



جامعة زيان عاشور الجلفة

كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

قسم علم المكتبات والإعلام والاتصال



## المنصات الرقمية للمؤسسات الجامعية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي "منصة بروغرس أنموذجا"

"دراسة ميدانية لعينة من أساتذة جامعة الجلفة - كلية علوم الاجتماعية و الإنسانية

مذكرة تخرج ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر

تخصص : اتصال وعلاقات عامة

إشراف الدكتور:

د. مجبري حسان

إعداد الطلبة:

راقع المختار

صويلحي بن ناصر

لبوخ خليل

لجنة المناقشة المكونة من السادة :

د. عمرانني ثامر ..... رئيسا

د. مجبري حسان ..... مشرفا ومقررا

د. حمادي عامر ..... عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2023-2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال الله تعالى :

( قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ

أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ )

سورة البقرة: الآية 32

# شكر و عرفان

الحمد لله الذي أنار لنا درب المعرفة و العلم و أعظم شكر للذي  
سجدت له الكائنات نحمده سبحانه تعالى على حسن التوفيق و  
التمكين

نتقدم بالشكر الجزيل والتقدير و الاحترام إلى من كان مرشد لنا والذي  
لم يبخل علينا بالنصح في دراسة بحثنا الدكتور  
- مجبري حسان -

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى كافة أساتذتنا في قسم علوم  
علوم الإعلام والاتصال الذين رافقونا في مشوارنا الدراسي  
وأیضا لا ننسى كل من قدم لنا يد العون من قريب أو من بعيد  
بيد أو مال أو بكلمة طيبة أو دعاء

ونختتمها بمسك الختام وهي الصلاة على طه الحبيب محمد صلى الله  
عليه وسلم

# الاهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

((وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا إِمَّا يَبُلُغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ

كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفًّا وَلَا تَهْزُهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا)) الإسراء الاية 23

تغمرني السعادة اذ اقدم جهدي المتواضع المتمثل في مذكرة تخرج مشواري بجامعة المجاهد زيان عاشور إلى أصحاب الفضل وصانعي الجميل بدءا من: الى النور الساطع الذي أنار دربي وذل الصعاب التي اجتاحت طريقي إلى من كرس حياته لتربيته وضحي بكل ما يملك من اجل ان يعلمني ليرى حلمه يتحقق إلى سندي في الحياة ومثلي الأعلى إلى أبي الغالي (زيان) حفظه الله إلى التي حملتني وهنا على وهن (أمي) إلى من وهبتني الحياة وترعرعت بين أحضانها وغمرتني بفيض حبا وحنانها إلى من كانت سبب وصولي إلى هذه الدرجة، إلى جوهرتي الغالية وحي الأبدية (أمي) الحبيبة (مريم) حفظها الله ورعاها.

إلى جميع إخواني وأخواتي

إلى حبيب القلب خالد محمد الأمين

إلى قمري نوري المتوهج الذي وهج كلماتي

إلى جميع أقاربي وأهلي الذين انتظروا نجاحي بشوق كبير

إلى طاقم كلية العلوم الإنسانية من أساتذة وإداريين وعمال

إلى أستاذنا الفاضل الذي سهل لنا سبل التوجيه والإرشاد

إلى المسجد الأقصى ووطني ثاني غزة أسأل الله أن ينصركم وفي الجنة ألقاكم

راقع المختار

# الاهداء

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على أشرف المرسلين  
سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.  
إلى صاحب السيرة العطرة، والفكر المُستتير؛ فلقد كان له الفضل الأوّل في  
بلوغي التعليم العالي (والدي الحبيب)، أطال الله في عُمره.  
إلى من وضعتني على طريق الحياة، وراعتني حتى صرت كبيراً  
(أمي الغالية)، طيّب الله ثراها.  
إلى زوجتي الغالية رفع الله من مقامها، إلى زملائي الطلبة، إلى إخوتي؛ من  
كان لهم بالغ الأثر في كثير من العقبات والصعاب.  
إلى جميع أساتذتي الكرام؛ خاصة أستاذي الدكتور مجبري حسان ممن لم  
يتوانوا في مد يد العون لي.

صويحي بن ناصر

# الاهداء

الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوات في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى مهداة

إلى من افضلها على نفسي ولما لا فلقد ضحت من اجلي ولم تدخر جهدا في سبيل  
إسعادي " أمي الحبيبة "

إلى روح والدي الغالي رحمه الله وجعل قبره روضة من رياض الجنة

لكل عائلة الكريمة التي ساندتني ولا تزال من اخوه وأخوات

إلى زوجتي الغالية وأولادي: فاطمة، عماد الدين، ضياء.

كما لا انسى جميع أساتذتي الكرام ممن لم يتوانوا في مد يد العون لي

إلى رفيق الدرب "هصك جلول"

## لبوخ خليل

## ملخص الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن دور المنصة الرقمية بروغرس ودورها في تحسين الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، من خلال طرح التساؤل العام: **كيف يمكن لمنصة بروغرس الرقمية تعزيز أداء أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة زيان عاشور ؟** ، وتتدرج على هذه الإشكالية عدة تساؤلات منها: هل يلتزم أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية لاستعمال منصة بروغرس بشكل فعلي ؟ ، هل تؤدي منصة بروغرس إلى تحسين أداء أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ؟ ، هل توجد علاقة طردية بين استعمال منصة بروغرس والأداء الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ؟ ولتحقيق ذلك اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي وهذا ما يتلائم مع طبيعة الموضوع الذي تستهدف الكشف عن دور المنصات الرقمية ( نظام البروغرس) في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة الجامعية ويستخدم من اجل التعرف على طبيعة الموضوع ووصفه وتحليله والوصول الى نتائج وتفسيرها .

حيث تم تقسيم استمارة الاستبيان على أربعة محاور وهي : المحور الأول : يتمثل في البيانات الشخصية ، المحور الثاني :إلتزام أساتذة كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية بالجلفة بالاستخدام الفعلي لمنصة بروغرس ، المحور الثالث : تساهم منصة بروغرس في تحسين الأداء الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية – الجلفة ، المحور الرابع :توجد علاقة طردية بين إستعمال منصة بروغرس والأداء الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أصبحت الرقمنة جد ضرورية لما لها من أثر إيجابي على الأداء الوظيفي لإدارة الجامعة الجزائرية عموما وكلية العلوم الاجتماعية الإنسانية بالجلفة على وجه الخصوص ،إن أساس تحسين الأداء الوظيفي هو علاقة الأستاذ بالإدارة بحيث يجب أن يكون مدعما بكافة الطرق والعتاد حتى يقوم بعمله على أكمل وجه ، تساعد المنصة الرقمية بروغرس في تسريع إنجاز المهام وأداء الخدمات داخل كلية العلوم الإنسانية بالجلفة

كما ان منصة الرقمية بروغرس تمكنت من إعطاء دافعية لتحسين جهودات في مستوى الأداء الإداري والوظيفي هذا ما هو عليه الحال.

**الكلمات المفتاحية :** المنصات الرقمية- - منصة بروغرس- الأداء الوظيفي

## **Study Summary:**

This study aims to reveal the role of the digital platform Progress and its role in enhancing the job performance of the teachers of the Social and Human Sciences Faculty, by asking the general question: how can the digital platform Progress strengthen the performance of the teachers in the faculty of social and human sciences in the University of Ziane Achour? It falls within this problem many questions as: Are the teachers of the faculty of social and human sciences committed to use the progress platform actually?, Is the progress platform leads to improving the performance of the teachers of social and human sciences faculty?, Is there a positive relationship between the use of progress platform and the job performance of the teachers of social and human sciences faculty? , to achieve that we depend in our study on the descriptive analytical method that fits with the topic that targets to reveal the role of the digital platform (progress system) in enhancing the job performance of the University institution and be used in order to recognise the topic an described it and analysed it to accessing and interpreting results. The questionnaire form was divided into four axes: The first axis: Personal data. The second axis: The commitment of teachers of the Faculty of Social and Human Sciences in Djelfa to the actual use of the Progress platform. The third axis: The Progress platform contributes to improving job performance among professors of the faculty of Social and Human Sciences. – Djelfa, Fourth Axis: There is a direct relationship between the use of the Progress platform and job performance among teachers of the faculty Social and Human Sciences. The study reached a set of results, the

most important of which is that digitization has become very necessary because of its positive impact on the job performance of the Algerian University administration in general and the Faculty of Social and Human Sciences in Djelfa in particular. The basis for improving job performance is the teacher's relationship with the administration, so it must be supported by all methods and equipment. In order to do its job to the fullest extent, the Progress digital platform helps accelerate the completion of tasks and the performance of services within the College of Social and Human Sciences in Djelfa. The Progress digital platform was also able to give motivation to improve efforts in the level of administrative and functional performance, and this is the situation.

**Keywords:** digital platforms – Progress platform – job performance

## خطة الدراسة

شكر وعرقان.....	
إهداء.....	
ملخص الدراسة.....	
خطة الدراسة.....	
مقدمة.....	أ- ج

### الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد.....	07
1- إشكالية الدراسة.....	08
2- فرضيات الدراسة.....	10
3- أهداف الدراسة.....	11
4- أهمية الدراسة.....	11
5- أسباب اختيار الموضوع.....	12
6- مفاهيم الدراسة .....	14
7- الدراسات السابقة والتعقيب عليها.....	17
8- صعوبات الدراسة .....	25
خلاصة الفصل.....	26

### الإطار النظري للدراسة

## الفصل الثاني : المنصات الرقمية

- 29.....تمهيد
- 30.....1- ماهية المنصة الرقمية
- 30.....1-1 تعريف المنصة الرقمية
- 32.....2-1 خصائص المنصات الرقمية
- 33.....3-1 أهمية المنصات الرقمية
- 34.....4-1 أنواع المنصات الرقمية
- 36.....5-1 رهانات ومعوقات استخدام المنصات الرقمية لمؤسسات التعليم العالي
- 38.....2- المنصة الرقمية " البروغرس"
- 38.....1-2 نشأة البروغرس:
- 39.....2-2 تعريف نظام البروغرس
- 40.....3-2 مهام نظام بروغرس:
- 41.....4-2 أهمية البروغرس:
- 43.....5-2 مجالات تطبيق منصة بروغرس
- 44.....خلاصة

## الفصل الثالث : الأداء الوظيفي

- 46.....تمهيد
- 47.....1- مدخل مفاهيمي للأداء الوظيفي

47.....	1-1 مفهوم وتطور الأداء الوظيفي
50.....	2-1 أنواع الأداء الوظيفي
53.....	3-1 عناصر الأداء الوظيفي
55.....	4-1 عوامل قياس الأداء الوظيفي
57.....	5-1 مجالات الأداء الوظيفي
59.....	2- معايير ومستويات ومحددات وأهمية وأهداف الأداء الوظيفي
59.....	1-2 معايير الأداء الوظيفي
61 .....	2-2 مستويات الاداء الوظيفي
62.....	3-2 محددات الأداء الوظيفي
64.....	4-2 أهمية الأداء الوظيفي
66.....	5-2 أهداف الأداء الوظيفي
68.....	خلاصة

### " الجانب الميداني للدراسة "

#### الفصل الرابع : التعريف بالمؤسسة محل الدراسة والمنهجية المتبعة

71.....	تمهيد
72.....	1- تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة
72.....	1-1 تعريف لجامعة زيان عاشور -الجلفة
73.....	2-1 تاريخ نشأة كلية العلوم الإنسانية

74.....	3-1 الهيكل التنظيمي للكلية
75.....	2 - الإجراءات المنهجية للدراسة
75.....	1-2 المجال الزمني والمكاني
75.....	2-2 منهج الدراسة
76.....	3-2 أدوات جمع البيانات
78.....	4-2 مجتمع البحث وعينة الدراسة
80.....	خلاصة

### الفصل الخامس : تحليل البيانات

82 .....	1- خصائص مجتمع البحث
87.....	2- تحليل الفرضية الاولى
93.....	3- تحليل الفرضية الثانية
98.....	4- تحليل الفرضية الثالثة
104.....	5- الاستنتاج العام
106.....	خاتمة
109.....	قائمة المصادر والمراجع
117 .....	ملاحق



مقدمة



إن التطور التكنولوجي الهائل الذي يشهده العالم خاصة في الآونة الأخيرة أحدث قفزة نوعية في مجال الرقمنة و عصرنته، و التي تعتبر هذه المسألة من الأولويات التي تطمح لها الدول، لا سيما في عالمنا العربي حيث تنامت تكنولوجيا المعلومات بسرعة هائلة، مما أدى إلى انتشار وتعمق أكبر في تأثيرها إذ تتجلى حداثة إدارتها في التوجه نحو تكنولوجيا الإدارية و التطلع إلى أنظمة مبتكرة بالاعتماد على الأنظمة الرقمية .كم يعد الانتقال إلى تطبيق نظام إداري رقمي حديث يعزز سرعة إنجاز المهام و الخدمات الإدارية وهذا ما تهدف إليه و تسعى كل المؤسسات و المنظمات بغض النظر عن طبيعة نشاطاتها بهدف تحسين من كفاءتها في تقديم الخدمات .حيث لم تعد الرقمنة في هذا العصر شكل من أشكال الرفاهية بل أصبحت متطلبا ضروريا من متطلبات الحياة و سمة من سماتها العصرية مما جعلها الوسيلة الفعالة و المحرك الأساسي لتطور و التقدم على الوجه العام وعلى الوجه الخاص على صعيد المؤسساتي قد ظهر في العديد من القطاعات و المؤسسات تقنيات رقمية جديدة تهدف في الأساس لتحقيق نتائج أفضل للمؤسسات لرفع من كفاءتها على مستوى أداء العاملين، و من بين تلك التقنيات نجد المنصات الرقمية التي لها أثر واضح و بارز في تغيير العديد من القواعد وتخطي الكثير من القيود، حيث أعطت للمؤسسات و موظفيها القدرة على التعامل و تسهيل الأداء و الفعالية . إذ تقوم المنصات الرقمية بعرض المعلومات على شبكة الإنترنت و التي لها دورا مهما في زيادة و تسهيل الاتصال الإداري و تحسين جودة أدائهم حيث تساهم في الإبتعاد عن الأنشطة و الأساليب الروتينية . كما يعد قطاع التعليم العالي و البحث العلمي من أبرز القطاعات التي



واكبة و بادرت الجزائر إلى تحديث إدارتها و خدماتها مستندة إلى أحدث التطورات في مجال الرقمنة المعلوماتية مما أدى إلى اعتماد مؤسسات التعليم العالي على المنصات الرقمية .إن التطور التكنولوجي الهائل الذي يشهده العالم خاصة في الآونة الأخيرة أحدث قفزة نوعية في مجال الرقمنة و عصرنته، و التي تعتبر هذه المسألة من الأولويات التي تطمح لها الدول، لا سيما في عالما العربي حيث تنامت تكنولوجيا المعلومات بسرعة هائلة، مما أدى إلى انتشار وتعمق أكبر في تأثيرها إذ تتجلى حداثة إدارتها في التوجه نحو تكنولوجيا الإدارية و التطلع إلى أنظمة مبتكرة بالإعتماد على الأنظمة الرقمية .كم يعد الإنتقال إلى تطبيق نظام إداري رقمي حديث يعزز سرعة إنجاز المهام و الخدمات الإدارية وهذا ما تهدف إليه و تسعى كل المؤسسات و المنظمات بغض النظر عن طبيعة نشاطاتها بهدف تحسين من كفاءتها في تقديم الخدمات .حيث لم تعد الرقمنة في هذا العصر شكل من أشكال الرفاهية بل أصبحت متطلبا ضروريا من متطلبات الحياة و سمة من سماتها العصرية مما جعلها الوسيلة الفعالة و المحرك الأساسي لتطور و التقدم على الوجه العام وعلى الوجه الخاص على صعيد المؤسسات، و قد ظهر في العديد من القطاعات و المؤسسات تقنيات رقمية جديدة تهدف في الأساس لتحقيق نتائج أفضل للمؤسسات لرفع من كفاءتها على مستوى أداء العاملين، و من بين تلك التقنيات نجد المنصات الرقمية التي لها أثر واضح و بارز في تغيير العديد من القواعد وتخطي الكثير من القيود، حيث أعطت للمؤسسات و موظفيها القدرة على التعامل و تسهيل الأداء و الفعالية.

إذ تقوم المنصات الرقمية بعرض المعلومات على شبكة الإنترنت و التي لها دورا مهما في زيادة و تسهيل الاتصال الإداري و تحسين جودة أدائهم حيث تساهم في الإبتعاد عن الأنشطة و الأساليب الروتينية . كما يعد قطاع التعليم العالي و البحث العلمي من أبرز القطاعات التي و اكدت و بادرت الجزائر إلى تحديث إدارتها و خدماتها مستندة إلى أحدث التطورات في مجال الرقمنة المعلوماتية مما أدى إلى اعتماد مؤسسات التعليم العالي على المنصات الرقمية .تستند فكرة المنصات الرقمية إلى استخدام التكنولوجيا الحديثة وشبكة الإنترنت، متجاوزةً حدود أقسام العمل الداخلية للجامعة ونحو تكامل البيانات والمعلومات بين الأقسام المختلفة. يهدف هذا التكامل إلى دعم السياسات وخطط العمل في الجامعة لتحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للتغيرات المستمرة داخليا وخارجيا. بالإضافة إلى ذلك، تهدف هذه المنصات إلى البحث في الأسئلة والمشكلات لكشف حقيقة المنصات الرقمية، مما يساهم في الحصول على فهم شامل للوضع الحالي للإدارة الرقمية واستخدامها في الجامعة و المؤسسات .يُعتبر الموظف العمود الفقري للمؤسسة الجامعية، حيث يشكل هذا المورد البشري الأداة الرئيسية لتحقيق أهدافها ضمن بيئة عمل محفزة. يُحدد مستوى الأداء الوظيفي بناءً على الجهد والقدرات لدى الموظفين ومدى وعيهم بالمهام الموكلة إليهم. ونظراً لأن الأداء مرتبط بالموظف نفسه، تسعى الجامعة جاهدة لتخصيص مواردها المختلفة لتحسين هذا الأداء، الذي يُعد عنصراً أساسياً للكفاءة المؤسسية.

هذا يعني أن الإنسان، بمهاراته وقدراته ودوافعه للعمل، هو العنصر الأساسي لتحقيق الكفاءة. لذا، يتعين على المؤسسات اتباع أنجع الطرق والسياسات لتحقيق أهدافها، من أجل التكيف والمحافظة على بقائها واستمراريتها. ومن هذا المنطلق، نسعى في هذه الدراسة إلى استكشاف مدى إسهام المنصات الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي، مع التركيز على دور منصة بروغرس في تعزيز الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الإنسانية بجامعة الجلفة. ولإحاطة شاملة بهذا الموضوع، قمنا بتقسيم الدراسة إلى أربعة فصول:

**الفصل الأول :** واحتوى الجانب المنهجي للدراسة من حيث إشكالية الدراسة والفرضيات وأهداف وأهمية الدراسة ، أسباب اختيار الموضوع ، ومفاهيم الدراسة ، ثم الدراسات السابقة وأخيرا الصعوبات.

**الفصل الثاني :** وتناولنا فيه المنصات الرقمية من حيث ماهية المنصة الرقمية ، تعريفها ، خصائصها وأهميتها ثم تحديات ومعوقات استخدام المنصات الرقمية لمؤسسات التعليم العالي وصولا رهانات توظيف المنصات الرقمية في التعليم الجامعي ، وفي العنصر الثاني المنصة الرقمية " البروغرس" تناولنا فيه نشأة البروغرس، تعريف نظام البروغرس ، دوافع تأسيس نظام بروغرس ، خصائص وأهمية البروغرس ، ثم إيجابيات وسلبيات البروغرس.

**الفصل الثالث :** وتناولنا فيه الأداء الوظيفي ، ففي العنصر الأول ماهية الأداء الوظيفي تناولنا : مفهوم وتطور الأداء الوظيفي ، أنواع الأداء الوظيفي ، عناصر الأداء الوظيفي ،

عوامل قياس الأداء الوظيفي مجالات الأداء الوظيفي، وفي الجزء الثاني تناولنا فيه معايير ومستويات ومحددات وأهمية وأهداف الأداء الوظيفي.

أما الجانب التطبيقي فاحتوى على **الفصل الرابع** : دراسة ميدانية في كلية العلوم الإنسانية بالجلفة واحتوى : تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة حيث بدأنا بتعريف لجامعة زيان عاشور - الجلفة ثم عرضنا الهيكل التنظيمي للكلية ، ثانيا الإجراءات المنهجية للدراسة تناولنا فيه مجتمع البحث وعينة الدراسة ، حدود الدراسة ، أدوات الدراسة ، الأساليب الإحصائية المستخدمة ، ثالثا : عرض ومناقشة نتائج الدراسة وتناولنا فيه عرض وتحليل البيانات الشخصية ، عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة .

## الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة

1- إشكالية الدراسة

2- فرضيات الدراسة

3- أهداف الدراسة

4- أهمية الدراسة

5- أسباب اختيار الموضوع

6- مفاهيم الدراسة

7 - الدراسات السابقة والتعقيب عليها

8- الصعوبات

**تمهيد :**

يعتبر الإطار المنهجي للدراسة من أهم الفصول النظرية بالنظر إلى التحديد المنهجي الشامل للاتجاه، و سيكون هذا هو الحال بالنسبة للفصول النظرية المتبقية، حيث سيتم عرض الإشكالية والفرضيات وبعض الأسباب وأهداف وأهمية موضوع الدراسة، وصولاً إلى منهج الدراسة والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع دراستنا والصعوبات التي واجهتنا في إعداد مذكرتنا.

**1- إشكالية الدراسة**

ان اعتماد الإدارة على الطرق الرقمية أنشأ سلاسة في مجال تطوير العمل وكفائته فقد أصبح واجبا على الدول ان تتوجه إلى نظام الإدارة الإلكترونية لمواكبة التطورات الحاصلة وتوفير الجهد والوقت والقضاء على مشكلة تكديس الأوراق وهي من السلبيات المعطلة للعمل أو الاعتماد عليها في إدارة المؤسسات الإدارية والتنظيمية وتدعيمها في مختلف القطاعات لتقديم الأعمال والخدمات بفاعلية وأكثر كفاءة فهو من الضروريات اللازمة للمؤسسات كافة على اختلاف نشاطاتها أو أنواعها التي تسعى إلى تحسين الخدمات وتحقيق التواصل الفعال سواء داخليا أو خارجيا بين إدارتها وهيكلها.

و عليه فإن التقدم التكنولوجي والإداري الهائل الذي شهدناه في العالم، ونظراً للتطور المستمر للمنصات الرقمية، فإن مجارة هذه التقنيات أصبحت ضرورة للدول التي تسعى للنمو، بما في ذلك الجزائر. وبهذا تهدف الجزائر إلى استحداث منظومة للتحكم في تأثير المنصات الرقمية ومواكبة التطورات الجديدة في هذا المجال، بهدف تقليص الفجوة المعرفية التي كانت تميز الدول الغربية عن بلادنا. وبذلك، يتم التخلص من النقص في المعلومات الناجم عن العوامل الزمنية والواقعية.

حيث تمكنت الجامعة الجزائرية من توفير الخدمات الأكاديمية للطلاب بشكل آمن وسريع خلال السنوات الأخيرة مما زاد من جودة التعليم وتقليل الزحام في المراكز الأكاديمية، لهذا أصبحت المواقع الإلكترونية الرسمية للجامعات من أنواع المواقع التي تنشئها الجامعات لتقديم

خدمة متنوّعة وتحقيق أهداف محددة والتي من شأنها توفير المعلومات والإخبار .والإنتاج العلمي وكل ما هو مستجد في الجامعة .

