



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة زيان عاشور بالجلفة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا



الأداء التكنولوجي و تأثيره على الفعالية التنظيمية للمؤسسة

دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر بمدينة الجلفة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع

تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل.

إشراف:

أ. د بشيري زين العابدين

إعداد الطالبان:

- بن حمزة خولة

- خرفان خلود

السنة الجامعي: 2023 / 2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان

اللهم انا نشكرك على نعمتك ونحمدك عليها و نشكرك على كل طريق صعب يسرته لنا، و صلاة و سلام على نبيينا محمد.

الحمد لله الذي من علينا بإتمام دراستنا و انجاز هذا العمل فإن اصبنا فتوفيق من الله وان أخطأنا فمن أنفسنا

نتقدم بخالص الشكر و العرفان و بالفضل الأهل، و الفضل لكل أساتذتنا الكرام الذين منحونا الكثير من معارفهم و علومهم و وقتهم الثمين ونخص بالذكر و شكر:

استاذنا بشيري زين العابدين الذي حضينا بإشرافه تقديرا و عرفانا لكل ما قدمه لنا في مشواري العلمي وهاته المذكرة نتمنى له التوفيق و السداد و المزيد من الاستحقاقات

وكذلك نتوجه بخالص الشكر و التقدير و الجميع أفراد أسرتنا

الجامعية

الإهداء

الحمد لله و كفى و الصلاة و السلام على الحبيب المصطفى و
على آله و صحبه

الحمد لله الذي وفقنا لتتمين هاته الخطوة المباركه و التي هي ثمرة
الجهد و النجاح بفضلته تعالى ثم فضل الوالدين الكريمين
اهديها إلى من كلله الله بالوقار أبي الغالي محمد الشيخ و إلى أمي
التي كان دعائها سر نجاحي، أدامهما الله نور لدربي ولكل العائلة
الكريمة التي ساندتني ولا تنزل من إخوة و أخوات وإلى براعم أختي،
وخاصة ابنة عمي إيمان التي لم تبخل علي وكانت لي عوناً و
سنداً في مشواري هذا،

الى زوجي الغالي الذي رافقني في مسيرتي و مشواري
ولكل الأشخاص الذين أحمل لهم المحبة و التقدير

بن حمزة خولة

الإهداء

من قال أنا لها نالها

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات ما سلطنا البدايات إلا
بتسييره و ما بلغنا النهايات إلا بتوفيقه و ما حققنا الغايات إلا
بفضل الله وكان فضل الله علي عظيمًا، إلى ملاكي الطاهر، و
قوتي بعد الله، داعمتي الأولى و الأبدية أمي اهديك هذا الانجاز
الذي لولا تضحياتك لما كان له وجود، ممتنة لأن الله قد اصطفاك
لي من البشر أما خير سند و عوض إلى من دعمني بلا حدود و
أعطاني بلا مقابل أبي، إلى من قيل فيهم: سنشد عضدك بأخيك
إلى من مد يده دون كلل و لا ملل وقت ضعفي أخي أدامك الله
ضلعا ثابتا لي.

خرفان خلود

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير الأداء التكنولوجي في تحقيق الفعالية التنظيمية داخل مؤسسات البريد، حيث يحظى الأداء التكنولوجي بأهمية كبرى نظرًا لمساهمته في تحقيق الفعالية التنظيمية والحفاظ على بقاء المؤسسة في ظل المشهد التنافسي، وذلك من خلال استغلال الموارد المتاحة للمؤسسة بأقل تكلفة وبكفاءة عالية. استخدمنا المنهج الوصفي بمتغيرين مستقل وتابع، وتمثلت عينة الدراسة في مئة وسبعة موظفين، واستخدمنا أداة الاستبيان. بعد جمع النتائج ومعالجتها إحصائيًا، تم التوصل إلى أن مؤسسة البريد تعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات لزيادة فعاليتها التنظيمية.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا، الفعالية التنظيمية، الأداء البشري، مؤسسة البريد.

