تخضع إما للدفع أو تكون مجانية والوصول إليها إما محدود أو غير محدود، ويعتمد هذا العرض على تطوير مجتمع من المستخدمين مع كل من مشغل لمنصة نشاء رابط مباشر رسمي (عقد مع الفرد) والتالي فإن العرض يجمع معا مجموعة من شبكة الأنترنيت، التلفزيون، أو حتى المهاتفة والخدمات.²

التعريف الإجرائي:

المنصات الرقمية هي الوعاء أو البيئة الافتراضية التي تربط بين مختلف العناصر الفاعلة في النظام الرقمي، وهي بمثابة نقطة التقاء بين المنتجين والمستهلكين. وتتكون المنصة من مكونين رئيسيين أولا هو المالكون أو القائمون على إدارة المنصة وتحديد سياساتها، والثاني هو المزودون أو المطورون الذين يتفاعلون مع المستخدمين عبر واجهة المنصة.³

ب-الأداء الوظيفي:

التعريف اللغوي :

¹ زريبي سوسن، مخالفة أحلام عقون عرجونة ، دور المنصات الرقمية التعليمية في تطوير العمل الصحفي ،مذكرة ماستر، كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة 8 ماي 1945 قالمة ، 2017 ص88.

² نفس المرجع ، ص 88

³ سيف سويدي، صناعة المنصات الرقمية، منصة أريد للنشر والتوزيع، ط 1 ماليزيا، 2020، ص 13

الأداء في اللغة العربية له معان متعددة، فهو يعني القيام بعمل شيء ما أو إتمامه، مثل سداد الدين أو أداء الصلاة في وقتها. كما يشير إلى توصيل شيء ما أو تسليمه، مثل أداء الشهادة أو توصيل رسالة. ويأتي الأداء أيضاً بمعنى التلاوة أو التأدية.¹

التعريف الاصطلاحي:

حظي مفهوم الأداء باهتمام كبير من قبل الباحثين والأكاديميين ورجال الأعمال ومديري المؤسسات. واختلفت التعريفات الاصطلاحية باختلاف السياق المستخدم فيه المصطلح. وفيما يلي بعض التعريفات الاصطلاحية لمفهوم الأداء:

يقصد بالأداء الوظيفي "قيام الفرد بالمهام والأنشطة والواجبات المتعلقة بوظيفته المكلفة بها بحكم عمله، ويمكن الحكم على أداء هذا العمل من خلال مقاييس معيارية خاصة ومحددة كمية ونوعية الجهد المبذول ونمط الأداء"²

كما يعرف "العريان وعسكر" الأداء الوظيفي بأنه "تفاعل سلوك الموظف حيث يتحدد هذا السلوك بتفاعل جهده ووقته".³

التعريف الإجرائي : يمكن التعبير عنه بأنه ذلك الإنجاز الذي يبذله الفرد في إطار عمله من سلوكيات ومجهودات ذهنية وبدنية ،⁴

ج- الثورة الرقمية:

التعريف اللغوي : تُستخدم كلمة "ثورة" للدلالة على تغيير شامل في أساليب أو شروط مجال ما. فـ"الثورة" تعني كما في قاموس أكسفورد المتقدم للمتعلمين (Oxford Advanced Learner's Dictionary)، "تغير كامل في أساليب أو شروط مجال ما"

التعريف الاصطلاحي : تشير "الثورة الرقمية" إلى الانتقال من وضع تنظيمي بسيط إلى وضع أكثر تعقيداً، وهي تتعلق بالتحول الذي شهدته المجتمعات بسبب زيادة الاعتماد على التقنيات الرقمية في جميع أنشطة الإنسان الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وغيرها. حيث أصبحت المعلومات تعالج بشكل آلي، وتنقل عبر ترابطات الحواسيب المكونة لشبكة الإنترنت، التي أتاحت طرقاً مختلفة للاتصالات والوصول إلى المعلومات، مثل البريد الإلكتروني، وشبكات التواصل الاجتماعي، والمراسلات الفورية، والمدونات، والمواقع العامة والخاصة والتجارية وغيرها

التعريف الإجرائي : الثورة الرقمية هي عملية تحول شاملة في المجتمع مدفوعة بالتقدم التكنولوجي والابتكارات الرقمية. وهي نتاج تفاعل معقد بين الإبداع الفردي والجهود الجماعية في مجال الاكتشافات العلمية والتكنولوجية. فمن جهة، يقوم الأفراد والمؤسسات بالاكتشافات العلمية وتطوير التقنيات الرقمية الجديدة، ومن جهة أخرى، يتم تطبيق هذه التقنيات على المستوى الاجتماعي، مما يؤدي إلى تغيير جذري

¹ إبراهيم مصطفى وآخرون المعجم الوسيط، دت تركيا، ص24

² خالد أحمد الصرايرة ، الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية، مجلة جامعة دمشق للعلوم ،سوريا، 2011 ، ص607

³ رماش، موهيبة، مقومات الإبداع الإداري ودورها في رفع مستوى الأداء الوظيفي في المنظمات الرياضية. مجلة مخبر علوم وتقنيات النشاط البدني والرياضي، العدد 8، جوان 2014، جامعة الجزائر، ص. 14.14.

⁴هناء بوحارة ، الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية ،مذكرة ماستر، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة باجي مختار عنابة ، 2012 . ص12

في نظم التواصل والعمل والثقافة. وهناك علاقة تأثير وتأثر ديناميكية بين التكنولوجيا والمجتمع، حيث أن احتياجات المجتمع وتطلعاته تشكل اتجاهات التطور التكنولوجي، وفي المقابل، تؤثر التكنولوجيا على المجتمع من خلال تمكينه من التواصل والتفاعل بطرق جديدة، وتحسين الإنتاجية والكفاءة في مختلف المجالات.

سادساً: الدراسات السابقة

أ- الدراسات العربية:

الدراسة الأولى: إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (البنين)، إعداد محمد بن سعيد محمد العريشي، إشراف سلطان بن سعيد مقصود بخاري، دراسة ميدانية والتي تمت سنة 2008، لنيل شهادة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى مكة المكرمة، السعودية.¹

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

كما قسم هذا التساؤل الى تساؤلات فرعية تمثلت في:

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

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

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

الدراسة الثانية : الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، إعداد حسن محمود حسن ناصر ، إشراف يوسف عبد عطية بحر، دراسة ميدانية والتي تمت سنة 2010، لنيل شهادة ماجستير في إدارة الأعمال إدارة الموارد البشرية، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة.²

استهل الباحث دراسته من خلال طرحه للتساؤل الرئيسي التالي:

- ما علاقة الأنماط القيادية المستخدمة في المنظمات الأهلية الفلسطينية بالأداء الوظيفي فيها؟

وقد هدفت الدراسة الى جملة من الأهداف من بينها :

¹ محمد بن سعيد محمد العريشي ، إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (بنين) مذكرة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط سنة 2008م السعودية، ص20.

² حسن محمود حسن ناصر ، الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين ، مذكرة ماجستير ، كلية التجارة الجامعة الإسلامية غزة ، فلسطين، 2010 ص4.

- التعرف على أنماط القيادة السائدة في المنظمات الأهلية الفلسطينية.
 - التعرف على طبيعة العلاقة بين الأنماط القيادية والأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية.
 - التعرف على بيئة عمل المنظمات الأهلية وعناصر نجاحها.
 - التعرف على الأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية.
 - وضع التوصيات المناسبة بناء على النتائج التي سيتم الحصول عليها من خلال البحث الميداني.
- ب- الدراسات المحلية :

الدراسة الثالثة : فاطمة طويهي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء الموارد البشرية في مؤسسة سونلغاز ، لنيل شهادة ماجستير.¹

استهلت الباحثة دراستها من خلال طرحها للتساؤل الرئيسي التالي:

ما الأثر الذي يخلفه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري في المؤسسة الجزائرية لتعزيز مركزها الاقتصادي في دنيا العولمة؟

- إلى أي حد يتم اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسيير الموارد البشرية
- يندرج ضمن هذا التساؤل جملة من التساؤلات الفرعية التالية:

هل يختلف أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية؟ تبعا ل: الجنس.

هل يختلف أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية؟

الدراسة الرابعة : دراسة حمراوي بلال لنيل شهادة ماستر بعنوان دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية سيدي هجرس - قدمت هذه الدراسة بجامعة محمد بوضياف المسيلة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير تخصص إدارة أعمال سنة 2021/2022 وقد طرح الباحث الإشكالية التالية : كيف تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية ؟

وقد استخدم الباحث منهج دراسة حالة واستعمل المقابلة والملاحظة كأداتي لجمع البيانات، وتوصل في دراسته إلى مجموعة من النتائج نذكر منها :

- تعد الرقمنة عاملا مهما في تطوير الإدارة العمومية والخدمية بصفة خاصة
- تساهم الرقمنة في تحسين جودة خدمات بلدية سيدي هجرس .
- جودة الخدمة العمومية في توافق إدراك المواطن مع توقعاته .
- عصرية الخدمة العمومية يعني بناء قطاع يتميز بالكفاءة والفعالية .
- تعتبر الرقمنة في البلدية نقطة إيجابية حيث ساهمت في تقريب الإدارة من المواطن²

ج- التعقيب على الدراسات السابقة:

¹ فاطمة طويهي ، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء الموارد البشرية في مؤسسة سونلغاز، دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت (SPE TIARET) ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة وهران 2 ، الجزائر. 2014 ص23.

² بن جلول سارة، غزال عائشة ، الرقمنة ودورها في تحسين الأداء الوظيفي للهيئات العمومية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإنسانية، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، الجزائر ، 2023 ص48.

من خلال استعراض الدراسات السابقة العربية والمحلية، يتضح الاهتمام المتزايد بأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المؤسسات وكفاءة الموظفين. وقد ساهمت هذه الدراسات في تعميق الفهم حول دور التقنيات الحديثة في تحسين عمليات العمل وتعزيز الإنتاجية.

• أوجه التشابه مع الدراسة الحالية:

أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: تتفق جميع الدراسات على الدور الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير أداء المؤسسات وتحسين جودة الخدمات.

تأثير على الأداء الوظيفي: تشير الدراسات إلى أن استخدام التقنيات الحديثة يساهم في تحسين كفاءة الموظفين وإنتاجيتهم، وتوفير الوقت والجهد، وتسهيل التواصل والتعاون.

التركيز على المؤسسات الخدمية: تتشارك بعض الدراسات، بما في ذلك الدراسة الحالية، في التركيز على المؤسسات الخدمية، مثل قطاع الاتصالات والتعليم، ومدى استفادتها من التكنولوجيا.

• أوجه الاختلاف:

نطاق الدراسة: تختلف الدراسات في نطاقها، فبعضها يركز على مؤسسة محددة، بينما يتناول البعض الآخر قطاعاً كاملاً أو مجموعة من المؤسسات.

المنهجية المستخدمة: تنوعت المنهجيات المستخدمة في الدراسات، فمنها ما اعتمد على المنهج الوصفي، ومنها ما استخدم دراسة الحالة أو المنهج الوصفي التحليلي.

التركيز على المنصات الرقمية: تركز الدراسة الحالية بشكل خاص على تأثير المنصات الرقمية، بينما تتناول الدراسات الأخرى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل أوسع.

سابعاً: صعوبات الدراسة: من بين الصعوبات التي واجهتنا نذكر:

1- صعوبة الوصول إلى الموظفين: واجهنا تحدياً في جمع البيانات من عينة كبيرة من الموظفين. حيث كانت الصعوبة تكمن في توزيع الاستمارات على عدد كبير من الموظفين وضمان استرجاعها بمعدل استجابة مرتفع. يتطلب جمع البيانات من مجموعة كبيرة من الأفراد جهد كبير وتنسيق دقيق، خاصة عندما يكون هناك احتمال بأن يكون الموظفون مشغولين أو غير راغبين في المشاركة.

2. معدل الاستجابة: يمكن أن يكون الحصول على معدل استجابة مرتفع تحدياً. قد يكون الموظفون مترددين في المشاركة بسبب عوامل مثل عبء العمل الإضافي، أو قلق الخصوصية، أو عدم الاهتمام بالبحث.

3. التوزيع والاسترجاع الفعال: تضمنت الصعوبة تصميم عملية توزيع واسترجاع فعالة. وقد يشمل ذلك تنسيق الجهود مع المشرفين أو المديرين، وضمان توفر الوقت والموارد المناسبة للموظفين لاستكمال الاستمارات.

4. ضمان سرية البيانات: قد يكون الموظفون مترددين في الكشف عن معلومات معينة، خاصة إذا كانت تتعلق بتجاربه الشخصية أو آرائهم. كان من الضروري طمأنة الموظفين بشأن سرية بياناتهم وحماية هوياتهم.

الفصل الثاني:

المنصات الرقمية

تمهيد

يشهد الاقتصاد العالمي اليوم تطورات وتغيرات سريعة بسبب الانتشار الهائل والمتنوع للتكنولوجيا والتي فرضت قواعد جديدة في ميدان الأعمال، ونتيجة للتحويل الرقمي ظهرت العديد من التقنيات التي تساعد في ذلك من بينها ما يسمى بالمنصات الرقمية، حيث أضحت استخدام الأفراد للمنصات الرقمية أمراً جلياً في تعاملاتهم اليومية، وبالتالي أصبح لزاماً على المؤسسات أيضاً اللجوء إلى هذه المنصات والاستثمار فيها قصد ضمان التفاعل والتواصل المستمر مع زبائنهم والمحافظة على علاقتها معهم.

ظهرت المنصات الرقمية نتيجة للتطورات التكنولوجية المتسارعة وأضحت توجهها يعتمد عليه كبديل للوصول إلى الزبائن والتفاعل معهم، وسيتم في هذا المطلب التعرض إلى مفهوم المنصات الرقمية من خلال تعريفها وخصائصها بالإضافة إلى أهميتها.

أولاً: تعريف المنصات الرقمية

قبل التعرف على تعريف المنصات الرقمية وجب التعرف على ماذا تعني الرقمنة والمنصة. حيث تعرف الرقمنة على أنها : عملية تقنية تعمل على تحويل الصورة الورقية أو أي من الحوامل التقليدية للوثائق إلى صور الكترونية، فالوثائق المرقمنة تصبح وثائق الكترونية، و الرقمنة تهتم بكل الوثائق ويمكن إجرائها انطلاقاً من مختلف الحوامل كالورق الأشربة المغناطيسية أشربة الفيديو، الأفلام وغير¹..

وتعرف أيضاً على أنها: عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الالكتروني كما تشمل تحويل النصوص المطبوعة أو الصور سواء كانت صور فوتوغرافية أو خرائط إلى إشارات ثنائية باستخدام نوع ما من أجهزة المسح الضوئي التي تسمح بعرض نتيجة ذلك على شاشة الحاسب².

كما تعرف بأنها: "عملية نقل أي صنف من الوثائق من النمط الورقي إلى النمط الرقمي وبذلك يصبح النص والصورة الثابتة أو المتحركة والصوت والملف مشفراً إلى أرقام، لأن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أياً كان نوعها بأن تصبح قابلة للاستقبال والاستعمال بواسطة الأجهزة المعلوماتية وهنا يتضح أن ترقيم النص هو عملية تحويل النص المكتوب المطبوع أو المخطوط من صيغته الورقية إلى صيغته الرقمية ليصبح قابلاً للمعاينة على شاشة الحاسوب³.

من خلال التعريفات السابقة يمكن القول أن الرقمنة لا تعني فقط الحصول على مجموعة من النصوص الالكترونية وإدارتها ولكن تتعلق في الأساس بتحويل مصدر المعلومات المتاح في شكل ورقي أو على وسيط تخزين تقليدي إلى شكل رقمي وبالتالي يصبح النص التقليدي نصاً مرقمناً يمكن الاطلاع عليه عبر مختلف تقنيات الحاسبات الآلية.

أما بالنسبة للمنصة فتعرف على أنها : المكان الذي يجتمع فيه مجموعة من أصحاب المصلحة المختلفة بموجب قواعد محددة بوضوح من أجل تبادل الأفكار والسلع والخدمات وأي شيئاً آخر يمكن تبادله بين شخص وآخر وبين أجهزة الكمبيوتر أو الآلات أو الأجهزة التي تعمل بالنيابة عن البشر⁴.

كما تعرف على أنها : "الوعاء الرقمي الذي يشكل النسبة الملائمة لربط باقي عناصر واستيعابهم من منتجين ومستهلكين وتضم المنصة مكونين رئيسيين هما المالكون يتحكمون ويراقبون عمل المنصة ويديرون نظام حكومتها ثم المزودون الذين يعملون عبر واجهة المنصة مع المستخدمين⁵".

وتعرف المنصة أيضاً على أنها : عبارة عن نوع من الرابطة ونظام تحكمه مجموعة من القوانين والعمليات واستخدامه مفتوح للجميع لهذا يكون الانتشار ويشيع جو من التشبيك الإيجابي بين الأعضاء والمستخدمين للمنصة بهذا يكون الانتشار فيه أسرع وأوسع¹.

¹ Joao carlos goncalves dos reis, **DIGITALIZATIONS: Aliterature, review and reseearch agenda**, march 2020 ,Portugal, p5

² احمد فرج أحمد ، الرقمنة : داخل مؤسسات المعلومات أو خارجها ، جامعة الامام بن سعود الإسلامية ، قسم الدراسات العدد 04 ، العربية السعودية، 2009 ص11

³ Bunyamin ayhan, **DIGITALIZATION AND SOCIETY**, international erverlag der wissenschaften, Bruxelles, 2017.p9.

⁴ Siemens ingennity for life. **the role of platforms for digitalisation of European industry**, p4, Available at: https://ec.europa.eu/futurium/en/system/files/ged/2016_12_07_digitalplatforms_siemens_position.pdf, date of visite: 21/5/2023.

⁵-سيف سويدي، مرجع سبق ذكره، ص 13

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن المنصة هي ذلك النظام الذي يوفر أدوات سهلة ومألوفة عالية الاستخدام يمكن الوصول إليها بسهولة في حالات مختلفة.