إن إستخدام المنصة الرقمية الإلكترونية" بروغرس "يحدث قفزة نوعية لما يحققه من نتائج إيجابية فيما يخص تحسين الأداء الوظيفي هذا الأخير ما يزال محل جدل كبير في الأوساط الإدارية وذلك لما له من أهمية كبيرة ، فالمنصات الرقمية، فتحت تحديات جديدة للمؤسسات والإدارات، مما استدعى إعادة هيكلة شاملة للمنظمات من الناحية الرقمية والإدارية. و يهدف هذا التحديث إلى مواكبة التطورات الكبيرة في مجال العمل والحفاظ على التنافسية. لذلك، يتعين على الإدارات والمؤسسات أن تعطي أهمية خاصة لاعتماد هذا المفهوم، وأن تعمل على تطوير مهارات الموظفين لاستخدام التقنيات الرقمية في العمل وتعزيز أدائهم الوظيفي. يتوجب عليها أن تكون قادرة على مواجهة التغيرات المستمرة في هذا المجال، حيث يعتبر التجسيد الفعلي للمنصات الرقمية أساسًا لنجاحها واستمراريتها في تحسين أدائها الوظيفي ، فهو يعبر بشكل كبير عن مجهودات الموظفين في سبيل تحقيق الأهداف.

تتوقف كفاءة أداء أي مؤسسة على كفاءة العنصر البشري وحتى تتحقق التنمية الشاملة للعاملين يتوجب عليها الإهتمام بكل ما من شأنه ان يؤدي إلى تحسين أداء العاملين وذلك من خلال تحفيزهم وتدريبهم وترقيتهم إضافة إلى تحديد مستوى أدائهم ونظرا لأهمية المنصة الرقمية الإلكترونية بروغرس في الجامعة الجزائرية وتأثيرها على الأداء الوظيفي ، جاءت هذه الدراسة

لمعرفة وتوضيح العلاقة بين المنصة الرقمية "بروغرس" والأداء الوظيفي للعاملين و بناءا على ما سبق نطرح التساؤل العام التالي:

كيف يمكن لمنصة بروغرس الرقمية تعزيز أداء أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة زيان عاشور ؟

\* وينقسم السؤال الرئيسي إلى أسئلة فرعية منها :

➤ هل يلتزم أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية لاستعمال منصة بروغرس بشكل فعلي؟

➤ هل تؤدي منصة بروغرس إلى تحسين أداء أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ؟

➤ هل توجد علاقة طردية بين استعمال منصة بروغرس والأداء الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ؟

## 2- فرضيات الدراسة

### 1-2 الفرضية الرئيسية :

➤ يمكن لمنصة بروغرس الرقمية تعزيز أداء أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة زيان عاشور .

### 2-2 الفرضيات الفرعية

➤ التزام أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بالاستخدام الفعلي لمنصة بروغرس

➤ تساهم منصة بروغرس في تحسين كفاءة الأداء الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.

➤ توجد علاقة طردية بين استعمال منصة بروغرس الأداء الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.

### 3- أهداف الدراسة: تسعى هذه الدراسة للوصول إلى مجموعة من الأهداف والتي تتمثل في:

➤ محاولة التعرف على المنصة الرقمية بروغرس وإبراز مدى أهميتها بالنسبة لكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة الجلفة .

➤ الكشف على مدى استخدام أساتذة الجامعة للمنصة الرقمية بروغرس .

➤ التعرف على أهم وأبرز الصعوبات والمعوقات التي تواجه أساتذة الجامعة خلال إستعمالهم المنصة الرقمية بروغرس.

➤ إبراز كفاءة موظفي الإدارة في التحكم في تكنولوجيات الإعلام الآلي.

➤ الكشف على مدى استخدام موظفي الإدارة الجامعية للمنصة الرقمية بروغرس

➤ الهدف من هذه الدراسة هو تحديد طبيعة العلاقة بين المنصة الرقمية بروغرس والأداء الوظيفي في الجامعة الجزائرية .

### 4- أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة إلى :

➤ اكتسبت الدراسة الحالية أهميتها من كونها تأتي في وقت بدأ فيه الاتجاه لدى الكثير

من المؤسسات الأكاديمية نحو التركيز بشكل كبير على توظيف تقنيات المعلومات و

الاتصالات في العملية التعليمية، مما يتيح هذه التقنيات من مزايا تساعد على تفعيل التعليم وزيادة مستوى إنتاجيته، و تحسين مخرجاته يجعل من إلقاء الضوء على المنصات الإلكترونية كتقنية حديثة في العملية التعليمية أمراً هاماً.

➤ التعرف بالمنصات الرقمية ودورها في تحسين العملية التعليمية عموماً ونظام البروغرس على وجه الخصوص .

➤ التعرف على دوافع استخدام أساتذة جامعة الجلفة للمنصات الرقمية في نظام التعليم العالي.

➤ معرفة مزايا نظام البروغرس لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بالجلفة.

➤ مساعدة المتعلمين على التغيير من استخدام الأساليب التقليدية في التعلم إلى استخدام التكنولوجيا لعملية التقدم العلمي.

➤ مساندة التعليم التقليدي بتكنولوجيا تعليم حديث تمكن المتعلمين والمعلمين من الوصول إلى المعلومات .

➤ من الممكن أن يسهم البحث الحالي في تزويد الطلبة بقدر مناسب من الثقافة التكنولوجية لإعدادهم للتعامل مع المتغيرات المتسارعة في العالم.

**5- أسباب الدراسة :** هناك عدة أسباب دفعتنا لاختيار هذا الموضوع وتتمثل في

الأسباب الذاتية والأسباب الموضوعية :

\* أسباب ذاتية:

➤ رغبتنا وميولنا في دراسة موضوع دور المنصات الرقمية في تحسين أداء وظيفي للمؤسسات الجامعية .

➤ اهتمامنا الشخصي بالمنصات الرقمية وخاصة في مجال تحسينها لخدمات الإدارة الجامعية .

➤ التعرف على دور المنصات الإلكترونية في تحسين جودة التعليم مقارنة مع التعليم التقليدي و كذا دورها في تسهيل الاتصال بين الأساتذة و الطلاب.

➤ رغبتنا في معرفة مدى تطبيق المنصات الرقمية ونظام البروغرس على وجه الخصوص داخل المؤسسة الجامعية .

➤ إبراز معالم جديدة فيما يخص المنصة الرقمية وربطها مع الأداء الوظيفي.

\* أسباب موضوعية :

➤ التعرف على أهمية المنصة الرقمية الإلكترونية بروغرس في الجامعة الجزائرية ومدى مساهمتها في تسهيل وتسيير الأمور المتعلقة بالخدمات الجامعية.

➤ قلة وندرة الدراسات الأكاديمية حول هذا الموضوع مما يزيد من إثراء رصيد المكتبة بمثل هكذا دراسات أكاديمية.

➤ الاطلاع على واقع استخدام موقع بروغرس من ناحية الإدارة الجامعية والالتزام الفعلي في تطبيقه وتجسيده.

➤ الاطلاع على مستوى تطبيق بروغرس في تسيير وتنظيم الخدمات الجامعية.

## 6- مفاهيم الدراسة:

### ➤ تعريف الأداء :

**لغة :** يشير إلى ان الأداء لغة يقابل اللفظ اللاتيني Performare التي تعني إعطاء كلية الشكل لشيء ما والتي اشتقت منها اللفظ الإنجليزي Performance التي تعني إنجاز العمل أو الكيفية التي يبلغ بها التنظيم أهدافه.<sup>1</sup>

\* عرف معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية الأداء من الناحية الإدارية هو القيام بأعباء الوظيفة من مستويات وواجبات وفق لمعدل المفروض أداءه من العامل الكفاء المدرب.<sup>2</sup>

**اصطلاحا :** هو مجموعة السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله وتتضمن جودة الأداء وحسن التنفيذ والخبرة الفنية في الوظيفة فضلا عن الاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة والالتزام باللوائح الإدارية التي تنظم عمله والسعي نحو الاستجابة لها.<sup>3</sup>

**التعريف الإجرائي :** هي عبارة عن قيام الموظف بإنجاز مهامه وتحمل مسؤولياته ويتضمن جودة العمل من إتقان والخبرة الفنية في الوظيفة والقدرة على التنظيم وتنفيذ الأعمال وسرعة الإنجاز والالتزام باللوائح الإدارية داخل المؤسسة .

<sup>1</sup> عبد المليك مزهودة ، الأداء بين الكفاءة والفعالية ، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، العدد الأول ، نوفمبر 2001م، ص 86

<sup>2</sup> احمد زكي بدوي ، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية انجليزي فرنسي عربي ، مكتبة لبنان ناشرون ، لبنان ، ط1، 1993 م ، ص25

<sup>3</sup> د . شيوكي عبد السلام ، العدالة التنظيمية والأداء الوظيفي ، دراسة ميدانية لتوضيح العلاقة بين متغيرين ، رسالة دكتوراه ، 2022/10/25، ص 30

➤ **تعريف الأداء الوظيفي :** هو عبارة عن ما يقوم به الموظف أو المدير من أعمال

وأنشطة مرتبطة بوظيفة معينة ويختلف من وظيفة لأخرى وان وجد بينهما عامل

مشترك.<sup>1</sup>

ويقصد به أيضا العمل الذي يؤديه الفرد والإنجازات التي يحققها وفق للمعايير وكذلك

سلوكه في وظيفته وكذلك سلوكه مع الزملاء والرؤساء في العمل.<sup>2</sup>

الأداء الوظيفي يشير إلى قياس مدى تحقيق الموظفين لأهداف المنظمة التي يعملون بها. ويتم

قياس الأداء الوظيفي عادة من خلال تقييم نتائج العمل وسلوكيات الموظفين في تحقيق

الأهداف المحددة مسبقاً ويتضمن تقييم الأداء الوظيفي عادة تقييمات الأداء الفردي وتقييمات

الأداء الجماعي. وتشمل عملية تقييم الأداء الفردي قياس مدى تحقيق الموظف للأهداف التي

حددت له، ومدى تنفيذه للمهام المحددة، والتزامه بالمواعيد النهائية، وجودة العمل الذي ينجزه،

ومهاراته وكفاءته في العمل، وغيرها من العوامل التي تؤثر على أداء الموظف.<sup>3</sup>

\* **التعريف الإجرائي :** هو الجهد الذي يبذله الموظفون أثناء قيام لمختلف المهام والأنشطة

والإنجازات التي يحققها داخل المؤسسة وتتضمن قدرات ومهارات الموظفين واستعدادهم

نحو العمل ورضاهم الوظيفي والالتزام به وتقدير مدى كفاءته داخل المؤسسة .

<sup>1</sup> د شيوكي عبد السلام ، مرجع سابق.، ص 30

<sup>2</sup> باسم مصطفى علي البساطي ، اثر التدريب الإداري على الاداء الوظيفي ، دراسة تطبيقية على العاملين بجمعية تنمية المشروعات الصغيرة ، بور سعيد، رسالة ماجستير ، جامعة منصوره ، كلية التجارة ، قسم إدارة الأعمال ، 2021،

ص 03

<sup>3</sup> الشوابكة محمد خالد ، العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والأداء الوظيفي: دراسة ميدانية من خلال اتجاهات موظفي

الدوائر الحكومية في المملكة الهاشمية، الأردنية. رسالة ماجستير. عمان، الأردن: الجامعة الأردنية، 2008، ص 25

الأداء الوظيفي هو عملية تقييم وتحليل وتطوير أداء الموظفين في المؤسسة، وذلك من خلال تحديد المعايير اللازمة لتحقيق الأهداف المحددة مسبقاً. يتضمن التعريف الإجرائي للأداء الوظيفي للمراجعة الدورية لأداء الموظفين، وتحديد نقاط القوة والضعف في أدائهم، وتحديد الخطط التصحيحية لتطوير أدائهم.

### ➤ المنصات الرقمية: Progiciel De Gestion Intégré: أو ما يعرف اختصاراً بـ

Progress بروغرس هي منصة رقمية تعمل على تسهيل التواصل والتفاعل بين

الطلاب أو الأساتذة في الجامعات، وتم إطلاقها لأول مرة في الجزائر عام 2017 . تم

تصميم المنصة الرقمية لتكون مركزاً للتعليم الإلكتروني والتفاعل بين الأعضاء في

المؤسسة التعليمية، حيث يمكن للطلاب الأساتذة إنشاء صفحات شخصية والتفاعل مع

بعضهم البعض من خلال نشر المحتوى والتعليق على المشاركات.

تعرف المنصات الرقمية بأنها: مجموعة من الخدمات الإلكترونية المتاحة عبر الأنترنت تعمل

على تسهيل التفاعل بين مجموعتين أو أكثر من المستخدمين سواء كان مؤسسات أو أفراد

وتشمل هذه الخدمات الأسواق محركات البحث، وسائل التواصل الإجتماعي، المنافذ

الإبداعية- خدمات الاقتصاد والعمل الحر.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> OECD, An Introduction to online Platforms and their role in the digital transformation, France, OECD. 2019 , p20

\* **التعريف الإجرائي :** هي منصة إلكترونية تعليمية تساعد طلبة الجامعات والمعاهد على الإطلاع على شؤونهم الدراسية والبيداغوجية دون تكبد مشقة السفر والتنقل إلى المكان المطلوب.

### 7- الدراسات السابقة:

#### 7-1 الدراسات الجزائرية

الدراسة الأولى: دراسة محمد تيشوش - صباح غربي , 2022 بعنوان :إستخدام منصة بروغرس بين الواقع والمأمول - دراسة ميدانية على عينة من الطلبة الجامعيين المستخدمين للمنصة, جامعة محمد خيضر ,بسكرة.

تتمثل أهداف الدراسة في:

- ✓ محاولة التعرف على منصة بروغرس وتبيين مدى أهميتها بالنسبة للجامعة الجزائرية
- ✓ محاولة معرفة استخدامات الطلبة لتكنولوجيات الإعلام الآلي
- ✓ محاولة الكشف على كفاءات إستخدام الطلبة لمنصة بروغرس
- ✓ محاولة التعرف على أهم وأبرز الصعوبات التي تواجه الطلبة الجامعيين عند ولوجهم للمنصة بروغرس.

تمثلت عينة الدراسة في 40 مفردة تم إختيارها بطريقة قصدية ، و إستخدام أداة الإستبيان لجمع المعلومات والمقابلة وفق المنهج الوصفي. وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج تمثلت في:

- أثبتت النتائج ان الطلبة مستخدمون جيدون لمهارات الإعلام الآلي ، وهذا ما يؤكد انه ليس لديهم مشكلة في إستخدام المنصة الرقمية بروغرس ، كما أكدت ان الطلبة المبحوثين يستخدمون شبكة الأنترنت بشكل جيد جدا وهذا ما أكدته نسبة 95 % والتي لها علاقة مع استخدام منصة بروغرس.
- خلصت الدراسة إلى ضرورة زيادة تدفق شبكة الأنترنت من أجل تسهيل عملية الولوج إلى منصة بروغرس و الإستخدام الجيد.
- استخدام المبحوثين للمنصة الرقمية بمفردهم راجع إلى مهاراتهم في الإعلام الآلي واستخدام شبكة الأنترنت بنسبة كبيرة بلغت 60 %.
- أثبتت النتائج كذلك سهولة الولوج لمنصة البروغرس نظرا لأنها تحتوي على واجهة واضحة يتم إدخال اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بكل مستخدم على الرغم من تقارب النتائج بين الموافق والمعارض فيما يخص سهولة الإستخدام.
- اغلب المبحوثين بنسبة 75 % يستخدمون اللغة العربية في استخدام المنصة الرقمية وذلك راجع إلى تعليمهم باللغة العربية.
- استنتجت الدراسة إلى أنه يجب توجيه الطلبة نحو إستخدام المنصة الرقمية بروغرس من النتائج المتوصل اليها ان المنصة الرقمية بروغرس محمية بشكل جيد فجميع بيانات المستخدمين بعيدة عن السرقة أو القرصنة كما توصي الدراسة إلى تطوير الحماية بشكل أفضل.

➤ أثبتت النتائج ان هناك بعض التعقيدات التقنية الخاصة بالمنصة الرقمية بروغرس

أظهرت نتائج الدراسة أن المبحوثين ينزعجون من الإعلانات أثناء تصفحهم للمنصة

خاصة ان بعض الإعلانات تكون خارج نطاق العاملين بالمنصة الرقمية.

الدراسة الثانية : دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق أدا العاملين في الجامعة - دراسة ميدانية

بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد بوضياف المسيلة

2021/2020 عزري أمينة تحاول هذه دراسة الإجابة عن الإشكالية التالية :ما مدى تأثير

الإدارة الإلكترونية لكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة على أداء

العاملين؟ والتي تتمثل أهميتها في :

➤ التعريف بمفهوم الإدارة الإلكترونية وأداء العاملين.

➤ تحديد متطلبات وجود الإدارة الإلكترونية في المؤسسات.

➤ تحديد العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وأداء العاملين.

تمثلت عينتها في 32 موظف وموظفة والتي تمثل نسبة 50 (من مجتمع الدراسة).

إستخدمت أداة الإستبيان لجمع المعلومات وفق المنهج الوصفي التحليلي.

كانت من أبرز نتائجها:

➤ إستخدام الإدارة الإلكترونية في إنجاز المهام الإدارية لكلية يؤدي إلى السرعة في تنفيذ

الأعمال والتقليل من الأخطاء.

➤ تتوفر الكلية على المقومات المطلوبة لتفعيل الإدارة الإلكترونية وهذا بفضل الإمكانيات المالية المعتبرة التي تتمتع بها الجامعة لا سيما من الناحية التقنية تشير خلاصة تحليل المعطيات الإحصائية إلى توفر مقومات الإدارة الإلكترونية بالكلية ان هناك قوة ارتباط إيجابي في علاقة تطبيق الإدارة الإلكترونية.

➤ تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالكلية.

**الدراسة الثالثة :** دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري جامعة محد خيضر- بسكرة -أنموذجاً 2020/2019 الوافي صليحة\_، تحاول هذه الدراسة الإجابة عن الإشكالية التالية : كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري داخل المؤسسة والتي تتمثل أهدافها في:

التعرف على مدى مساهمة التطورات التكنولوجية في تطوير أداء العاملين بالمنصة الرقمية من خلال إكتساب المعارف والمهارات تطوير الأداء الإداري والقدرات الإدارية إكتساب ثقافة التقنين في الأداء وتقبل كل نما هو جديد ومفيد زيادة الوعي واتساع الفكر لدى العاملين. تطور الإدارة الإلكترونية من فاعلية وكفاءة تطوير العمل الإداري من خلال تحقيق متطلبات الإدارة وتغيير العمل الإداري وتحسينه وتطوير استراتيجيته وتطوير الهياكل التنظيمية وزيادة الفاعلية الإدارية ودعم كفاءة التنظيم.

الكشف عن مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير إستراتيجيات العمليات الإدارية داخل المؤسسة من خلال السرعة في أداء المهام والتخطيط الإلكتروني والتنظيم المحكم القيادة

والرقابة الإدارية لا زمان ولا مكان محدد للإدارة الإلكترونية في تنفيذ عملياتها في أي وقت وفي أي مكان تقوم بتنفيذ المهام .وتمثلت عينتها في 15 موظف إداري جامعي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية إستخدمت أداة الملاحظة والمقابلة إستمارة الإستبيان وفق المنهج الوصفي

**من أبرز نتائجها:**

- تنمية المهارات والخبرات لدى الإداريين والإستفادة من الخبرة العملية الإدارية في ظل تحديات الإدارة الإلكترونية.
- استقطاب أصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل الإلكتروني وإعداد دورات تدريبية للكادر البشري
- بناء بنية تحتية قوية للشبكات الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات للتقليل من الوقت والجهد لأن الإدارة الإلكترونية لا زمان ولا مكان لها لتنفيذ المهام والمسؤوليات.
- الإدارة الإلكترونية تحسن من فاعلية وكفاءة تطوير العمل الإداري.
- إستخدام تقنيات الإعلام الرقمية والإتصالات الإلكترونية تساهم في تحقيق الكفاءة أساليب العمل الإداري.
- زيادة كفاءة العنصر البشري تؤدي إلى زيادة فعالية العمل الإداري.
- تساهم الإدارة الإلكترونية في تطوير استراتيجيات العمليات الإدارية داخل المؤسسات من خلال: تطوير العمليات الإدارية وحل المشكلات التي تواجه العمل الإداري داخل المؤسسة.

7-2 الدراسات الأجنبيةالدراسة الأولى:

Deloitte Research 2000"At the Dawn of E-Government: The Citizen as Customer"

شملت الدراسة 250 مؤسسة حكومية في خمس دول هي الولايات المتحدة الأمريكية، أستراليا ، كندا، نيوزيلندا والمملكة المتحدة، لدراسة رؤى الإدارات العليا في المؤسسات التي تحت البحث حول الحكومة الإلكترونية وتطلعاتهم وتوقعاتهم وخططهم لمواجهة التحولات الجذرية في مفاهيم الحكومات المعاصرة والمستقبلية .وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

➤ ان الحكومات التي أدخلت مفهوم الحكومة الإلكترونية إلى أساليب عملها في خدمة المستهلكين قد نجحت في تحقيق فوائد عديدة أهمها توفير خدمات أسهل وتحقيق إنتاجية اعلى وتوفير معلومات أفضل وتقليص عدد شكاوى العاملين وتحسين الصورة الكلية للمؤسسة.

➤ كشفت الدراسة عن تركيز الحكومات في إستعمال التكنولوجيا على المشاركة بالمعلومات التي تعتبر عنصرا أساسيا في التوجه نحو الحكومة الإلكترونية.

حددت الدراسة ست خطوات يجب أن تتبعها المؤسسات الحكومية في طريق تحولها إلى حكومة إلكترونية، وهذه الخطوات هي:

- توسيع المشاركة بالمعلومات وتوفي رها للمستهلكين باستخدام التكنولوجيا المناسبة.
- تبادل المعلومات والاتصالات باتجاهين.
- تبني بوابات إلكترونية متعددة الأغراض بحيث يمكن تقديم الخدمات وتبادل الأعمال بين الأجهزة المختلفة من مصدر واحد.
- تخصيص بوابات لخدمة الأفراد وفقا لرغباتهم.
- تجميع الخدمات التي تشترك فيها مؤسسات حكومية مختلفة في جهة موحدة بحيث تقدم للمستخدمين من مدخل واحد مشترك.
- دمج تكاملي لنظم المعلومات بين مختلف الأجهزة الحكومية.

### الدراسة الثانية:

Haines and Lafleur 2008"Information Technology Usage and Human Resource Roles and Effectiveness" VY Haines, G Lafleur

هدفت الدراسة إستكشاف الأثر المحتمل لتكنولوجيا المعلومات (TIC) على وظائف وفعالية الموارد البشرية، والتعرف على إستخدامات تكنولوجيا المعلومات من خلال تسعة مجالات واسعة (المراجعات ، واستحقاقات الموظفين، التعويضات والمكافآت، او لصحة والسلامة، وأدا الإدارة، والتخطيط والتطوير الوظيفي، والتوظيف والتدريب والتطوير وعلاقات الموظفين)، ومدى مشاركة الموارد البشرية في الوظائف الإستراتيجية وفعاليتها، وتعتبر هذه الدراسة أول محاولة

فعلية لقياس هذا الأثر، تم عمل دراسة استقصائية على عينة شملت 556 من كبار المديرين التنفيذيين للموارد البشرية في الشركات الكندية الرائدة. توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

➤ ان التوسع في إستخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ( TIC ) لدعم وظائف الموارد

البشرية مرتبط بإشراكهم في الوظائف الإستراتيجية واعتبا رهم شريك استراتيجي وعامل

محوري في عملية التغيير

➤ أثبتت الدراسة وجود علاقة إيجابية قوية بين إستخدام تكنولوجيا المعلومات لدعم

وظائف الموارد البشرية والفعالية التقنية و الإستراتيجية في وظائف الموارد البشرية.

#### \* التعقيب على الدراسات السابقة :

تشارك معظم الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في نقاط عديدة نذكر منها أداة جمع

البيانات حيث إعتمدت على جمعها عن طريق توزيع إستمارة استبيان سواء أكانت ورقية أو

إلكترونية.

استخدمت الدراسات السابقة مناهج مختلفة في البحث، فبعضها يتفق مع الدراسة الحالية

بإستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وبعضها المنهج التجريبي، وبعضها المنهج النظري

التحليلي، و اتفقت جميع الدراسات على وجود آثار إيجابية لتطبيق الإدارة الإلكترونية

والمنصات الرقمية وتكنولوجيا المعلومات والإتصالات وخاصة في مجال الأداء الوظيفي.