Study Abstract

The study aimed to explore the impact of technological performance on achieving organizational effectiveness within postal institutions. Technological performance holds significant importance due to its contribution to achieving organizational effectiveness and maintaining the institution's sustainability in a competitive landscape, by utilizing available resources at minimal cost and with high efficiency. We used the descriptive method with two variables, independent and dependent. The study sample consisted of one hundred and seven employees, and we used a questionnaire as a tool. After collecting and statistically processing the results, it was concluded that the postal institution relies on the use of information technology to increase its organizational effectiveness.

Keywords: Technology, Organizational Effectiveness, Human Performance, Postal Institution.

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	شكر و تقدير
	إهداء
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ-ب	مقدمة
الفصل الأول: البناء المنهجي	
4	الاشكالية
5	فرضيات
6	أهداف الدراسة
6	أسباب اختيار الموضوع
7	اهمية الدراسة
7	تحديد المفاهيم
17	المقاربات النظرية
19	صعوبات الدراسة
19	الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الأداء التكنولوجي	
30	تمهيد
31	الأداء
31	مفهوم الأداء
32	خصائص الأداء
34	أنواع الأداء
35	أبعاد الأداء

36	أهمية الأداء
37	التكنولوجيا
37	مفهوم التكنولوجيا
39	أهمية التكنولوجيا
40	مؤشرات التكنولوجيا
42	آليات اكتساب التكنولوجيا
43	خصائص التكنولوجيا
44	أنواع التكنولوجيا
47	خلاصة
الفصل الثالث: الفعالية التنظيمية	
49	تمهيد
50	مفهوم الفعالية التنظيمية
51	أهمية الفعالية التنظيمية
52	خصائص الفعالية التنظيمية
54	العوامل المؤثرة في الفعالية التنظيمية
56	صعوبات الفعالية التنظيمية
57	متطلبات زيادة الفعالية التنظيمية
60	المقاربات المفسرة للفعالية التنظيمية
الفصل الرابع: الأسس المنهجية للبحث	
65	تمهيد
66	المنهج المستخدم
66	عينة الدراسة
67	الأدوات الدراسية
67	مجالات الدراسة
69	تعريف المؤسسة

الفصل الخامس: عرض البيانات واستخلاص النتائج

76	عرض البيانات
124	استخلاص النتائج
128	خاتمة
130	قائمة المراجع
135	الملاحق

فهرس الجدوال

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
76	خاص بجنس المبحوثين	01
77	خاص بالعمر المبحوثين	02
78	خاص بالمؤهل العلمي	03
79	خاص بالحالة العائلية	04
80	خاص بالأقدمية	05
81	خاص بطريقة استخدام الحاسوب في العمل	06
82	خاص بنوع الحواسيب المتواجدة في مصلحة	07
83	خاص باستخدام الفاكس في العمل	08
84	خاص بكيفية استخدام الطابعة في العمل	09
85	خاص بالنوع عمل الذي يتطلب بالاتصال بالإنترنت	10
86	خاص بتقييم جودة الاتصال بالإنترنت	11
87	خاص اكتساب القدرات في التعامل مع الحاسوب و الأنترنت	12
88	خاص بالوسائل الموجودة في عمل مهينة للاندماج الرقمنة	13
89	خاص بتوفير تكوين أثناء الخدمة على برامج الحاسوب	14
90	خاص بالاعتماد المهام التي تقوم بها في الوظيفة	15
91	خاص بالوسائل الموجودة في محل العمل	16
92	خاص بكيفية تعليم استخدام البرامج الخاصة بالعمليات البريدية في الحاسوب	17
93	خاص بكيفية استخدام كلمة السر الخاصة في العمليات	18