وبعد التعرف على الرقمنة والمنصة يمكن تعريف المنصات الرقمية على أنها: إحدى المجالات الرقمية التي تقدم خدماتها الافتراضية للمستخدمين على شبكة الانترنت، وهي منظومة رقمية تفاعلية متكاملة وقد تشمل على مجموعة أوعية يمكن الوصول إلى محتوياتها بشكل مفتوح أو مقيد بشروط طبقاً للأهداف التي يحددها القائمون على صناعة محتوياتها، إذ هي حيز قائم على تكنولوجيا الويب وتتكون من عرض تقني من أجل النفاذ إلى العالم بعدد من الخدمات التفاعلية والتي يمكن أن تخضع للدفع بوسائط دفع الكترونية أو تكون مجانية بدون مقابل، ويعتمد هذا العرض على تطوير مجتمع من المستخدمين، وتكون المنصات الرقمية قادرة على إتاحة محتوى رقمي في شكل محدد يمكن بواسطته الوصول إلى جمهور كبير.²

كما تعرف المنصات الرقمية على أنها: "أرضيات للتكوين عن بعد قائمة على تكنولوجيا الويب وتتكون من عرض تقني وتجاري متماسك من أجل النفاذ إلى عالم من الخدمات البعيدة التفاعلية أو الغير تفاعلية التي يمكن بثها أو توفيرها على الخط والتي يمكن أن تخضع إما للدفع أو تكون مجانية، والوصول إليها إما محدود أو غير محدود، ويعتمد هذا العرض على تطوير مجتمع من المستخدمين مع كل من مشغل المنصة بإنشاء رابط مباشر رسمي يعقد مع الفرد وبالتالي فإن العرض يجمع مع مجموعة من شبكة الانترنت والتلفزيون³

وتعرف أيضاً على أنها : الإمكانية المقدمة للمستهلك من أجل توظيف واستخدام ونشر مكتبات وخدمات وأدوات مدعومة من طرف مقدم الخدمة يتم دمجها ضمن البنية الأساسية بواسطة التخزين السحابي بعد إنشائها وتصميمها من طرف مؤسسي المنصة أو مستخدميها عن طريق مجموعة من التطبيقات تم تطويرها باستخدام لغات البرمجة.⁴

من خلال التعريف يستنتج أن المنصات الرقمية عبارة عن فضاء رقمي يلتقي فيه أصحاب المصالح المشتركة المنتجين والزبائن، حيث توفر مساحة للتداول ونقل المعلومات بواسطة البرمجيات والتعليمات وتستخدم نظام تشغيل وتنسيق يمكنها من معالجة البيانات بسرعة وفعالية.

ثانياً: نشأة المنصات الرقمية

على الرغم من قلة عدد المنصات الرقمية التي كانت متواجدة على شبكة الأنترنت منذ أواخر القرن العشرين ومحدودية وظائفها وخدماتها والتي اقتصر على عرض محتوى وإطلاع المستخدم على المنتجات والخدمات ووصل المستهلك بالخدمة أو المنتج، إلا أنه مع مطلع القرن الحادي والعشرين الذي أحدث فيه التطور التكنولوجي تغييراً جذرياً في تصور الشركات والأفراد وإدراكهم لأهمية المنصات الرقمية فقد استقطبت هذه الأخيرة اهتمام الفاعلين الاقتصاديين من منتجين ومستهلكين ووجهت تركيزهم نحوها ويتجلى ذلك في مراكز التسوق التي كانت تربط بين المستهلكين والتجار والصحف التي كانت تصل بين المشتركين والمعلنين.

¹- المرجع نفسه، ص 15.

²- صفد حسام حمودي **اهتمامات المنصات الرقمية بقضايا الشباب العراقي**، مجلة الفنون والأدب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة بغداد، العراق، العدد 59، أكتوبر 2020، ص 220.

³ Meyer Laurence, **Digital platforms definition and strategic value**, Yokohama, Japan 2018p135,

⁴ سيف سويدي، مرجع سابق، ص 14.

وما تغير خلال القرن الحادي والعشرين هو أن تكنولوجيا المعلومات قللت بشكل كبير الحاجة إلى امتلاك البنية التحتية المادية والأصول، كما سهلت تقنية المعلومات بشكل كبير من إمكانية إنشاء نطاق المنصات وتوسيعها وجعل أرباحها أقل من تكليف إنشائها، الشيء الذي يسمح بمشاركة ناعمة وسلسلة تقوي التأثير الشبكي وتعزز القدرة على التقاط وتحليل وتبادل كميات هائلة من البيانات التي تزيد من قيمة المنصة للجميع.

وتجدر الإشارة إلى أن لفظ منصة قد ظهر في القرن الخامس عشر وفق قاموس الأكاديمية الفرنسية بينما تم تداوله فيما بعد في مجال السياسة والعمل النقابي في اللغة الإنجليزية للولايات المتحدة أما فيما يخص الكلمة بمعناها الخاص المتداول في مجال الانترنت والتكنولوجيا الرقمية الدال على المنصات الرقمية فقد ظهر هذا الاسم مع التحول الذي طرأ على مجموعة من

الشركات العالمية مثل شركة أمازون.¹

ثالثا: خصائص المنصات الرقمية

تتلخص خصائص المنصات الرقمية في النقاط التالية:²

التفاعلية: تتيح المنصات الرقمية بيئة تفاعلية بين المنتج والمستهلك حول المحتوى المراد من خلاله تسخير أساليب تقنية للتفاعل سواء زمنيا أو مكانيا؛

المرونة: تعطي المنصات الرقمية للمستهلك فرصة للعودة لمحتوياتها في أي زمان ومكان من جهة أما من جهة أخرى فتوفر التنوع في محتوياتها الرقمية المواكبة للموضوعات العمرية؛

التنوع في عرض المحتوى : تسعى المنصات الرقمية لعرض محتويات رقمية غنية باستخدام عدة طرق للعرض التي تعزز إثارة الانتباه لدى المستهلكين؛

التواصل : الاتصال بين المنتج والمستهلك من خلال استخدام تقنيات تكنولوجية حديثة؛

تخفيض التكاليف : المنصة الرقمية تحقق تخفيضا كبيرا في تكاليف المعاملات بما في ذلك تكاليف البحث والتوزيع والرصد

تنظيم وتنسيق التطوير التكنولوجي المنصات الرقمية تنظم وتنسق التطوير التكنولوجي من خلال توحيد هياكل الإدارة المناسبة³ ؛

- سهولة وتعدد طرق تقديم الخدمات والمنتجات
- سهولة معرفة آراء المستهلكين وتقييمهم للمنصة؛
- تستخدم المنصات الرقمية طرق متنوعة لتقييم خدمات المنصة باستخدام عملية الأسئلة القصيرة الالكترونية.

رابعاً: أهمية المنصات الرقمية

¹ سيف سويدي، مرجع سابق، ص 17

² بارة فتحة بوخاري سامية، تحديات ورهانات المنصات الرقمية لمؤسسة التعليم العالي دراسة حالة منصة Moodle ، مجلة الدراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، جامعة الجزائر، العدد 2، المجلد 05 ديسمبر 2022، ص 22

³ حومر رميساء، أثر تطور تصميم المحتوى الرقمي عبر المنصات الرقمية، مذكرة ماستر كلية العلوم الإنسانية، جامعة 08 ماي 1945، الجزائر، 2022، ص ص58-59

تكتسي المنصات الرقمية أهمية بالغة لمستخدميها تعود إلى ما يلي:¹

طريقة جديدة للتجارة : بات العمل اليوم هو يبحث عن الحل أما الحركات التي تقذف المستخدمين بالإعلانات المباشرة طوال الوقت لم يعد لها حيز كبير في السوق، حيث تسمح المنصات الرقمية بتوفير المحتوى في وضعين من خلال السماح للمنتجين بتوفير المحتوى للمستهلكين وتقاسم هؤلاء المحتوى والتواصل والتعاون مما يوفر قاعدة انطلاق لأفكار جديدة والمساهمة في تطوير المهارات الرقمية الحديثة - إزالة الحواجز والعوائق أمام التواصل وتعزيز التفاعلات الاجتماعية؛

- فتح قنوات للحوار بين المطورين والجمهور مما يسمح بتقديم فرص أكثر للابتكار من قبل هؤلاء المطورين؛

- إمكانية الوصول إليها فالمنصات تسمح للمستهلكين بالوصول إلى المحتوى في أي وقت وفي أي مكان - تمكن المؤسسات من الوصول إلى جمهور عريض؛

انخفاض التكاليف وسهولة الاستخدام والمرونة وتحسين الاتساق في توصيل المحتوى - التحديث الفوري وضمان الاتساق في الإصدارات.

خامسا: أبعاد المنصة الرقمية

تقدم المنصة الرقمية العديد من الخدمات والمعلومات وعادة ما تشمل أبعاد المنصة الرقمية على²:

الأبعاد التقنية وتشمل الأجهزة الحاسوبية والبرمجيات والاتصالات اللاسلكية والشبكات والخوادم والتخزين السحابي وغيرها من التقنيات الحديثة التي تمكن تشغيل المنصة الرقمية وجعلها متاحة للمستخدمين.

الأبعاد الاجتماعية وتشمل المجتمعات والمجموعات التي تستخدم المنصة الرقمية والعلاقات الاجتماعية بينهم، بما في ذلك الاتصالات والتواصل والتفاعل وتبادل المعلومات والخبرات والتجارب.

الإبعاد الاقتصادية وتشمل الشركات والأعمال التجارية التي تعمل على المنصة الرقمية، والتي تعمل على توفير الخدمات والمنتجات والحلول المتاحة للمستخدمين على المنصة، وتشمل أيضا العمليات التجارية المختلفة مثل التسويق والإعلان والمبيعات والتوزيع والتسليم والدفع الإلكتروني.

الأبعاد القانونية وتشمل القوانين واللوائح والسياسات التي يتم تطبيقها على المنصة الرقمية والتي تحدد المسؤوليات، والحقوق والواجبات للمستخدمين والشركات التي تعمل على المنصة. الأبعاد الثقافية وتشمل القيم، والمعتقدات والتقاليد والعادات التي تؤثر على استخدام المنصة الرقمية والتفاعل بين المستخدمين على المنصة.

سادسا: مبادئ المنصات الرقمية

يمكن تحديد بعض المبادئ الرئيسية للمنصات الرقمية في¹:

¹ وفاء حرمه، سيف الدين تلي **واقع المنصات الرقمية للتجارة الإلكترونية** منصة أمازون الرقمية نموذجا، مجلة المدير اقتصاد المنصات الرقمية جامعة تمراست - الجزائر - العدد 04، المجلد 09، 2022، ص ص 44-45

² Thijs. L.Brozkhuzen, **Digital platform openness: drivers, dimensions and outcomes**, journal of business research, USA. 2019, p3.

- شمولية الوصول إلى المنصات الرقمية لجميع الجمهور ؛
- سهولة وسرعة الوصول إلى المنصات الرقمية
- توفير الأمن وضمان الخصوصية للمستخدمين من خدمات المنصات الرقمية
- أن يكون استخدام المنصات الرقمية غير مكلف؛
- عدم استخدام المعلومات المصرح بها من طرف المستهلك لأي غرض آخر إلا بعد موافقته؛
- تعويض واجهة التعامل والتفاعل مع الإنسان في تقديم الخدمة بواجهة التفاعل إنسان مع آلة

سابعا أنواع المنصات الرقمية

للمنصات الرقمية أنواع تتمثل في²:

1- منصة الإعلام والاتصال: المشهد الإعلامي اليوم هو شبكة معقدة من المنصات المتصلة التي يتم تحرير المحتوى فيها، فعند التحدث عن المنصات يكون هناك فئات وأنواع محتوى الوسائط التي يمكن أن يستهلكها الجمهور، مثال على هذه المنصات قد تكون الأفلام الأخبار البرامج، الألعاب، والأدب الهزلية، والروايات والرسومات الكتب أو حتى وسائل التواصل الاجتماعي الفيسبوك، تويتر، أنست غرام واتساب التي توفر إمكانية التواصل والبقاء على اتصال مع الأصدقاء والأسرة وغيرها من الاتصالات اللقاء والتعرف على الناس، فكل منصة لديها القدرة على تحمل التكاليف والحدود الخاصة بها لهذا يجب الأخذ بعين الاعتبار نوع المنصة الذي يتناسب مع المحتوى الذي تم إنشاؤه.

2- منصات التسوق عبر الإنترنت هي منصات تقع تحت مظلة التجارة الالكترونية يتم تجميع السلع أو الخدمات أو مشاركة المنتجات المنسقة من مزوديين متعددين لعرضها وبيعها عليها، ويكون مشغل السوق الكيان الذي يسيطر على هذه المنصة وهو المسؤول عن تسهيل المعاملات التي تحدث خلال التسوق عبر الإنترنت، بما في ذلك تقديم المدفوعات الجماعية للمورد فضلا عن تقديم الخدمات من خلال السوق وأفضل مثال على هذه المنصة BNB ، AIR UBERKK UP WORK التي توفر سوق للمساعدة المهنية عند الطلب للحصول على مشاريع للقيام بها.

3 - المنصات الإخبارية هي منصات رقمية قامت بإنشائها وكالات الأنباء الإعلامية قصد الانتقال أو القفز بالعمل الصحفي الراقي مستوياته، حيث ركزت هذه المنصات بشكل كبير على الأدوات الرقمية الأساسية لإنتاج نوعية جيدة من الأخبار بطرق جديدة وبسرعة أكبر وبتكلفة أقل وكذلك لتصميم الممارسات أو الخدمات التي تساعد على حل الأزمات والمهام.

4- منصات اقتصاد المشاركة أو الاقتصاد المشترك هي مجموعة أسواق العرض الطلب على السلع والخدمات التي تقوم من خلالها شركات تستخدم التطبيقات الالكترونية والمنصات لتحقيق التواصل بين مقدمي السلع والخدمات والمستهلكين ومن ثم دعم التجارة بناء على الطلب، و بناء على هذا فقد تجسدت آلية جديدة للعمل تتمثل في عقد ارتباطات قصيرة الأمد بين راغبين في العمل لحسابهم الخاص وتلك الشركات التي توفر الخدمات أو السلع لعملاء الشركة من المستهلكين عند طلبهم مقابل أجر يتم الاتفاق عليه وذلك من خلال المنصة الرقمية للشركة على شبكة الإنترنت أو التطبيق الالكتروني على الهواتف

¹ياسمين سولمية محمد شكري دور الخدمة الرقمية في المؤسسة التجارية الجزائرية في تحقيق رضا الزبون مذكرة ماستر كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة مولود معمري تيزي وزو الجزائر، 2019، ص 34

²حسين حموشة ، بوزكري جيلالي، التسويق الرقمي في ظل بيانات منصات التواصل الاجتماعي، الملتقى الافتراضي للبيانات الضخمة والاقتصاد الرقمي كآلية لتحقيق الإقلاع الاقتصادي في الدول النامية الفرص والتحديات والأفاق ، جامعة تيسمسيلت - الجزائر ، 2022، ص38

الذكية، حيث يقوم المستهلكون بالبحث على مقدمي الخدمة أو السلعة والتواصل معهم عبر هذه المنصة أو العمل المطلوب الأمر الذي أدى إلى ظهور ترتيبات وأشكال جديدة أكثر مرونة في تنظيم الأعمال وخلق أسواق الكترونية كفيلة لتحل محل الأسواق التقليدية¹.

5-منصات التسلية هي منصات يمكن الدخول إليها وتوزيع وعرض ومشاركة المحتوى مثل الموسيقى أو مقاطع الفيديو، أو الصور، أو الألعاب عبر الانترنت والوصول إليها بشكل سريع وعند الطلب.

6 منصات التعليم : المنصات التعليمية هي عبارة عن منصة تعليم رقمي وهو تطبيق البرمجيات التي تدمج أدوات الإدارة المختلفة والاتصالات والتقييم وأنشطة الرصد وما إلى ذلك بهدف توفير الدعم التكنولوجي للمعلمين والطلاب لتحسين مراحل مختلفة من عملية التعلم، حيث يتم الفصل بين المعلم والطالب عن طريقة الفضاء أو الوقت أين يتم سد الفجوة بين الاثنين من خلال استخدام التكنولوجيا والانترنت، وهي تقوم على نظام إدارة التعلم مثل مودل الذي يركز على وجه التحديد على مجال التعليم ويسمح بالتحكم في كل محتوى والمستخدمين والأفراد الذين يتفاعلون داخله يتم إنشاء محتويات وتحميلها مع بعض أدوات التأليف الخارجية.

ولقد انتشرت مثل هذه المنصات في الآونة الأخيرة، مثل منصات التعلم الذاتي المفتوح للجميع والتي توفر وسيلة مجانية ومريحة للراغبين بصعود درجات العلم دون تحمل تكاليفه الباهظة وتتضمن هذه المنصات دورات تعليم ترعاها جامعات مرموقة وأساتذة جامعيون لتكون متشابهة ما أمكن للتعليم التقليدي غير أنها تعتمد تقنيات تعليمية متطورة على عكس التعليم.

خلاصة الفصل :

شهد العالم تحولاً كبيراً نحو الرقمنة، مما أدى إلى ظهور المنصات الرقمية كأدوات أساسية للتفاعل والتواصل وتقديم الخدمات. لقد بحثنا في مفهوم المنصات الرقمية، وتعرفنا على خصائصها وأهميتها المتزايدة في عالم الأعمال اليوم. كما استعرضنا أبعادها المختلفة، من تقنية واجتماعية واقتصادية وقانونية وثقافية، وفهمنا المبادئ التي تحكم عملها الناجح.

تطرقنا أيضاً إلى أنواع مختلفة من المنصات الرقمية، مثل منصات الإعلام والتواصل، ومنصات التسوق عبر الإنترنت، والمنصات التعليمية، وغيرها. وأخيراً، قمنا بإعطاء نبذة عن المنصات الرقمية الخاصة باتصالات الجزائر

¹زريبي سوسن، مخالفة أحلام عقون عرجونة ، دور المنصات الرقمية التعليمية في تطوير العمل الصحفي ،مذكرة ماستر، كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة 8 ماي 1945 قالمه ، 2017/2016 ص88.