تعتبر الدراسة الحالية امتدادا للدراسات السابقة، حيث تتفق مع الدراسات التي تناولت موضوع

الإدارة الإلكترونية في الكشف عن مفومها وأهدافها وعناصرها وخصائصها ووظائفها وأهميتها

ومتطلباتها ومعوقاتهما، وتتفق مع الدراسات التي تناولت موضوع المنصات الرقمية وتكنولوجيا المعلومات او الإتصالات في الكشف عن الآثار الإيجابية الناتجة عن توظيفها في المنظمات، ولكنها تميزت بقياس أثر تطبيق المنصات الرقمية تحت سقف الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي والعمل الإداري.

#### 8- صعوبات الدراسة: من اهم الصعوبات التي واجهتنا هي :

- قلة المراجع والدراسات التي تناولت موضوع دور المنصات الرقمية في تحسينهم الأداء الوظيفي للمؤسسة الجامعية .
- ضيق الفترة الزمنية المحددة.
- نظرا لحدثة موضوع المنصات الرقمية "نظام بروغرس" صعب علينا جمع المعلومات.

**خلاصة :**

من خلال ما تم التطرق إليه في هذا الفصل، يمكن اعتباره بمثابة الانطلاقة التي بدأنا منها في دراستنا لأنه يساهم بشكل كبير في توجيه الباحث للمسار الصحيح للدراسة ، وذلك من خلال عرض مشكلة الدراسة وتساؤلاتها وصياغة فرضياتها، وكذلك عرض أهمية وأهداف الدراسة و أسباب اختيار الموضوع ، إضافة إلى تحديد مفاهيم الدراسة والمقاربات النظرية والدراسات السابقة التي تناولت متغيرات البحث، وفي الأخير الصعوبات التي واجهتنا في إنجاز المذكرة.



الإطار النظري

للدراسة





## الفصل الثاني : المنصات الرقمية

تمهيد

1- ماهية المنصة الرقمية

2- المنصة الرقمية " البروغراس "

خلاصة



## تمهيد:

لقد شهد العالم الكثير من التطورات خصوصا تكنولوجيا الاتصال والإعلام ، حيث أصبح من السهل التواصل والبحث عن المعلومات بفضل الأنترنت التي تمكن من خلالها كسر حواجز الوقت والمكان، وأصبح بالإمكان نشر المحتويات وتعديلها مع إمكانية التفاعل معها ومشاركتها عبر مختلف الوسائل الحديثة، حتى ظهر العديد من المصطلحات المرتبطة بالرقمنة من بينها المنصات الرقمية والمحتويات الرقمية، وأصبح الإنسان يتبنى فكرة المحتوى الرقمي في كافة مجالات الحياة بحيث أصبح يتخذ مكانة بمثابة أساسيات التي تركز عليها المؤسسات والمجتمع.

إن التقنيات الرقمية هي أساس الابتكار والتغيير في عالم التعليم لجعله أكثر فاعلية وعصرية، مما ألزم الجامعة على مواكبة هذا التطور المعلوماتي ، فأصبحت رقمنة قطاع التعليم العالي وإدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال في مختلف جوانبه الإدارية والبيداغوجية، ضرورة ملحة وشرطا أساسيا يفرض على الجامعة اعتماده وتوفير كل الموارد المادية والبشرية اللازمة له، ومن اهم هذه التقنيات الرقمية منصة بروغرس والذي يهتم بالتسيير البيداغوجي وتسيير المالي والاداري والموارد البشرية، وعليه سنتطرق في هذا الفصل إلى ماهية المنصات الرقمية والإدارة الإلكترونية ونظام بروغرس.

**1- ماهية المنصة الرقمية :**

**1-1 تعريف المنصة الرقمية** تشكل المنصات الرقمية إحدى المجالات الإلكترونية التي تقدم خدماتها الافتراضية للمستخدمين على شبكة الأنترنت، وهي منظومة إلكترونية تفاعلية متكاملة، قد تشمل على مجموعة أوعية ويمكن الوصول إلى محتوياتها بشكل مفتوح أو مقيد بشروط، طبقاً للأهداف يحددها القائمون على صناعة محتوياتها . وبهذا.. فهي حيز قائم على تكنولوجيا الويب، تتكون من عرض تقني من أجل النفاذ إلى العامل، بعدد من الخدمات التفاعلية، و التي يمكن أن تخضع للدفع بوسائط الدفع الإلكتروني أو تكون مجانية من دون مقابل، ويعتمد هذا العرض على تطوير مجتمع من المستخدمين، أي هنا مجموعة متكاملة من الخدمات التفاعلية، التي يمكن توفر المستخدمين محتويات وأدوات دعم التعلم والتنمية الشرائح المستهدفة بمحتوياتها وتكون المنصات قادرة على إتاحة محتوى رقمي في شكل محدد، يمكن بوساطته الوصول إلى جمهور كبير من المستخدمين، والمستويات الذي يعزز من التفاعلات الإجتماعية، ويسمح بتقديم فرص أكبر التطوير، على أن تلتزم صناعة المحتويات الرقمية فيها بالشروط الموضوعية بالإعتماد على استراتيجية قادرة على محاكاة إحتياجات المستخدمين.<sup>1</sup>

تعرف المنصات الرقمية بأنها بيئة تعليمية إلكترونية تفاعلية معتمدة على الأنترنت وتطبيقات الويب، لتسيير عمليتي التعليم والتعلم وتمكن المعلم والطلاب من التواصل والتفاعل وتبادل المحتوى والمعلومات والآراء، إضافة إلى الاطلاع على مختلف التقييمات.

<sup>1</sup>رضوان عبد النعيم ، المنصات التعليمية المقررات التعليمية عبر الأنترنت . دار العلوم ، ط1 ، 2015م ، ص 132

والمتابعة لتحقيق العملية المنشودة،<sup>1</sup> لتمثل مجموعة متنوعة من تطبيقات الجيل الثاني من الويب (WEB2.0) والتي توفر أساليب متعددة للتعلم من خلال شبكة الإنترنت، وتكون الدراسة من خلالها بطريقة متزامنة أو غير متزامنة.

كما تعرف بأنها عبارة عن برامج تعليمية عبر الأنترنت تتيح الاتصال والتفاعل بين المتعلمين والمعلمين من جهة، والخبراء ومصادر المعرفة المختلفة من جانب آخر، لتعتبر بوابة من بوابات تقديم الدعم لتعلم على الأنترنت، تدعم المتعلمين من إنشاء مجتمعات إلكترونية قائمة حول المتعلم وإنشاء محتوى تعليمي وأنشطة تعليمية تدار من قبل المعلمين، لتسهل من تنفيذ الاستراتيجيات التعليمية التي تسمى أيضاً بجهاز "التدريب المفتوح" أو "التدريب عن بعد" (ODL) من الناحية الأكاديمية تعرف بـ "بيئة التعلم الوسيط" أو حتى "مساحة العمل الرقمية".<sup>2</sup> عرفها scott : "أنها عبارة عن برامج تعليمية عبر الأنترنت تتيح الاتصال والتفاعل بين المتعلمين من جانب والمعلمين والخبراء ومصادر المعرفة المختلفة من جانب آخر".<sup>3</sup>

وعرف نبيل عزمي المقرر الرقمي بأنه مقرر تستخدم في تصميمه أنشطة ومواد تعليمية تعتمد على الكمبيوتر، وهو محتوى انى بمكونات الوسائط المتعددة التفاعلية فى صورة برمجيات

<sup>1</sup> أحمد مساعد ربح منهل محمد العنزي ، فاعلية برنامج تدريبي قائم على منصات التعلم الإلكتروني التفاعلية في تنمية

مهارات تطبيقات الواقع المعزز لدى معلمي المرحلة المتوسطة بالكويت،مجلة كلية التربية جامعة الإسكندرية، 2021،ص 32

<sup>2</sup> ISSAM, L. A.. vers la realisation d'un platefotme pédagogique de correction et deconsultation de copies d'examen,memoire de fin d'etudes pour l'obtention du deplome de master en informatique,université abou baker belkaid,tlemcen,algerie. informatique.2018,p 9

<sup>3</sup> ياسر محمد خيايا ، دور المنصات الرقمية في دعم تطوير تعليم العلوم لطلبة المرحلة المتوسطة .المجلة العربية للتربية

النوعية، القاهرة .مصر، العدد 7، 2019 ص 147

معتمدة على شبكة محلية او شبكة الإنترنت وفيه يتمكن الطالب من التفاعل والتواصل مع المعلم من جانب، ومع الزملاء من جانب آخر .ويتكون هذا المقرر من مجموعة وسائط ذات أشكال مختلفة مثل الرسومات، والنصوص الخاصة بالمقرر ومجموعة من التدريبات والاختبارات، وسجلات لحفظ درجات الاختبار، وقد يحتوي البرنامج على صور متحركة ومحاكاة وصوتيات ووصلات ربط مع مواقع أخرى<sup>1</sup> .

## 2-1 خصائص المنصات الرقمية: تتلخص مميزات المنصات في النقاط التالية :

➤ **التفاعلية:** تتيح المنصات الإلكترونية بيئة تعلم تفاعلية بين المعلمين والمتعلمين حول

المحتوى التعليمي من خلال تسخير أساليب تقنية للتفاعل سواء تزامنيا أو بعديا؛

➤ **المرونة:** تسمح المنصات الرقمية للمتعلم فرصة العودة للمحتويات التدريبية في أي

زمان ومكان من جهة، ومن جهة أخرى تنوع في محتوياتها الرقمية المواكبة

للموضوعات العصرية.

➤ **التعلم الذاتي:** يتحقق لدى أوساط المتدربين من خلال إمكانية العودة للمحتويات الرقمية

والمعطيات التدريبية، بإتاحة حرية اختيار الزمان والمكان والقضاء على الفروق الفردية.

➤ **التنوع في عرض المحتوى :** تسعى المنصات لعرض محتويات رقمية غنية باستخدام

عدة طرائق للعرض التي تعزز إثارة القدرات العقلية لدى المتعلم والمتدرب من أجل

الإبداع في أساليب التفكير وتنمية المهارات .

<sup>1</sup>ياسر محمد خيايا، مرجع سابق ، ص 147

➤ **التواصل:** الاتصال بين المتعلمين والمعلم من خلا استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة.

➤ تحتوي المنصة على حجم أكبر بكثير من المحتويات.

➤ **تخفيض التكلفة:** بفتح مقاعد لاستيعاب أعداد كبيرة لإتاحة التعلم للجميع بأقل جهد وتكلفة.

➤ **سهولة تعدد طرق تقييم وتطوير المتعلم:** تستخدم المنصات الرقمية طرق متنوعة لتقييم

المنضمين للعملية التدريبية باستخدام عملية الاختبارات القصيرة الإلكترونية، والدورات التدريبية لتطوير المهارات في إطار المجموعات التي تتوج هذه الأخيرة بشهادات المحفزة.

**1-3 أهمية المنصات الرقمية:** إن الغرض الأساسي من إنشاء المنصات الرقمية هو

تكوين محطة مركزية لتجميع وتخزين المعلومات وتنظيم البيئة الرقمية، مما يتيح للمؤسسات والزبائن سهولة الوصول إلى هذه المعلومات وتداولها بدون تعقيدات و تتمتع المنصات الرقمية بأهمية كبيرة يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

➤ توفير فضاء لتنظيم المؤتمرات عن بعد وإتاحة فرص للمناقشة وتبادل الآراء والمعارف عن طريق عرض المحتوى الرقمي.

➤ تمكن من نشر المحتوى في الوقت الفاعلي وتسريع الوصول إلى السوق من خلال تجربة الكترونية وموحدة.

- العمل على تبسيط وتسهيل تجربة المستخدم وتحسينها مع محتوى الأنترنت الديناميكي الذي يدعم الإعلان ويوفر التفاعلات.
  - توفر ميزة تحسين الذكاء التنافسي وإبراز العلامة التجارية وفعالية التسويق والمشاهدة من خلال الإعلانات والعروض الترويجية المخصصة<sup>1</sup>
  - تعتبر مصادر مفتوحة لنشر المعرفة من خلال انتهاج أساليب البيانات المفتوحة والمتاحة للجميع سواء معرفة فنية أو معرفية.
  - سهولة الوصول إلى المحتويات الرقمية لتطوير القدرات والمعارف لدى المتدربين دون قيد زمني أو مكاني.
  - إتاحة فرص التفاعل والتواصل بين المتعلم والمعلم وإحداث التنسيق بينهم لضمان التبادل المعرفي والتعاون المستمر.
  - تعد وسيلة لتنمية الابتكارات من خلال الاتفاقيات والتعاونية المشتركة بين الجهات الفاعلة.
  - تعزيز فرص التعليم خارج الفصل البيداغوجي ( تعلم رقمي ) لضمان التعليم المستمر وصقل المهارات والمواهب.
- 1-4 أنواع المنصات الرقمية :** يمكن تصنيف المنصات الرقمية وتحديدتها إلى ثلاثة أنواع رئيسية من المنصات وهي:

<sup>1</sup>جودت سعادة أحمد، السوطاوي عادل، استخدام الحاسوب والأنترنت في ميادين التربية والتعليم: دار الشروق ،

**1-4-1 منصة المعاملات:** هي عبارة عن منصة رقمية تعمل كنوع من الأسواق الافتراضية أو منصة التبادل، الهدف الأساسي منها تسهيل المعاملات بين المؤسسات المختلفة والأفراد على حد سواء، ومن سماتها الأساسية أنها تتوسع بين البائعين والمشتريين دون تداول أو إنتاج أي من المنتجات أو الخدمات، وغالبا ما ينظر إلى هذه المنصات من منظور اقتصادي لأن إدارتها مرتبطة بمجالات التسعير والعوامل التعاقدية.<sup>1</sup>

ومن أمثلة منصات المعاملات الرقمية نجد:

1- منصات التواصل الاجتماعي مثل: فيسبوك

2- منصات التجارة الإلكترونية مثل LIBRE KERCARDO: منشؤها في الأرجنتين

3- منصات اقتصاد العمل الحر مثل GOJEK: منشؤها في إندونيسيا

**1-4-2 منصات الابتكار:** هي أداة لتوليد الأفكار وبنائها، تعمل بمثابة أساس امكن للمؤسسات الأخرى أن تبني عليها منتجات وخدمات أو تقنيات تكميلية، تهدف إلى وضع استراتيجيات تمكن من تعزيز الإنتاجية وإدارة الموارد كمثال على منصات الابتكار نجد نظام التشغيل المحمول Android ، وتعمل منصات الابتكار على تحقيق مجموعة من الأهداف نذكر منها: تنظيم المعرفة. القدرة على دعم مشاريع الابتكار المعتمدة. تبني استراتيجيات مستمرة لتأطير المنتجات الجديدة وتوجيهها - تطوير السياسات العامة من اجل الصلاح العام

<sup>1</sup> Bonina Carla and others. , digital platform for développement, fondation, Informations systems Journal. ,(2021) ,p 873

**1-4-3 منصات التكامل:** عبارة عن مجموعة متماسكة من البرامج المتخصصة والخدمات السحابية تعمل على تقديم الدعم وتمكين العملاء من تصميم، وتطوير وتنفي وتشغيل حلول التكامل بين مختلف التطبيقات. بمعنى تعمل منصات التكامل على توفير الأدوات التي تحتاجها المؤسسات من أجل ربط أنظمتها وتطبيقاتها وبياناتها عبر بيئتها<sup>1</sup>.

**1-5-5 رهانات ومعوقات استخدام المنصات الرقمية لمؤسسات التعليم العالي:** وتتمثل في:

**1-5-1 رهانات توظيف المنصات الرقمية في التعليم الجامعي :** نظرا لأهمية المنصات الرقمية ودورها في تطوير التعليم وتحسينه لابد من معالجة العقبات التي تمنع من تحقيق الهدف المرجو من خلال ما يلي:

➤ نشر ثقافة التعلم الإلكتروني وتوسيع توظيف المنصات الرقمية والتقنيات التكنولوجية

الحديثة من خلال إستراتيجية موحدة للجامعات في استعمال المنصات التعليمية.

➤ توفير البنية التحتية الأساسية لاستثمار المنصات التعليمية لهيئة التدريس والطلاب في

تعزيز التعليم الإلكتروني والتخلي عن التعلم التقليدي.

➤ ضرورة توفير منصة تعليمية موحدة للجامعة توفر التفاعل بين الطلاب وأعضاء هيئة

التدريس.

➤ عقد دورات تكوينية لتدريب أعضاء هيئة التدريس والطلاب على استخدام المنصات

الرقمية والتقنيات الحديثة لتحسين جودة التعليم العالي والارتقاء بها.

<sup>1</sup> Daniela.freire and others ,survêt on the run time systems of enterprise application,practice and experienceK ,2019, p 342

➤ توحيد المقررات الجامعية إلى محتوى رقمي مفتوح المصدر لتحقيق التعلم الإلكتروني عبر المنصات الرقمية.

➤ تحسين أساليب وتقنيات التواصل بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس عبر المنصات.

### 1-5-2 معوقات استخدام المنصات الرقمية لمؤسسات التعليم العالي: وتتمثل في:

➤ عزوف الطلاب وأعضاء هيئة التدريس على استخدام المنصات الرقمية.

➤ نقص الوعي الثقافي للتعلم عبر المنصات الإلكترونية وعدم الاقتناع بصلاحيات الشهادات الممنوحة.

➤ تفضيل الكتب المطبوعة والبحوث الورقية على التعلم عن بعد

➤ ضعف البنية التحتية التي تتطلب توفير الأجهزة الذكية والمتطورة التي قد لا يمتلكها كل طالب.

➤ عدم قبول المجتمع التعلم المجتمعي عبر المنصات الإلكترونية.

➤ صعوبة تقييم الطلبة عبر المنصات الإلكترونية وعدم الإحساس بالأمان عند استخدامها.

➤ عدم توفر الحوافز التي تشجع على استثمار المنصات الإلكترونية في التعلم.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>هاني جودة مصباح ابو خريص ، متطلبات توظيف المنصات الرقمية في التعليم كما يدركها أعضاء هيئة التدريس والطلاب دراسة مطبقة على جامعة الفيوم .مجلة كلية الخدمات الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، 2020 ،ص 505

## 2- المنصة الرقمية " البروغرس "

2-1 نشاه البروغرس: شهدت الساحة الجامعية 2017-2018 تطورات حاصلة في مختلف المجالات لتؤكد مجددا سعيها الدائم والمستمر للارتقاء بالأستاذ الجامعي علميا وفكريا وثقافيا ، والعمل على إضفاء الصورة البراقة الحقيقية للجامعة الجزائرية كصرح علمي ذو مكانة عالمية. استحدثت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي النظام الإعلامي المدمج أو نظام Progress منذ سنة 2016 كتاريخ فعلي لبداية تطبيقه على مستوى الجامعة الجزائرية، وهو ما يعرف باللغة الأجنبية Progress اختصار prelogical de gestion d'enseignement supérieur et de la recherche إلى 2012 من الفترة الممتدة من 2016، حيث تم اعتماده بصورة رسمية سنة 2016 كأرضية لعملية التسجيلات الأولية لحاملي شهادة البكالوريا ليتم بعد ذلك استغلاله في تسجيلات الماستر والدكتوراه، وفي مرحلة لاحقة تم تزويد الموظفين الإداريين على مستوى الكليات والأقسام بحساب مهني خاص على مستوى هذا النظام ليستخدموه في تسيير شامل لكل شؤون الجامعة كتسجيل الطلبة الجدد وتوجيههم وتحويلهم؛ صياغة برامج التوزيع الزمني والحجم الساعي للأساتذة؛ إدراج نقاط التقييم المستمر ونقاط المحاضرات؛ تسيير عملية المداولات لمعرفة الطلبة الراسبين وكذا المنتقلين والمنتقلين بالتأخير والطلبة الخاضعين لعملية إعادة التوجيه .حيث يعتبر إدراج هذا النظام خطوة هامة لعصرنة ورقمنة الإدارة الجامعية وأداة لحوكمة الجامعة الجزائرية<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>سمية قداش ، سبرينة مانع ، سمية دربال ، دور التغيير التكنولوجي في تحسين الأداء الإداري للموظفين :نظام Progress

نموذجاً دراسة حالة جامعة حمّة لخضر الوادي، الجزائر، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 7، العدد 1، افريل 2021 ، ص

## 2-2 تعريف نظام البروغرس :

بروغرس وهو نظام معلوماتي شامل يوفر قاعدة معطيات متكاملة على الطلبة والأساتذة حيث ساهم هذا النظام في تعميم عملية التسجيل الإلكتروني لمختلف الخدمات الجامعية والقضاء على المشاكل التي كانت تحيط بهذه العملية في السنوات الماضية وجاء تطبيق هذا النظام بشكل تدريجي وذلك لوجود سلسلة من العمليات التكوينية التي سبقت تطبيق هذا النظام والتي شملت إداريين ومهندسين وإطارات في قطاع التعليم العالي.

هو عبارة عن أرضية رقمية وطنية تتضمن قواعد بيانات رقمية تخص متابعة المسار الدراسي البيداغوجي للطلبة الجامعيين في مختلف الأطوار ، الليسانس الماستر والدكتوراه وكذلك تسيير ومتابعة المسار المهني والبيداغوجي للأساتذة الجامعيين.<sup>1</sup>

هذا البرنامج شامل وضعته وزارة التعليم العالي تحت تصرف الجامعات والمعاهد والمدارس العليا من اجل توحيد أنظمة المعلومات الخاصة بالقطاع قصد الحكامة والشفافية والمرونة في إدارة وتسيير أنظمة المعلومات الخاصة بالقطاع.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> محمد، بوعتلي، سامي ليلية، واقع المنصات الرقمية وتأثيرها على التنمية المستدامة في الجزائر، مجلة المدير، عدد9 2022 ، ص 14

<sup>2</sup> رضوان بن عيسى ، واقع عملية الرقمنة في الجامعة الجزائرية دراسة حالة جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي- أنموذجا، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الإتصال، 2020/2019، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، جامعة ام البواقي ، ص 91

عند تصفح نظام Progress نجد أنه مقسم إلى وحدات يتم تشغيلها من طرف موارد بشرية متخصصة ومدركة لخبايا هذا النظام، ومن أجل ذلك عملت الجامعة الجزائرية على تدريب موظفيها الإداريين لرفع مستوى كفاءتهم بما يتوافق مع متطلبات تفعيل هذا النظام

يتكون النظام من وحدتين أساسيتين :الوحدة الأولى خاصة بالتكوين وهنا يتعلق الأمر بتسيير شامل لشؤون طلبة الليسانس والماستر ، والوحدة الثانية خصصت للبحث أين يتعلق الأمر بمشاريع البحث العلمي، مخابر البحث، المجالات العلمية للكلية ، وللاشارة فقط فقد وسع مجال استخدام هذا النظام في بعض الجامعات دون أخرى إلى تقديم حسابات خاصة للأساتذة كذلك، لتسيير كل الشؤون المتعلقة بالأستاذ والطالب ولكن تعتبر هذه الممارسات فنية ومحتشمة.<sup>1</sup>

## 2-3 مهام نظام بروغراس:

أنشئت وزارة التعليم العالي النظام المطور بروغراس قصد تنفيذ المهام التالية:

➤ **التسيير البيداغوجي** : يخص تسيير ومتابعة المسار الدراسي للطلبة الجامعيين خلال

الأطوار الثلاثة الليسانس- الماستر - الدكتوراه .

➤ **تسيير الموارد البشرية** : يخص تسيير المسار المهني للأساتذة.