	البريدية	
94	خاص بالطريقة العمل	19
95	خاص بكيفية تدريب على المهام الجديدة التي تأتي مع التكنولوجيا و الرقمنة	20
96	خاص بكيفية يتم التعاون مع البرامج الجديدة خاصة بالبريد	21
97	خاص بكيفية الاستفادة من خبرة الموظفين القداماء في مصلحة	22
98	خاص بالتقدم المصلحة التي تشتغل بها ساعات عمل	23
99	خاص انزعاج في العمل مع زملاء	24
100	خاص الجهود الاضافية في العمل	25
101	خاص بالكيفية اصدار القرارات الخاصة بسير العمل في المصلحة	26
102	خاص بتفضيل في نوع المهام التي تقوم بها في مصلحة	27
103	خاص بالطريقة الاتصال بخص العمل مع زملاء داخل مصالح البريد	28
104	يمثل تأثير طريقة استخدام الحاسوب على طريقة العمل به في المصلحة	29
105	يمثل كيفية تدريب على المهام الجديدة على تقييم جودة الاتصال بالانترنت	30
108	يمثل تأثير اكتساب القدرات في التعامل مع الحاسوب و الانترنت على كيفية التعاون مع البرامج الجديدة	31

110	يمثل تأثير استخدام الفاكس في العمل على كيفية الاستفادة من الخبرة الموظفين القداماء في المصلحة	32
112	يمثل تأثير بكيفية استخدام الطابعة في العمل على تقدم للمصلحة التي تشتغل بها ساعات العمل	33
114	يمثل تأثير تكوين اثناء الخدمة على برامج الحاسوب الحديثة على انزعاج في العمل مع زملاء	34
116	يمثل تأثير الاعتماد على المهام التي تقوم بها في الوظيفة على الجهود الاضافية في العمل	35
118	يمثل تأثير الوسائل الموجودة في عمل مهينة للاندماج الرقمنة على كيفية اصدار القرارات الخاصة بسير العمل في المصلحة	36
120	يمثل تأثير بكيفية تعليم استخدام البرامج في الحاسوب على نوع المهام التي تقوم بها في المصلحة	37
122	يمثل تأثير استخدام كلمة سر الخاصة في العمليات البريدية على الطريقة الاتصال في العمل مع زملاء داخل مصالح البريد	38

مقدمة

تعتبر تكنولوجيا المعلومات سلاحًا استراتيجيًا يشمل جميع الوسائل والأجهزة التي يستخدمها الأفراد في المنظمة للحصول على أفضل البيانات والمعلومات ومعالجتها، مما يسهم في توطيد علاقة المنظمة بالزبائن والمنظمات الأخرى. تكنولوجيا المعلومات تتألف من مجموعة خبرات الأفراد وأجهزة الحاسوب والبرمجيات ووسائل الاتصال التي تساعد في تعزيز أداء المنظمة وقدراتها. وهي من أهم المتغيرات الإيجابية التي تؤدي إلى الدافعية نحو العمل الجيد وتساهم بشكل كبير في تحقيق الفعالية التنظيمية.

تعكس الفعالية التنظيمية قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها الموضوعة ضمن استراتيجيتها، وذلك من خلال استغلال الوسائل والموارد المتاحة بأقصى سرعة وأقل تكلفة وفي الوقت المناسب، بالإضافة إلى توفير شروط الاتصال الجيد والعلاقات الإنسانية الجيدة.

من هذا المنطلق، جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على موضوع الأداء التكنولوجي وتأثيره على الفعالية التنظيمية في إطار مؤسسات البريد. ولتحقيق هذا الهدف، قمنا بتنظيم الدراسة وفق الخطة التالية: تقسيم الدراسة إلى قسمين أساسيين، الجانب النظري والجانب الميداني.

أولاً: الجانب النظري للدراسة

اشتمل هذا القسم على ثلاثة فصول رتبنا على النحو التالي:

الفصل الأول: تضمن تعريف بموضوع الدراسة، أهمية وأسباب وأهداف الدراسة، ضبط الإشكالية وطرح تساؤلات وفرضياتها، وتحديد مفاهيمها، والتركيز

على الإجراءات المنهجية من منهج وصفي وأدوات وتحديد المفاهيم الأساسية، وعرض لأهم الدراسات السابقة التي تناولت متغيرين من هذا الموضوع.