الفصل الثالث : الأداء الوظيفي

تمهيد

بعد استكشاف عالم المنصات الرقمية، نتجه الآن نحو فهم عنصر أساسي لنجاح أي منظمة ، ألا وهو الأداء الوظيفي. سوف نتعمق في مفهوم الأداء الوظيفي، ونستكشف عوامله المحددة، ونحلل نظريات مختلفة تفسر سلوك الموظفين وتأثيره على أدائهم. كما سنتناول طرق تقييم الأداء، وأهدافه، ومؤثراته الإيجابية والسلبية. سيكون من المهم أيضاً ربط المفاهيم التي تم تناولها في الفصل الأول بالفصل الثاني، من خلال تحليل تأثير المنصات الرقمية على الأداء الوظيفي، وكيف يمكن استخدامها كأدوات لتحسين كفاءة الموظفين وإنتاجيتهم.

أولاً: مفهوم الأداء

يعد الاداء من بين اهم المفاهيم المتداولة خاصة في الجانب التنظيمي وسير الموارد البشرية ولهذا سوف نحاول من خلال اعطاء عدة تعريفات لغوية واصطلاحية توضيح هذا المفهوم

المعنى اللغوي:

من معاجم اللغة يتضح أن الاداء مصدر الفعل أي يقال ادى الشيء اوصله والاسم الاداء ادى الامانة وأدى الشيء قام به¹.

المعنى الاصطلاحي :

تعددت التعارف لمفهوم الاداء نذكر منها:

الاداء هو تنفيذ أمر أو واجب أو عمل وما أسند الى شخص أو مجموعة للقيام به

ويمكن تعريف الاداء الوظيفي على أنه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة للوظيفة

يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد مطالبات الوظيفة وغالبا ما يحدث لبس أو تداخل بين الاداء والجهد فالجهد يشير الى الطاقة المبذولة اما الاداء فيقاس على اساس النتائج

الاداء هو القيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله والكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الانتاجية والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الانتاج والإجراءات التحويلية الكمية والكيفية

الاداء هو الاثر والصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام والذي بالتالي يشير الى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد

من هذا التعريف يمكننا أن الاداء ما هو إلا نتيجة لتداخل ثلاث عناصر مكونة لجهد الفرد وهي القدرات وإدراك الدورة القيام بالمهام

يلقي توماس جابرت الضوء على الاداء إذ يرى أن السلوك هو ما يقوم به الافراد من أعمال المنظمة التي يعملون بها اما الاداء وهو التفاعل بين السلوك وإنجاز اي أنه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معا

يرى على السلمي ان الاداء هو الرغبة والقدرة يفتعلان معا في تحديد مستوى الاداء حيث ان هناك علاقة ملازمة ومتبادلة بين الرغبة والمقدرة في العمل والمستوى في الاداء²

ثانياً: محددات الاداء الوظيفي:

ان الاداء الوظيفي هو الاثر الصافي لجهود الفرد والتي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام ويعني هذا ان الاداء هو الانتاج موقف معين يمكن النظر اليه على أنه نتائج العلاقة المداخلة بن الجهد والقدرات وإدراك الدور الهام للفرد

و لهذا نجد ان محددات الاداء تتضح في :

¹ - أحمد زكي، بدوي محمد كامل مصطفى. معجم مصطلحات القوة العامة. مؤسسة الشباب الجامعة. ط1. الاسكندرية 1984 . ص 166.

² عبد الملك، مزهودة . الاداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقديم K مجلة العلوم الانسانية . العدد 01 نوفمبر، جامعة بسكرة الجزائر ، 2001 . ص 86

-الجهد المبذول من طرف الفرد
-القدرات التي يتمتع بها الفرد لأداء الوظيفة

مدى إدراكه لمتطلبات الوظيفة

الجهد:

يشير الجهد الى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته أو وظيفة وذلك للوصول الى أعلى معدلات في مجال عمله

ب-القدرات:

تشير القدرات الى خصائص الشخصية للفرد التي يستخدمها لأداء وظيفته أو مهامه

ج-إدراك الدور:

ويعني به الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهود في العمل من خلاله والشعور بأهميته في أداء ولتحقيق مستوى مرضى منا لأداء لابد من وجود حد أدنى من الإتقان في كل مكون من مكونات الأداء بمعنى أن الفرد عندما يبذلون جهودا قائمة ويكون لديهم قدرات متفوقة يفهمون أدوارهم فان أدائهم لن يكون مقبولا من جهة النظر الآخرين فبالرغم من الجهد الكبير في العمل فان هذا العمل لن يكون موجهة في الطريق الصحيح وبنفس الطريقة فان الفرد يعمل بجهد كبير ويفهم عمله ولكن تنقصه القدرات فعدة ما يقوم مستوى أدنه كداء منخفض وهناك احتمال أخير هو ان الفرد لديه القدرات اللازمة والفهم اللازم لكنه كسول ولا يبذل جهد كبير في العمل فيكون أداء مثل هذا الفرد ايضا منخفضا وبطبيعة الحال ان الأداء الفرد قد يكون مرتفعا في مكون من مكونات الأداء وضعيف في مكون آخر.

من خلال هذا يمكننا القول ان مجددات الأداء الوظيفي هي مزيج من الفرد المبذول لإنجاز أعماله يتمتع به من مهارات ومعلومات وخبرات ومدى إدراكه لما يقوم به في المنظمة التي ينتمي اليها¹

ثالثا: نظريات الأداء الوظيفي:

أو بعبارة أخرى هو السلوك والانجاز ولأداء فيرون أن السلوك يعبر عما يقوم به الافراد من أعمال المؤسسة التي يعملون بها. أما الإنجاز فهو ما بقي من أثر أو نتائج بعد ان يتوقف الأفراد عن العمل اي انه مخرج او ناتج او النتائج. اما الأداء فهو التفاعل بين السلوك ولإننتاج اي انه مجموع السلوك النتائج التي تحققت معا.

هذا ما دفع البعض الى الجمع بين السلوك النتائج في محاولة لإعطاء تعريف مقبول لأداء الوظيفي وهو ما لم يوفر في التعريفات السابقة التي اختارت احد المنظورين فقط للتعبير عن هذا المصطلح وعلى هذا المصطلح على هذا الاساس فقد عرف على انه تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤوليته التي تكلفه به المؤسسة أو لجهة التي تربط وظيفته بها ويعيد النتائج² التي يحققها الموظف في المؤسسة ، وان كان البعض يضيف بعد الشخصية في الداء الوظيفي (السلوك والنتائج والشخصية) لكن ذلك نادر بينهم.³

¹ صالح الدين ،عبد الباقي . المواد البشرية من الناحية العلمية: الدار الجامعية، ط 01 . مصر ، 2005 . ص 175

² مجد، الهاشمي. تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، دار أسامة. ط1. عمان، 2012. ص254.

³ عمر، محمد تومي الشليلي. علم النفس الإدارة، الدار العربية للكتاب. ط1. طرابلس، 1988. ص56.

كما ان هناك من ينظر الى الاداء الوظيفي على أساس النتائج على أساس النتائج المحققة لكن من زاوية مختلفة باعتباره جهدا أو تجاوز لهدف أو معيارا كشيء افضل مما كان منتظر عموما من فرد أو اشغل منصب عمل تقدير تحقيق المرغوب ، وعلى هذا الأساس يمكن تعريف الاداء الوظيفي للموارد البشرية على انه مدى او درجة بلوغ عامل اهداف وحدة العمل والمؤسسة نتيجة لسلوكه واستخدام مهارته وقدراته ومعارفه ونلاحظ ان هذا المفهوم يقترب جدا من مفخم الفعالية مما جعل البعض يقر بعدم التمييز بين الاداء والفعالية ويعتبرها بعدين متكاملين متلازمين لأداء الوظيفي .

وبذلك يتأكد ان مفهوم الاداء الوظيفي كمفهوم الاداء لم يلقي تعريفه الاجماع بين المختصين والباحثين وعموما يمكن تقديم التعريف الاجرائي البسيط التالي الوظيفي للموارد البشرية .

الاداء الوظيفي عبارة عن مجموع السلوكيات الهادفة والنتائج المحققة من طرف العامل عند قيامه بمهام او ممارسته مسؤوليات محددة على مستوى الوظيفة التي يشغلها .

بالمرؤوسة مع الاشارة التي تستخدم في كثير من الاحيان مصطلح الاداء الوظيفي لأداء فقط بدل الاداء الوظيفي فيما تبقى من البحث .

كما يجب ان ننبه في الاخير ان الاداء الاجتماعي ليس مرادفا لأداء الوظيفي للموارد البشرية بل الاداء الاجتماعي له علاقة اكثر بأداء المؤسسة ككل بما يمكن ان توفره من مزايا الى أفرادها فالي جانب الهدف الاقتصادي تسعى المؤسسات الى تحقيق الهدف الاجتماعي وذلك بالاهتمام بالمناخ التي يحصل عليها الاعضاء والمتمثلة اساسا في ضرورة تحقيق هدف الرضا الاقتصادي والنفسي في مكان العمل التحرر من السلوك غير الملائم والمتقلب للمشرفين والحصول على الحرية الفردية في عرض الخدمات من خلال عقد الخدمات من خلال عقد العمل وحف العمل في ظل ظروف عمل ملائمةالخ¹

3-1 نظرية الاداء: ان إدراك الدور الكبير الذي يقوم به الموظف (القائد أو التابع) في الداء الكلي للمنظمة قد وجه انتباه الدارسين والباحثين الى بلوغه عدد من النظريات التي تفسر العلاقة بين الاداء والأفراد التنظيم وفيما يلي يستعرض الباحث بعض النظريات التي تفسر الاداء.

3-2 نظرية الادارة العملية:

يعتبر فريدريك تايلور من ابرز ممثلي هذه النظرية وقد لاحظ ان العمال ينتجون انتاجا يقل عن طاقتهم الانتاجية كما وجد انه ليس هناك معايير محددة للإنتاج والنتائج اليومي المتوقع للعمال وانه ليس هناك علاقة ثابتة بن الجور ولإنتاج².

وقد ركزت هذه النظرية مجهودها على رفع وسائل الانتاج وتم ذلك عن طريق تحديد معايير علمي لمعدل انتاج العامل وهذا المعيار العلمي مبني على اساس دراسة الوقت والحركة. كم اوصت النظرية بضرورة

الاختيار العلمي للعاملين وضرورة تدريبهم على أنسب طريقة لا لداء العمل وقد قدمت وسائل لتخطيط وجدولة الانتاج حيث اعتبرت العنصر البشري مثله مثل اي موارد متاحة في المؤسسة من اموال وآلات وأكدت على ضرورة التحكم فهذا العنصر من اجل رفع الانتاجية.

3-3 نظرية التوقع:

¹ عمر، محمد تومي الشليلي. مرجع سابق. ص 57
² محمد، سعيد أنور سلطان. إدارة المواد البشرية. دار الجامعة الجديدة للنشر. ط1. الإسكندرية. 2003. ص294.

ترى هذه النظرية التي وضع أساسها فيكور فروم ان دفاعية الفرد لأداء العمل معين في محصلة العوائد التي سيتحصل عليها الفرد وشعوره واعتقاده بإمكانية الوصول الى هذه العوائد نتيجة للأداء الذي يمارسه.

وتعتبر قوة الجذب عند فروم ممثلة للمنفعة التي يحصل عليها الفرد من عوائد لأداء اما التوقع فهو عبارة عن تقدير احتمالي مقدرا تحقق الناتجة عن القيام بأداء عمل معين تتمثل هذه العلاقة في المعادلة التالية:

الدافع = منفعة العوائد في احتمال تحقيق العوائد.

وتعتبر مساهمة فروم بنظريته في الدوافع ذات أثر ملموس في تحسين الدوافع ولأداء من خلال عقد الدورات التدريبية والإشراف والمشاركة في اتخاذ القرارات فيما يخص العمل وهو ما عاد بالنافع على الفرد والمنظمة كما ساهم فروم في وضع نظم المكافأة لأداء المميز بحيث يكون الفرد على بينة المكافأة التي يحققها ما يؤديه عن عمل

3-4 نظرية التقسيم الإداري:

لقد وجد فايول ان نشاط في ادارة الاعمال يمكن ان تنقسم الى ست مجموعات رئيسية وهي: نشاطات فنية ، نشاطات تجارية ، نشاطات مالية نشاط امنية ، نشاطات محاسبية ، نشاطات ادارية.

وقد ركز فايول في دراسته على الانشطة الادارية باعتبارها الالهة وقد قسمها الى خمس عناصر اساسية وهي التخطيط والتنظيم ، والتنسيق والرقابة والوجيه كما وضع أربع عشر مبدأ من مبادئ الادارة التي توصل اليها نتيجة مشاهدته وخبراته مؤكدا انها تضمن حسن اداء المدير لدوره اذى التزم بها وسار عليها وتتمثل في هذه المبادئ¹.

3-5 النظرية البيروقراطية :

تنسب هذه النظرية على عالم الاجتماع الالماني ماكس فيبر حيث تعد نظريته الخاصة بهياكل السلطة من اهم الدارسات التي اسهم بها فقد قام بتحليل العديد من التنظيمات وأساليب انسياب خطوط السلطة داخل من تلك التنظيمات وكانت دراسته تدور في نطاق اهتمامه الاساسية التي توضح لماذا يطيع الافراد الأوامر التي تصدر اليهم ولماذا يقوم الافراد العاملون بأداء الاعمال وفقا للتعليمات التي تناسب اليهم في شكل اوامر متشدة والتي تتخلص وفق مفهوم اصدع ما تؤمر.

ان النموذج البيروقراطي ليهتم بزيادة الانتاج بقدر اهتمامه بالنواحي الشكلية التي تحك علاقات الافراد دون الاعتبار للنواحي السلوكية مع الاهمال للجانب الانساني الذي أثبت النظريات الحديثة اهميته بالنسبة لمفهوم الانتاجية وتحسين الاداء الوظيفي

3-6 نظرية العلاقات الانسانية:

يعتبر التون مايو من ابرز وراد المدرسة الانسانية حيث قام بإجراء تجاربه بمصانع الهاوترون بشركة ويسترين الكترية حيث بدأ بدراسة العلاقة بين نوعية الاضاءة فعالية الاداء فلاحظ ان البقاء على نفس الظروف لا يعني انخفاض في مستوى الاداء و بالتالي الانتاجية الامر الذي جعل " التون مايو

¹ عبد الغفار، حنفي . السلوك التنظيمي وإدارة المواد البشرية. دار الجامعية الجديدة للنشر. ط1، الإسكندرية، 2006. ص. 361. 362.

" يتفطن الى أنه تلك عوامل غير مادية تؤثر على أداء العامل فاستخلص ان انتاجية العمال ومردودهم يرتبط أكثر بالجو السائد بين العمال من جهة وبين العمال من جهة أخرى ومدى قدرة المدير على التحفيز¹

لقد لاحظ "التون مايو" زيادة الدافعية في الاداء بالتالي زيادة الانتاجية كما كانت عليه من قبل اضافة الى زيادة الجو الديمقراطي التي تجسد القيادة الديمقراطية الذي تتوفر لديه المهارات الانسانية بالدرجة الاولى والإدارية والفنية هي الاسلوب المتكامل ومفضل هذه الاخرى التي يرى فيها "التون مايو" انها أحسن طريقة لزيادة الانتاجية وارتفاع رضا العاملين هذه اضافة للمشاركة في اتخاذ القرارات لإشباع الحاجات المعنوية كل هذه المؤشرات كانت حوافز لرفع مستوى الاداء وتحقيق نتائج إيجابية أكثر مما كان شائعاً في المرحلة الادارية العلمية .

رابعاً: عوامل الاداء الوظيفي

4-1 العوامل الأساسية المحددة لمستوى الاداء الوظيفي

ان السلوك الانساني هو المحدد الرئيسي للأداء الوظيفي للمفرد وهو محصلة التفاعل بين طبيعة الفرد ونشأته والموقف الذي يوجد فيه والأداء ليظهر نتيجة لقوى أو ضغوط نابعة من الداخل الفرد نفسه فقط ولكن نتيجة لعملية التفاعل والتوافق بين القوى الخارجية المحيطة به مما يؤدي الى ظهور الاداء

وقد تباينت آراء مختلف الباحثين في تحديد طبيعة هذه القوة وتعددت حيث يرى البعض مستوى الاداء يتحدد بتفاعل عاملين رئيسيين معا وهما المقدرة على العمل والرغبة في العمل حيث تتحدد العلاقة بينهما من حيث تأثيرها على الاداء بالشكل الاتي .

مستوى الاداء = المقدرة على العمل ، الرغبة في العمل

اي ان تأثير المقدرة على العمل في مستوى الاداء يتوقف على درجة رغبة الشخص في العمل بالعكس فان تأثير الرغبة في العمل على المستوى الاداء يتوقف على مقدرة الشخص على القيام بالعمل.

هناك من يرى أن الاداء هو نتيجة لمحصلة التفاعل بين ثلاث محددات رئيسية في الدافعية الفردية ولو أن المناخ أو بيئة العمل تؤثر في دافعية أو رغبة الفرد في العمل

حيث لا يختلف هذا الرأي عن سابقة سوى انه تم فصل مناخ او بيئة العمل عن الدافعية ولو أن مناخ او بيئة العمل تؤثر في دافعية او رغبة الفردي العمل.²

4-2 العوامل الجزئية المحددة لمستوى الاداء.

ان العوامل الاساسية السابقة (الدافعية القدر ولإدراك) تتحدد هي الاخرى بعوامل جزئية مختلفة ومرتبطة بعضها بعض لتعكس بذلك الطبيعة المعقدة للعنصر البشري وسنحاول فيما يأتي استعراض اهم هذه العوامل

العوامل المأثرة على إدراك الفرد

يتأثر ادراك الفرد لدوره الوظيفي بعاملين اساسيين وهما غموض الدور وصراع الدور.¹

¹ سعيد، سالم مؤيد. تنظيم المنظمات. دراسة في تطوير الفكر التنظيمي، دار عالم للكتاب الحديثة، ط1. الأردن، 2002. ص30

² محمود، العطرزي. العلاقات الإدارية في المؤسسات العامة. الشركات، عالم الكتاب، ط1. القاهرة. 1969. ص35

1. غموض الدور : يشير غموض الدور الى عدم وضوح المهام والواجبات الاختصاصات والسلطات أو الفرق بين ما هو مطلوب هو مفهوم ودون وجود صورة واضحة في ذهن الفرد عن العمل الواجب انجازه لن يكون باستطاعته تقييم تقدمه أو التأكد من انه تم العمل بشكل صحيح ويتميز العمل الاداري بالغموض عن العمل الفني والتخصصي وإذا كان لبعض الصفات الشخصية تأثير على الفرد بغموض الدورة كالثقة في النفس لان الشخص الواثق بنفسه اقل شعور بهذا الغموض من الشخص الاقل ثقة بنفسه إلا ان أهم مسببات غموض الدور تتمثل اما في عدم وجود توقعات تعليمات وتوجيهات عمل محددة او انها موجودة وأولويات وصلاحيات العمل ومعايير وأهداف الأداء بالإضافة الى توفير تغذية مرتدة مستمرة عن أداء الفرد لتعزيز ادراكه.²

صراع الدور يقصد بصراع الدور أو تعارض الدور او تعرض مطالب العمل التي ينبغي على الفرد الوفاء بها ولصراع الدور أسباب عديدة لكن ما يؤثر على ادراك الفرد لدوره الوظيفي هم تلقيه تعليمات متضاربة ومتكررة من رئيسة او من أكثر من رئيس وقد يؤدي ذلك ايضا الى شعور الفرد بالتوتر والضغط النفسية والاضطرابات العصبية في العمل مما يؤثر على أدائه بالسلب.