<sup>1</sup>سمية قداش ، سبرينة مانع ، سمية دربال ، دور التغيير التكنولوجي في تحسين الأداء الإداري للموظفين....، مرجع سابق ، مجلة مجاميع المعرفة، ص 498

➤ **تسيير الخدمات الجامعية :** يخص تسيير الإيواء والمنح الجامعية للطلبة الجامعيين في مختلف الأطوار .<sup>1</sup>

**2-4 أهمية البروغراس:** البروغرس هو نهام الهدف من خلاله التواصل بين الإدارة

والطلبة والأساتذة يحمل كافة المعطيات والمعلومات الشخصية والبيداغوجية و الإدارية والهيكل والتجهيزات ( طلبة أساتذة إدارة)

يعدّ النظام الإعلامي المدمج“ بروغرس ”الذي اعتمده وزارة التعليم العالي والبحث

العلمي منذ عام 2016 ، من بين أهم الأنظمة التي أدخلتها وزارة التعليم العالي، وساهمت مساهمة كبيرة في رقمنة القطاع حيث يمكن من خلال هذا النظام:

➤ تسيير شامل لكل شؤون الجامعة على غرار تسجيل الطلبة الجدد وتوجيههم وتحويلهم

➤ منح الطالب حسابا يتّبعه طيلة مساره الدراسي ويطلععه على كل أموره البيداغوجية

➤ كما يحفظ هذا النظام حفظا شاملا لمسار الطالب الدراسي.

➤ يتضمن الجزء الخاص بالطلبة عدة محتويات وبيانات منذ حصول الطالب على شهادة

البكالوريا إلى غاية تخرجه من الجامعة وحصوله على شهادة التخرج كما يحتوي على

كل التسجيلات من إيواء ومنحة ونقل وحتى التحويل من تخصص إلى تخصص أو من

جامعة إلى جامعة أخرى وبرنامج الامتحانات ورصد النقاط والمعاملات وكذا

<sup>1</sup>مبروك عز الدين، الرقمنة من المنظور التقني ، الملتقى الموسوم بـ دور الرقمنة في الجودة في التعليم العالي ، ،

كلية الحقوق ، جامعة الجزائر، 1 مارس 2020 ص 249

- تسجيلات الماستر والنتائج وتسجيلات الدخول مسابقات الدكتوراه ونتائجها وكل التبرصات والمنح الخاصة بطلبة الدكتوراه والعطل الأكاديمية التي تخص الطلبة.
- صياغة برامج التوزيع الزمني والحجم الساعي للأساتذة، وتسيير عملية المداولات.<sup>1</sup>
- تسيير شؤون الأساتذة (مختلف المسارات العلمية والبيداغوجية والشؤون الادارية والاجتماعية).
- أما الجانب الإداري يتضمن الهياكل والتجهيزات المادية من قاعات ومكاتب ومخابر وتجهيزات مكتبية والطاقم الإداري والتقني العامل في إدارة الجامعة كما تحتوي على البيانات الشخصية والمهمة بكل موظف .
- تساعد المنصة الرقمية بروغرس في تسريع إنجاز المهام وأداء الخدمات داخل إدارة الجامعة الجزائرية .
- تتيح لنا المنصة الرقمية بروغرس الوصول إلى المعلومات والمعرفة في أي وفي كل مكان وكذلك القدرة على مشاركة المعلومات والأنشطة التعليمية.
- المنصة الرقمية بروغرس لها فعالية تأثير إيجابي على جودة العملية التعليمية ومخرجات التعليم العالي.
- المنصة الرقمية بروغرس أفضل خيار لتمكين مؤسسات التعليم العالي في الجزائر من تحقيق مراتب متقدمة وفق المعايير العالمية.

<sup>1</sup> حفيظ حنان، بوقرة رابح ، تطبيق إدارة الموارد البشرية الكترونيا في ظل رقمنة قطاع التعليم العالي في الجزائر برنامج

**PROGRES** نموذجا، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 5، العدد2، 2022، ص 291-292

## 2-5 مجالات تطبيق منصة بروغرس

## 2-5-1 فضاء خاص بالطاقم الإداري:

يسمح هذا الفضاء للمستخدم الإداري بمتابعة تسجيلات الطلبة الجدد، أيضا تجديد تسجيل الطلبة القدامى ، تقديم الشهادات ، تسيير الحياة الطلابية ، الخدماتية والبيداغوجية كما يسمح بمتابعة مسار الطالب في تحصيله الدراسي ويهتم أيضا بشؤون الأساتذة والموظفين.

2-5-2 فضاء خاص بالأساتذة<sup>1</sup> :

للأستاذ الجامعي فضاء خاص في الأرضية الرقمية PROGRES يسهل عليه مهمة تتبع مساره المهني ومجموع الترقيات الممنوحة له من جهة وتقييم وتسجيل الطلبة وتسجيل علاماتهم في الأرضية وكذا تتبع المنهاج الدراسي المتبع من جهة اخرى.

## 2-5-3 فضاء خاص بالطالب الجامعي:

تحتوي على بوابة الطالب المتمثلة في الولوج إلى حسابه الشخصي على البر وغرس الذي يسهل عليه عملية التسجيل عن بعد في جميع الخدمات المقدمة في الجامعة المنتمي اليها من تسجيلات بيداغوجية وتسجيلات خدماتية ( النقل ، الاطعام، الإيواء) وكذا متابعة سير عمله في مساره الدراسي ، أيضا وجود أيقونة خاصة بمعادلة الشهادات التي تهتم بانشغالات الطلبة حول معادلة شهاداتهم الأجنبية أو الوطنية .

<sup>1</sup> بوحوالي ، مسعودي ، اثر مقاومة التغيير على ادارة التغيير التنظيمي في الجامعة الجزائرية ، دراسة حالة ماثومة تطبيق منصة progres في جامعة مولود معمري ، تيزي وزو ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، 2018/2019، ص 60

## خلاصة :

إن المنصات الرقمية لها دور كبير في هذا القطاع وذلك في ظل التطورات المذهلة في الأجهزة والآلات والأنظمة الذكية ، كما أدت الى اختصار الوقت وخفض التكلفة وتحقيق مرونة أكبر وكفاءة أكثر ، حيث أنها أصبحت تلعب دورا متعاظما في التخطيط للأنشطة والخدمات الجديدة الخاصة بالجامعة.

كما تلعب منصة بروغرس دورا فعالا في تسيير وتنظيم وخدمات كثيرة وتسهيلات التي تقدمها سواء للطالب او الأستاذ،او الإدارة وهذا بالرغم من وجود العديد من العراقيل والمشاكل التقنية والفنية، إلا ان بروغرس يعتبر من اهم الإنجازات الرقمية التي اعتمدها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الجزائري.



## الفصل الثالث : الأداء الوظيفي

### تمهيد

1- مدخل مفاهيمي للأداء الوظيفي

2- معايير ومستويات ومحددات وأهمية

وأهداف الأداء الوظيفي

### خلاصة



## تمهيد:

يعتبر مفهوم الأداء الوظيفي من المفاهيم التي نالت نصيبا وافرا من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام ، وذلك لأهميته على مستوى الفرد والمنظمة باعتباره المحصلة النهائية والمتكاملة لنتائج أعمال المنظمة وقد اجمع الكثير من المفكرين والباحثين في عدة مجالات على ضرورة إعطاء العناية اللازمة ليصل بالمؤسسة إلى تحقيق اهم أهدافها ، ويمثل الأداء القاسم المشترك لاهتمام علماء الإدارة كونه يعد من اهم الأنشطة التي تعكس الأهداف والسائل اللازمة لتحقيقها والتي تدفع بدورها الإدارات والمؤسسات للعمل بحيوية لتحقيقها والتي تدفع بدورها الإدارات والمؤسسات للعمل بحيوية ونشاط فدراسة الأداء تمكن من التحكم فيه اكثر وكذلك المعرفة الصحيحة لقدرات العنصر البشري داخل المؤسسة .

و يشير الأداء الوظيفي إلى القدرة على تنفيذ المهام والواجبات المطلوبة بكفاءة وفعالية .يتم قياس الأداء الوظيفي عادةً من خلال معايير محددة تتضمن الإنتاجية، الجودة، الحضور والانصراف، والتعاون، والابتكار، والقدرة على التعلم وغي رها من المؤشرات تعتبر إدارة الأداء الوظيفي أحد أهم الممارسات التي تستخدمها المؤسسات لتحقيق أهدافها .فهي تساعد في تحديد مستوى أدا كل موظف وإعطائهم ردود فعل ذات صلة بهذا الأمر .كما تساعد في تحديد نقاط القوة والضعف في أدا الموظف وتقديم التوجيهات اللازمة لتحسين هذا الأداء ، وفي هذا الفصل سنتطرق إلى الأداء الوظيفي بشكل مفصل.

**1- مدخل مفاهيمي للأداء الوظيفي****1-1 مفهوم وتطور الأداء الوظيفي :****1-1-1 مفهوم الأداء الوظيفي قبل التطرق لتعريف الأداء الوظيفي يجب إعطاء تعريف**

للأداء بمفهومه اللغوي والعام والذي يمكن تعريفه كالاتي :

**1-1 لغة : أدى اليه الشيء، أوصله ، أدى يؤدي تأدية وأداة ومؤد ( المؤدي) ودى الشيء**

أي قام به وقضاه .<sup>1</sup>

ويقال في اللغة واستعمال الفقهاء:أدى دينه تأدية أي قضاه، والاسم الأداء .وقد ذكر ابن فارس

أن أصله في اللغة :إيصال الشيء إلى الشيء أو وصوله إليه من تلقاء نفسه.<sup>2</sup>

**1-2 اصطلاحا : يعرف الأداء على انه النتيجة المتحصل عليه في أي ميدان كالنتائج التي**

تم تحقيقها لدى ممارسة ما يبذله الفرد في عمله من مجهود بدني وذهني.<sup>3</sup>

وجدت تعريفات كثيرة لهذا المصطلح واختلفت باختلاف الباحثين ووجهات نظرهم ومن بين

التعريفات:

نجد أن الأداء الوظيفي " فعل أو نشاط وسلوك أي تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة

بغرضة الوصول إلى الأهداف المسطرة".<sup>4</sup>

<sup>1</sup>ابن منظور أبي الفض جمال الدين ، لسان العرب ، دار الكتب العلمية ، بيروت ،2000م، ص 63.

<sup>2</sup>حماد، نزيه، معجم المصطلحات المالية والاقتصادية في لغة الفقهاء ، دار القلم. ط1، 2008 م ، ص 36.

<sup>3</sup>علي السلمي ، إدارة الموارد البشرية ، دار غريب ،مصر ، د ط ، 1998م، ص 267.

<sup>4</sup>الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، العدد السابع، جامعة الجزائر ، 2009-2010 م،

وفي تعريف آخر هو "نتاج ومحصلة لفعل معين، حسب ما ينجز فهو الناتج الذي يحققه الموظف عند القيام بأي عمل من الأعمال، أي الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام، وذلك يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام الموكلة والمكونة لوظيفة الفرد<sup>1</sup>."

ويعرف أيضا على أنه " العمل الذي يؤديه الفرد من خلال وعي واستيعابه لمهامه واختصاصاته وإحاطته بالتوقعات التي تحدث مستقبلا أثناء عمله، وحسن إصغائه لتوجيهات المشرف عليه وتنفيذ التعليمات والأساليب المطلوبة<sup>2</sup> "

تقول راوية حسن بانه " يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع الفرد به متطلبات الوظيفة ، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد ، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد .

وعرفه آخرون بأنه مجموعة من الشروط المفترض وجودها لإنجاز عمل ما للوصول إلى تحقيق غايات مطلوبة حسب مواصفات معينة، بأقل تكاليف وجهد جسماني وعقلي وبسرعة وإتقان وبأقل زمن والأداء بصفة عامة هو تحويل المدخلات التنظيمية كالمواد الأولية والمواد نصف المصنعة والآلات إلى مخرجات تتكون من سلع وخدمات بمواصفات فنية ومعدلات

<sup>1</sup> عبد الفتاح صالح الخليفات ، شرين محمد المطارنة ، اثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي ، مجلة جامعة دمشق ، العدد الأول والثاني ، جامعة مؤتة الأردن ، 2011 م ، ص 607.

<sup>2</sup> كريمة حمشريف ، الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير ، قسم علم الاجتماع ، كلية العلوم الاجتماعية ، جامعة عبد الحميد بن باديس ، مستغانم، 2018-2019 ، ص 20

محددة ويشير مفهوم الأداء إلى نتاج جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معين كما يشير إلى الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بعمل من الأعمال.<sup>1</sup>

تطلق كلمة الأداء على عدة معانٍ وعبارات فهي تعبر عن التزام الموظف بمتطلبات وظيفته التي أسندت إليه مهامها من الالتزام بمواعيد الدوام الرسمي في الحضور والانصراف، والالتزام بواجبات ومهام الوظيفة، والالتزام بالآداب والأخلاق الحميدة داخل المنظمة التي يعمل فيها، وتحمله للأعباء والمسئوليات المسندة على عاتقه.<sup>1</sup>

لقد أصبح مفهوم الأداء الوظيفي يندرج ضمن التفكير الاستراتيجي الذي يختص بالجانب الإنساني ، والذي يأخذ بعين الاعتبار الكيفية او الطريقة المناسبة في ذلك ، ونظرا لأهمية الموضوع تحددت تعاريفه في مجال الإدارة .

ومن خلال التعاريف السابقة يمكننا ان نعرف الأداء الوظيفي على انه سلوك وظيفي هادف لإنجاز الفرد للمهام المختلفة المكونة لعمله من خلال بذل جهد ذو نوعية معينة وبأقل تكلفة ممكنة ، وهذا في ظل لا بيئة عمل تساعد على القيام بهذا الجهد وبدقة واقصر وقت ممكن واقل تكلفة.

<sup>1</sup> دوسة طالب أصغر ، حسين سوسن جواد ، التغيير الاستراتيجي و انعكاساته على أداء التنظيمي، مجلة الإدارة والاقتصاد العدد 69، 2008 م.

<sup>1</sup> حانم علي ، الأبداع الإداري و علاقته بالأداء ، شهادة ماجستير ، كلية الأمنية الرياض السعودية، 2004.

## 1-1-2 تطور مفهوم الأداء الوظيفي

\* النظرة القديمة للأداء الوظيفي : يعتبر الأداء من اهم الموضوعات التي تحدد درجة تطور وتنظيم الاقتصاد حيث من خلاله تشكل الركائز المادية للمجتمع والتي تؤمن من انطلاقه نحو الحضارة والرفاه الاجتماعي الذي يبني بالدرجة الأولى على أساس التراكمات المادية التي تحقّقها البلدان والتي تنعكس مباشرة على تطور الدخل القومي فيها، لهذا كان الاهتمام بقياس الأداء منذ القدم .

\*النظرة الحديثة للأداء الوظيفي تواجه المؤسسات اليوم تحديات جديدة تفرض عليها مقارنة الأداء وما تحقّقه من إنجازات بما يصل إلى غيرها من المؤسسات الأحسن والأفضل والأكثر نجاحاً في السوق وما يعبر عنه بالقياس إلى القسط الأفضل وقد تطورت هذه الفكرة بتأثير المنافسة العالمية والرغبة في الوصول لا فضل المستويات فيس الأداء ومن ثم ظهرت فكرة المستوى العالمي للأداء.<sup>1</sup>

## 1-2 أنواع الأداء الوظيفي :تختلف أنواع الأداء باختلاف المستخدمة في تصنيفه يمكن

الاعتماد على أربعة معايير حسب المصدر، الشمولية، حسب الطبيعة وحسب الوظيفة.

أولاً :حسب معيار المصدر :وفقاً لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين حسب الأداء

الذاتي أو الأداء الداخلي والأداء الخارجي<sup>2</sup> :

<sup>1</sup>كامل بربر ، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الاداء التنظيمي ، المؤسسة الجامعية للدراسات ، لبنان، د.ط، 1997، م، ص

<sup>2</sup>عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة قياس وتقييم، رسالة ماجستير، معهد الاقتصاد، جامعة محمد. خيضر بسكرة

**1- الأداء الداخلي (الذاتي) :** ويطلق هذا النوع من الأداء أداء الوحدة أي أنه ينتج ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساساً مما يلي:

➤ **الأداء البشري :** هو أداء أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارهم مورداً استراتيجياً قادر

على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.

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

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

**2- الأداء الخارجي :** وهو الأداء النتائج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي

فالمؤسسة لا تتسبب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده، فهذا النوع بصفة عامة

يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة كارتفاع سعر البيع وكل هذه التغييرات

تتعرض على الأداء سواءً بالإيجاب أو بالسلب وهذا النوع من الأداء يفرض على المؤسسة

تحليل نتائجها وهذا مهم إذا تعلق الأمر بالمتغيرات الكمية أين يمكن قياسها وتحديد أثرها.

**ثانياً : حسب معيار الشمولية :** ويقسم الأداء داخل المؤسسة إلى أداء كلي وأداء جزئي.

**1- الأداء الكلي :** وهو يكون خاص بالمؤسسة ككل تساهم فيه كل وظائفها دون تمييزها وفي

إطار هذا الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة لأهدافها الشاملة كاستمرارية

للنمو والربح... الخ. فإن الأداء الكلي لا يتم من قبل المشرف بل تتحكم فيه جملة من

السلوكيات يمكن تلخيصها فيما يلي:

➤ الغيابات بكل أنواعها

➤ انضباط الفرد في سلوكياته

➤ الساعات الفعلية في العمل.<sup>1</sup>

**2- الأداء الجزئي:** هو الأداء الذي تحققه الأنظمة الفرعية للمؤسسة على حدى كأداء وظيفة التموين ووظيفة الموارد البشرية وأداء وظيفة الإنتاج.

والأداء الكلي هو عبارة عن تفاعل أداء الأنظمة الفرعية) الأداء الجزئي وهو ما يعزز فكرة او مبدأ التكامل أو التسلسل بين أهداف المؤسسة.

**ثالثاً: حسب معيار الطبيعة:** تبعاً لهذا المعيار الذي من خلاله تقسم المؤسسة أهدافها إلى أهداف اقتصادية، اجتماعية، تكنولوجية وسياسية ويمكن تصنيف الأداء الوظيفي إلى اجتماعي، اقتصادي، تكنولوجي، سياسي... الخ.

**1. الأداء الاقتصادي:** يعتبر الأداء الاقتصادي المهمة الأساسية التي تسعى المؤسسة الاقتصادية إلى بلوغها ويتمثل في الفوائد الاقتصادية التي تجنيها المؤسسة من وراء تعظيم نواتجها وتدنية استخدام مواردها.

**2. الأداء الاجتماعي:** في حقيقة الأمر الأهداف الاجتماعية التي ترسمها المؤسسة أثناء عملية التخطيط كانت قبل ذلك قيوداً أو شروطاً فرضها عليها أفراد المؤسسة أولاً وأفراد المجتمع ثانياً.

<sup>1</sup>سهيلة عباس و علي حسن علي، إدارة الموارد البشرية، دار وائل ، عمان، الأردن، دط، 2000 ، ص246

**3. الأداء التكنولوجي:** يكون للمؤسسة أداء تكنولوجي عندما تكون قد حددت أثناء عملية التخطيط أهداف تكنولوجية كالسيطرة على مجال تكنولوجي معين وفي أغلب الأحيان تكون الأهداف التكنولوجية التي ترسمها المؤسسة أهداف استراتيجية نظراً لأهمية التكنولوجيا.

**4. الأداء السياسي:** يتجسد الأداء السياسي في بلوغ المؤسسة أهدافها السياسية ويمكن للمؤسسة أن تتحصل على مزايا من خلال تحقيق أهدافها السياسية التي تعتبر كوسائل لتحقيق أهدافها<sup>1</sup>.

**1-3 عناصر الأداء الوظيفي:** للأداء الوظيفي عناصر ومكونات أساسية من خلالها يمكننا قياس وتحديد مستوى أداء الموظفين في المؤسسة وهي :

**1- الموظف وكفاءته:** وهي ما يمتلكه الموظف من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع أما كفاءته فتعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم والتي تمثل الخصائص الأساسية التي تنتج أداء فعال يقوم به ذلك الموظف بالإضافة إلى التلقي والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤوليات وإنجاز الأعمال في مواعيدها ومدى الحاجة في الإشراف والتوجيه.

**2- العمل ومتطلباته:** وتشمل المهام والمسؤوليات والأدوار والمهارات والخبرات التي تتطلبها الوظيفة وما تتصف به من متطلبات وتحديات كما تشمل الدقة والنظام

<sup>1</sup> إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي، دار جبرير، عمان، الأردن، ط1، 2013، ص 108

والإتقان والبراعة والتمكن الفني والقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل وسرعة الإنجاز والتحرر من الأخطاء.<sup>1</sup>

**3- البيئة التنظيمية ومركباتها:** وتتكون من عوامل داخلية وأخرى خارجية، العوامل الداخلية وهي التي تؤثر في الأداء وتتضمن التنظيم وهيكله وأهدافه ومورده ومركزه الاستراتيجي والإجراءات المستخدمة، أما العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم التي تؤثر في الأداء الفعال وهي العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية الحضارية والسياسية والقانونية.<sup>2</sup>

كذلك هناك عناصر أخرى مكونة للأداء يمكن تلخيصها فيما يلي:

**3-1 القدرة:** ويراد بها استطاعة العامل أداء عمله بالشكل المطلوب والمتقن وفق معايير العمل الموضوعية. وما القدرة بمختلف مستوياتها إلا حصيلة تفاعل عنصرين رئيسيين هما المعرفة والمهارة اللذان يعملان مشتركا لتحقيق ذلك.<sup>3</sup>

**3-2 الرغبة:** العنصر الثاني في الأداء هو توفر الرغبة في العمل لدى الفرد شاغل الوظيفة، فالإدارة بدأت تعترف بأهمية هذا الموضوع، فأصبح التعرف على محددات دوافع العمل كوسيلة للتأثير على تلك الرغبة أمرا ضروريا لرفع الكفاءة.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> محمد عكاشة ، اثر الثقافة التنظيمية على الأداء التنظيمي ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، 2008م، ص 37

<sup>2</sup> دة إبراهيم عبد الباري ، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات العربية للتنمية الإدارية ، عمان ، 2003م، ص 96.

<sup>3</sup> الكرخي، مجيد ، مؤشرات الأداء الرئيسة: دار المناهج ، عمان - الأردن، ط1. 2015. ص 30

<sup>4</sup> جميل، عبد الكريم أحمد، إدارة الموارد البشرية. الجنادرية، عمان ، 2015، ص 82

**1-4 عوامل قياس الأداء الوظيفي :**

إن نجاح الجهاز الإداري في تحقيق ما يطلب منه بكفاءة وفاعلية هو بحد ذاته نجاح للنظام السياسي والاجتماعي والثقافي والاقتصادي للدولة، وإن نسبة عالية من نجاح المنظمة في هذا الشأن تعود للإسهامات الفعالة للعنصر البشري الذي يعتبر أحد مقومات الإنتاج الأساسية، لذا كان لزاماً على الإدارة أن تولي أهمية بالغة للعنصر البشري في الإنتاج والنظر إليه النظرة الإنسانية من حيث مراعاة رغباته واحتياجاته وطموحاته، وأنه جزء من البيئة الاجتماعية المحيطة بالتنظيم يؤثر فيها ما يؤثر في البيئة الخارجية حيث لا يمكن عزله عما يدور في البيئة المحيطة وما فيها من قيم وعادات وتقاليد، وإن مراعاة الإدارة لهذه الجوانب وحرصها، الدائم لتلمس احتياجات الفرد سوف يحسن من أدائه ويدفع بعملية الإنتاج إلى الأمام<sup>1</sup> يعتبر الأداء محطة التفاعل بين الدوافع والقرارات والبيئة المحيطة ولذلك فان العوامل المؤثرة على الأداء هي :

- 1- العوامل السيكولوجية الأساسية : و تتمثل في الإدراك والاتجاهات والدوافع وكل هذه العوامل تساهم في تكوين شخصية الفرد.
- 2- العوامل الاجتماعية : ويقصد بها تلك العوامل التي تحكم تفاعل المدير مع جو العمل الاجتماعي .

<sup>1</sup>-مبارك بنيه، ضامن التغيير التنظيمي وعلاقته بالأداء، جامعة نايف للعلوم أمنية الرياض 2004، ص81.

3- **العوامل الحضارية:** ويقصد بها مجموعة العوامل التي تتمثل في الأنماط الثقافية السائدة

في المجتمع ومدى تأثيرها على الأداء وأيضا مجموعة القيم والتقاليد السائدة في المجتمع

4- **قدرات ومهارات الفرد:** ويقصد بها القدرات والمهارات التي يتمتع بها الفرد في اتخاذ

القرارات وكذلك قدراته ومهاراته على الاتصال والمشاركة وعلى ذلك فان العوامل المؤثرة

في القرار هي عوامل خاصة بالموقف المحيط بالفرد.