3-4 العوامل المؤثرة على أداء الافراد

من أهم العوامل المؤثرة على أداء الأفراد التعليم والتدريب والخبرات

(1) التعليم

وتمثل تلك المعارف التي تم الحصول عليها عبي الطرق البيداغوجية والأكاديمية المختلفة كلما كان هناك ارتباط بين مهام عمله كلما زاد ادركه لدوره ومن تم ممارسته له بالشكل المطلوب

(2) التدريب

يعرف التدريب على انه جهد مخطط لتغيير سلوك ومهارات العاملين وتوجهاتهم وأراءهم باستخدام طرق تدريبهم وإرشادية مختلفة لتهيئتهم لأداء الأعمال المطلوبة وفقا لمعايير العمل بشكل مقبول ويمكن ان يتم التدريب وفقا برامج تدريبية منظمة أو أثناء تأدية العمل ومن الواضح انه كلما تلقى الفرد التدريب المناسب كلم انعكس ذلك على مستوى ادائه الوظيفي.

(3) الخبرات: ان للخبرة علاقة مباشرة بأقدمية الفرد في العمل حيث يحصل من خلالها على القدرة هائلة من المعلومات والمعارف والمهارات يضعها في خدمة العمل.³

خامسا: اهداف الاداء الوظيفي

بالإضافة الى تحديد أهداف وتوقعات الاداء يؤثر على إدراك الفرد لدوره الوظيفي باعتبار انها تبين للأفراد ما يجب فعله فيمكن ان تكون كذلك دافعا للفرد لتحقيقها وذلك مثلما اوضحه "أوين لوك" في نظريته "وضع الهدف" عام 1960 في ان النية للعمل باتجاه تحقيق هدف معين يعد مصدرا اساسيا في دافع العمل ويعتمد «لوك» في نظريته على بعض تنبؤ الفرضيات التي ايدتها كثير من الدارسات وهي:

¹سعد، سالم مؤيد، تنظيم المنظمات، دراسة في تطوير الفكر التنظيمي، دار عالم للكتاب للحديث، ط1. الاردن. 2002. ص.30.

² المرجع نفسه. ص.31.

³ صلاح الدين، محمد عبد الباقي. السلوك الفعال في المنظمات. دار الجامعة. ط1. مصر، 2004. ص188

- الأهداف الصعبة تقود الى أداء عال أكثر من الأهداف الأقل صعوبة الأهداف المحددة تقود الى أداء عال أكثر مما تقود اليه الأهداف العامة (اي غير المحددة مثل اعمال أحسن ما لديك)

- المشاركة في عملية تصميم ووضع الأهداف أكثر فعالية من تحديدها

ان المشاركة تزيد أكثر من الولاء والقبول

ان الأهداف تدفع الافراد الى أداء عال.

-الاجراءات والمؤشرات والعوامل على الاداء الوظيفي

أ.اجراءات تحسين مستوى الاداء

ان واحد من اهم الأهداف لعملية تقييم الأهداف لعملية تقييم الاداء وإدارة الاداء هو تحسين الاداء من خلال الخطوات التالية

- تحديد الاسباب الرئيسية لمشاكل الاداء لا بد من تحديد اسباب الانحراف في أداء العاملين عن الاداء المعايير اذن تحديد السبب ذو اهمية لكل من الادارة والعاملين فالإدارة تستفيد من ذلك الكشف عن كيفية تقويم الاداء وفيما وإذا كانت العملية قد تمت بموضعية وهل ان انخفاض الاداء عائد للعاملين وان ندرة الموارد المتاحة لهم هي السبب الرئيسي كما وان الصراعات بين الادارة والعاملين يمكن تقليلها من خلال تحديد الاسباب المؤدية الى انخفاض الاداء ومن هذه الاسباب الدوافع والقبلات والعوامل الموقفة في بيئة المنظمة والعمل والفعالية تعكس المهارات والقدرات التي يتمتع بها العامل اما الدوافع فتتأثر بالعديد من التغيرات الخارجية مثل الأجر والحوافز اضافية الى المتغيرات الذاتية (الحاجات) والإشراف ونوعية التدريب وظروف العمل الخ....

ان غياب واحدة من هذه العوامل قد يؤدي الى ضعف الاداء لذلك لا بد من دراسة هذه العوامل بدقة عن تحديد اسباب الانخفاض في الاداء.¹

تطوير خطة عمل للوصول الى الحلول

تتمثل خطة العمل اللازمة للتقليل من مشكلات الاداء ووضع الحلول لهل للتعاون بين الادارة من جهة والاستشاريين الاختصاصيين في مجال تطوير وتحسين الاداء فاللقاءات المباشرة والأداء المفتوحة والمشاركة في مناقشة المشاكل وعدم السرية في كشف الحقائق والمعلومات حول الاداء مباشرة الى العاملين تساهم في وضع الحلول المقنعة للعاملين وتحسين ادائهم وإزالة مشكلات الاداء²

الاتصالات المباشرة:

الاتصالات بين المشرفين والعاملين ذات اهمية في تحسين الاداء ولا بد من تحديد محتوى الاتصال وأسلوبه وأنماط الاتصال المناسبة.

ولتحسين أداء الافراد هناك عدة مداخل نوجزها فيما يلي:

- تحسين الموظف وهو أكثر العوامل اهمية لان الموظف دائما بحاجة الى تحسين الاداء وذلك عن طريق

¹ وسيلة، حمداي. إدارة المواد الشرية، مديرية النشر الجامعية. ط1. قالمة، 2004. ص 123.

² أيناس، فؤاد نوازي فلمبان. الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام لدى المشرفين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم. مكة المكرمة دار القرى. العربية السعودية. 2007. ص 134

- التركيز على مواطن القوة وما يجب عمله واتخاذ اتجاه ايجابي عن الموظف بما في ذلك مشاكل الاداء التي يعاني بها.
- التركيز على ما بين ما يرغب الفرد وبين ما يؤديه باعتبار ، فوجود العلاقة النسبية بين الرغبة والأداء تؤدي الى زيادة الاداء الممتاز من خلال السماح للأفراد بأداء الاعمال التي يرغبون فيها ويؤدونها بالشكل ممتاز.
- الربط الاهداف الشخصية حيث يجب ان يكون جوهر تحسين الاداء مرتبط ومنسجم مع اهتمامات وأهداف الموظف ولاستفادة منها من خلال اظهار التحسين المرغوب.

(ب) تحسين الوظيفة ان التغيير في مهام الوظيفة يوضع فرصا كبيرة لتحسين الاداء حيث تساهم محتويات الوظيفة إذا كانت تفوق مهارات الموظف في انخفاض اداء الفرد ونفوره منها وبالتالي فعين تحسين الوظيفة يعطي دفعا للفرد للاستمرار في عمله وأدائه بالمستوى المرغوب وبذلك زيادة مستوى الدافعية لدى الافراد من خلال حملهم على التدوير الوظيفي لفترة من الزمن لتخفيض وإزالة الملل وهذا يعطي منفعة للموظف¹

مؤشرات الاداء الاجتماعية الإيجابية السلبية

1) مؤشرات الاداء الاجتماعية الإيجابية:

أ) رضا العامل عن عمله الرضا عن العمل عبارة عن الشعور الذي يشعر به الفرد في قرارات نفسه وان كان يصعب وصفه.

كما انه الشعور النفسي بالارتياح والقناعة والسعادة من العمل الذي يؤديه فارضا حالة نفسية يشعر بها الفرد وقد تكون ايجابية او سلبية حتى تلمس اثاره في السلوك فيجب ملاحظة ذلك على العامل في موقع عمله من خلال الزيادة في الانتاج والحضور في المواعيد فان كان العامل راض عن عمله فان الاداء سيكون الافضل والرضا عامل مهم في دفع الفرد لتحسين عمله الذي يحبه ويجد متعة في ادائه ووسيلة الاثبات قدراته ومهارته

(ب) معدل الانتاج نقصد به الزيادة في مستوي الانتاج او انخفاضه ضمن المعدلات المقررة ويمكن ملاحظة الزيادة في حالة ما ادى اشركت الادارة العامل في ارباح المؤسسة في هذه الحالة وحتى يتحقق للعامل زيادة فيما يتقاضون من اجور عليهم الرفع من مستوى الانتاج وذلك من خلال تضافر جهودهم لأجل المشاركة في الربح

(ت) التعامل مع الزملاء ونقصد به وجود فرصة كبيرة لتكامل جهود العاملين وبالتالي تعاونهم وهذا التعاون يتم من خلال تضافر الجهود واعتماد العمال على بعضهم البعض وبالتالي ارتفاع كفاءة العاملين من خلال التجارب والمعلومات فيما بينهم وعليه يكون التعاون مظهر من مظاهر الاداء الجيد.

(ث) الرضا الجامعي ان الرضى الجامعي مستمد من العلاقات الاجتماعية الناشئة بين العمال وإذا ما تحققت المنظمة او المؤسسة الاداء الجيد فالرضا يعمل على التماسك وترابط أعضائه.²

2- مؤشرات الأداء الاجتماعية السلبية:

أ ارتفاع معدل دوران العمل : وهو التخلي الطوعية أو غير الطوعي على العمل في المنظمة حيث ان ارتفاع معدل دوران العمل يؤدي الى زيادة كلفة التعيين والاختيار والتدريب وقد قدرت هذه الكلفة في

¹ محمد، ابن الغالب. الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي، دار العلوم ، ط1. الرياض. 2005. ص 78.

² عادل، حسن. إدارة العلاقات الإنسانية، دار النهضة العربية. ط1. مصر، 1975. ص46.

الولايات المتحدة بما يقارب 1500 دولار للعمال الواحد كما ان زيادة معدلات دوران العمل يمكن ان تؤثر على كفاءة المنظمة ، حينما يترك الافراد الذين يمتلكون المعرفة والخبرة ، ويجب تعويضهم وإعداد العاملين الجدد لاستلام مواقع المسؤولية.¹

أ- **الغياب :** وهو الانقطاع عن العمل وقد تم تقدير كلفة الغيبات فالمنظمات الامريكية بحولي 40 مليار دولار للمنشآت سنويا ، وفي المانيا كلفت العيابات المنشأة الصناعية اكثر 53.5 مليار دولار سنويا ، وعلى مستوى العمل ومن الواضح انه يصعب على المنظمة العمل بسهولة لتحقيق اهدافها ما ان قطع العاملون عن العمل حيث يؤدي ذلك الي تخريب مجرى العمل وغالب ما يضطر الى تأخير قرارات مهمة في المنظمات التي تعتمد بدرجة كبيرة على الخطوط الانتاجية ، فان الغياب يكون له تأثير كبير من التفكيك اذا يمكن ان تؤدي الى انخفاض كبير في المنتجات وفي بعض الاحيان قد يؤدي الى غلق المصنع ولكن مستوى العيابات الى ما دون المعدل الاعتيادي في اي منظمة يؤثر مباشرة على كفاءة قابلية المنظمة.²

سادسا: أنواع وإبعاد الأداء

بعد التعريف على مفهوم الاداء والتطرق الى محدداته يمكننا الانتقال الى عرض أنواع الاداء هذا الاخير يمكن تصنيفه وتقسيمه كغيره من الظواهر التنظيمية.

حسب معايير المصدر : وفقا لهذه المعيار يمكن تقسيم الاداء الى نوعين الاداء الذاتي او الاداء الداخلي والاداء الخارجي.

الاداء الداخلي : ويطلق على هذا النوع من الاداء الوحدة اي انه ينتج ما تملكه المؤسسة من موارد فهو اساسا ما يلي.

الاداء البشري : وهو أداء افراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارهم موارد استراتيجي قادر صنع القيمة وتحقيق الافضلية التنافسية من خلال تسير مهتراتهم.

الاداء المالي : ويمكن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

الاداء الخارجي : هو الاداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي في المؤسسة لا تتسبب في أحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي ويولده فهذا النوع يصفه عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتصل عليها المؤسسة كارتفاع سعر البيع وكل هذه التغيرات تنعكس على الاداء سواء بالإيجاب أو بالسلب وهذا النوع من الاداء يفرض على المؤسسة تحليل نتائجها وهذا مهم إذا نغلق الامر بمتغيرات كمية اين يمكن قايسها وتحديد أثرها.³

حسب معايير الشمولية : وحسب هذه المعايير يمكن تقسيم الأداء الى نوعين هما الأداء الكلي والأداء الجزئي

¹ سهيلة، محمد عباس. إدارة الموارد البشرية. مدخل استراتيجي، دار وائل، ط1. عمان. 2003. ص157.

² المرجع نفسه ، ص178.

³ ناصر، محمد العدلي. السلوك الإنساني والتنظيمي، معهد الإدارة. ط1. الرياض، 1982. ص116.

الأداء الكلي : وهو الذي يتحسس في الانجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها ، ولا يمكن نسب انجازها الي اي عنصر من دون مساهمة باقي العناصر وفي هذا النوع من الاداء يمكن الحديث عن مدى بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كاستمرارية والشمولية ، الربح والنمو كما ان الاداء للمؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أداء أنظمتها الفرعية.

ب الاداء الجزئي : وهو الذي يتحقق على مستوى الانظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره الى عدة انواع تختلف باختلاف المعايير المتعمدة لتقييم عناصر المؤسسة حيث يمكن ان ينقسم حسب المعايير الوظيفي الى اداء وظيفة الأفراد ، اداء وظيفة التسويق.¹

ابعاد الاداء:

نعني بأداء الفرد للعمل هو القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكننا ان نميز ثلاث ابعاد للأداء ، وهذه الابعاد:

الجهد المبذول

كمية الجهد

نمط الاداء

أ. كمية الجهد المبذول:

تعبر عن مقدار الطاقة الجسمية أو العقلانية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية وتعتبر مقياس التي تقيس سرعة الاداء أو كميته من خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة

ب. الجهد المبذول:

تعني مستوى بعض الانواع للأعمال ، قد لا يهتم كثيرا بسرعة الاداء أو الكمية بقدر ما يهتم بنوعية وجودة الجهد المبذول ويتدرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة للإنتاج المواصفات والتي تقيس درجة خلق الاداء من الاخطاء والتي تقيس درجة الابداع والابتكار في الاداء²

ج نمط الاداء:

يقصد به الاسلوب أو الطريقة التي تبدل بها الجهد في العمل ، أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل فعلى أساس نمط الاداء ويمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة او مزيج هذه الحركات أو الأنشطة إذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الاولى ، كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها الى حل او قرار لمشكلة معينة أو الاسلوب الذي يتبع في اجراء بحث أو دراسة يم لأدائه : ولكنه قد يتأثر المقيم : في ملاحظته لأداء المرؤوسين بالفترة الاخيرة قبل اجراء التقييم فلنذكر عادة -بوضوح - الوقائع القريبة - وينسى الاحداث البعيدة.

¹ حسن، ابراهيم بلوط. إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، دار النهضة العربية، ط1. بيروت، 2002. ص362

² فالية، فاروق عبدة. السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة، ط2. مصر. 2009. ص245.

د-التحيز الشخصي للمقيم : معنى أن بعض الرؤساء يتحيزون ضد أو مع بعض المرؤوسين وقد يكون هذا التحيز السلبي أو الإيجابي بسبب العلاقات بين الرئيس والمرؤوسين ، أو السبب النوع أو العقيدة أو السن ، مما يعوق عن التحقيق أهداف المؤسسة.

ه-التشبه بين الرئيس والمرؤوسين : حيث يؤدي التشابه في الخصائص بين الرئيس والمرؤوسين تقديراً على مما يستحق.

ويمكن انجاز سلبيات الطرق التقليدية فيما يلي:

- ان التقييم يخضع للتقدير الشخصي ، ولا يستند الى أسس موضوعية
- يركز على السمات الشخصية للأفراد ، بدلا من التركيز على الاهداف الممكن قياسها للأداء.
- ضعف الفعالية¹.

¹ محمد، على محمد. دراسة في علم الاجتماع التنظيمي، دار النهضة العربية. ط1. لبنان، 1985. ص123

سابعاً: مهارات الأداء الوظيفي في ظل الرقمنة.

الأداء الوظيفي هو مدى قدرة الفرد على أداء مهام وظيفته بفعالية وكفاءة، ويتضمن ذلك الآن في العصر الرقمي، مهارات استخدام التكنولوجيا الرقمية والأدوات الرقمية بفعالية.

ويمكن تعريف الأداء الوظيفي في العصر الرقمي على أنه: "مدى قدرة الموظف على استخدام المعرفة والمهارات والأدوات التكنولوجية الرقمية لأداء مهام وظيفته بفعالية وتحقيق أهداف المؤسسة¹".