5- **غياب الأهداف المحددة** التي تمتلك خطط تفصيلية لعملها وأهدافها ومعدلات الإنتاج

المطلوب أدائها لن تستطيع قياس ما تحقق من إنجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم.

6- **عدم المشاركة في الإدارة :** ان عدم مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة

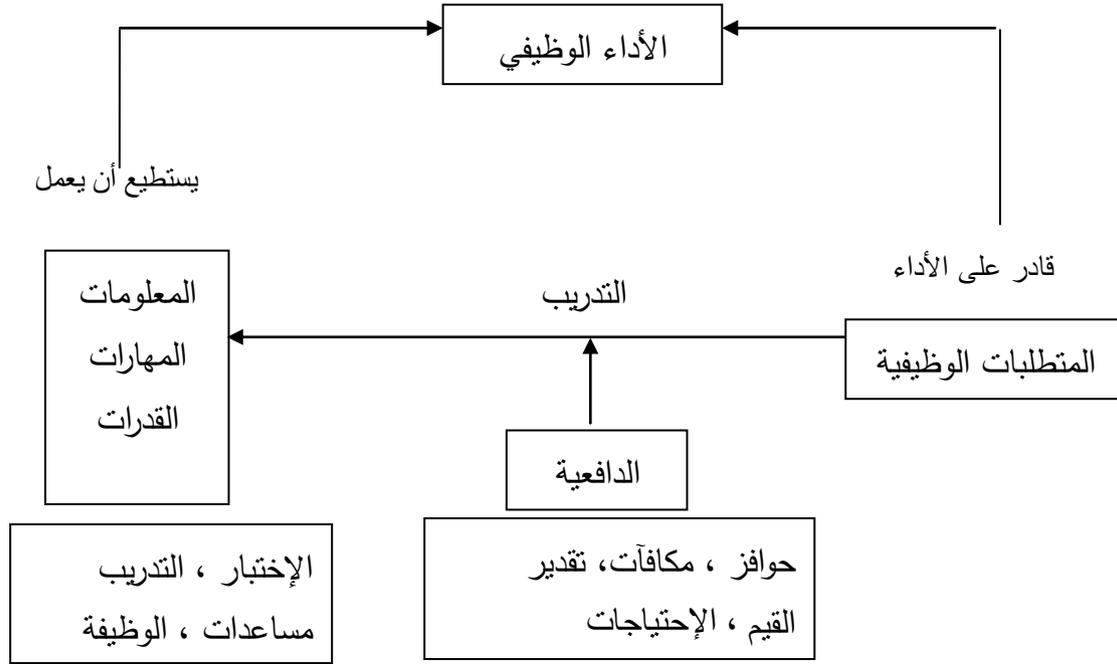
في التخطيط وصنع القرار يساهم في وجود فجوة بين القيادات الإدارية والموظفين في

المستويات الدنيا وبالتالي يؤدي الى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق

أهداف المنظمة وهذا يؤدي إلى تدني مستوى الأداء .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عمر محمد دزة ، العدالة التخطيطية وعلاقتها ببعض الاتجاهات الادارية المعاصرة ، دار رضوان ، الاردن ، 2008،

الشكل رقم (01)<sup>1</sup>: العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي:



1-5 مجالات الأداء الوظيفي تتطلب الإدارة من اجل وضع نظام رقابة فعال ، ان تحدد

مجالات الأداء الرئيسية بحيث تعكس أهداف المؤسسة وان تشمل على الجوانب الخاصة

بوحدة العمل أو المؤسسة وتساعد أدوات الرقابة الخاصة التي تضعها الإدارة العليا لهذه

المجالات على صياغة أنظمة للرقابة وتحديد معدلات أداء مستويات الإدارية الأدنى

بشكل اكثر تفصيلا وهناك عدة مجالات ونذكر منها :

1- البرمجية : ضمن هذا الاطار يتم تحديد مؤشرات عديدة للقياس منها : العائد على

الموجودات- العائد على حق الملكية هامش الربح.

2-المركز السوقي :ويتمثل هذا المجال في الحصة السوقية التي تعد واحدة من اكثر واحدة

<sup>1</sup>أحمد ماهر ، إدارة الموارد البشرية، مرجع سابق، ص 95.

من اكثر المقاييس الملائمة للتعبير عن أداء المؤسسة فهي تشير إلى فاعلية واستراتيجية المؤسسة ومدى نجاح عملها منتوجاتها، مقارنة بالأعمال والبرامج الخاصة بالمنافسين .

**3- الإنتاجية :** وهي المجال التي تعتمد المؤسسة لقياس كفاءته وتستخدم لذلك مقاييس

هما: تكلفة العمل - قيمة الاستهلاك، وهما متساويان إلى حجم الإنتاج وعن ذلك تتمكن

المؤسسة من تقويم درجة فعاليتها في استخدام كل العمالة والمعدات .

**4- أداء العاملين وميلوهم :** وهو المجال الذي يستخدم لتقييم أداء العاملين والمشتغلون وتنظيم

جهودهم للمحافظة على الميول الإيجابية للعاملين اتجاه عملهم و المؤسسة ويمكن قياس الميول

او الاتجاهات بشكل غير مباشر عن طريق البيانات المتعلقة بنسب الغيابات ودوران العمل .

**5- المسؤولية العامة :** وضمن هذا المجال يتم إعداد مؤشرات لتقويم مدى نجاح المنشأة

في تحمل مسؤولياتها نحو العاملين والموردين والمجتمع المحلي.

**6- قيادة المنتج :** هو المجال الذي يقوم قيمة المسؤولين عن الدارة كل من شؤون

الهندسية ، الإنتاج، التسويق ، الشؤون المالية في جمع وحدات العمل بتقويم التكاليف

والجودة والمركز السوقي في محل منتج من المنتجات المخطط لها سنويا

**7- تطوير الأفراد :** ضمن هذا المجال يتم جمع تقارير متنوعة لتقويم الأسلوب الذي

تتبعه المنشأة في سد احتياجات الحالية والمستقبلية من القوى العاملة وإعادة النظر بما

هو متوفر من اليد عاملة وتوزيعها وتوزيعا امثل على مرافق نشاطها .<sup>1</sup>

<sup>1</sup>فلاح حسين حسيني ومؤيد عبد الرحمان ، إدارة البنوك ، دار وائل ، القاهرة، 2000م، ص 223.

## 2- معايير ومستويات ومحددات وأهمية وأهداف الاداء الوظيفي

### 2-1 معايير الأداء الوظيفي :

يهدف وضع معايير للأداء إلى مراقبة الأداء بصفة دائمة للتعرف أي تذبذب في مستوى الأداء

بغرض التدخل في الوقت المناسب لمعالجة السلبيات وتتنحصر أهم معايير الأداء فيما يلي<sup>1</sup>:

#### 2-1-1 الجودة : هي حجم العمل المنجز في ضوء قدرات وإمكانيات الأفراد لا يتعادها وفي

الوقت ذاته لا يقل عن قدراته وإمكانياته لأن ذلك يعني بطئ الأداء.

#### 2-1-2 الوقت : ترجع أهمية الوقت إلى كونه مورد غير قابل للتجديد أو التعويض مما يحتم

أهمية استغلاله الاستغلال الأمثل في كل لحظة.

#### 2-1-3 الإجراءات : هي عبارة عن الخطوات المركبة لتطبيق العمل للمهارات الواجب القيام

بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف.

يرى سامح ان هناك خمسة معايير للأداء الوظيفي :

أ - **التوافق الاستراتيجي** يقصد به المدى الذي يستطيع فيه نظام إدارة الأداء استنباط أو

بتسيير الأداء الذي يتسم بالتوافق أو الانسجام مع استراتيجيات وغايات و أهداف و ثقافة

المنظمة .

<sup>1</sup> الخليفة زياد سعيد ، **الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستوى الأداء** ، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية ، جامعة نايف

العربية للعلوم الأمنية السعودية 2007، ص 27

ب - **الصلاحية** : يقصد بها المبادئ الذي يستطيع فيها مقياس الأداء تقييم كافة الأبعاد ذات العلاقة بالأداء العديد للوظيفة و يشار إلى ذلك عادة (بمصلحة المحتوى ) وحتى يتمتع مقياس الأداء بالصلاحية فإنه يجب ألا يكون معيبا أو فاسدا.

ت- **الاعتمادية**: و تتعلق بمدى اتساق مقياس الأداء و من اهم أشكال الاعتمادية تلك الخاصة باعتمادية المقيمين و التي تشير إلى مدى الاتساق بين الأفراد الذين يعمد إليهم بمهمة تقييم العاملين وتتحقق الاعتمادية من هذا المنظور إذا ما تمكن اثنان أو أكثر من المقيمين التوصل إلى التقييم نفسه أو قريبا منه لأداء شخص واحد وبالنسبة لبعض المقاييس فان الاعتمادية الداخلية والتي تعني مدى توافق العناصر كافة والأبعاد الداخلية للقياس، تعتبر هامة.<sup>1</sup>

ث- **التحديد**: ويقصد به المدى الذي يوفر المقياس المستخدم أو توجيهات محددة للعاملين بشأن ما هو متوقع منهم، وكيف يمكنهم تحقيق هذه التوقعات، ويتعلق التحديد بالأغراض الإستراتيجية والتنموية لإدارة الأداء، فإذا لم يتمكن المقياس من تحديد ما الذي يجب على الموظف عمله لمساعدة المنظمة في تحقيق أهدافها الإستراتيجية فإنه يصبح من الصعب عليه تحقيق مثل هذه الأهداف علاوة على ذلك، إذا فشل المقياس في تشخيص المشكلات التي يواجهها الموظف في أداءه للوظيفة فإنه يصبح من غير الممكن للموظف أن يصحح أداءه، ويظهر الشكل التالي تصورا شاملا لمتطلبات القياس للأداء.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>سامح عبد المطلب عامر :**استراتيجيات إدارة الموارد البشرية**، دار الفكر، عمان، الأردن، ط1، 2011م، ص 223

<sup>2</sup>مرجع نفسه ، ص 224

## 2-2 مستويات الأداء الوظيفي :

يشير روبرسون إلى ان هناك ثلاث مستويات للأداء الوظيفي تتمثل في :

**الأداء على مستوى التنظيم :** التنظيم هو عبارة عن نظام جزئي او كلي يحتاج إلى مجموعة من المدخلات ويقدم عددا من المخرجات لزيائنه ويتكون من عدة عناصر هي السوق أو المنتج إضافة إلى المصادر التي يحتاجها التنظيم لنحصل على المخرجات الضرورية لعلمه ، وهي راس المال والتكنولوجيا والموارد البشرية والتشريعات والوقت -

**الإداء على مستوى العمليات :** ويركز على التأكد من وجود العناصر التالية :

➤ العمليات ومدى ضرورتها وأهميتها لتحقيق استراتيجيات المنظمة

➤ أهداف العمليات حيث يجري التأكد من توافق وتكامل تلك الأهداف مع أهداف

المنظمة

➤ قياس العمليات حيث يتم التأكد من ان هناك نظام العمليات ويمكن تحليل العمل

- **الأداء على مستوى الوظيفة** من المعروف ان مخرجات أي تنظيم تأتي عن طريق

العمليات ، وتؤدي بواسطة الأفراد المنتظمين في العمل على شكل وحدات بمختلف

المستويات ومجالات العمل ، والعوامل التي تحدد مستوى فعالية الأداء في المستوى الوظيفي

وهي: \* وجود الوظيفة ومدى ضرورتها لا نتاج عملية المساهمة في انتاج جزء من

المساهمة تصميم الوظيفية وهيكلتها مما يسمح بتحقيق أداء وظيفي فعال .

\* قياس الوظيفة وحيث يجري التأكد من إمكانية قياس الأداء الوظيفي<sup>1</sup>

## 2-3 محددات الأداء الوظيفي<sup>2</sup>:

يحاط أداء الفرد بالعديد من المحددات المترابطة والمتداخلة وحتى يتسنى إدارة الأفراد بكفاءة لابد أولاً من فهم العوامل والمحددات التي من شأنها تحديد طبيعة السلوك الذي سيسلكه الفرد عند أدائه لمهام وظيفية وقد سعى الباحثون في علم الإدارة إلى تحديد أهم تلك المحددات وقد خلصوا إلى أن أداء الفرد يحدث نتيجة للتفاعل ما بين القدرة على العمل والدافعية في العمل ودرجة الدعم التنظيمي كما هو موضح حسب المعادلة التالية

اداء الفرد = الدافعية + القدرة + الدعم التنظيمي + الإدراك .

## 2-3-1 محددات الأداء الداخلية

**1- الدافعية :** تعرف الدافعية بأنها منبع السلوك ووقود الأداء وتشير إلى مدى قوة الرغبة لدى الفرد للقيام بمهام العمل المحدد، والاندفاع الذاتي والفوري لأداء هذه المهام

**2- القدرات :** القدرات عبارة عن الخصائص الشخصية التي يستخدمها الفرد العامل في أداء عمله مثل القدرة على القيام بالعمل كما هو مخطط له والقدرة على الاتصال لتحسين النتائج من خلال اكتساب أكبر قدر من المعلومات والقدرة على الاستيعاب والفهم الصحيح لما هو مطلوب للقيام بالعمل بشكل صحيح وهذه القدرات لا تتغير عبر فترة زمنية قصيرة

<sup>1</sup> عمر وصفي عقيلي ، إدارة الموارد البشرية المعاصرة ، دار وائل ، ط1 ، 2009م، ص 389-390

<sup>2</sup> زيد صالح حسن سميع ، أثر الثقافة التنظيمية على الاداء الوظيفي ، رسالة ماجستير ، جامعة علوان، 2009، ص

ة ويمكن بناء هذه القدرات من خلال عملية التدريب التعليم، ويجب ان تكون هذه القدرات تتناسب مع الوظيفة التي يتم أدائها .

**3- الدعم التنظيمي :** يشير الدعم التنظيمي إلى القدر الذي تهتم فيه المنظمة برعاية ورفاهية أعضائها من خلال معاملتهم بعدالة ومساعدتهم في حل ما يواجهونها من مشكلات والإنصاف لشكواهم وبمعنى اخر فالدعم التنظيمي ينعكس في صورة اهتمام القيم التنظيمية بالأفراد العاملين وتقديم المساعدات والمساهمات والعناية بهم وبصحتهم النفسية وتبدو إيجابية وفعالية المنظمة في استمرارية العناية والاهتمام مما يعكس في صورة ادراك الأفراد لهذا التأييد والدعم.

**4- الإدراك:** يشير الإدراك إلى "العملية المعرفية الأساسية الخاصة بتنظيم المعلومات ويعني به الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله والشعور بأهميته في أداءه،<sup>1</sup> او انه عملية استقبال المؤثرات الخارجية وتفسيرها من قبل الفرد تمهيدا لترجمتها إلى سلوك معين ،لذا فان هذه العملية هي الأساس الذي تقوم عليه سائر العمليات الأخرى وبدونها لا يستطيع الفرد ان يعي او ان يتعلم ، وتجد الإشارة إلى ان الإدراك يختلف بين الأفراد ، لذا لابد من تفهم قدرات الموظفين وأسلوب تنظيمها للمعلومات الواردة اليها.

**2-3-2 محددات الأداء الخارجية :** يشير الواقع إلى أن هناك عناصر أو محددات تخرج عن سيطرة الموظف وتؤثر في أدائه:

<sup>1</sup> دلروم، سوسن. تأثير الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي للعاملين. رسالة الماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة 8 ماي 1945 ، قالمه، 2017. ص 41

**1- متطلبات العمل:** تتعلق بكل من الواجبات والمسؤوليات المأمولة من الموظف إضافة إلى

الطرق والأساليب والأدوات والمعدات المستخدمة في ممارسة مهامه وأعماله.<sup>1</sup>

**2- البيئة التنظيمية:** تشير إلى البيئة التنظيمية السائدة في المؤسسة التي تؤدي الوظيفة فيها

وتشمل عادة كل من ( مناخ العمل الإشراف ، الأنظمة الإدارية، السلطة ....) وجميع هذه

العوامل غاية في الأهمية من حيث تحفيز وتمشيط دافعية الموظف وبالتالي جودة أدائه .

**3- البيئة الخارجية:** تؤثر البيئة الخارجية للتنظيم الذي يعمل به الموظف على أدائه

كالمنافسة الخارجية، بحيث تتأثر كل متطلبات العمل والكفاءات أو المهارات، وبيئة التنظيم

بالعوامل الخارجية أو السلبية أو الإيجابية ما يؤثر في النهاية على أداء الموظفين.<sup>2</sup>

**2-4 أهمية الأداء الوظيفي:** يحتل الأداء الوظيفي مكانة خاصة داخل أي منظمة كانت

باعتباره الناتج النهائي، لمحصلة جميع الأنشطة بها، وذلك على مستوى الفرد، والمنظمة،

والدولة، ذلك أن المنظمة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاء، حيث يكون أداء العاملين أداء متميز

أو من ثمة يمكن القول بشكل عام أن اهتمام إدارة المنظمة وقيادتها بمستوى الأداء عادة ما

يفوق اهتمام العاملين بها.

لأداء الوظيفي أهمية كبيرة في أية منظمة نذكر منها<sup>3</sup>:

<sup>1</sup>ابراهيم محمد المحاسنة، مرجع سابق، ص113

<sup>2</sup>مرجع نفسه.ص144

<sup>3</sup>مرجع نفسه ، ص10

- الأداء هو المكون الرئيسي لعمليات الانتاج أو تقديم الخدمات وهو جزء الحي منها لأنه مرتبط بالعنصر البشري الذي يديره العملية ويحول الموارد إلى موارد مصنعة ذات قيمة مادية يتم بيعها للمستهلك وبذلك تحقيق الربح وعليه فإن ثبات.
- كلفة الموارد وتفعيل إنتاجية العنصر البشري يجعلها إلى أهداف المنظمة فأفضل فعالية وأقل تكلفة وأكثر ربحاً.
- كما لا تتوقف أهمية الأداء الوظيفي على مستوى المنظمة فقط بل تتعدى ذلك أهمية الأداء في نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة.
- تربط المنظمات في الغالب الحوافز التي تقدمها للعاملين بأدائهم الوظيفي، وهذا ما يولد الدافعية لدى العاملين لزيادة إنتاجيتهم ومحاولة تحسينها.<sup>1</sup>
- ترجع أهمية الأداء من وجهة نظر المنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحل المختلفة وهي: مرحلة الظهور، مرحلة البقاء والاستمرارية، مرحلة الاستقرار، مرحلة السمعة والفخر، مرحلة التمييز ثم مرحلة الريادة، ومن ثمة فإن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدماً إنما يتوقف على مستويات الأداء بها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> الصرابرة، خالد أحمد، الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر

رؤساء الأقسام فيها. مجلة جامعة دمشق، المجلد 17 العدد الأول، 2011، ص 610

<sup>2</sup> الشريف، طلال عبد الملك: الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بإمارة مكة المكرمة، رسالة

ماجستير (منشورة) ، 2004 ، ص70

➤ للأداء الوظيفي أهمية كبيرة داخل أي منظمة تحاول تحقيق النجاح والتقدم باعتباره الناتج النهائي فإن كان هذا الناتج مرتفعاً فإن ذلك يعد مؤشراً واضحاً لنجاح المنظمة واستقرارها فعاليتها.<sup>1</sup>

➤ استغلال قدرات وإمكانيات الفرد الكامنة والظاهرة واستغلالها أحسن استغلال وأيضاً تجاوز كل العراقيل المصادفة لعمله وذلك باستثمار الفرص الممكنة له، فيعمل ويتفاعل مع كل إنتاج يكون في صالح العمل.

➤ يعتبر الأداء عنصراً حيوي في كل عملية لأنه مرتبط بالعنصر البشري الذي يدير العملية ويحول المواد الخام إلى مواد مصنعة ذات قيمة مادية، ولهذا يمكن القول بأن الأداء الوظيفي له أهمية كبيرة داخل المؤسسة التي تحاول تحقيق النجاح والتقدم انطلاقاً من أن الأداء هو الناتج المرتفع، وهذا يعد مؤشراً واضحاً لنجاح المؤسسة إلى ارتباطه بانتقال المؤسسة من مرحلة إلى مرحلة أخرى خلال مراحل تطورها.<sup>2</sup>

**2-5 أهداف الأداء الوظيفي:** يحتل الأداء الوظيفي مكانة خاصة داخل أي منظمة باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها، وذلك لان المنظمة تكون اكثر استقراراً وأطول بقاءاً حين يكون أداء الموظفين متميزاً، ومن ثم يمكن القول بشكل عام ان اهتمام الموظفين بها وعلى ذلك فيمكن القول بان الأداء على أي مستوى تنظيمي داخل

<sup>1</sup> إيمان خويلدات، أثر تسيير البشرية على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الوطنية، شهادة ماستر أكاديمي، قسم

علوم اقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقة 2013-2014، ص 14

<sup>2</sup> فيصل عبد الرؤوف الدحلة: تكنولوجيا الأداء البشري المكتبة الوطنية، عمان، الأردن، دط، 2001، ص 96

المنظمة وفي أي جزء لا يعيد انعكاسها لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب بل هو انعكاس لقدرات ودوافع الرؤساء والقادة أيضا وترجع أهمية الأداء الوظيفي بالنسبة للمنظمة إلى ارتباط بدور حياتها في مراحلها المختلفة ، وهي مرحلة الظهور ومرحلة البقاء ومرحلة الاستقرار ، ومرحلة السمعة والفخر ، ومرحلة التميز ثم مرحلة الريادة ، ومن ثم فان قدرة المنظمة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدم ، وإنما يتوقف على مستويات الأداء بها. ويمكن تحديد أهداف الأداء الوظيفي على المستوى الفردي أو الجماعي أو التنظيمي من خلال:

- **تحديد المجالات الرئيسية:** أي تحديد جوانب الأداء الوظيفي التي تحتاج إلى أكبر قدر من الاهتمام والتركيز.
- **إشراك الموظفين في عملية تحديد الأهداف:** من الهام إشراك الموظفين في عملية تحديد الأهداف لأنه من المحتمل أن يكون لديهم دافع أكبر لتحقيق الأهداف التي ساعدوا على تحقيقها.
- **وضع أهداف ذكية:** استخدم معايير الأهداف الذكية (SMART Goals) أي وضع أهداف محددة وقابلة للقياس والتحقق وذات صلة ومؤطرة زمنياً لضمان أن تكون واضحة وسهلة الإنجاز<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> عمر وصفي عقيلي ، مرجع سابق، ص320

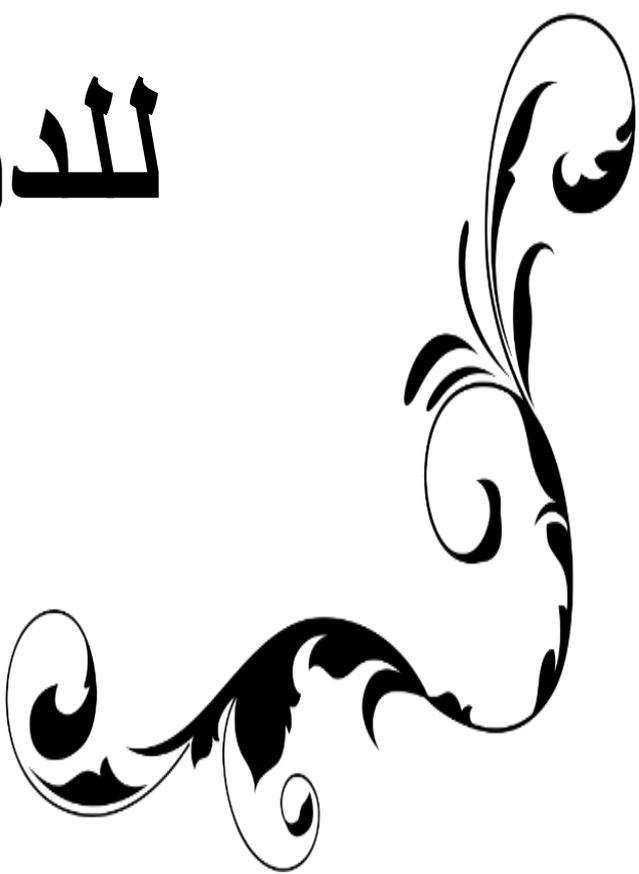
## خلاصة :

من خلال ما تناولناه سابقا في هذا الفصل توصلنا إلى معرفة الأداء الوظيفي وما يحتويه من عناصر وأبعاد وعوامل مؤثرة فيه فاستنتجنا ان الأداء الوظيفي هو سلوك يقوم به الأفراد العاملون وكذلك يتمثل في الجهد الذي يقوم الأفراد العاملين داخل المنظمة ليتمكنهم من إنجاز المهام ونجاح المنظمة وتحقيق الأهداف .

ومنه فان الأداء محصلة لما يقوم به الموظف في أي مؤسسة من مهام ووظائف سواء كان ذلك على الصعيد التجاري الصناعي وحتى الخدماتي فهو يمثل بذلك المنظومة المتكاملة لنتائج ما تقوم به المؤسسة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الخارجية والداخلية



الجانب الميداني



للدراسة

الفصل الرابع : لمحة تاريخية لكلية العلوم

الإنسانية والإجراءات المنهجية

تمهيد

1- تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة .

2 - الإجراءات المنهجية للدراسة .

خلاصة

تمهيد :

نظرا لان الدراسة الميدانية هي القاعدة والأساس الذي يركز عليه اي بحث علمي فمن خلالها يتمكن الباحث من جمع البيانات والمعلومات التي تربط بظاهرة نحل الدراسة كما تساهم في الوصول إلى نتائج اكثر دقة ووضوح وكل ذلك يرتبط بمدى قدرة الباحث على قيامه بالإجراءات المنهجية بالدقة والضبط الدقيق في معالجة المعطيات ومن هنا يأتي هذا الفصل ليتم من خلاله عرض تعريف لكلية العلوم الإنسانية محل الدراسة وعرض لأهم الإجراءات المنهجية التي اعتمدها في إجراء دراستنا الميدانية والمتمثلة في المنهج المستخدم في الدراسة ومجالاته إضافة إلى تحديد مجتمع البحث والاداة التي تم الاعتماد عليها في جمع البيانات من المفردات والأسلوب الإحصائي المعتمد أثناء عملية التحليل .

## 1- تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة

## 1-1 تعريف بجامعة زيان عاشور -الجلفة

جامعة زيان عاشور أو جامعة الجلفة هي قطب علمي. بقرار من رئيس الجمهورية السيد عبد العزيز بوتفليقة، تمت ترقية الجامعة من مركز جامعي إلى جامعة في 13 أكتوبر من سنة 2008. تسمى جامعة زيان عاشور نسبة إلى شهيد بالمنطقة وقائدا ثوريا إبان الثورة التحريرية جامعة تتسع لأكثر من 22000 طالب جامعي.

انطلق التعليم العالي بالجلفة سنة ، 1990: افتتاح المعهد الوطني للتعليم العالي للإلكترونيك ليتحول سن 2000 إلى مركز جامعي .ترقيته المعهد الوطني للتعليم العالي للإلكترونيك إلى مركز جامعي بموجب المرسوم التنفيذي رقم 197-2000 المؤرخ في 25 جويلية 2000 المتعلق بإنشاء المركز الجامعي بالجلفة. وفي سنة 2009 ارتقاء المركز الجامعي إلى جامعة و ذلك بموجب المرسوم التنفيذي رقم 09-09 المؤرخ في 04 جانفي 2009 المتعلق بإنشاء جامعة الجلفة، و بموجبه أصبحت جامعة زيان عاشور بالجلفة تتكون من 5 كليات وهي :

1- كلية الحقوق والعلوم السياسية

2- كلية علوم الطبيعة والحياة

3- كلية العلوم والتكنولوجيا

4- كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية والانسانية

5- كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

هذه الخطوات السريعة في وتيرة الزيادة النسبية في كل جوانب الحياة الجامعية وما نتج عنه من زيادة متلاحقة في حجم المعلومات الإدارية و التقنية و العلمية ولدت ضرورة إنشاء شبكات محلية للمعلومات تساهم في ربط التواصل و تبادل المعلومات بين جميع المصالح الإدارية و البيداغوجية و البحثية خدمة للهدف الأول الذي أنشئت من أجل الجامعة و هو العملية التعليمية و تكوين الإطار.

### 1-2 تاريخ نشاه العلوم الإنسانية : أنشئت الكلية مباشرة بعد إرتقاء الجامعة سنة 2009

بعدها كانت مركز جامعي من قبل وتظم الكلية عدة أقسام هي:

❖ قسم علم الاجتماع والديمغرافيا.

❖ قسم علم النفس والفلسفة.

❖ قسم العلوم الإنسانية.

❖ قسم التاريخ والآثار.

❖ قسم علم المكتبات والإعلام والاتصال.

وجميع هاته الأقسام تتاح فيها فرصة التمدرس في مستوى الليسانس والماستر بنظام (ل.م.د.).

**\* التعريف بقسم علوم المكتبات وعلوم الإعلام والاتصال:**

القسم تابع لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، بالنسبة لعلم المكتبات فيوفر الدراسة حتى

مستوى الليسانس أما الإعلام والاتصال بالإضافة إلى ليسانس إعلام تم فتحال ماستر

تخصص سمعي بصري وكذا اتصال وعلاقات عامة.

3-1 الهيكل التنظيمي للكلية



الشكل رقم 02 : الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

## 2- الإجراءات المنهجية للدراسة :

### 1-2 المجال الزمني والمكاني

\* المجال المكاني :تم إجراء الدراسة في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة زيان عاشور-الجلفة.

\* المجال الزمني : تم إجراء الدراسة في 05 مارس إلى غاية 15 أبريل 2024.

### 2-2 منهج الدراسة :

يعتبر المنهج الطريق الذي يتبعه الباحث للكشف عن الحقائق بواسطة مجموعة من القواعد العمومية التي ترتبط بالبيانات وتحليلها للوصول إلى النتائج.

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي وهذا ما يتلاءم مع طبيعة الموضوع الذي تستهدف الكشف عن دور المنصات الرقمية ( نظام البروغرس ) في تحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة الجامعية ويستخدم من أجل التعرف على طبيعة الموضوع ووصفه وتحليله والوصول إلى نتائج وتفسيرها .

ويعرف المنهج الوصفي بأنه طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجيته علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن

تفسيرها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> د. محمد سرحان علي المحمودي ، مناهج البحث العلمي ، الجمهورية اليمنية ، صنعاء ، دار الكتب ، ط3، 1441 هـ-

فإن اختيار المنهج المتبع في الدراسة بناء على الإشكالية التي تم تحديدها وبما أن دراستنا هذه تسعى لجمع معلومات حول واقع استخدام المنصات الرقمية ( نظام البروغرس ) من طرف اساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، ومعرفة مدى استخدامهم وتفاعلهم بهذه المنصة الرقمية إذا فهذه الدراسات تندرج ضمن الدراسات الوصفية التي تهدف لكشف الوقائع ووصف الظواهر وتحليلها وتحليلاً دقيقاً، وتحديد خصائصها تحديداً كمياً وكيفياً، كما يتم الكشف عن الحالة السابقة للظواهر وكيف وصل إلى صورتها الحالية وبمحاولة التنبؤ بما ستكون عليه في المستقبل القريب.

## 2-3 أدوات جمع البيانات : اعتمدنا في دراستنا على أداة الملاحظة وأداة الاستمارة

**الملاحظة :** تعد الملاحظة أداة من أدوات جمع المعطيات والمعلومات . حيث تسمح بالحصول على لكثير من البيانات وهي توجيه الحواس للمشاهدة والمراقبة لسلوك معين أو ظاهرة معينة ، وتسجيل تلك السلوك وخصائصه ، ويمكن تعريف الملاحظة على أنها طريقة مهمة من طرق تجميع البيانات ، ويستخدمها الباحث للوصول إلى المعلومات المطلوبة والمتعلقة بموضوع الدراسة<sup>1</sup> ، من خلال زيارتنا إلى الميدان لاحتضان طبيعة العمل وأداء الأساتذة ولاحظنا أيضاً نقص في بعض الأجهزة الإلكترونية وبعض المعدات.

<sup>1</sup> بوحوش عمار وآخرون ، منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية ، المركز الديمقراطي العربي

لدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية ، برلين - الماني ، ط1، 2019م، ص 68

2-3-2 الاستمارة ( الاستبيان) : تعد استمارة البحث من اكثر أدوات جمع البيانات

شيوعا في البحوث الاجتماعية هذا ما يدفع الباحث إلى بذل الجهد من اجل صياغة استمارة البحث بصورة تؤدي إلى تحقيق أهداف الدراسة .

الإستبيان: هو عبارة عن استمارة تحتوي على العديد من الأسئلة يوجهها الباحث إلى الأفراد المعنيين في البحث (عينة البحث) ويتم الإجابة عنها تحريريا ويعتبر الإستبيان الأكثر استخداما في البحوث.<sup>1</sup> وتشمل الاستمارة ( الاستبيان) على أربعة محاور وهي :

- المحور الأول : يتمثل في البيانات الشخصية

- المحور الثاني : التزام أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بالاستخدام الفعلي لمنصة بروغرس.

- المحور الثالث : تساهم منصة بروغرس في تحسين كفاءة الأداء الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.

المحور الرابع : توجد علاقة طردية بين استعمال منصة بروغرس الأداء الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

<sup>1</sup> الرفاعي أحمد، مناهج البحث العلمي تطبيقات إدارية واقتصادية، عمان، الأردن،، 2005 ، ص181.

جدول رقم(01): مجالات الاستبانة وعدد فقراتها

الرقم	العنوان	عدد الفقرات
01	البيانات العامة	4
02	مدى التزام كلية العلوم الإنسانية بالجلفة بالتجسيد الفعلي لمنصة بروغرس	8
03	مساهمة منصة بروغرس في رفع كفاءة تحسين الأداء الوظيفي	7
04	العلاقة بين منصة بروغرس والأداء الوظيفي	8
	<b>المجموع</b>	27

المصدر: من اعداد الطالب بناء على الاستبيان الموزع

\* الأساليب الإحصائية المستخدمة : استخدمنا في دراستنا على برنامج الاكسل (EXCEL) لتحليل البيانات واستخدمنا التكرار والنسبة المئوية وذلك لمعرفة التباين في إجابات المبحوثين ووصف خصائص الديمغرافية للمبحوثين ،

**2-4 مجتمع البحث وعينة الدراسة:** في مقابلة أجريناها مع نائب رئيس عمادة الكلية ان مجتمع البحث يتكون من 245 أستاذ من جميع أقسام كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية<sup>1</sup> وبما ان العينة جزء من مجتمع البحث او الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية والتي تعتبر جزءا من الكل ، فان العينة المختارة لدراستنا هي العينة العشوائية البسيطة التي تعتبر احدى طرق العينات الاحتمالية وفي هذه العينة يختار الباحث مجموعة من الأفراد الممثلين

<sup>1</sup>معلومات مقدمة من طرف نائب العميد المكلف بالدراسات بتاريخ 2024/05/15 على الساعة 13:15 مساء

والمجتمع الأصلي وصولاً إلى تعميم النتائج على المجتمع الكلي،<sup>1</sup> وعليه اخترنا 40 أستاذ مكلف في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة زيان عاشور الجلفة، بحيث إجمالي الأساتذة هو أكثر من 40 أستاذ، بحيث عند نزولنا إلى العمل الميداني وتوزيع الاستمارات على الأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بالجلفة إسترجعنا 34 إستمارة وتم إلغاء 06 إستمارات لم تستوفي شروط المعالجة.

جدول رقم (02) : يوضح تسجيل استجابة الافراد

نسبة الاستجابة %	الاستجابة الفعلية	المستهدفة	فئات العينة
85%	34	40	أساتذة كلية العلوم الإنسانية بجامعة الجلفة

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الاستبيان الموزع

<sup>1</sup> إبراهيم بن عبد العزيز الدعليج، مناهج وطرق البحث العلمي، دار صفاء، عمان، 2010، ص 94

خلاصة :

من خلال ما تناولناه في هذا الفصل ان الاطار التطبيقي ضروري ومهم جدا من اجل إتمام الدراسة على اكمل وجه ، ومن خلاله تناولنا في هذا الفصل لمحة تاريخية عن جامعة الجلفة عموما وتاريخ ونشأة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم الإعلام والاتصال على وجه الخصوص ، ثم قدمنا الإجراءات المنهجية للدراسة المتمثلة في المجال الزمني والمكاني ، منهج الدراسة، أدوات جمع البيانات ووصولاً إلى العينة وكيفية اختيارها والتي على أساسها نقوم بتحليل البيانات .



## الفصل الخامس : تحليل البيانات

1- خصائص مجتمع البحث

2- تحليل الفرضية الأولى

3- تحليل الفرضية الثانية

4- تحليل الفرضية الثالثة

5- الإستنتاج العام

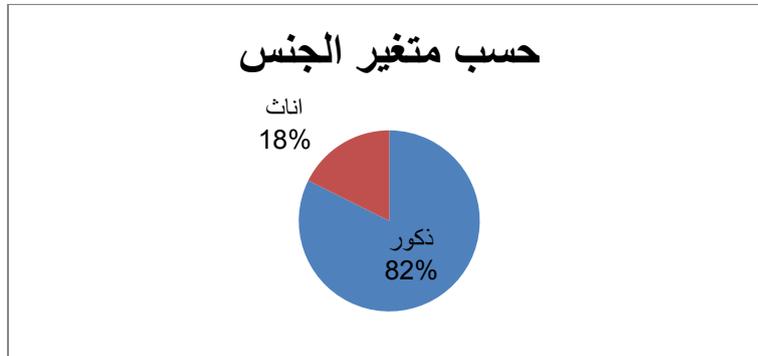


## 1- خصائص مجتمع البحث :

جدول رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
%82.35	28	ذكور
%17.65	6	إناث
%100	34	المجموع

الشكل رقم (03): يوضح عينة الدراسة حسب متغير الجنس



من خلال الجدول رقم (03) نلاحظ أن الذكور أكبر عدد من الإناث في عينة الدراسة حيث بلغ

عدد الذكور 28 بنسبة 82% و عدد الإناث 6 بنسبة 18% .

ومنه نفسر أن نسبة "الذكور" في كلية علوم الاجتماعية و الإنسانية بالجلفة بالتحديد أكبر من

نسبة "الإناث" هذا ما يدل على أن المناصب الإدارية في كلية علوم الإجتماعية و الإنسانية

شغلها الذكور.

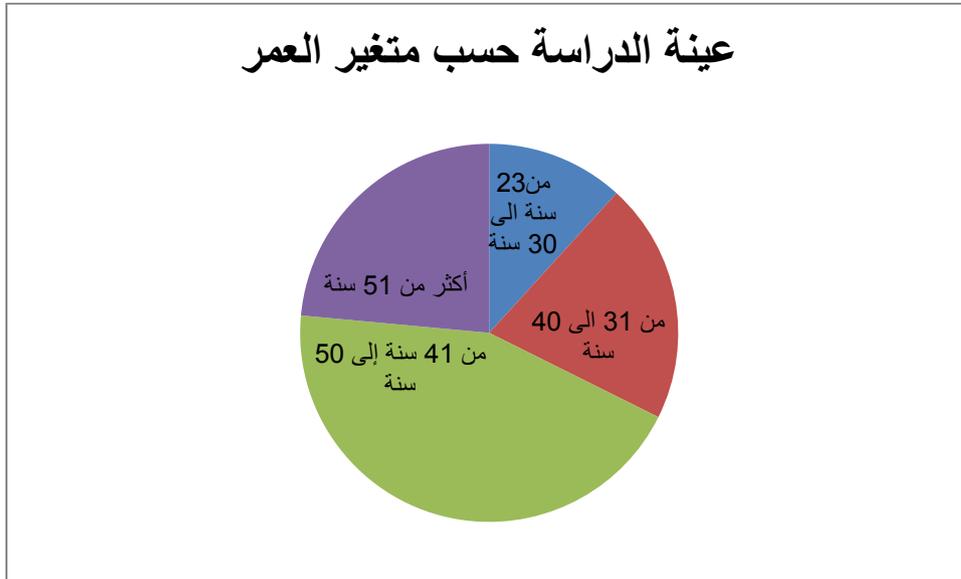
## ثانياً: العمر

الجدول رقم (04): توزيع عينة دراسة حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة
من 23 سنة الى 30 سنة	4	11.76%
من 31 الى 40 سنة	7	20.59%
من 41 سنة إلى 50 سنة	15	44.12%
أكثر من 51 سنة	8	23.53%
المجموع	34	100%

المصدر: من إعداد الطالب بناء على الاستبيان الموزع

الشكل رقم (04): يوضح عينة الدراسة حسب متغير العمر



من خلال الجدول رقم (04) نلاحظ أن عدد الأساتذة ممن تكون أعمارهم من 23 سنة إلى 30

سنة 4 أساتذة بنسبة 11.76% وعدد الأساتذة الأقل من 31 سنة إلى 40 سنة 7 أساتذة بنسبة

20.59% و عدد الأساتذة من 41 سنة إلى 50 سنة 15 أستاذ بنسبة 44.12% أما من هم فوق سن 51 فعددهم 8 أساتذة بنسبة 23.53%.

من خلال ذلك يتضح لنا أن الفئة العمرية السائدة في الفعالية للمنصة بروغرس هي الفئة التي تتراوح أعمارهم من 41 سنة إلى 50 سنة ما يدل على أن أغلب أساتذة كلية علوم الإجتماعية و الإنسانية راشدة تتميز بالخبرة الكافية.

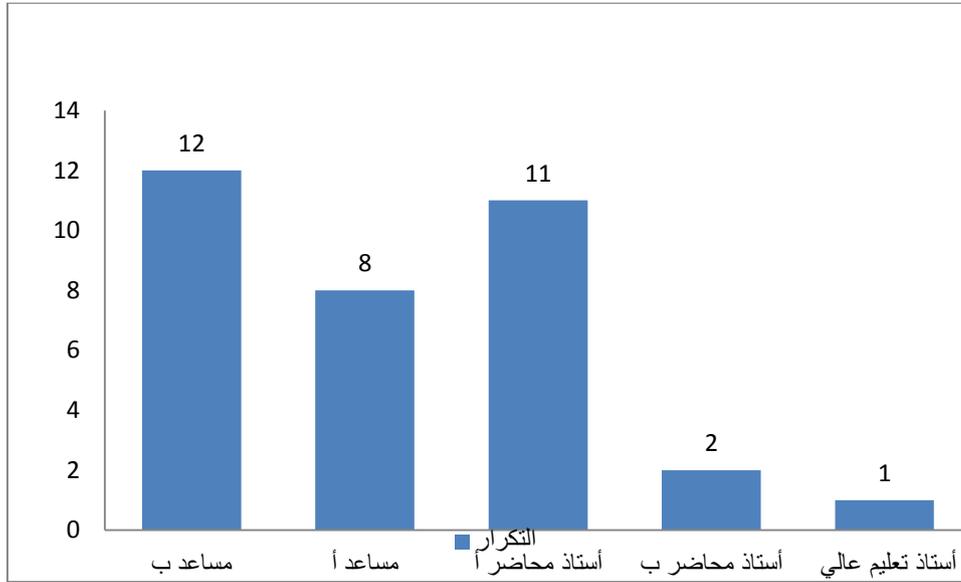
### ثالثاً: الرتبة

الجدول رقم (05) يوضح توزيع العينة حسب متغير الرتبة

الرتبة	التكرار	النسبة
مساعد ب	12	35.29%
مساعد أ	8	23.53%
أستاذ محاضر أ	11	32.35%
أستاذ محاضر ب	2	5.88%
أستاذ تعليم عالي	1	2.94%
المجموع	34	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على الاستبيان الموزع

الشكل رقم (05): يوضح عينة الدراسة حسب متغير الرتبة



من خلال الجدول رقم 05 : نلاحظ أن عدد الأساتذة صنف مساعد ب 12 استاذ بنسبة 35.29% وصنف أستاذ مساعد أ 8 أساتذة بنسبة 23.53% أما صنف أستاذ محاضر أ 11 استاذ بنسبة 32.35% وصنف أستاذ محاضر ب 2 أساتذة بنسبة 5.88% وصنف أستاذ تعليم عالي 1 بنسبة 2.94% .

حيث يمكن نفسر هذا الأخير مدى توظيف كلية علوم الإجتماعية و الإنسانية لأساتذة صنف ب يعود إلى فعاليتهم في إستعاب أهمية منصة بروغرس و التعلم السريع لتطبيقها.

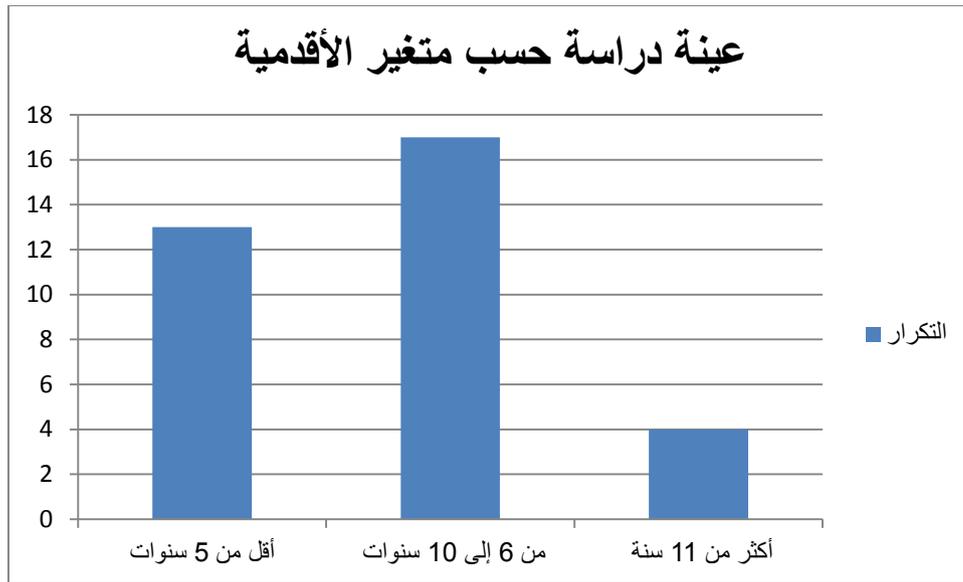
رابعاً: الأقدمية .

الجدول رقم(06) : يوضح توزيع عينة دراسة حسب متغير الأقدمية

النسبة	التكرار	الأقدمية
38.24%	13	أقل من 5 سنوات
50%	17	من 6 إلى 10 سنوات
11.76%	4	أكثر من 11 سنة
100%	34	المجموع

المصدر: من اعداد الطالب بناء على الاستبيان الموزع

الشكل رقم (06): يوضح عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية



من خلال الجدول رقم (06) والذي يوضح توزيع عينة دراسة حسب متغير الأقدمية نلاحظ أن عدد الأساتذة الأقل من 5 سنوات 13 أستاذ بنسبة 38.24% ومن 6 إلى 10 سنوات 17 أستاذ بنسبة 50% و الأكثر من 11 سنة 4 اساتذة بنسبة 11.76%. استنتجا لهذا أن عامل الأقدمية الغالب هو من 6 سنوات إلى 10 سنوات، هذا ما يعكس مدى شغفهم في تحقيق و تجسيد الفعلي لمنصة بروغرس.