يشمل الأداء الوظيفي الفعال في العصر الرقمي مهارات مثل:

1. إجادة استخدام الأجهزة الرقمية: مثل أجهزة الكمبيوتر، والأجهزة اللوحية، والهواتف الذكية، وغيرها من الأجهزة ذات الصلة بالعمل.
 2. إتقان البرمجيات والتطبيقات: القدرة على استخدام البرمجيات والتطبيقات الضرورية للعمل بكفاءة، مثل معالجة النصوص، وجدول البيانات، والعروض التقديمية، وبرمجيات إدارة المشاريع، وغيرها.
 3. التواصل الفعال عبر الوسائل الرقمية: يشمل ذلك التواصل عبر البريد الإلكتروني، ومنصات التواصل الفوري، ومؤتمرات الفيديو، والقدرة على نقل الأفكار والمعلومات بشكل واضح وفعال عبر هذه الوسائل.
 4. إدارة المعلومات والبيانات الرقمية: القدرة على تنظيم وإدارة المعلومات والبيانات الرقمية بكفاءة، بما في ذلك مهارات إدارة الملفات، والبحث عن المعلومات، وتحليل البيانات.
 5. حل المشكلات التقنية: امتلاك القدرة على حل المشكلات التقنية الأساسية وإدارة الأعطال التقنية البسيطة التي قد تواجهها أثناء العمل.
- إن إدراج استخدام التكنولوجيا الرقمية ضمن تعريف الأداء الوظيفي يعكس الطبيعة المتطورة للعمل في العصر الرقمي، حيث أصبحت المهارات الرقمية ضرورية لأداء العديد من الوظائف بفعالية.

ثامناً: تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي

تؤثر الرقمنة على الأداء الوظيفي بشكل كبير، حيث تغير طبيعة العمل والمهام الوظيفية، وتخلق فرصاً جديدة، وتضع متطلبات مهارية مختلفة. وفيما يلي بعض الطرق الرئيسية التي تؤثر بها الرقمنة على الأداء الوظيفي:

1. تغيير طبيعة العمل:

أتمتة المهام: تؤدي الرقمنة إلى أتمتة العديد من المهام الروتينية والمتكررة، مما يحرر الموظفين من هذه المهام ويتيح لهم التركيز على أعمال أكثر استراتيجية وإبداعاً. وهذا يمكن أن يحسن أداء الموظفين من خلال زيادة مشاركتهم في مهام ذات قيمة أعلى².

¹ Herold, D. M., Fedor, D. B., & Caldwell, The changing nature of work performance: Implications for staffing. Journal of Management, 2008, p145,

² Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, The keys to a successful digital transformation. MIT Sloan Management Review, paris, 2014, P11.

- **ظهور وظائف جديدة:** تخلق الرقمنة أيضًا وظائف جديدة لم تكن موجودة من قبل، مثل محلي البيانات، ومطوري البرمجيات، ومديري وسائل التواصل الاجتماعي. وتتطلب هذه الوظائف الجديدة مجموعات مهارات مختلفة، مما يؤثر على الأداء الوظيفي من خلال خلق طلب على مهارات رقمية محددة.

2. تحسين الكفاءة والإنتاجية:

- أدوات رقمية: توفر التكنولوجيا الرقمية أدوات لتحسين الكفاءة والإنتاجية في مكان العمل. فعلى سبيل المثال، يمكن أن تساعد تطبيقات إدارة المشاريع، والاتصالات السحابية، وأدوات التعاون عبر الإنترنت، الموظفين على العمل بشكل أكثر كفاءة وإنجاز المهام بشكل أسرع.

- **الوصول إلى المعلومات:** تتيح الرقمنة الوصول الفوري إلى كميات هائلة من المعلومات، مما يمكن الموظفين من اتخاذ قرارات مستنيرة وحل المشكلات بشكل أكثر فعالية. وهذا يمكن أن يحسن الأداء الوظيفي من خلال تعزيز جودة العمل وسرعة إنجازه.

3. تطوير المهارات الرقمية:

- **متطلبات مهارة جديدة:** تتطلب الرقمنة من الموظفين امتلاك مهارات رقمية محددة، مثل إجادة استخدام التكنولوجيا، وتحليل البيانات، وحل المشكلات التقنية. ويؤثر نقص هذه المهارات على الأداء الوظيفي، حيث قد يجد الموظفون الذين يفتقرون إليها صعوبة في مواكبة متطلبات العمل.

- **التعلم المستمر:** تشجع الرقمنة على ثقافة التعلم المستمر، حيث يجب على الموظفين مواكبة التطورات التكنولوجية واكتساب مهارات جديدة بانتظام. وهذا يمكن أن يحسن الأداء الوظيفي من خلال تعزيز قابلية التوظيف ومرونة الموظفين.

4. المرونة والعمل عن بعد:

- **العمل عن بعد:** تتيح الرقمنة فرصًا للعمل عن بعد والعمل المرن، مما يمكن الموظفين من العمل خارج المكتب التقليدي. ويمكن أن يحسن ذلك الأداء الوظيفي من خلال توفير توازن أفضل بين العمل والحياة، وزيادة رضا الموظفين، وتعزيز الإنتاجية.

5. **التواصل والتعاون:** التوصل الرقمي: تغير الرقمنة طرق التواصل والتعاون في مكان العمل. ويتعين على الموظفين الآن التواصل بشكل فعال عبر الوسائل الرقمية، مثل البريد الإلكتروني، ومنصات الرسائل الفورية، ومؤتمرات الفيديو. ويمكن أن يؤثر إتقان هذه الأشكال الجديدة من التواصل على الأداء الوظيفي من خلال ضمان التواصل الفعال مع الزملاء والعملاء.¹

¹ Cavanaugh, M., & Kietzmann, **How digital technologies are reshaping the retail landscape**. Business Horizons, 2014, p331.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم تناول الاداء الوظيفي والذي بعد مجموعة من الأنشطة والاهداف التي يقوم بها الفرد من داخل المنظمة من اجل تحقيق الاهداف الخاصة به واخرى خاصة بالمنظمة مع التطرق الى مختلف جوانبه ومحدداته وعناصره من جهد الفرد ومتطلبات الوظيفة كما القينا الضوء بشيء من التفصيل الي عملية تقييم الاداء والتي يوصي بإجراءاتها للمختصين ذوي الخبرة في هذا المجال لما لها من اثر على الفرد العامل وانعكاسها على مستوى ادائه لتكون عملية التقييم الاداء ضرورة لا بد منها لقياس كفاءة الاداء والحكم على الفرد ومحاولة تحسين ادائه وتحفيزه للوصول الى المستويات العالية منه.

من خلال كل ما تم تناوله تجدر الإشارة الى اهمية ابراز قيمة العنصر البشري في العملية التنظيمية والانتاجية لأي منظمة تسعى لتحقيق الميزة التنافسية ضمن عالم المؤسسات من خلال اداء افرادها والذي يفرض على المنظمة الاهتمام بالموارد أو العنصر البشري بصفة المحرك الاساسي الذي لا يمكن الاستغناء عنه في اي حال من الاحوال في سبيل الرقي بالمنظمة بعالم المنظمات الناجحة في اعمالها في علمنا اليوم.

الباب الميداني

الفصل الرابع

الدراسة الميدانية

تمهيد :

ينتقل هذا الفصل بالدراسة من الإطار النظري إلى الجانب التطبيقي العملي، حيث نستكشف تأثير المنصات الرقمية على أرض الواقع من خلال دراسة ميدانية أجريت على موظفي "اتصالات الجزائر" في ولاية الأغواط. ويعد هذا الفصل حجر الأساس في فهم كيفية تطبيق المفاهيم النظرية في سياق عملي، واكتشاف النتائج الفعلية لتكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأداء الوظيفي، وسنتناول بالتفصيل عدة جوانب رئيسية، بما في ذلك اختيار العينة المناسبة لتمثيل مجتمع الدراسة، ووصف أداة جمع البيانات المتمثلة في استبيان ليكرت خماسي المحاور، وأخيرًا تحليل ومناقشة النتائج التي توصلنا إليها.

أولاً : مجالات الدراسة

1/ المجال المكاني : تتمحور دراستنا في بلدية الأغواط موزعة على موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر.

أ) لمحة عن مدينة الأغواط.

مدينة الأغواط هي إحدى المدن الجزائرية المتوسطة الحجم، تقع في قلب الجزائر على خط الطول 2 درجة و 55 دقيقة شرقاً، وخط العرض 33 درجة و 48 دقيقة شمالاً. يخترق المدينة وادي مزي الذي ينبع من جبل العمور ويتدفق باتجاه الشرق. تنتصب المدينة فوق تلين متفرعين من جبل تيزي غرارين، وهو آخر امتداد لجبال الأطلس الصحراوية، ويقسمانها إلى قسمين: القديم والحديث.

تعد الأغواط ملتقى للطرق التجارية المتجهة نحو الغرب إلى أولاد سيدي الشيخ، والجنوب نحو مزاب وورقلة، والشرق نحو الزيبان وبسكرة، والشمال نحو وهران وقسنطينة. تشتهر المدينة بأحيائها القديمة العريقة مثل زقاق الحجاج، والقابو، والصوادي، والزيارة، وقصر البزائم، وقصر الفروج، وغيرها¹.

بالإضافة إلى ذلك، تعد الأغواط موطناً للعديد من المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتربوية المهمة. ومن بين المؤسسات الاقتصادية البارزة في المدينة: سونطراك، وسونلغاز، ومؤسسة العموري، واتصالات الجزائر.

ب- المنصات الرقمية للاتصالات الجزائر

1. نبذة عن شركة اتصالات الجزائر

تعد اتصالات الجزائر مؤسسة رائدة في سوق الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر، التي تشهد تطوراً مذهلاً في هذا المجال، حيث تقترح تشكيلة واسعة من خدمات الهاتف الثابت والإنترنت الموجهة للزبائن الخواص والمحترفين. وقد اكتسبت اتصالات الجزائر هذه المكانة من خلال سياسة الابتكار التي تتماشى تماماً مع تطلعات الزبائن، ذات توجه نحو الاستخدامات الجديدة².

اتصالات الجزائر هي شركة ذات أسهم برأسمال عمومي، تنشط في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية والهاتف الثابت والإنترنت. تأسست وفق القانون 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000، المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، والذي كرس الفصل بين نشاطات البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية، والمحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات، فضلاً عن قرارات المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها اسم " اتصالات الجزائر".

فيما يلي بعض المنصات الرقمية الرئيسية التي تقدمها:

2. **موقع الويب الرسمي - www.algerietelecom.dz**: يوفر موقع الويب الرسمي لاتصالات الجزائر معلومات شاملة حول الشركة وخدماتها. يمكن للعملاء الوصول إلى تفاصيل حول خطط الإنترنت وباقات الهاتف المحمول والخدمات الأخرى. كما يوفر الموقع بوابة للعملاء لإدارة حساباتهم ودفع الفواتير عبر الإنترنت³.

- **MyAT Space**: تعد MyAT Space بوابة خدمة ذاتية عبر الإنترنت لعملاء اتصالات الجزائر. يمكن للعملاء تسجيل الدخول إلى حساباتهم وإدارة خدماتهم وإضافة حزم أو خطط والتحقق من استخدام البيانات ودفع الفواتير. توفر المنصة أيضاً إمكانية الوصول إلى خدمات القيمة المضافة مثل البريد الإلكتروني وخدمات الاستضافة.

- **تطبيق MobiSpace**: يعد تطبيق MobiSpace تطبيقاً للهاتف المحمول متاحاً لكل من مستخدمي Android و iOS. يسمح للمستخدمين بإدارة حساباتهم المحمولة، والتحقق من الرصيد، وإعادة شحن أرصدهم، وشراء حزم البيانات والصوت، وحتى الوصول إلى خدمات الدعم الفني.

¹ <http://ar.wikipedia.org/wiki/الأغواط> (2011). Le 20.04.2011.à 10.00

² <https://www.algerietelecom.dz/ar/page/le-groupe-p2> على 2024/04/10 أطلع عليه بتاريخ : الساعة : 18:00

³ www.algerietelecom.dz، 18:05 على الساعة : 2024/04/10 أطلع عليه بتاريخ :

- **خدمة العملاء عبر الإنترنت:** تقدم اتصالات الجزائر خدمة عملاء عبر الإنترنت من خلال منصات التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك وتويتر. يمكن للعملاء التواصل مع ممثلي خدمة العملاء للحصول على المساعدة وحل المشكلات والاستفسار عن الخدمات.
- **خدمة الإنترنت:** توفر اتصالات الجزائر خدمات الإنترنت للعملاء من خلال منصات مختلفة، بما في ذلك خدمة ADSL وخدمة الألياف البصرية (FTTH). يمكن للعملاء الاشتراك في هذه الخدمات عبر الإنترنت وإدارة اتصالاتهم من خلال بوابة العملاء.
- **خدمة الدفع الإلكتروني:** توفر اتصالات الجزائر خيارات دفع إلكترونية مختلفة، بما في ذلك خدمة الدفع عبر الإنترنت باستخدام البطاقات الائتمانية أو الخصم المباشر. كما أن لديها شراكات مع منصات الدفع الإلكتروني المحلية لتسهيل المدفوعات عبر الإنترنت.
- **خدمات الأعمال:** تقدم اتصالات الجزائر أيضًا منصات رقمية للشركات والشركات. وتشمل هذه الخدمات حلول الاتصالات الموحدة، وخدمات الشبكات الافتراضية الخاصة، وخدمات الاستضافة السحابية المصممة لتلبية احتياجات الشركات.
- تواصل اتصالات الجزائر تطوير وتحسين منصاتها الرقمية لتوفير تجارب سلسة وملائمة لعملائها. يمكن للعملاء البقاء على اطلاع دائم بأحدث العروض والخدمات من خلال زيارة موقع الويب الرسمي ومتابعة حسابات وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالشركة.

ج-تطور المنصة الرقمية

إدراكًا لأهمية التكنولوجيا الرقمية المتنامية، بدأت اتصالات الجزائر في التحول الرقمي لعملياتها وخدماتها. وقد أدى ذلك إلى تطوير منصة رقمية شاملة تهدف إلى تعزيز تجربة العملاء وتبسيط عمليات الشركة.

د-فوائد المنصة الرقمية لاتصالات الجزائر

- يوفر التحول الرقمي لاتصالات الجزائر فوائد كبيرة لكل من العملاء والشركة نفسها:
- تحسين تجربة العملاء:** توفر المنصة الرقمية راحة لا مثيل لها للعملاء. يمكنهم الآن إدارة خدماتهم من راحة منازلهم، وتوفير الوقت والجهد. كما أن سهولة الوصول إلى المعلومات وخدمات الدعم الفني تعزز رضا العملاء بشكل كبير.
- الكفاءة التشغيلية:** أدى تبسيط العمليات من خلال الرقمنة إلى زيادة كفاءة اتصالات الجزائر. وقد أدى تقليل الاعتماد على التفاعلات الشخصية إلى تسريع الخدمات، مما أدى إلى معالجة أسرع للاستفسارات وحل المشكلات.
- الابتكار في الخدمات:** تمكن المنصة الرقمية اتصالات الجزائر من تقديم خدمات جديدة ومبتكرة بسرعة أكبر. يمكنهم تلبية الاحتياجات المتغيرة للسوق وتقديم حلول مصممة خصيصًا لعملائها.
- تعزيز الشمولية:** تساهم المنصة الرقمية في سد الفجوة الرقمية في الجزائر. من خلال جعل خدمات الاتصالات أكثر سهولة، فإنه يمكن الأفراد في المناطق النائية أو الأقل تخدمًا من الوصول إلى الإنترنت والخدمات المتنقلة، مما يعزز الشمولية الرقمية.

النمو الاقتصادي: تلعب المنصة الرقمية دورًا حاسمًا في تعزيز الاقتصاد الرقمي في الجزائر. من خلال تمكين الشركات من الوصول إلى حلول اتصالات فعالة، فإنه يدعم نمو الشركات المحلية ويساهم في الاقتصاد الرقمي المتنامي في البلاد.

إن المنصة الرقمية لاتصالات الجزائر هي خطوة تقدمية نحو تمكين العملاء وتطوير قطاع الاتصالات في البلاد. من خلال توفير حلول رقمية مبتكرة، تعزز الشركة تجربة العملاء، وتزيد من كفاءتها التشغيلية، وتساهم في النمو الاقتصادي. مع استمرار تطور التكنولوجيا، من المتوقع أن تستمر اتصالات الجزائر في تطوير منصتها، مما يضمن بقاء الجزائر على اتصال بالعالم الرقمي المتطور.

2/ المجال الزمني: بدأت دراستنا في 01 فيفري 2024 حيث شرعنا في الدراسة الاستطلاعية ، تم توزيع 50 استمارة على موظفي اتصالات الجزائر في أواخر شهر فيفري 2024 وتم استرجاعهم بعد أيام في بداية شهر مارس 2024 حيث بلغ عدد الاستمارات المسترجعة 30 من أصل 50 استمارة. لمحة عن مدينة الاغواط.

ثانيا: إجراءات الدراسة

1. منهج البحث

سنعتمد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي كأسلوب أساسي. يعتمد هذا المنهج على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص الدلالات المرتبطة بتأثير استخدام المنصات الرقمية على الأداء الوظيفي في المؤسسات الجزائرية، بما في ذلك Algérie Télécom / اتصالات الجزائر.

حيث ركزت هذه الدراسة على وصف ما يحدث في المؤسسات الجزائرية وتقييم تأثير استخدام المنصات الرقمية على الأداء الوظيفي، وتم جمع المعلومات من المؤسسات المستهدفة وتحليلها لفهم العلاقة بين استخدام المنصات الرقمية والأداء الوظيفي للمؤسسات الجزائرية.

يركز هذا البحث على قياس المؤشرات التي تعكس الأداء الوظيفي في المؤسسات الجزائرية، مثل الكفاءة والإنتاجية وتحسين جودة الخدمات المقدمة، كما يستهدف تحديد التحديات والفرص المتعلقة باستخدام المنصات الرقمية في المؤسسات الجزائرية وتقديم توصيات لتحسين الأداء في هذا السياق.

لهذا أخذنا عينة من الموظفين والإداريين في Algérie Télécom / اتصالات الجزائر وتوزيع استبيانات عليهم، لجمع البيانات المتعلقة باستخدام المنصات الرقمية وتقييم الأداء الوظيفي. ستم مقارنة النتائج وتحليلها للوصول إلى استنتاجات قابلة للتعميم بشأن تأثير المنصات الرقمية على الأداء الوظيفي في المؤسسات الجزائرية، وتقديم توصيات لتحسين الأداء في هذا السياق.