## 2- تحليل الفرضية الأولى :

تحليل نتائج المحور الثاني الذي ينص على " إلتزام أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بالاستخدام الفعلي لمنصة بروغرس " ، يمكن توضيح نتائج عينة الدراسة حول المحور الأول من الاستبيان في الجدول التالي:

## جدول رقم (07): يبين آراء العينة حول المحور الثاني من الاستبيان

رقم	السؤال	نعم		لا	
		العدد	النسبة	العدد	النسبة
01	هل توافق على استخدام أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية لمنصة بروغرس ؟	34	%100	0	%0
02	هل تقوم بإدراج المحاضرات والدروس في منصة بروغرس؟	20	%58.82	14	%41.18
03	هل تشجع إدارة كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية الأساتذة على استخدام منصة بروغرس ؟	19	%55.88	15	%44.12
04	هل توفر إدارة الكلية علوم الإجتماعية و الإنسانية الوسائل اللازمة لتحسين منصة بروغرس ؟	27	%79.41	7	%20.59
05	هل يمكن لكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية تحسين أداء منصة بروغرس ؟	34	%100	0	%0
06	هل تستخدم منصة "بروغرس" الرقمية بشكل فعال في عملك كأستاذ ؟	27	%79.41	7	%20.59
07	هل يمكن لمنصة "بروغرس" الرقمية تحسين كفاءة أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية وتقليل الأخطاء الإدارية ؟	30	%88.24	4	%11.76
08	هل تتمتع منصة "بروغرس" الرقمية بالقدرة على نشر وتوصيل مختلف أنواع المعلومات لأكثر من جهة في وقت قصير ؟	13	%38.24	21	%61.76

المصدر: من إعداد الطلبة استنادا إلى استمارة الاستبيان الموزعة على الأساتذة داخل الكلية

يمثل الجدول رقم (07) عينة الدراسة حول المحور الثاني من الاستبيان الذي كان حول

مدى التزام كلية العلوم الإنسانية بالجلفة بالتجسيد الفعلي لمنصة بروغرس ويشمل 8 أسئلة.

بالنسبة للسؤال رقم (01) والذي ينص على " هل توافق على استخدام أساتذة كلية

العلوم الاجتماعية والإنسانية لمنصة بروغرس ؟" نلاحظ أن كل إجابات فئات العينة كانت

موافقة ، حيث بلغت 100 % حيث كانت الإجابة ب " نعم " ، وأما الإجابة ب لا فكانت 0%

أما السؤال رقم (02) والذي ينص على " هل تقوم بإدراج المحاضرات والدروس في

منصة بروغرس؟" نلاحظ أن المبحوثين كانت مؤيدة لهذا السؤال حيث بلغت نسبة الإجابة

بنعم 58.82% أما نسبة الإجابة بلا فكانت 41.18%.

بالنسبة السؤال رقم (03) والذي ينص على " هل تشجع إدارة كلية العلوم الاجتماعية و

الإنسانية الأساتذة على استخدام منصة بروغرس ؟" نلاحظ تباين في نسبة الإجابة بنعم ولا

حيث بلغت نسبة الإجابة بنعم 55.88% و لا بنسبة 44.12%

بالنسبة السؤال رقم (04) والذي ينص على " هل توفر إدارة الكلية علوم الاجتماعية و

الإنسانية الوسائل اللازمة لتحسين منصة بروغرس ؟" نلاحظ أن أغلبية العينة موافقة حيث

بلغت نسبة المجيبين بنعم 79.41% وأما المجيبين بلا فبلغت نسبتها 20.59% .

بالنسبة السؤال رقم (05) ينص على " هل يمكن لكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية تحسين

أداء منصة بروغرس ؟ فقد وافقت كل العينة على الإجابة بنعم بنسبة 100%

بالنسبة السؤال رقم (06) ينص على " هل تستخدم منصة "بروغرس" الرقمية بشكل فعال في عملك كأستاذ ؟ نلاحظ أن عدد المجيبين بنعم بلغ نسبة 79.41% بينما بلغت نسبة المجيبين بلا 20.59%.

بالنسبة للسؤال رقم (07) ينص على " هل يمكن لمنصة "بروغرس" الرقمية تحسين كفاءة أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية وتقليل الأخطاء الإدارية ؟ فقد أتت نسبة الإجابة بمنعم بنسبة 88.24% أما نسبة الإجابة بلا 11.76% .

بالنسبة للسؤال رقم (08) والذي ينص على " هل تتمتع منصة "بروغرس" الرقمية بالقدرة على نشر وتوصيل مختلف أنواع المعلومات لأكثر من جهة في وقت قصير ؟" أتت الإجابة بمنعم 38.24% أما لا فكانت 61.76%.

من خلال تحليلنا للجدول ونظرا لتعدد الآراء وفعاليتها في الدراسة الميدانية فإن ما يمكن تمييزه هو أن إجابات عينة كلية العلوم الإنسانية بالجلفة دقيقة وصادقة ، وذلك راجع إلى التزام كلية العلوم الإنسانية بالجلفة بالتجسيد الفعلي لمنصة بروغرس.

و أن مستوى إلتزام كلية علوم الإجتماعية و الإنسانية لتجسدي الفعلي لمنصة بروغرس في أعلى مستواه مبدئيا، هذا ما يؤكد أن منصة بروغرس بدأت بالفعالية و نضوج التكنولوجي.

1- هل تؤيد توجه كلية العلوم الإنسانية نحو استخدام منصة بروغرس؟ بالسؤال: هل المنصة الرقمية "بروغرس" تساعد في تقليل الأخطاء الإدارية وتحسين الكفاءة لدى أساتذة كلية العلوم

الإنسانية؟

جدول رقم (08) يبين التكرارات والنسب المئوية لإجابات العينة حول ربط السؤال: هل تؤيد توجه كلية العلوم الإنسانية نحو استخدام منصة بروغرس؟ بالسؤال: هل يمكن لمنصة "بروغرس" الرقمية تحسين كفاءة أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية وتقليل الأخطاء الإدارية؟

المجموع	هل تؤيد توجه كلية العلوم الإنسانية نحو استخدام منصة بروغرس؟		ت	نعم	هل يمكن لمنصة "بروغرس" الرقمية تحسين كفاءة أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية وتقليل الأخطاء الإدارية
	لا	نعم			
20	0	20	ت	نعم	هل يمكن لمنصة "بروغرس" الرقمية تحسين كفاءة أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية وتقليل الأخطاء الإدارية
58.8%	0.0%	58.8%	%		
0	0	0	ت	لا	هل يمكن لمنصة "بروغرس" الرقمية تحسين كفاءة أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية وتقليل الأخطاء الإدارية
0	0	0	%		
14	1	13	ت	نوعا	هل يمكن لمنصة "بروغرس" الرقمية تحسين كفاءة أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية وتقليل الأخطاء الإدارية
41.2%	2.9%	38.2%	%	ما	
34	1	33	ت		المجموع
100.0%	2.9%	97.1%	%		

بالنسبة للسؤال رقم (08) والذي ينص على " ربط السؤال: هل تؤيد توجه كلية العلوم الإنسانية نحو استخدام منصة بروغرس؟ بالسؤال: هل يمكن لمنصة "بروغرس" الرقمية تحسين كفاءة أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية وتقليل الأخطاء الإدارية؟

أنت الإجابة بنعم 58.08% أما لا فكانت 00% وهذا ما يؤكد توجه الأساتذة بنسبة كبيرة على نظام البر وغرس في الكلية لما قدمه من نتائج إيجابية في تحسين الأداء الوظيفي للأساتذة .

في حين يرى 20 أستاذ من اصل 13 ان المنصة الرقمية "بروغرس" تساعد في تقليل الأخطاء الإدارية وتحسين الكفاءة لدى أساتذة كلية العلوم .

من نلاحظه أعلاه أن منظمة بروغرس تعمل بشكل سجي في تحسين الأداء الوظيفي ، كما تساهم في بشكل كبير في تقليل الأخطاء الإدارية هذا وحسب التجاوب في الإستمارة.

2-هل تؤيد توجه كلية العلوم الإنسانية نحو استخدام منصة بروغرس؟ بالسؤال: هل المنصة الرقمية "بروغرس" لها القدرة على نشر وتوصيل المعلومات المختلفة أكثر من جهة في أسرع وقت؟.

جدول رقم (09) يبين التكرارات والنسب المئوية لإجابات العينة حول ربط السؤال: هل تؤيد توجه كلية العلوم الإنسانية نحو استخدام منصة بروغرس؟ بالسؤال: هل المنصة الرقمية "بروغرس" لها القدرة على نشر وتوصيل المعلومات المختلفة أكثر من جهة في أسرع وقت؟

المجموع	هل تؤيد توجه كلية العلوم الإنسانية نحو استخدام منصة بروغرس؟		ت	نعم	هل تتمتع منصة "بروغرس" الرقمية بالقدرة على نشر وتوصيل مختلف أنواع المعلومات لأكثر من جهة في وقت قصير؟
	لا	نعم			
24	0	24	ت	نعم	هل تتمتع منصة "بروغرس" الرقمية بالقدرة على نشر وتوصيل مختلف أنواع المعلومات لأكثر من جهة في وقت قصير؟
70.6%	0.0%	70.6%	%		
0	0	0	ت	لا	هل تتمتع منصة "بروغرس" الرقمية بالقدرة على نشر وتوصيل مختلف أنواع المعلومات لأكثر من جهة في وقت قصير؟
0	0	0	%		
10	1	9	ت	نوعا ما	هل تتمتع منصة "بروغرس" الرقمية بالقدرة على نشر وتوصيل مختلف أنواع المعلومات لأكثر من جهة في وقت قصير؟
29.4%	2.9%	26.5%	%		
34	1	33	ت		المجموع
100.0%	2.9%	97.1%	%		

بالنسبة للسؤال رقم (09) والذي ينص على " ربط السؤال: هل تؤيد توجه كلية العلوم الإنسانية نحو استخدام منصة بروغرس؟ بالسؤال: هل تتمتع منصة "بروغرس" الرقمية بالقدرة على نشر وتوصيل مختلف أنواع المعلومات لأكثر من جهة في وقت قصير؟

أنت الإجابة بنعم 70.06% ثم تليها نوعا ما بنسبة 26.5% أما لا فكانت 00% ونتيجة لذلك فهذا يبين تأييد الأساتذة المنصة الرقمية "بروغرس" التي لها القدرة على نشر وتوصيل المعلومات المختلفة أكثر من جهة في أسرع وقت وهذا في تعامل الأساتذة مع الطلبة ، مما يسهل الوصول إلى محتوى المهم بشكل سهل و يسر .

## 3- تحليل الفرضية الثانية:

تحليل نتائج المحور الثالث والذي ينص على مدى " مساهمة منصة بروغرس في تحسين كفاءة الأداء الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية" .

يمكن توضيح نتائج عينة الدراسة حول المحور الثالث من الاستبيان في الجدول التالي :

## جدول رقم (10): يبين آراء العينة حول المحور الثالث من الاستبيان

الرقم	السؤال	نعم		لا	
		العدد	النسبة	العدد	النسبة
01	هل تعزز منصة بروغرس إنشاء أنشطة ابتكارية لتعزيز الأداء الوظيفي لدى أساتذة كلية علوم الإجتماعية و الإنسانية ؟	21	%61.76	13	%38.24
02	هل تساهم منصة بروغرس في تنظيم مختلف المعلومات والعمليات الإدارية ؟	34	%100	0	%0
03	هل يتم تنفيذ الأعمال بكل دقة وموضوعية عند العمل على منصة بروغرس ؟	34	%100	0	%0
04	هل للموارد البشرية في منصة بروغرس دور في تحقيق الأهداف التنظيمية ؟	34	%100	0	%0
05	هل منصة بروغرس الرقمية تساهم في تعزيز الالتزام الوظيفي للموظفين من خلال تقليل ضغط العمل ؟	30	%88.24	4	%11.76
06	هل يقوم أساتذة جامعة الجلفة بجهود كافية لتحقيق أهداف كلية علوم الإجتماعية و الإنسانية ؟	27	%79.41	7	%20.59

المصدر: من إعداد الطلبة استنادا إلى استمارة الاستبيان الموزعة على الأساتذة داخل الكلية

يمثل الجدول ( 10 ) نتائج عينة الدراسة حول المحور الثالث من الاستبيان والذي ينص على

مدى مساهمة منصة بروغرس في رفع كفاءة تحسين الأداء الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم

الإنسانية بجامعة الجلفة ويشمل 6 أسئلة.

بالنسبة للسؤال رقم (01) والذي ينص على " هل تعزز منصة بروغرس إنشاء أنشطة ابتكارية لتعزيز الأداء الوظيفي لدى أساتذة كلية علوم الإجتماعية و الإنسانية؟" نلاحظ أن الإجابات بنعم كانت بنسبة %61.76، أما الإجابة بلا فكانت بنسبة %38.24.

بالنسبة للسؤال رقم (02) والذي ينص على " هل تساهم منصة بروغرس في تنظيم مختلف المعلومات والعمليات الإدارية؟" نلاحظ أن الإجابات كلها بنسبة %100 بنعم .

بالنسبة للسؤال رقم (03) والذي ينص على أنه " هل يتم تنفيذ الأعمال بكل دقة وموضوعية عند العمل على منصة بروغرس؟" فكانت الإجابات كلها بنسبة %100 بنعم .

بالنسبة للسؤال رقم (04) الذي نص على أن " هل للموارد البشرية في منصة بروغرس دور في تحقيق الأهداف التنظيمية؟ " فكانت الإجابات كلها بنسبة %100 بنعم .

بالنسبة للسؤال رقم (05) والذي ينص على " هل منصة بروغرس الرقمية تساهم في تعزيز الالتزام الوظيفي للموظفين من خلال تقليل ضغط العمل؟" نلاحظ أن الإجابة بنعم بنسبة %88.24 وأما الإجابات بلا فكانت بنسبة %11.76.

بالنسبة للسؤال رقم (06) والذي كان ينص على " هل يقوم أساتذة جامعة الجلة بجهود كافية لتحقيق أهداف كلية علوم الإجتماعية و الإنسانية؟" تباينت الإجابات بين نعم بنسبة %79.41 و بنسبة %20.59 بلا.

أما فيما يخص السؤال (07) والذي ينص على " ما هي أبرز الميزات التي لاحظتها في استخدام منصة "بروغرس" الرقمية داخل كلية علوم الإجتماعية و الإنسانية ؟" فقد اتفق اغلب الأساتذة على الإجابة التالية : تسهل التواصل بين الأستاذ والطلبة. من خلال ما سبق نستنتج أن الفئة تم اختيارها بعناية وخاصة من خلال الإجابات، وكانت معظم إجاباتها دقيقة وبنعم مكنتنا من أن نتوصل إلى أن مدى التزام كلية العلوم الإنسانية بالجلفة بالتجسيد الفعلي لمنصة بروغرس.

1- هل المنصة الرقمية بروغرس تحقق الالتزام الوظيفي للموظف نتيجة التقليل من ضغط العمل؟ بالسؤال: هل تؤدي الأعمال بكل موضوعية في ظل العمل بمنصة بروغرس؟

جدول رقم (11) يبين التكرارات والنسب المئوية لإجابات العينة حول ربط السؤال: هل منصة بروغرس الرقمية تساهم في تعزيز الالتزام الوظيفي للموظفين من خلال تقليل ضغط العمل ؟ بالسؤال: هل يتم تنفيذ الأعمال بكل دقة وموضوعية عند العمل على منصة بروغرس ؟.

المجموع	هل منصة بروغرس الرقمية تساهم في تعزيز الالتزام الوظيفي للموظفين من خلال تقليل ضغط العمل ؟				
	لا	نعم			
31	2	29	ت	نعم	هل يتم تنفيذ الأعمال بكل دقة وموضوعية عند العمل على منصة بروغرس ؟
91.2%	5.9%	85.3%	%		
3	1	2	ت	لا	
8.8%	2.9%	5.9%	%		
0	0	0	ت	نوعا ما	
0	0	0	%		
34	3	31	ت	المجموع	
100.0%	8.8%	91.2%	%		

بالنسبة للسؤال رقم (11) والذي ينص على " ربط السؤال: هل المنصة الرقمية بروغرس تحقق الالتزام الوظيفي للموظف نتيجة التقليل من ضغط العمل؟ بالسؤال: هل تؤدي الأعمال بكل موضوعية في ظل العمل بمنصة بروغرس؟

أنت الاجابة بنعم 85.3% ثم تليها لا بنسبة 5.9% أما نوعا ما فكانت 0%

ونتيجة لذلك فهذا فعالية الأساتذة في كلية العلوم الإنسانية يتفوقون على تأديتهم العمل بموضوعية وشفافية في ظل العمل بالمنصة الرقمية بروغرس.

2- في رأيك ماهي أهم المزايا التي لاحظتها في استخدام المنصة الرقمية " بروغرس؟ بالسؤال: هل المنصة الرقمية بروغرس تحقق الالتزام الوظيفي للموظف نتيجة التقليل من ضغط العمل؟ جدول رقم(12) يبين التكرارات والنسب المئوية لإجابات العينة حول ربط السؤال: في رأيك ماهي أهم المزايا التي لاحظتها في استخدام المنصة الرقمية " بروغرس؟ بالسؤال: هل المنصة الرقمية بروغرس تحقق الالتزام الوظيفي للموظف نتيجة التقليل من ضغط العمل؟

المجموع	هل المنصة الرقمية بروغرس تحقق الالتزام الوظيفي للموظف نتيجة التقليل من ضغط العمل؟		ت	%	سرعة وسهولة الوصول إلى المعلومات والخدمات المختلفة	في رأيك ماهي أهم المزايا التي لاحظتها في استخدام المنصة الرقمية " بروغرس؟
	لا	نعم				
17	1	16	ت	%	سرعة وسهولة الوصول إلى المعلومات والخدمات المختلفة	في رأيك ماهي أهم المزايا التي لاحظتها في استخدام المنصة الرقمية " بروغرس؟
50.0%	2.9%	47.1%	%	%	سرعة وسهولة الوصول إلى المعلومات والخدمات المختلفة	
6	0	6	ت	%	زيادة الكفاءة وتوفير الوقت والجهد	
17.6%	0.0%	17.6%	%	%	زيادة الكفاءة وتوفير الوقت والجهد	
3	0	3	ت	%	توفير وسائل اتصال فعالة وتبادل المعرفة	
8.8%	0.0%	8.8%	%	%	توفير وسائل اتصال فعالة وتبادل المعرفة	
8	2	6	ت	%	تسهيل التواصل بين الأستاذ والطلبة	
23.5%	5.9%	17.6%	%	%	تسهيل التواصل بين الأستاذ والطلبة	
34	3	31	ت	%	المجموع	
100.0%	8.8%	91.2%	%	%	المجموع	

4- تحليل الفرضية الثالثة

بالنسبة للسؤال رقم (12) والذي ينص على " ربط السؤال: في رأيك ماهي أهم المزايا التي لاحظتها في استخدام المنصة الرقمية " بروغرس؟ بالسؤال: هل المنصة الرقمية بروغرس تحقق الالتزام الوظيفي للموظف نتيجة التقليل من ضغط العمل؟

بالنسبة لأهم المزايا في منصة بروغرس من وجهة نظر الأساتذة في الترتيب الأول سرعة وسهولة الوصول إلى المعلومات والخدمات المختلفة أتت الإجابة بنعم %47.1 اما لا بنسبة %2.9 . ثم تليها بالتساوي ميزة زيادة الكفاءة وتوفير الوقت والجهد وميزة تسهل التواصل بين الأستاذ والطلبة أتت الإجابة بنعم %17.6 بالتساوي

ونتيجة لذلك فان غالبية الأساتذة يتقون ان من الميزات المهمة لمنصة بروغرس توفرها سرعة وسهولة الوصول إلى المعلومات والخدمات المختلفة وهذا ما لمسوه في ارض الواقع

تحليل نتائج المحور الرابع والذي ينص على " توجد علاقة طردية بين استعمال منصة بروغرس الأداء الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية "

يمكن توضيح نتائج عينة الدراسة حول المحور الرابع من الاستبيان في الجدول التالي:

جدول رقم (13): يبين آراء العينة حول المحور الثالث من الاستبيان

الرقم	السؤال	نعم		لا	
		العدد	النسبة	العدد	النسبة
01	هل لاحظت فرقاً واضحاً بين استخدام منصة "بروغرس" الرقمية في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية وبين الإدارة التقليدية للكلية ؟	34	%100	0	%0
02	هل تعتقد أن أداء أساتذة كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية يتحسن عندما تزيد توفر الوسائل والتقنيات الحديثة ؟	34	%100	0	%0
03	هل المنصة الرقمية بروغرس ضرورية من اجل تحسين الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الإنسانية ؟	20	58.82 %	14	%41.18
04	هل للمنصة الرقمية بروغرس دور أساسي في تعزيز أداء أساتذة كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية ؟	34	%100	0	%0
05	هل هناك تفاعل ملحوظ بين أساتذة كلية العلوم الإجتماعية الإنسانية على مختلف المستويات مع منصة بروغرس الرقمية ؟	27	79.41 %	7	%20.59
06	هل منصة بروغرس الرقمية تعزز الفعالية والكفاءة أكثر من الأدوات التقليدية في تحسين أداء الوظيفي لدى أساتذة كلية علوم الإجتماعية و الإنسانية ؟	34	%100	0	%0
07	هل هناك تفاعل ملحوظ بين أساتذة كلية العلوم الإجتماعية الإنسانية على مختلف المستويات مع منصة بروغرس الرقمية ؟	30	88.24 %	4	%11.76

المصدر: من إعداد الطالب استنادا إلى استمارة الاستبيان الموزعة على الأساتذة داخل الكلية

يمثل الجدول (13) نتائج عينة الدراسة حور المحور الثالث من الاستبيان والذي كان تحت

عنوان مدى جودة وموثوقية القوائم المالية التي يوفرها نظام المعلومات المحاسبي ، ويشمل 7

متغيرات وزعت على عينة الدراسة.

بالنسبة للسؤال رقم (01) والذي ينص على " هل لاحظت فرقاً واضحاً بين استخدام منصة

"بروغرس" الرقمية في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية وبين الإدارة التقليدية للكلية؟" نلاحظ

أن الإجابات كلها بنسبة 100% بنعم.

بالنسبة للسؤال رقم (02) والذي ينص على " حسب رأيك هل تعتقد أن أداء أساتذة كلية

العلوم الاجتماعية و الإنسانية يتحسن عندما تزيد توفر الوسائل والتقنيات الحديثة؟" نلاحظ أن

الإجابات كلها بنسبة 100% بنعم .

بالنسبة للسؤال رقم (03) والذي ينص على أنه " هل المنصة الرقمية بروغرس ضرورية من

اجل تحسين الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الإنسانية؟"فكانت الإجابات بنسبة

58.82% بنعم أما لا فكانت بنسبة 41.18%.

بالنسبة للسؤال رقم (04) الذي نص على أن " هل للمنصة الرقمية بروغرس دور أساسي في

تعزيز أداء أساتذة كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية ؟" فكانت الإجابات كلها بنسبة 100%

بنعم .

بالنسبة للسؤال رقم (05) والذي ينص على " هل هناك تفاعل ملحوظ بين أساتذة كلية العلوم الإجتماعية الإنسانية على مختلف المستويات مع منصة بروغرس الرقمية؟" نلاحظ أن الإجابة بنعم بنسبة 79.41% وأما الإجابات بلا فكانت بنسبة 20.59%.

بالنسبة للسؤال رقم (06) والذي كان ينص على " هل منصة بروغرس الرقمية تعزز الفعالية والكفاءة أكثر من الأدوات التقليدية في تحسين أداء الوظيفي لدى أساتذة كلية علوم الإجتماعية و الإنسانية؟" نلاحظ أن الإجابات كلها بنسبة 100% بنعم. نلاحظ من خلال الجدول أن أغلب عناصر العينة قد أبدت رأيها حول التأييد المطلق للدور الهادف من خلال الإجابات ذات الملائمة بصفة عامة ، بنسبة وصلت حتى % 100 كما يوضحه الجدول .

بالنسبة للسؤال رقم (07) والذي ينص على هل هناك تفاعل ملحوظ بين أساتذة كلية العلوم الإجتماعية الإنسانية على مختلف المستويات مع منصة بروغرس الرقمية؟" نلاحظ أن الإجابة بنعم بنسبة 88.24% وأما الإجابات بلا فكانت بنسبة 11.76%.