2. وصف أداة القياس:

يتألف استبيان الدراسة من 3 محاور وهي:

- 1- محور تقييم الفوائد والتحسينات المحتملة : الذي يتكون من 05 عبارات
- 2- محور: تأثير التكنولوجيا الحديثة على توفير الجهد والوقت للموظفين : يتكون من 05 عبارات
- 3- محور الفوائد والايجابيات المتعلقة بتكنولوجيا الحديثة يتكون من 05 عبارات

و تم تصميم المقياس بطريقة ليكرت , 1932 (Likert) ¹ ويتألف كل محور من 05 عبارات يجيب عنها المبحوثين، وتحدد الإجابة على مدى موافقته أو عدم موافقته على كل عبارة وفقا للتدرج التالي (موافق بشدة – موافق - محايد- غير موافق- غير موافق بشدة) ثم يطلب من الشخص المستجوب، أن يضع علامة X على الإجابة التي تعبر عن رأيه بالنسبة الكل عبارة عن العبارات التي يتضمنها المقياس ولتكييف المقياس مع مجتمع العينة قمنا بما يلي:

دراسة استطلاعية : على عمال وموظفي اتصالات الجزائر بالأغواط

جدول رقم (01) يبين درجات المقياس المستخدم لعبارات المقياس:

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
درجة واحدة	درجتين	ثلاث درجات	اربع درجات	5 درجات

الصدق والثبات لأداة الدراسة الاستبيان

بعدما تمت صياغة الاستبيان في شكله الأولي لابد من إخضاعه لاختباري الصدق والثبات .

صدق الاستبيان: يقصد بصدق أداة الدراسة؛ أن تقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه، وقمنا بالتأكد من صدق الاستبيان من خلال، الصدق الظاهري للاستبيان (صدق المحكمين)، وصدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان، والصدق البنائي لمحاول الاستبيان .

الصدق الظاهري: ويقوم على فكرة مدى مناسبة العبارة الاستبيان لما يقيس ولمن يطبق عليهم ومدى علاقتها بالاستبيان ككل ومن هذا المنطلق تم عرض الاستبيان في صورته الأولية على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة واختصاص لأخذ وجهات نظرهم والاستفادة من آرائهم في تعديله والتحقق من مدى ملائمة كل عبارة للمحور الذي تنتمي إليه، ومدى سلامة ودقة الصياغة اللغوية والعلمية لعبارات الاستبيان ، ومدى شمول الاستبيان لمشكل الدراسة وتحقيق أهدافها، وفي ضوء آراء السادة المحكمين تم إعادة صياغة بعض العبارات وإضافة عبارات أخرى لتحسين أداة الدراسة

ثبات وصدق أداة الدراسة (ثبات الاستبيان) : يقصد بثبات الاستبيان؛ أن تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة، تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى، أن ثبات الاستبيان؛ يعني الاستقرار في نتائج الاستبيان، وعدم تغييرها بشكل كبير، فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة، عدة مرات، خلال فترات زمنية معينة، وقد تم التحقق من ثبات استبيان الدراسة، من خلال معامل ألفا كرونباخ كما هو مبين في الجدول الموالي :

الجدول رقم (02) : قياس الاستبيان بمعامل ألفا كرونباخ

Alpha Cronbach's		المقياس
عدد العبارات	القيمة	
15	0.885	المقياس

¹ - محمود فتحي عكاشة ,محمد شفيق راي، المدخل إلى علم النفس الاجتماعي، لمكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2002، ص132.

المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss المحلق (02)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبيان في المقياس بلغت 0.885، هذا يدل على أن أداة الدراسة ذات ثبات عالٍ، مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.

يجب أن نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ يتراوح بين 0 و 1، وكلما اقترب من الواحد دل ذلك على وجود ثبات عالٍ، في حين أن اقترابه من الصفر يدل على عدم وجود ثبات.

يتفق الباحثون عموماً على أن الحد الأدنى المقبول لمعامل ألفا كرونباخ هو 0.6. ومن القيم المذكورة في الجدول يمكننا استنتاج أن أداة الدراسة التي تم إعدادها لمعالجة المشكلة المطروحة صادقة وثابتة في جميع فقراتها، وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة.

مجتمع البحث: يشتمل مجتمع بحثنا على موظفي وعاملي مؤسسة إتصالات الجزائر ببلدية الاغواط ذكورا و إناثا .

عينة البحث:

تضم مجملها على 30 موظف وعامل في مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية الأغواط و تم اخذهم جميعا، يعنى تقنية المسح الشامل.

أسلوب التحليل والمعالجة الإحصائية :

بعد تفريغ بيانات الاستمارات الصالحة للدراسة والمستوفية الإجابة في الحاسب الآلي و استعمال البرنامج الاحصائي (Statistical Package for Social Science) ، لتحليلها ومعالجتها من أجل مناقشة الفرضيات على ضوء أهداف البحث، وقد استخدمنا الأساليب الإحصائية التالية:

- حساب معادلة ألفا كرونباخ Alpha Cronbach لأداة البحث (الصدق الثبات).
- حساب التكرار والنسب لجميع عبارات الاستبيان

SPSS (حزمة برامج الإحصاءات الاجتماعية) هو برنامج إحصائي شهير يستخدم على نطاق واسع في العلوم الاجتماعية والبحوث السوقية والتحليلات التنبؤية وما إلى ذلك. إنه حزمة برامج شاملة توفر مجموعة واسعة من الأدوات الإحصائية للتحليل المعقد للبيانات.

تم تطوير SPSS في الأصل من قبل SPSS Inc.، والتي تأسست في عام 1968. وقد تم الحصول على الشركة لاحقاً من قبل IBM في عام 2009، ومنذ ذلك الحين تم تغيير اسم البرنامج إلى IBM SPSS Statistics.

يوفر SPSS واجهة سهلة الاستخدام تسمح للمستخدمين بإدخال البيانات وتحليلها وتصورها. فهو يساعد الباحثين والمحللين على فهم البيانات واتخاذ قرارات مستنيرة بناءً على النتائج. يشتمل البرنامج على مجموعة واسعة من الوظائف، بما في ذلك الإحصاءات الوصفية، والاختبارات المعلمية وغير المعلمية، وتحليل الانحدار، وتحليل العوامل، وتحليل التباين، وتحليل البقاء، وغيرها الكثير.

بالإضافة إلى قدراته الإحصائية، يوفر SPSS أيضاً ميزات متقدمة للتعامل مع البيانات المعقدة، مثل البيانات المفقودة، والبيانات المتعددة الأبعاد، والبيانات الطولية. كما أنه يدمج معالجة النصوص وقدرات العرض، مما يجعل من السهل على المستخدمين إنشاء تقارير احترافية وتقديم النتائج.

يتم استخدام SPSS على نطاق واسع في الأوساط الأكاديمية والصناعة، وهو أداة قيمة للباحثين والمحللين وصناع القرار الذين يحتاجون إلى استكشاف البيانات المعقدة وتحليلها. إنه برنامج مرن وقابل للتطوير، مما يجعله مناسباً لكل من المبتدئين والمحترفين في مجال التحليل الإحصائي.¹

¹ IBM Corporation. (2020). IBM SPSS Statistics. تم الاسترجاع من:
<https://www.ibm.com/products/spss-statistics>

ثانيا: عرض وتحليل ومناقشة النتائج

1/ المحور الأول : البيانات الشخصية

الجدول رقم (03) : توزيع العينة حسب الجنس

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
ذكور	14	46.7%
إناث	16	53.3%
المجموع	30	100%

(03) نلاحظ أن

العينة أكبر من

عدد الذكور، حيث بلغت نسبة الإناث 53.3% مقابل 46.7% للذكور. ويتبين لنا من هذه النتائج أن التوزيع بين الجنسين في العينة متقارب نسبياً.

من الجدول رقم
عدد الإناث في

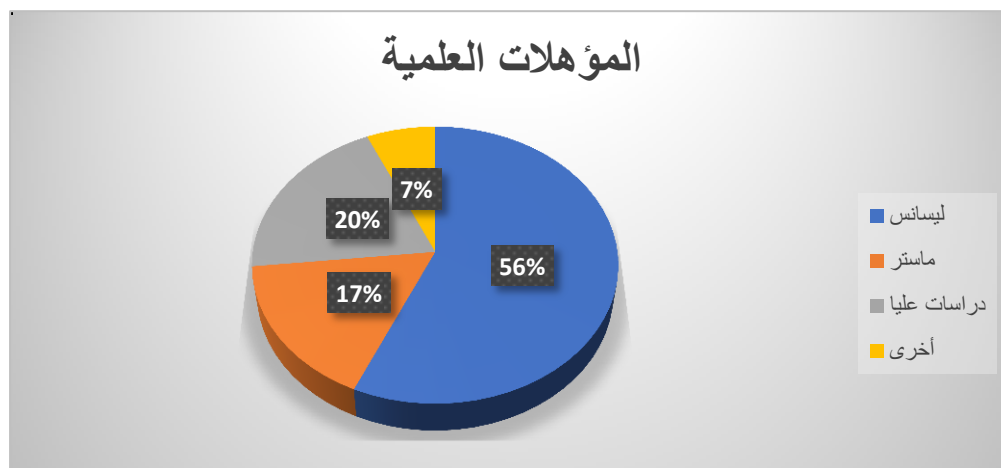


الجدول رقم (04) : توزيع العينة حسب المؤهلات العلمية

الفئات	الفئات		النسبة المئوية
	التكرار	النسبة المئوية	
ليسانس	17	56.7%	
ماستر	5	16.7%	
دراسات عليا (ماجستير دكتوراه)	6	20%	
تقني سامي	1	3.3%	
مهندس معماري	1	3.3%	
المجموع	30	100%	

من خلال الجدول رقم (04) نلاحظ أن أكبر نسبة من العينة حاملو شهادة الليسانس بنسبة 56.7%، يليهم حاملو الشهادات العليا (ماجستير ودكتوراه) بنسبة 20%، ثم حاملو شهادة الماستر بنسبة 16.7%. ويتبين لنا من هذه النتائج أن غالبية أفراد العينة من حملة المؤهلات الجامعية.

وعليه يمكن افتراض أن موظفي اتصالات الجزائر لديهم مجموعة متنوعة من المؤهلات العلمية، حيث يتواجد مجموعة واسعة من الليسانس ومؤهلات عليا، مع وجود أقل عدد من حاملو الماجستير والمؤهلات التقنية والهندسية المعمارية.



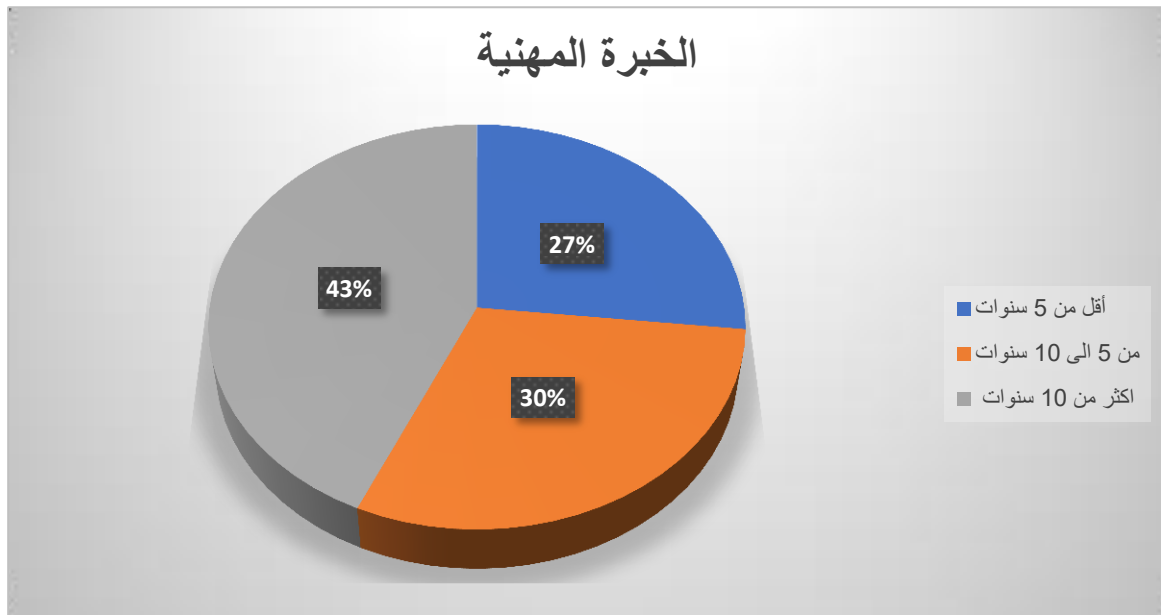
الجدول رقم (05) : توزيع العينة حسب الوظيفة الحالية

3,3%	1	chef de service
3,3%	1	إطار
3,3%	1	استاذة مؤقتة
26,7%	8	أقل من 5 سنوات
3,3%	1	رئيس دائرة
30%	9	رئيس قسم من 5 إلى 10 سنوات
43,3%	13	رئيس مصلحة 10 سنوات
56,7%	30	عامل المجموع
3,3%	1	عون استقبال
3,3%	1	عون امن
3,3%	1	مساعد اداري
3,3%	1	مستشار زبون
3,3%	1	مشرف على شبابيك
3,3%	1	مكلف_بالدراسات
3,3%	1	مكلف_وسائل_الاتصال
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) أن أكبر نسبة من أفراد العينة هم "عمال" بنسبة 56.7%، بينما تتوزع النسب المتبقية على مختلف الوظائف الأخرى مثل رئيس مصلحة، رئيس قسم، إطار، مستشار زبون وغيرها بنسب متساوية تتراوح بين 3.3% لكل وظيفة. ويتبين لنا من هذه النتائج تنوع الوظائف في العينة مع تركيز النسبة الأكبر في فئة "العمال".

الجدول رقم (06) : توزيع العينة حسب الخبرة المهنية

نلاحظ من الجدول رقم (06) أن النسبة الأكبر من أفراد العينة 43.3% لديهم خبرة تزيد عن 10 سنوات، تليها فئة من 5 إلى 10 سنوات خبرة بنسبة 30%، ثم فئة أقل من 5 سنوات خبرة بنسبة 26.7%. ويتبين لنا من هذه النتائج أن غالبية أفراد العينة يتمتعون بخبرة مهنية جيدة في مجال عملهم.



جدول رقم 07 : قيم المتوسطات الحسابية الخاصة بمقياس لكارت الخماسي (من إعداد الطالبة) :

المستوى	الوسط الحسابي
غير موافق بشدة	من 01 إلى 1.80
غير موافق	من 1.81 إلى 2.60
محايد	من 2.61 إلى 3.40
موافق	من 3.41 إلى 4.20
موافق بشدة	من 4.21 إلى 05

من خلال الجدول رقم (07) يمكن تقديم تفسيراً للمتوسطات الحسابية الخاصة بإجابات المشاركين على الاستبيان. لكل بند في الاستبيان، يتم حساب المتوسط الحسابي لإجابات جميع المشاركين، ثم يستخدم الجدول لتحديد مستوى الاتفاق أو الاختلاف بناءً على المتوسط المحسوب.

2/ المحور الثاني: تقييم الفوائد والتحسينات المحتملة لاستخدام المنصات الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي

الجدول رقم (08) : تقييم الفوائد والتحسينات المحتملة لاستخدام المنصات الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	عبارات المحور الثاني: (تقييم فوائد والتحسينات المحتملة)
موافق بشدة	,87691	4,3000	1	0	2	13	14	هل تعتقد أن استخدام المنصات الرقمية يحسن أداء الموظفين في مؤسستك؟
			%3.3	%0	%6.7	43.3 %	46.7 %	نسبة %
موافق	,84486	4,1000	1	0	3	17	9	هل تشعر أن استخدام المنصات الرقمية يزيد من كفاءة الموظفين في إنجاز مهامهم؟
			%3.3	0	%10	56.7 %	%30	نسبة %
موافق بشدة	,78492	4,2667	1	0	3	13	13	هل تعتقد أن المنصات الرقمية تساعد في تحسين التواصل بين الموظفين في المؤسسة؟
			%3.3	%0	%6.7	%63.3	%26.7	نسبة %
موافق	,80301	4,1000	1	0	2	19	8	هل تروج المؤسسة لاستخدام المنصات الرقمية كأداة الثقة لتعزيز أداء الموظفين؟
			3.3%	%0	%6.7	63.3 %	26.7 %	نسبة %
موافق	,69481	4,0000	1	%0	4	19	6	هل تعتقد أن الموظفين يشعرون بالراحة في استخدام المنصات الرقمية وتطبيقاتها في أداء مهامهم؟
			%3.3	%0	13.3 %	63.3 %	20%	نسبة %
موافق	,69418	4.15334	نتيجة المحور الثاني					

تحليل الجدول : بالنسبة للمحور تقييم الفوائد والتحسينات المحتملة لاستخدام المنصات الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي بالنسبة للسؤال الأول هل تعتقد أن استخدام المنصات الرقمية يحسن أداء الموظفين في مؤسستك؟ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة هو 4.3000 وهو مرتفع مما يدل على أن غالبية الموظفين يوافقون على أن استخدام المنصات الرقمية لتحسين أدائهم .

بالنسبة للسؤال الثاني هل تشعر أن استخدام المنصات الرقمية يزيد من كفاءة الموظفين في إنجاز مهامهم؟ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة هو 4.1000 وهو مرتفع أيضا مما يدل على موافقة الموظفين على أن المنصات تزيد من كفاءتهم في إنجاز المهام

اما بالنسبة للسؤال الثالث هل تعتقد أن المنصات الرقمية تساعد في تحسين التواصل بين الموظفين في المؤسسة؟ المتوسط الحسابي هنا هو أعلى وهو 4.2667 مما يدل على موافقة قوية من الموظفين على أن المنصات تساعد في تحسين التواصل .

بالنسبة للسؤال الرابع هل تروج المؤسسة لاستخدام المنصات الرقمية كأداة لتعزيز أداء الموظفين؟ المتوسط هنا 4.1000 مما يدل على موافقة الموظفين على ترويج المؤسسة للمنصات لتعزيز الأداء .

بالنسبة للسؤال الخامس هل تعتقد أن الموظفين يشعرون بالراحة في استخدام المنصات الرقمية وتطبيقاتها في أداء مهامهم؟ المتوسط هنا أيضا 4.0000 مما يدل على موافقة الموظفين على شعورهم بالراحة في استخدام المنصات .

يلاحظ من خلال الجدول رقم 08 وبعد حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة أن معظم الموظفين يوافقون على الفوائد المحتملة لاستخدام المنصات الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي .

أعلى نسبة موافقة على أن المنصات تحسن أداء الموظفين كانت 46.7% بتكرار 14 وبمتوسط حسابي 4.3000 .

على نسبة موافقة على أن المنصات تزيد من كفاءة الموظفين في إنجاز مهامهم كانت 56.7% بتكرار 17 وبمتوسط حسابي 4.1000 .

أعلى نسبة موافقة على أن المنصات تساعد في تحسين التواصل كانت 63.3% بتكرار 13 وبمتوسط حسابي 4.2667 .

المتوسط الحسابي للمحور الثاني هو 4.15334 مما يدل على موافقة الموظفين بشكل عام على الفوائد والتحسينات وبشكل عام يلاحظ أن هناك مستوى مرتفع لتقبل واسع لاستخدام المنصات الرقمية لتحسين الأداء الوظيفي مما يعزز الفرضية الأولى الخاصة بالتحسينات المحتملة متحققة بشكل كبير.

3/ المحور الثالث: تأثير التكنولوجيا الحديثة على توفير الجهد والوقت

الجدول (09) : تأثير التكنولوجيا الحديثة على توفير الجهد والوقت للموظفين

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	عبارات المحور الثالث: تأثير التكنولوجيا الحديثة على توفير الجهد والوقت
موافق بشدة	,62881	4,5333	0	0	2	10	18	هل توافق على أن التكنولوجيا الحديثة تساهم في توفير الجهد والوقت للموظفين؟
			0	0	%6.7	%33	%60	نسبة %
موافق بشدة	,57235	4,5000	%0	%0	1	13	16	هل تعتبر أن استخدام التكنولوجيا الحديثة يساهم بشكل كبير في تحسين كفاءة الموظفين في إنجاز مهامهم؟
			%0	%0	3.3%	43.3 %	% 53.3	نسبة %
موافق	,50742	4,5333	0	0	0	14	16	هل تعتقد أن استخدام

التكنولوجيا الحديثة يساعد في تسريع عمليات العمل للموظفين بشكل عام؟	نسبة %	53.3 %	46.7 %	%0	%0	%0		بشدة
هل توافق على أن التكنولوجيا الحديثة تساهم في تحسين تنظيم وتخطيط الموظفين لمهامهم اليومية؟	تكرار	15	13	2	0	0	4,4333	62606 موافق بشدة
	نسبة %	50 %	43.3 %	6.7 %	%0	%0		
هل تعتقد أن استخدام التكنولوجيا الحديثة يساهم في تحسين توازن الحياة العملية للموظفين ؟	تكرار	10	16	3	1	0	4,1667	74664 موافق
	نسبة %	33.3 %	53.3 %	10 %	3.3 %	%0		
نتيجة المحور الثالث								
							4,4333	46411 موافق بشدة

تحليل الجدول: المتعلقة بتأثير التكنولوجيا الحديثة على توفير الجهد والوقت. استناداً إلى الإجابات المقدمة، يبدو أن غالبية المشاركين يوافقون بشدة على أن التكنولوجيا الحديثة تساهم في توفير الجهد والوقت للموظفين. يبلغ متوسط الدرجة لهذه العبارة 4.5333، مع انحراف معياري قدره 0.62881. علاوة على ذلك، عندما سئل المشاركون عما إذا كان استخدام التكنولوجيا الحديثة يساهم بشكل كبير في تحسين كفاءة الموظفين في أداء مهامهم، أجاب غالبية المشاركين بالموافقة القوية، مع متوسط درجة 4.5000 وانحراف معياري قدره 0.57235. بالإضافة إلى ذلك، عندما سئل المشاركون عما إذا كان استخدام التكنولوجيا الحديثة يساعد في تسريع عمليات العمل للموظفين بشكل عام، أجاب غالبية المشاركين بالموافقة القوية، مع متوسط درجة 4.5333 وانحراف معياري قدره 0.50742. علاوة على ذلك، عندما سئل المشاركون عما إذا كانت التكنولوجيا الحديثة تساهم في تحسين تنظيم وتخطيط الموظفين لمهامهم اليومية، أجاب غالبية المشاركين بالموافقة القوية، مع متوسط درجة 4.4333 وانحراف معياري قدره 0.62606. أخيراً، عندما سئل المشاركون عما إذا كان استخدام التكنولوجيا الحديثة يساهم في تحسين توازن الحياة العملية للموظفين، أجاب غالبية المشاركين بالموافقة، مع متوسط درجة 4.1667 وانحراف معياري قدره 0.74664. بشكل عام، تشير نتائج المحور الثالث إلى أن المشاركين يوافقون بشدة على أن التكنولوجيا الحديثة لها تأثير كبير على توفير الجهد والوقت، مع متوسط درجة 4.4333 وانحراف معياري قدره 0.46411. تشير هذه النتائج الإحصائية إلى أن التكنولوجيا الحديثة تعتبر أداة قيمة من وجهة نظر الموظفين لتعزيز الكفاءة وتسريع عمليات العمل وتحسين التنظيم والتخطيط، ومنه يمكن استخلاص أن نتائج المحور متوافقة تماماً وبشكل كبير مع الفرضية الثالثة القائلة أن التكنولوجيا الحديثة تعمل على توفير الجهد والوقت للموظفين.

4/ المحور الرابع: الفوائد والايجابيات المتعلقة بتكنولوجيا الحديثة

الجدول (10) : الفوائد والايجابيات المتعلقة بتكنولوجيا الحديثة

عبارات المحور الرابع: الفوائد والايجابيات المتعلقة بتكنولوجيا الحديثة									
المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
موافق بشدة	,58329	4,2667	0	0	2	18	10	تكرار	تسهل تكنولوجيا الاتصالات في تسهيل إنجاز المهام الوظيفية في القطاعات المختلفة.
			%0	%0	%6.7	%60	%33.3	نسبة%	
موافق بشدة	,44978	4,2667	0	0	0	22	8	تكرار	تعمل تكنولوجيا الاتصالات على تبسيط الإجراءات وتوفير الجهد والوقت
			%0	%0	%0	%73.3	%26.7	نسبة%	
موافق	,55086	4,2000	0	0	2	20	8	تكرار	تمكن تكنولوجيا الاتصالات من تبادل المعلومات والبيانات بسهولة بين الجهات المختلفة
			%0	%0	%6.7	%66.7	%26.7	نسبة%	
موافق	,48423	4,2000	0	0	1	22	7	تكرار	تسهل تكنولوجيا الاتصالات في رفع كفاءة الأداء والإنتاجية لدى العاملين.
			%0	%0	%3.3	%73.3	%23.3	نسبة%	
موافق بشدة	,49827	4,4000	0	0	0	18	12	تكرار	تتيح تكنولوجيا الاتصالات إمكانية الاتصال عن بُعد
			0	0	0	%60	%40	نسبة%	
موافق بشدة	,40457	4.2667	نتيجة المحور الرابع						

تحليل الجدول: المحور الرابع الخاص بالفوائد والايجابيات المتعلقة بالتكنولوجيا الحديثة.

بناءً على النتائج الظاهرة في الجدول رقم (10) يمكننا أن نقدم قراءة الخاص بالفوائد والايجابيات المتعلقة بالتكنولوجيا الحديثة. استناداً عليه يمكننا أن نلاحظ أن هناك نسبة عالية من المشاركين وافقوا على هذا التأثير، سواء كانت الموافقة قوية أو متوسطة.

فيما يتعلق بعبارة "تسهل تكنولوجيا الاتصالات في تسهيل إنجاز المهام الوظيفية في القطاعات المختلفة"، وجدنا أن 33.3% من المشاركين وافقوا بشدة، في حين وافق 60% منهم بشكل عام. وعلاوة على ذلك، لم يكن هناك أي من المشاركين الذين غير موافقين تماماً على هذه العبارة. يتجلى هذا النتيجة في المتوسط الحسابي الذي يبلغ 4.2667، مع انحراف معياري قدره 0.58329.

بناءً على العبارة الثانية "تعمل تكنولوجيا الاتصالات على تبسيط الإجراءات وتوفير الجهد والوقت"، وجدنا أن 26.7% من المشاركين وافقوا بشدة، في حين وافق 73.3% منهم بشكل عام. وبشكل مشابه للعبارة الأولى، لم يكن هناك أي من المشاركين الذين غير موافقين تماماً. يتجلى هذا في المتوسط الحسابي الذي يبلغ 4.2667، مع انحراف معياري قدره 0.44978.

بالنسبة للعبارتين الثالثة والرابعة، وجدنا أن نسبة 26.7% من المشاركين وافقوا بشكل عام على تأثير تكنولوجيا الاتصالات في تبادل المعلومات وتحسين كفاءة الأداء والإنتاجية. ومرة أخرى، لم يكن هناك أي من المشاركين الذين غير موافقين تمامًا على هذه العبارات. المتوسط الحسابي لهذين العبارتين هو 4.2000، مع انحراف معياري بقيمة 0.55086 و 0.48423 على التوالي.

بالنسبة للعبارة الخامسة "تتيح تكنولوجيا الاتصالات إمكانية الاتصال عن بُعد"، وجدنا أن 40% من المشاركين وافقوا بشدة، في حين وافق 60% منهم بشكل عام. وبالطبع، لم يكن هناك أي من المشاركين الذين غير موافقين. المتوسط الحسابي لهذه العبارة هو 4.4000، مع انحراف معياري بقيمة 0.49827.

بناءً على المتوسط الحسابي للعبارات الخمسة أو المحور ككل، فقد بلغت القيمة 4.2667، وكان الانحراف المعياري 0.40457.

وعلى الرغم من وجود بعض الآراء المحايدة، إلا أن الجدول رقم (10) يظهر أن غالبية المشاركين لديهم نظرة إيجابية تجاه تأثير تكنولوجيا الاتصالات على حياتهم. ويبدو أنهم يدركون الفوائد التي تقدمها هذه التكنولوجيا في تسهيل حياتهم اليومية، سواء في العمل أو التواصل الاجتماعي أو الحصول على المعلومات.

رابعاً: اختبار فرضيات الدراسة :

تضمنت هذه الدراسة اختبار الفرضيات الثلاثة لموضوعنا وهي كما يلي :

1: اختبار الفرضية الرئيسية

لاختبار الفرضية الأولى التي تقول : هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين تأثير المنصات الرقمية وأداء الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر

قمت بحساب معامل الارتباط بيرسون الخاص بإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الثاني تقييم الفوائد والتحسينات المحتملة لاستخدام المنصات الرقمية والمحور الثالث تأثير التكنولوجيا الحديثة على توفير الجهد والوقت

الحدول رقم (11) : نتائج معامل الارتباط بيرسون بين تقييم الفوائد وتأثير التكنولوجيا الحديثة على الأداء الوظيفي

العلاقة بين المحور الثاني والثالث	قيمة المعامل
تقييم الفوائد والتحسينات المحتملة لاستخدام المنصات الرقمية تأثير التكنولوجيا الحديثة على توفير الجهد والوقت ←	0.386

المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss (الملحق 4)

يتضمن الجدول رقم (11) نتائج تحليل الارتباط بين متغيرين هما المحور الأول "تقييم الفوائد والتحسينات المحتملة لاستخدام المنصات الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي" والمحور الثاني "تأثير التكنولوجيا الحديثة على توفير الجهد والوقت للموظفين"، حيث تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة الخطية بينهما.

يلاحظ وجود علاقة ارتباطية موجبة بمعامل ارتباط قدره 0.386، وهذه العلاقة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05.

وبناء على ذلك، يمكن قبول الفرضية البديلة التي تنص على "أن للمنصات الرقمية تأثير على أداء الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر"، نظراً لوجود علاقة طردية دالة بين المتغيرين.

2. اختبار الفرضية الفرعية الأولى :

لاختبار الفرضية الأولى التي تقول : هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين منصة اتصالات الجزائر ودورها في تخفيف الضغط على الموظفين

قمت بحساب معامل الارتباط بيرسون الخاص بإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الثالث تأثير التكنولوجيا الحديثة على توفير الجهد والوقت والمحور الرابع الفوائد والايجابيات المتعلقة بتكنولوجيا الحديثة

الحدول رقم (12) : نتائج معامل الارتباط بيرسون دور المنصات الرقمية في تخفيف الضغط على الموظفين

العلاقة بين المحور الثالث والرابع	قيمة المعامل
تأثير التكنولوجيا الحديثة على توفير الجهد والوقت الفوائد والايجابيات المتعلقة بتكنولوجيا الحديثة	0.399

المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول رقم (12) يمكن اختبار الفرضية القائلة بأن للمنصات الرقمية دور في تخفيف الضغط على الموظفين من خلال حساب معامل الارتباط بين المحور الثالث "تأثير التكنولوجيا الحديثة على توفير الجهد والوقت" والمحور الرابع "الفوائد والايجابيات المتعلقة بتكنولوجيا الحديثة"

كما يتضح وجود علاقة ارتباطية موجبة بمعامل ارتباط قدره 0.399، وهذه العلاقة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05

وبناء على ذلك، يمكن القول إن هناك دليل على أن للمنصات الرقمية دور في تخفيف الضغط على الموظفين نظرا لوجود علاقة طردية دالة بين المحورين.

3. اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

لاختبار الفرضية الفرعية الثاني التي تقول : هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) الفرضية المحتملة هي أن هناك علاقة إيجابية بين استخدام المنصات الرقمية وتحسين الأداء الوظيفي، مع وجود فوائد وتحسينات محتملة ناتجة عن تبني التكنولوجيا الحديثة.

قمت بحساب معامل الارتباط بيرسون الخاص بإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الثاني تقييم الفوائد والتحسينات المحتملة لاستخدام المنصات الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي والمحور الرابع الفوائد والايجابيات المتعلقة بتكنولوجيا الحديثة

الجدول رقم (13) : نتائج معامل الارتباط بيرسون في أن هناك علاقة إيجابية بين استخدام المنصات الرقمية وتحسين الأداء الوظيفي، مع وجود فوائد وتحسينات محتملة ناتجة عن تبني التكنولوجيا الحديثة.

العلاقة بين المحور الثاني والمحور الرابع	قيمة المعامل
تقييم الفوائد والتحسينات المحتملة لاستخدام المنصات الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي ↔ الفوائد والايجابيات المتعلقة بتكنولوجيا الحديثة	0.409

المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من الجدول رقم (13) يمكن اختبار الفرضية القائلة هناك علاقة إيجابية بين استخدام المنصات الرقمية وتحسين الأداء الوظيفي، مع وجود فوائد وتحسينات محتملة ناتجة عن تبني التكنولوجيا الحديثة

حيث يشير معامل الارتباط الإيجابي (0.409) إلى وجود علاقة إيجابية بين استخدام المنصات الرقمية وتحسين الأداء الوظيفي.

قيمة $P (0.025)$ أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) ، مما يعني أن العلاقة بين المتغيرين ذات دلالة إحصائية.

بناء عليه تدعم نتائج الفرضية تدعم النتائج الفرضية القائلة بوجود علاقة إيجابية بين استخدام المنصات الرقمية وتحسين الأداء الوظيفي مع وجود فوائد وتحسينات محتملة ناتجة عن تبني التكنولوجيا الحديثة.

خامسا: نتائج الدراسة.

1/النتائج الرئيسية:

- تقييم الفوائد والتحسينات المحتملة: أظهرت النتائج موافقة قوية من الموظفين على أن المنصات الرقمية تساهم في تحسين الأداء الوظيفي، وزيادة الكفاءة، وتحسين التواصل.
- تأثير التكنولوجيا الحديثة على توفير الجهد والوقت: أظهرت النتائج موافقة قوية جداً على أن التكنولوجيا الحديثة تساهم في توفير الجهد والوقت للموظفين، وتسريع عمليات العمل، وتحسين التنظيم والتخطيط، وتحسين توازن الحياة العملية.
- الفوائد والايجابيات المتعلقة بتكنولوجيا الحديثة: أظهرت النتائج موافقة قوية جداً على دور تكنولوجيا الاتصالات في تسهيل إنجاز المهام، وتبسيط الإجراءات، وتبادل المعلومات، ورفع كفاءة الأداء والإنتاجية، وإتاحة الاتصال عن بعد.

2/ مقارنة نتائج الدراسة بالدراسات السابقة:

تتفق نتائج دراستنا مع الدراسات السابقة في التأكيد على أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين أداء المؤسسات ورفع كفاءة الموظفين، وعلى وجه التحديد، أظهرت دراستنا حول تأثير المنصات الرقمية على "اتصالات الجزائر" في ولاية الأغواط نتائج مماثلة للدراسات التي أجريت في سياقات مختلفة.

على سبيل المثال، أشارت دراسة "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في مؤسسة سونلغاز" إلى أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تعزيز أداء المؤسسات، وهو ما يتماشى مع نتائجنا التي توضح تأثير المنصات الرقمية على تحسين الأداء الوظيفي في "اتصالات الجزائر".

كما سلطت دراسة "إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم" الضوء على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات التعليمية، وهو ما يتوافق مع نتائج دراستنا التي أظهرت أن المنصات الرقمية يمكن أن تساهم في تعزيز جودة الخدمات المقدمة من قبل "اتصالات الجزائر". وبالمثل، أكدت دراسة "الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية" على التأثير الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الوظيفي، وهو ما يعزز نتائجنا التي تشير إلى أن المنصات الرقمية تزيد من كفاءة وإنتاجية موظفي "اتصالات الجزائر".

بالإضافة إلى ذلك، أبرزت دراستنا الجوانب المشتركة مع الدراسات السابقة في مجال توفير الوقت والجهد. على سبيل المثال، أشارت دراسة "دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية" إلى أن الرقمنة

تساهم في تبسيط الإجراءات وتوفير الوقت، وهو ما يعكس نتائج دراستنا التي توضح أن المنصات الرقمية تساعد موظفي "اتصالات الجزائر" على توفير الوقت والجهد في إنجاز مهامهم.

ومع ذلك، هناك أيضًا بعض الاختلافات الجديرة بالملاحظة بين دراستنا والدراسات السابقة. على سبيل المثال، تركّز دراستنا بشكل خاص على تأثير المنصات الرقمية، في حين أن بعض الدراسات الأخرى تناولت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل أوسع. بالإضافة إلى ذلك، تتناول دراستنا حالة محددة وهي "اتصالات الجزائر" في ولاية الأغواط، في حين أن الدراسات الأخرى قد ركزت على مؤسسات تعليمية أو منظمات أهلية أو شركات إنتاج الكهرباء.