بالنسبة للسؤال رقم (08) والذي ينص على "هل لديك أي تعليقات او مقترحات أخرى لتحسين استخدام المنصة الرقمية بروغرس لتحسين الأداء الوظيفي؟"

فقد تباينت الإجابات ولكن أغلبها اتفق على ضرورة التمسك بهذه المنصة والعمل بها لما أظهرته من نتائج قيمة في تحسين التواصل بين الأستاذ والطالب وبين سهولة نشر المعلمة واستقبال التفاعل معها بسرعة وبدقة .

من خلال ما سبق نستنتج أن الفئة تم اختيارها بعناية وخاصة من خلال الإجابات، وكانت

معظم إجاباتها دقيقة وبنعم مكنتنا من أن نتوصل إلى أنه توجد توجد علاقة طردية بين منصة بروغرس والأداء الوظيفي.

1- هل استخدام المنصة الرقمية " بروغرس " في كلية العلوم الإنسانية شكل فرقا واضحا مقارنة بالإدارة التقليدية للكلية؟ بالسؤال: هل هناك تحسن ملحوظ على أداء الأساتذة منذ اعتماد المنصة الرقمية بروغرس في كلية العلوم الإنسانية؟

جدول رقم ( 14 ) يبين التكرارات والنسب المئوية لإجابات العينة حول ربط السؤال: هل لاحظت فرقا واضحا بين استخدام منصة "بروغرس" الرقمية في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية وبين الإدارة التقليدية للكلية ؟ بالسؤال: هل المنصة الرقمية بروغرس ضرورية من اجل تحسين الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الإنسانية ؟

المجموع	هل المنصة الرقمية بروغرس ضرورية من اجل تحسين الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الإنسانية ؟				
	لا	نعم	ت	نعم	
33	0	33	ت	نعم	هل لاحظت فرقا واضحا بين استخدام منصة "بروغرس" الرقمية في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية وبين الإدارة التقليدية للكلية ؟
97.1%	0%	97.1%	%		
0	0	0	ت	لا	
0%	0%	0%	%		
1	0	1	ت	نوعا ما	
%2.9	0%	2.9%	%		
34	0	34	ت		المجموع
100%	0%	100%	%		

بالنسبة للسؤال رقم (13) والذي ينص على " ربط السؤال: هل لاحظت فرقاً واضحاً بين استخدام منصة "بروغرس" الرقمية في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية وبين الإدارة التقليدية للكلية؟ بالسؤال: هل المنصة الرقمية بروغرس ضرورية من اجل تحسين الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الإنسانية؟

أنت الإجابة بنعم 97.1% ثم تليها نوعا ما بنسبة 2.9% أما لا بنسبة 00% .

ونتيجة لذلك فان غالبية الأساتذة يقررون ويؤكدون ان المنصة الرقمية شكلت فارقا واضحا بينها وبين الإدارة التقليدية وخاصة الأساتذة الذي عايشوا الإدارة التقليدية والإدارة الحديثة الذين لمسوا بوجد فرق كبير لما تقدمه المنصة الرقمية بروغرس من خدمات فريدة ساهمت بشكل كبير في تحسين مستوى الأداء الوظيفي للأساتذة .

## 5- الاستنتاج العام :

- بناءً على ما تناولته الدراسة الحالية في جزئها النظري والتطبيقي، بالإضافة إلى تحليل وتفسير النتائج التي تم التوصل إليها، نستخلص النتائج التالية :
- ✓ أصبحت الرقمنة ضرورة حتمية نظراً لتأثيرها الإيجابي على الأداء الوظيفي لإدارة الجامعة، وخاصة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الجلفة
  - ✓ بناءً على البحث العلمي، يتوقف تحسين الأداء الوظيفي بشكل أساسي على نوعية علاقة الأستاذ مع الإدارة، حيث يجب أن تكون هذه العلاقة مدعومة بالطرق والموارد اللازمة لتمكين الأستاذ من أداء مهامه بفعالية.
  - ✓ تساهم منصة بروغرس الرقمية في تعزيز سرعة إتمام المهام وتحسين أداء الخدمات داخل كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية في جامعة الجلفة
  - ✓ سعت كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية إلى تعزيز جهودها من خلال وضع استراتيجيات تسهل عملية إدماج الأساتذة والطلاب في البيئة الرقمية للتعليم العالي، خاصة فيما يتعلق بمجالي العلامات ورابطة الطعون
  - ✓ استخدام منصات "بروغرس" الرقمية ساهم بشكل كبير في تحقيق المقاربات المختلفة التي تمت مناقشتها، مما يعكس فعالية هذه المنصات في تحسين الأداء الوظيفي وتعزيز الفعالية في البيئة العملية .
  - ✓ وعليه، توصلت الدراسة إلى أن مستوى التزام كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية في الجلفة بالتجسيد الفعلي للمنصة الرقمية "بروغرس" مرتفع.
  - ✓ كما ساهمت منصة "بروغرس" بشكل كبير في رفع كفاءة تحسين الأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية في جامعة الجلفة.
  - ✓ يمكننا القول أيضاً إن هناك علاقة تبادلية قوية بين المنصة الرقمية "بروغرس" والأداء الوظيفي لأساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.



# خاتمة



## خاتمة:

تعزز المنصة الرقمية "بروغرس" مفهوم المنصات الرقمية لكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية. من خلال استكشاف إشكالية الدراسة وتساؤلاتها، سعينا إلى الكشف عن واقع منصة "بروغرس" ودورها في تحسين الأداء الوظيفي لأساتذة الكلية، بهدف تقديم صورة شاملة عن وضع المنصة الرقمية في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. وأفضت النتائج العامة للدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات :

✓ تُعدُّ المنصات الرقمية نمطاً جديداً للتعليم العالي في الجزائر، حيث تُسهم في تحقيق التعليم الإلكتروني بدلاً من التعليم التقليدي

✓ تعمل كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية على تحسين وتطوير الأداء الوظيفي لأساتذتها .

✓ تكتسب المنصة الرقمية "بروغرس" أهمية كبيرة في المحيط الجامعي، نظراً لدورها في

تعزيز التواصل من خلال نقل المعلومات وتبادل الآراء والأفكار بين الأساتذة

✓ خلصنا إلى أن أساتذة الكلية يستخدمون المنصة الرقمية "بروغرس" كنمط تعليمي

وخدماتي جديد فرض نفسه عليهم بشكل كبير

✓ يرى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية أن توظيف منصة "بروغرس" يتطلب

التغلب على الصعوبات مستقبلاً مع توفير الإمكانيات والتحفيز

✓ توصلنا في النهاية إلى أن واقع استخدام المنصة الرقمية "بروغرس" ناجح وله آفاق

واعدة في المستقبل القريب لدى كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.

التوصيات والاقتراحات:

- ✓ نشر ثقافة استخدام المنصات الرقمية وتحسين البنية الفاعلة لاستخدامها في التعليم العالي للطلبة والأساتذة بالجزائر مع توفير أنظمة حماية المعلومات ليضمن استخدامها.
- ✓ تنظيم دورات تدريبية وتكوينية للأساتذة متخصصة في كيفية استخدام المنصات وتصميم المقررات في شكل رقمي.
- ✓ وضع نظام حوافز مادية ومعنوية لتشجيع الأساتذة على تفعيل التعليم الإلكتروني بالمنصات الرقمية.
- ✓ تخصيص ميزانية لزيادة تفعيل استخدام نظام البروغرس في الجامعة من حيث تغطية نفقات التدريب وتوظيف الخبراء، وصيانة النظام وشراء الأجهزة والبرامج .
- ✓ العمل على الحد من المعوقات التي تواجه الأساتذة في استخدام التقنية الحديثة وذلك لمواكبة مستحدثات العصر .

# قائمة المصادر

والمراجع



أ-المراجع باللغة العربية

الكتب :

1. إبراهيم محمد المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي، دار جبير، عمان، الأردن، ط1 ، 2013م.
2. ابراهيم بن عبد العزيز الدعليج، مناهج وطرق البحث العلمي، دار صفاء، عمان ، 2010.
3. الرفاعي أحمد ، مناهج البحث العلمي تطبيقات إدارية واقتصادية، عمان، الأردن،، 2005
4. الكرخي، مجيد ، مؤشرات الأداء الرئيسة :دار المناهج، عمان،الأردن، ط1. 2015م.
5. بوحوزش عمار واخرون ، منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية ، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية ،برلين ألمانيا ، ط1، 2019م،
6. جودت سعادة أحمد، السوطاوي عادل، استخدام الحاسوب والانترنت في ميادين التربية والتعليم: دار الشروق ، عمان.2007.
7. جميل، عبد الكريم أحمد، إدارة الموارد البشرية، الجنادرية ،عمان، 2015.
8. حماد، نزيه، معجم المصطلحات المالية والاقتصادية في لغة الفقهاء ، دار القلم .ط1، 2008 م.
9. فلاح حسين حسيني ومؤيد عبد الرحمان ، إدارة البنوك ، دار وائل ، القاهرة، 2000م
10. درة إبراهيم عبد الباربي ،تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات العربية للتنمية الإدارية ، عمان ، 2003م.

11. رضوان عبد النعيم ، المنصات التعليمية المقررات التعليمية عبر الانترنت .دار العلوم ، ط1 ، 2015 م.
12. سامح عبد المطلب عامر ، استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، دار الفكر، عمان،الأردن، ط1، 2011م.
13. سهيلة عباس و علي حسن علي، إدارة الموارد البشرية، دار وائل ، عمان، الأردن، دط، 2000.
14. علي السلمي ، إدارة الموارد البشرية ، دار غريب ،مصر ، د ط ، 1998م.
15. عمر محمد دزة ، العدالة التخطيطية وعلاقتها ببعض الاتجاهات الإدارية المعاصرة ، دار رضوان ، ، الأردن ، 2008.
16. عمر وصفي عقيلي ، إدارة الموارد البشرية المعاصرة ، دار وائل ، ط1، 2009م.
17. فيصل عبد الرؤوف الدحلة : تكنولوجيا الأداء البشري، المكتبة الوطنية، عمان، الأردن، دط، 2001 .
18. محمد سرحان علي المحمودي ، مناهج البحث العلمي ، الجمهورية اليمنية ، صنعاء ، دار الكتب ، ط3، 1441 هـ-2019 م
19. كامل بربر ، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي ، المؤسسة الجامعية للدراسات ، لبنان، د.ط، 1997.

المجلات والدوريات العلمية

20. أحمد مساعد ربح منهل محمد العنزي ، فاعلية برنامج تدريبي قائم على منصات التعلم

الإلكتروني التفاعلية في تنمية مهارات تطبيقات الواقع المعزز لدى معلمي المرحلة

المتوسطة بالكويت، مجلة كلية التربية جامعة الإسكندرية، 2021م

21. الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، العدد السابع، جامعة

الجزائر ، 2009-2010 م

22. الصرايرة، خالد أحمد ،الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات

الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها .مجلة جامعة دمشق، مجلد 17، عدد 1

،2011.

23. حفيظ حنان، بوقرة رابح ، تطبيق إدارة الموارد البشرية الكترونيا في ظل رقمنة قطاع

التعليم العالي في الجزائر برنامج PROGRES نموذجا، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة

الأعمال، المجلد 5، العدد2، 2022

24. دوسة طالب أصغر ، حسين سوسن جواد ، التغيير الاستراتيجي و انعكاساته على أداء

التنظيمي ، مجلة الإدارة والاقتصاد العدد69، 2008 م.

25. سمية قداش ، سبرينة مانع ، سمية دربال ، دور التغيير التكنولوجي في تحسين الأداء

الإداري للموظفين :نظام Progress نموذجا دراسة حالة جامعة حماة لخضر الوادي،

الجزائر، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 7، العدد 1، افريل 2021

26. عبد المليك مزهودة ، الأداء بين الكفاءة والفعالية ، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، العدد الأول ، نوفمبر 2001م.

27. عبد الفتاح صالح الخليفات ، شرين محمد المطارنة ، اثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي ، مجلة جامعة دمشق ، العدد الأول والثاني ، جامعة مؤتة الأردن ، 2011 م

28. محمد، بوعتلي، سامي ليلية، واقع المنصات الرقمية وتأثيرها على التنمية المستدامة في الجزائر، مجلة المدبر، عدد9 2022

29. هاني جودة مصباح ابو خريص ، متطلبات توظيف المنصات الرقمية في التعليم كما يدركها أعضاء هيئة التدريس والطلاب" دراسة مطبقة على جامعة الفيوم .مجلة كلية الخدمات الاجتماعية للدارسات والبحوث الاجتماعية، 2020.

30. ياسر محمد خيايا ، دور المنصات الرقمية في دعم تطوير تعليم العلوم لطلبة المرحلة المتوسطة .المجلة العربية للتربية النوعية، القاهرة .مصر، العدد 7، 2019

### المعاجم والقواميس

31. ابن منظور أبي الفض جمال الدين ، لسان العرب ، دار الكتب العلمية ، بيروت ، 2000م

32. احمد زكي بدوي ، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية انجليزي فرنسي عربي ، مكتبة لبنان ناشرون ، لبنان ، ط1، 1993 م.

المذكرات والرسائل الجامعية:

33. إيمان خويلدات، أثر تسيير البشرية على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الوطنية، شهادة ماستر أكاديمي، قسم علوم اقتصادية جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2013-2014.

34. الخليفة زياد سعيد ، الثقافة التنظيمية ودورها في رفع مستوى الأداء ، رسالة ماجيستر في العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية السعودية 2007.

35. الشوابكة محمد خالد ، العلاقة بين تطبيق الحكومة الإلكترونية والأداء الوظيفي: دراسة ميدانية من خلال اتجاهات موظفي الدوائر الحكومية في المملكة الهاشمية الأردنية. رسالة ماجيستير .عمان، الأردن :الجامعة الأردنية، 2008

36. باسم مصطفى علي البساطي ، اثر التدريب الإداري على الأداء الوظيفي ، دراسة تطبيقية على العاملين بجمعية تنمية المشروعات الصغيرة بور سعيد، رسالة ماجيستر ، جامعة منصوره ، كلية التجارة ، قسم ادارة الأعمال ، 2021 م.

37. رضوان بن عيسى ، واقع عملية الرقمنة في الجامعة الجزائرية دراسة حالة جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - أنموذجا، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الإتصال، 2020/2019، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، جامعة ام البواقي

38. زيد صالح حسن سميع ، اثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي ، رسالة ماجيستر ، جامعة علوان، 2009

39. شيوكي عبد السلام ، العدالة التنظيمية والاداء الوظيفي ، دراسة ميدانية لتوضيح

العلاقة بين متغيرين ، رسالة دكتوراه ، 2022/10/25.

40. دلروم، سوسن. تأثير الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي للعاملين. رسالة الماجستير في

علم الاجتماع تنظيم وعمل .كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية .جامعة 8 ماي 1945 ، قالمة،

2017.

41. عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة قياس وتقييم، رسالة ماجستير، معهد الاقتصاد،

جامعة محمد. خيضر بسكرة ،2002م

42. مبروك عز الدين ، الرقمنة من المنظور التقني ، الملتقى الموسوم بـ دور الرقمنة

في الجودة في التعليم العالي ، ، كلية الحقوق ، جامعة الجزائر، 1 مارس 2020.

43. محمد عكاشة ، اثر الثقافة التنظيمية على الأداء التنظيمي ، مذكرة لنيل شهادة

الماجستير ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، 2008م.

44. كريمة حمشريف ، الاداء الوظيفي للأستاذ الجامعي من وجهة نظر الطلبة ، مذكرة

مكاملة لنيل شهادة الماجستير ، قسم علم الاجتماع ، كلية العلوم الاجتماعية ، جامعة عبد الحميد

بن باديس ، مستغانم، 2018-2019.

ب- المراجع باللغة الاجنبية :

45. Bonina Carla and others. , digital plateform for développement, fondation, Informations systems Journal. ,(2021),

46.OECD,An Introduction to online Platforms and theirpile in thé digital transformation, France,OECD. 2019

47. ISSAM, L. A.. vers la realisation d'un platefotme pédagogique de correction et de consultation de copies d'examen,memoire de fin d'etudes pour l'obtention du deplome de master en informatique,universite abou baker belkaid,tlemcen,algerie. informatique.2018

48.Daniela.freire and others ،survét on the run time systems of enterprise application,practice and experienceK ,2019



# الملاحق





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة زيان عاشور الجلفة

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

استمارة (استبيان)

في إطار إعداد مذكرة تخرج بعنوان:

المنصات الرقمية للمؤسسات الجامعية

ودورها في تحسين الأداء الوظيفي

"دراسة ميدانية لعينة من أساتذة جامعة الجلفة - كلية علوم الإنسانية

تحت إشراف الدكتور

إعداد الطلبة:

د.مجبري حسان

❖ راقع المختار

❖ صويلحي بن ناصر

❖ لبوخ خليل

في إطار إعداد مذكرة نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصالات وعلاقات عامة ، نقدم لكم هذه الاستمارة التي أعدت قصد التعرف على آراءكم حول هذا الموضوع ، لذلك نرجو منكم التعاون والإجابة على الاستبيان وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة ، ومع العلم ان هذه المعلومات التي ستدلون بها تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

ولكم منا فائق الشكر والعرفان

السنة الجامعية: 2024/2023

## المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1- الجنس: ذكر  أنثى
- 2- العمر: من 23 سنة إلى 30  من 30-40 سنة
- من 41-50 سنة  أكثر من 50 سنة
- 3- الرتبة: مساعد ب  مساعد أ  أستاذ محاضر ب
- أستاذ محاضر أ  أستاذ تعليم عالي
- 4- الأقدمية: أقل من 5 سنوات  إلى 10 سنوات
- أكثر من 10 سنوات

## المحور الثاني: إلتزام أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بالاستخدام الفعلي

## لمنصة بروغرس

- 5- هل توافق على استخدام أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية لمنصة بروغرس؟
- نعم  لا
- 6- هل تقوم بإدراج المحاضرات والدروس في منصة بروغرس؟
- نعم  لا
- 7- هل تشجع إدارة كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية الأساتذة على استخدام منصة بروغرس؟
- نعم  لا
- 8- هل توفر إدارة الكلية علوم الإجتماعية و الإنسانية الوسائل اللازمة لتحسين منصة بروغرس؟
- نعم  لا
- 9- هل يمكن لكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية تحسين أداء منصة بروغرس؟
- نعم  لا

10- هل تستخدم منصة "بروغرس" الرقمية بشكل فعال في عملك كأستاذ؟

نعم  لا

11- هل يمكن لمنصة "بروغرس" الرقمية تحسين كفاءة أساتذة كلية العلوم الاجتماعية

والإنسانية وتقليل الأخطاء الإدارية؟

نعم  لا  نوعا ما

12- هل تتمتع منصة "بروغرس" الرقمية بالقدرة على نشر وتوصيل مختلف أنواع المعلومات

لأكثر من جهة في وقت قصير؟

نعم  لا  نوعا ما

المحور الثالث: تساهم منصة بروغرس في تحسين كفاءة الأداء الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.

13- هل تعزز منصة بروغرس إنشاء أنشطة ابتكارية لتعزيز الأداء الوظيفي لدى أساتذة كلية

علوم الإجتماعية و الإنسانية ؟

نعم  لا

14- هل تساهم منصة بروغرس في تنظيم مختلف المعلومات والعمليات الإدارية؟

نعم  لا

15- هل يتم تنفيذ الأعمال بكل دقة وموضوعية عند العمل على منصة بروغرس؟

نعم  لا

16- هل للموارد البشرية في منصة بروغرس دور في تحقيق الأهداف التنظيمية ؟

نعم  لا

17- هل منصة بروغرس الرقمية تساهم في تعزيز الالتزام الوظيفي للموظفين من خلال تقليل

ضغط العمل؟

نعم  لا

18- هل يقوم أساتذة جامعة الجلة بجهود كافية لتحقيق أهداف كلية علوم الإجتماعية و

الإنسانية ؟

نعم  لا

19- ما هي أبرز الميزات التي لاحظتها في استخدام منصة "بروغرس" الرقمية داخل كلية

علوم الإجتماعية و الإنسانية ؟

- سرعة وسهولة الوصول إلى المعلومات والخدمات المختلفة
- زيادة الكفاءة وتوفير الوقت والجهد
- توفير وسائل اتصال فعالة وتبادل المعرفة
- تسهل التواصل بين الأستاذ والطلبة

المحور الرابع: توجد علاقة طردية بين استعمال منصة بروغرس الأداء الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

20- هل لاحظت فرقاً واضحاً بين استخدام منصة "بروغرس" الرقمية في كلية العلوم

الاجتماعية والإنسانية وبين الإدارة التقليدية للكلية؟

نعم  لا

21- هل تعتقد أن أداء أساتذة كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية يتحسن عندما تزيد توفر

الوسائل والتقنيات الحديثة؟

نعم  لا

22- هل المنصة الرقمية بروغرس ضرورية من اجل تحسين الأداء الوظيفي لأساتذة كلية

العلوم الإنسانية ؟

نعم  لا  نوعاً ما

23- هل للمنصة الرقمية بروغرس دور أساسي في تعزيز أداء أساتذة كلية العلوم الإجتماعية

و الإنسانية ؟

نعم  لا

24- هل هناك تفاعل ملحوظ بين اساتذة كلية العلوم الإجتماعية الإنسانية على مختلف

المستويات مع منصة بروغرس الرقمية؟

نعم  لا  نوعا ما

25- هل منصة بروغرس الرقمية تعزز الفعالية والكفاءة أكثر من الأدوات التقليدية في تحسين

أداء الوظيفي لدى أساتذة كلية علوم الإجتماعية و الإنسانية؟

نعم  لا

26- هل هناك تفاعل ملحوظ بين أساتذة كلية العلوم الإجتماعية الإنسانية على مختلف

المستويات مع منصة بروغرس الرقمية؟

نعم  لا

27- هل لديك أي تعليقات أو مقترحات أخرى لتحسين استخدام المنصة الرقمية بروغرس

لتحسين الأداء الوظيفي؟

.....

.....

.....

## قائمة الجداول

رقم	الفقرة	صفحة
01	مجالات الاستبانة وعدد فقراتها	78
02	يوضح تسجيل استجابة الأفراد	79
03	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	82
04	توزيع عينة دراسة حسب متغير العمر	83
05	يوضح توزيع العينة حسب متغير الرتبة	84
06	يوضح توزيع عينة دراسة حسب متغير الأقدمية	86
07	يبين آراء العينة حول المحور الثاني من الاستبيان	87
08	يبين التكرارات والنسب المئوية لإجابات العينة	90
09	يبين التكرارات والنسب المئوية لإجابات العينة حول ربط السؤال: هل تؤيد توجه كلية العلوم الإنسانية نحو استخدام منصة بروغرس؟ بالسؤال: هل المنصة الرقمية "بروغرس" لها القدرة على نشر وتوصيل المعلومات المختلفة أكثر من جهة في أسرع وقت؟	92
10	يبين آراء العينة حول المحور الثالث من الاستبيان	93
11	يبين التكرارات والنسب المئوية لإجابات العينة حول ربط السؤال: هل المنصة الرقمية بروغرس تحقق الالتزام الوظيفي للموظف نتيجة التقليل من ضغط العمل؟ بالسؤال: هل تؤدي الأعمال بكل موضوعية في ظل العمل بمنصة بروغرس؟	96
12	يبين التكرارات والنسب المئوية لإجابات العينة حول ربط السؤال: في رأيك ماهي أهم المزايا التي لاحظتها في استخدام المنصة الرقمية "بروغرس؟ بالسؤال: هل المنصة الرقمية بروغرس تحقق الالتزام الوظيفي للموظف نتيجة التقليل من ضغط العمل؟	97
13	يبين آراء العينة حول المحور الثالث من الاستبيان	99
14	يبين التكرارات والنسب المئوية لإجابات العينة حول ربط السؤال: هل استخدام المنصة الرقمية "بروغرس" في كلية العلوم الإنسانية شكل فرقا واضحا مقارنة بالإدارة التقليدية للكلية؟ بالسؤال: هل هناك تحسن ملحوظ على أداء الأساتذة منذ اعتماد المنصة الرقمية بروغرس في كلية العلوم الإنسانية؟	102

## قائمة الأشكال

الصفحة	الفقرة	الرقم
57	العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي	01
74	الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية	02