علاوة على ذلك، قد تختلف المنهجية المستخدمة في دراستنا عن تلك المستخدمة في الدراسات السابقة. على سبيل المثال، اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي مع استخدام استبيان ليكرت خماسي، في حين أن بعض الدراسات الأخرى قد تستخدم منهجيات مختلفة مثل دراسة الحالة أو المنهج الوصفي التحليلي.

في الختام، تعزز نتائج دراستنا النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة وتضيف إليها من خلال التركيز الدراسة على حالة محددة، وتساهم دراستنا في تطوير المعرفة والفهم حول تأثير التكنولوجيا على الأداء الوظيفي، وتوفر توصيات عملية للمؤسسات الجزائرية في عصر التحول الرقمي و خاصة مؤسسة اتصالات الجزائر.

خاتمة

خاتمة :

في عالم الأعمال الديناميكي والمتطور، تعد هذه الدراسة مساهمة قيّمة لفهم التأثير العميق للمنصات الرقمية على الأداء الوظيفي في المؤسسات. وقد سلطنا في هذه الدراسة الضوء على حالة شركة اتصالات الجزائر بولاية الأغواط كمثال عملي على تأثير التكنولوجيا الحديثة.

وقد أكدت النتائج الرئيسية وجود علاقة قوية بين اعتماد المنصات الرقمية وتحسين أداء الموظفين وزيادة كفاءتهم، فقد أظهرت الدراسة موافقة قوية من الموظفين على الدور الإيجابي للتكنولوجيا في تسهيل إنجاز مهامهم الوظيفية، وتحسين التواصل، وتوفير الوقت والجهد. كما أبرزت فوائد عديدة لتكنولوجيا الاتصالات في تبسيط الإجراءات، ورفع كفاءة الأداء والإنتاجية، وإتاحة الاتصال عن بعد.

وقد تم التحقق من صحة جميع الفرضيات المطروحة، مما يؤكد العلاقة الطردية القوية بين تأثير المنصات الرقمية وأداء الموظفين، ودور منصة اتصالات الجزائر في تخفيف الضغط على الموظفين، والتحسين الملحوظ في الأداء الوظيفي نتيجة لاستخدام هذه المنصات.

ويشير التقييم والتحليل النهائي إلى أهمية استمرار مؤسسة اتصالات الجزائر في الاستثمار في المنصات الرقمية الحديثة، مع توفير التدريب المناسب للموظفين لتعزيز مهاراتهم في استخدام هذه المنصات بفعالية، كما يوصى بإجراء تقييم دوري لأثر هذه المنصات لتحديد مجالات التحسين والتطوير.

وفي الختام نتمنى أن تقدم هذه الدراسة نظرة ثاقبة لصانعي القرار والمديرين في مؤسسة اتصالات الجزائر وغيرها من المؤسسات الجزائرية، وتساعد النتائج والتوصيات في توجيه جهودهم نحو تحسين أداء الموظفين وتعزيز كفاءة مؤسساتهم في عصر التحول الرقمي المتسارع، ومن خلال تشجيع الابتكار والاستخدام الفعال للتكنولوجيا، يمكن للمؤسسات الجزائرية مواكبة التطور العالمي وتحقيق ميزة تنافسية في السوق.

الاقتراحات والتوصيات : من بين اهم الاقتراحات التي يمكن تقديمها للمؤسسات الاقتصادية نجد:

- زيادة الاستثمار في المنصات الرقمية: يجب على مؤسسة اتصالات الجزائر الاستمرار في الاستثمار في تطوير وتنفيذ المنصات الرقمية الحديثة.
- تدريب الموظفين: يجب توفير برامج تدريبية للموظفين لتعزيز مهاراتهم في استخدام المنصات الرقمية.
- تقييم الأثر: يجب إجراء تقييم دوري لأثر المنصات الرقمية على الأداء الوظيفي لتحديد مجالات التحسين.
- تشجيع الابتكار: يجب تشجيع الموظفين على استخدام المنصات الرقمية بطرق مبتكرة لتحسين عمليات العمل.

اقتراحات للدراسات المستقبلية:

- إجراء دراسات مماثلة على عينة أكبر من الموظفين في مؤسسات مختلفة.
- استخدام مناهج بحثية مختلفة، مثل المنهج التجريبي، لدراسة تأثير المنصات الرقمية على الأداء الوظيفي بشكل أعمق.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولا :الكتب

- إبراهيم مصطفى وآخرون، المعجم الوسيط، المكتبة الإسلامية للطباعة والنشر والتوزيع، ط 2 ج 1-2 ، تركيا ، 1972.
- أحمد فرج أحمد، الرقمنة: داخل مؤسسات المعلومات أو خارجها، جامعة الإمام بن سعود الإسلامية، قسم الدراسات العدد 04، السعودية، 2009.
- سيف سويدي، صناعة المنصات الرقمية، منصة أريد للنشر والتوزيع، ط 1، ماليزيا، 2020.
- أحمد زكي، بدوي محمد كامل مصطفى، معجم مصطلحات القوة العامة، ط 1، الإسكندرية: مؤسسة الشباب الجامعة، مصر، 1984.
- صالح الدين، عبد الباقي، المواد البشرية من الناحية العلمية، ط 01، الدار الجامعية، مصر 2005.
- مجد، الهاشمي، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، ط 1، عمان: دار أسامة، الأردن، 2012.
- عمر، محمد تومي الشليلي، علم النفس الإدارة، ط 1، طرابلس: الدار العربية للكتاب، ليبيا، 1988.
- محمد، سعيد أنور سلطان، إدارة المواد البشرية، ط 1، الإسكندرية: دار الجامعية الجديدة للنشر، مصر، 2003.
- عبد الغفار، حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة المواد البشرية، ط 1، الإسكندرية: دار الجامعية الجديدة للنشر، مصر، 2006.
- سعيد، سالم مؤيد، تنظيم المنظمات: دراسة في تطوير الفكر التنظيمي، ط 1، دار عالم للكتاب الحديثة ، الأردن ، 2002.
- محمود، العطروزي، العلاقات الإدارية في المؤسسات العامة والشركات، ط 1، القاهرة: عالم الكتاب، مصر، 1969.
- صلاح الدين، محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، ط 1، مصر: الدار الجامعية، 2004.
- وسيلة، حمادي، إدارة المواد البشرية، ط 1، قالمة: مديرية النشر الجامعية، الجزائر، 2004.
- أبناس، فؤاد نوازي فلمبان، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام لدى المشرفين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم، مكة المكرمة: دار القرى، السعودية، 2007.
- محمد، ابن الغالب، الثقافة التنظيمية وعلاقاتها بالالتزام التنظيمي، ط 1، الرياض: دار العلوم، السعودية، 2005.
- عادل، حسن، إدارة العلاقات الإنسانية، ط 1، مصر: دار النهضة العربية، 1975.
- سهيلة، محمد عباس، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي، ط 1، عمان: دار وائل، الأردن، 200
- . سهيلة، محمد عباس، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي، ط 1، عمان: دار وائل، الأردن، 2003.
- ناصر، محمد العدلي، السلوك الإنساني والتنظيمي، ط 1، الرياض: معهد الإدارة، السعودية، 1982.
- حسن، إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، ط 1، بيروت: دار النهضة العربية، لبنان، 2002.
- فلية، فاروق عبدة، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، ط 2، مصر: دار المسيرة، 2009.
- محمد، علي محمد، دراسة في علم الاجتماع التنظيمي، ط 1، لبنان: دار النهضة العربية، 1985.

ثانيا المذكرات:

قائمة المراجع

- زريبي، سوسن، ومخالفة، أحلام، وعقون، عرجونة. "دور المنصات الرقمية التعليمية في تطوير العمل الصحفي." مذكرة ماجستير، جامعة 08 ماي 1945 قالمة، الجزائر. 2017.
- العريشي، محمد بن سعيد محمد. "إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدمة (بنين)." مذكرة ماجستير، جامعة الملك سعود، السعودية. 2008.
- ناصر، حسن محمود حسن. "الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين." مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين. 2010.
- طويهي، فاطمة. "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في مؤسسة سونلغاز: دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت (SPE TIARET)." مذكرة ماجستير، جامعة وهران 2، الجزائر. 2014.
- بن جلول، سارة، وغزال، عائشة. "الرقمنة ودورها في تحسين الأداء الوظيفي للهيئات العمومية." مذكرة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر. 2023.
- سوالمة، ياسمين، وشفري، محمد. "دور الخدمة الرقمية في المؤسسة التجارية الجزائرية في تحقيق رضا الزبون." مذكرة ماجستير، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر. 2019.
- حومر، رميساء. "أثر تطور تصميم المحتوى الرقمي عبر المنصات الرقمية." مذكرة ماجستير، جامعة 08 ماي 1945، الجزائر. 2022.

ثالثا: المجلات:

- الصرايرة، خالد أحمد. "الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية." مجلة جامعة دمشق للعلوم، العدد 1-2، 2011.
- رماش، موهيبة. "مقومات الإبداع الإداري ودورها في رفع مستوى الأداء الوظيفي في المنظمات الرياضية." مجلة مخبر علوم وتقنيات النشاط البدني والرياضي، جامعة الجزائر، العدد 8، جوان 2014.
- حمودي، صفاء حسام. "اهتمامات المنصات الرقمية بقضايا الشباب العراقي." مجلة الفنون والأدب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة بغداد، العدد 59، أكتوبر 2020.
- بارة، فتيحة، وبوخاري، سامية. "تحديات ورهانات المنصات الرقمية لمؤسسة التعليم العالي دراسة حالة منصة Moodle." مجلة الدراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، جامعة الجزائر، العدد 2، المجلد 05، ديسمبر 2022.
- حرمة، وفاء، وتلي، سيف الدين. "واقع المنصات الرقمية للتجارة الإلكترونية منصة أمازون الرقمية نموذجا." مجلة المدير اقتصاد المنصات الرقمية، جامعة تمنراست، العدد 04، المجلد 09، 2022.
- عبد الملك، مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقديم، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 01، الجزائر، نوفمبر 2001.

رابعاً: الكتب الأجنبية

- Manuel, C., **The Rise of the Network Society (Second Edition)**, WILEY-BLACKZELL A John Wiley & Sons, Ltd, United Kingdom, 2010.
- Bunyamin Ayhan, **Digitalization and Society**, International Erverlag der Wissenschaften, Bruxelles, 2017.

- Joao Carlos Goncalves Dos Reis, **Digitalizations: A Literature Review and Research Agenda**, March 2020.
- Meyer Laurence, **Digital Platforms Definition and Strategic Value**.
- Thijs L. Brozkhuizen, **Digital Platform Openness: Drivers, Dimensions and Outcomes**, Journal of Business Research, united states American, 2019.

خامسا : المواقع الإلكترونية

- Siemens Ingenuity for Life, **The Role of Platforms for Digitalisation of European Industry**, Available at: https://ec.europa.eu/futurium/en/system/files/ged/2016_12_07_digitalplatforms_siemens_position.pdf, date of visit: 21/5/2023.
- **IBM Corporation. (2020). IBM SPSS Statistics** : تم الاسترجاع من: <https://www.ibm.com/products/spss-statistics>.
- <https://www.algeriatelecom.dz/ar/page/le-groupe-p2> : أطلع عليه بتاريخ: 2024/04/10
- www.algeriatelecom.dz.2024/04/10 : أطلع عليه بتاريخ:
- -http://ar.wikipedia.org/wiki/Le_20.04.2011.à_10.00 . (2011). الأغواط
- https://ar.wikipedia.org/wiki/le_23.05.2024_a_22:00
- لغواطي مصطفى ، جريدة الآن الجزائرية
<https://elaane.dz/?p=2258> . Le 20.05.2021.à 22.15

الملاحق

قائمة الملاحق:

الملحق الأول : (الإستبيان)

جامعة عمار ثليجي الأغواط
كلية العلوم الإسلامية والإنسانية
تخصص : اتصال وعلاقات عامة



استخدام المنصات الرقمية واثرها على الاداء الوظيفي في المؤسسات الجزائرية
دراسة ميدانية على مؤسسة اتصالات الجزائر)

تحية طيبة وبعد...

تأمل الدراسة في الحصول على إجاباتكم على الاستبيان المرفق، حيث ستسهم إجاباتكم في تحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر في استخدام المنصات الرقمية والأثر الناتج عنها على الأداء الوظيفي للمؤسسات الجزائرية في قطاع الاتصالات (تيليكم).
نؤكد لكم أن جميع المعلومات التي ستقدمونها ستكون سرية تامة وستستخدم فقط لأغراض البحث العلمي في هذه الدراسة.
تقدر دقة النتائج التي ستحصل عليها الدراسة بناءً على تفاعلكم وتعاونكم في الاستبيان المرفق، لذا نرجو منكم إيلاء هذا الأمر الأهمية اللازمة.

الأستاذة المشرف:

نادية محمودي

• الطالبة

فاطمة الزهراء لطرش

الجزء الأول: البيانات الشخصية

الجنس :

أنثى

المؤهل العلمي:

ليسانس

ماستر

أخرى أذكرها

دراسات عليا (ماجستير دكتوراه)

الوظيفة الحالية:

.....

الخبرة المهنية:

الملاحق

من 5 إلى أقل من 10 سنوات

أقل من 5 سنوات

أكثر من 10 سنة



الجزء الثاني: بيانات الدراسة

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الأول: تقييم الفوائد والتحسينات المحتملة						
1	هل تعتقد أن استخدام المنصات الرقمية يحسن أداء الموظفين في مؤسستك؟					
2	هل تشعر أن استخدام المنصات الرقمية يزيد من كفاءة الموظفين في إنجاز مهامهم؟					
3	هل تعتقد أن المنصات الرقمية تساعد في تحسين التواصل بين الموظفين في المؤسسة؟					
4	هل تروج المؤسسة لاستخدام المنصات الرقمية كأداة الثقة لتعزيز أداء الموظفين؟					
5	هل تعتقد أن الموظفين يشعرون بالراحة في استخدام المنصات الرقمية وتطبيقاتها في أداء مهامهم؟					
المحور الثاني: تأثير التكنولوجيا الحديثة على توفير الجهد والوقت للموظفين						
6	هل توافق على أن التكنولوجيا الحديثة تساهم في توفير الجهد والوقت للموظفين؟					
7	هل تعتبر أن استخدام التكنولوجيا الحديثة يسهم بشكل كبير في تحسين كفاءة الموظفين في إنجاز مهامهم؟					
8	هل تعتقد أن استخدام التكنولوجيا الحديثة يساعد في تسريع عمليات العمل للموظفين بشكل عام؟					
9	هل توافق على أن التكنولوجيا الحديثة تساهم في تحسين تنظيم وتخطيط الموظفين لمهامهم اليومية؟					
10	هل تعتقد أن استخدام التكنولوجيا الحديثة يسهم في تحسين توازن الحياة العملية للموظفين؟					
المحور الثالث: الفوائد والايجابيات المتعلقة بتكنولوجيا الحديثة						
11	تسهم تكنولوجيا الاتصالات في تسهيل إنجاز المهام الوظيفية في القطاعات المختلفة.					
12	تعمل تكنولوجيا الاتصالات على تبسيط الإجراءات وتوفير الجهد والوقت					
13	تمكن تكنولوجيا الاتصالات من تبادل المعلومات والبيانات بسهولة بين الجهات المختلفة					
14	تسهم تكنولوجيا الاتصالات في رفع كفاءة الأداء والإنتاجية لدى العاملين.					
15	تتيح تكنولوجيا الاتصالات إمكانية الاتصال عن بُعد					

شكرا على تعاونكم

الملحق الثاني: (مخرجات البرنامج الاحصائي spss)

محور البيانات الشخصية

جنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	14	46,7	46,7	46,7
Valid أنثى	16	53,3	53,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

المؤهل_العلمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ليسانس	17	56,7	56,7	56,7
ماستر	5	16,7	16,7	73,3
دراسات عليا(ماجستير دكتوراه)	6	20,0	20,0	93,3
Valid تقني_سامي	1	3,3	3,3	96,7
مهندس_معماري	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الوظيفة_الحالية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid chef de service	1	3,3	3,3	3,3
إطار	1	3,3	3,3	6,7

الملاحق

استاذة مؤقتة	1	3,3	3,3	10,0
رئيس دائرة	1	3,3	3,3	13,3
رئيس قسم	1	3,3	3,3	16,7
رئيس مصلحة	1	3,3	3,3	20,0
عامل	17	56,7	56,7	76,7
عون استقبال	1	3,3	3,3	80,0
عون امن	1	3,3	3,3	83,3
مساعد اداري	1	3,3	3,3	86,7
مستشار زبون	1	3,3	3,3	90,0
مشرف على شبابيك	1	3,3	3,3	93,3
مكلف بالدراسات	1	3,3	3,3	96,7
مكلف وسائل الاتص ال	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

المحور الثاني : المتوسطات والانحراف المعياري

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
هل تعتقد أن استخدام المنصات الرقمية يحسن أداء الموظفين في مؤسستك؟	30	1,00	5,00	4,3000	,87691
هل تشعر أن استخدام المنصات الرقمية يزيد من كفاءة الموظفين في إنجاز مهامهم؟	30	1,00	5,00	4,1000	,84486
هل تعتقد أن المنصات الرقمية تساعد في تحسين التواصل بين الموظفين في المؤسسة؟	30	2,00	5,00	4,2667	,78492

الملاحق

هل تروج المؤسسة لاستخدام المنصات الرقمية كأداة الثقة لتعزيز أداء الموظفين؟	30	1,00	5,00	4,1000	,80301
هل تعتقد أن الموظفين يشعرون بالراحة في استخدام المنصات الرقمية وتطبيقاتها في أداء مهامهم؟	30	2,00	5,00	4,0000	,69481
Valid N (listwise)	30				

الملاحق

الملحق الثالث : حساب معامل الفا كرونباخ (مخرجات spss)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,885	15

الملحق الرابع:

معامل ارتباط بين المحور الثاني والثالث

	المحور_الثاني	المحور_الثالث
Pearson Correlation	1	,386*
Sig. (2-tailed)		,035
N	30	30
Pearson Correlation	,386*	1
Sig. (2-tailed)	,035	
N	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).