الفصل الثاني: تناولنا فيه مفهوم الأداء، خصائص الأداء، أنواعه، أهميته، أبعاده، مفهوم التكنولوجيا ومؤشراتها، آليات اكتساب التكنولوجيا، خصائصها وأنواعها.

الفصل الثالث: تضمن مفهوم الفعالية التنظيمية في المؤسسة وأهميتها، خصائصها، متطلبات زيادتها، العوامل المؤثرة فيها، صعوباتها، والمقاربات المفسرة لها.

ثانياً: الجانب التطبيقي للدراسة

اشتمل على الفصلين الرابع والخامس، حيث عرضنا من خلالهما الدراسة الميدانية. قمنا بالتعريف بمركز البريد في وسط مدينة ولاية الجلفة، ثم انتقلنا إلى تحليل بيانات الاستثمار للحصول على النتائج النهائية للدراسة، وتبعناها بأهم التوصيات.

الفصل الأول: الفصل المنهجي

- الاشكالية
- فرضيات الدراسة
- أهداف الدراسة الموضوع
- أسباب اختيار الموضوع
- تحديد المفاهيم
- المقاربات النظرية
- صعوبات الدراسة
- الدراسات السابقة

1. الإشكالية:

أصبحت التكنولوجيا تفرض سيطرتها على معظم المجالات في عصرنا هذا، و أصبحت مواكبة هذه التكنولوجيا و امتلاكها و السيطرة عليها الشغل شاغل للمؤسسات في مختلف المجالات و العامل الأساسي لتمييزها و صمودها في مواجهة المنافسة و التحديات التي تفرضها الظروف الحالية و التي تتميز بالتغير السريع و المستمر.

وفي ظل هذه الظروف لابد لمؤسسة بريد الجزائر ان تهتم بالتكنولوجيا و توظفها لتحسين جودة خدماتها في كافة ابعادها و مواكبة التصورات التي تحدث فيها، و ان التطورات التكنولوجية التي عرفها العالم و بالأخص المؤسسات البريد ظهرت عدة وسائل تكنولوجية، ومن بين هذه الوسائل: الأنترنت، جهاز الحاسوب، الهاتف وغيرها، مما سهل عليها عملية التواصل بين الموظفين بحيث حقق التكامل.

وأولت المؤسسات اهتماما كبيرا بالأداء البشري باعتباره الوسيلة التي تحقق بها المؤسسة اهدافها، و لذلك تعمل المؤسسات اليوم على تطبيق المناهج و الأساليب الفكرية من اجل تطوير و تحسين أدائها البشري، من خلال استخدام إدارة الموارد البشرية بحيث تقوم المؤسسة باستقطاب أفضل الموارد البشرية لتوظيفهم في إنجاز العمل الذي يميزها عن غيرها من المؤسسات .

يقوم قسم الموارد البشرية أيضا بتقييم الأداء، وذلك لاكتشاف نقاط القوة و الضعف في الأداء من أجل تصحيحها بغية تحسين الأداء، ولذلك تحاول المؤسسات اليوم توظيف الافراد ذوي الكفاءات و المهارات العالية لمواكبة التطور التكنولوجي و تحقيق التميز في الأداء.

تعكس فعالية المؤسسة أو المنظمة مدى شعور العاملين بأن الإدارة قادرة على زيارة انتماؤها للمؤسسة، وتكوين اتجاهات إيجابية نحو الأداء الوظيفي، وخلق مناخ عمل يساعد العاملين على تحقيق التكيف و التكامل، وتعزيز الرغبة في العمل الجماعي، وتحسين الأداء و ضمان تحقيق درجة عالية من الفعالية التنظيمية، فنجاح المنظمة لا يعتمد على كفاءة أعضائها فحسب، بل على التعاون القائم بينهم.

وعليه فإنه ولأجل التعرف على الأداء التكنولوجي وتأثيره على الفعالية التنظيمية داخل مؤسسة البريد والمواصلات بمدينة الجلفة نطرح التساؤل التالي:

ما مدى تأثير الأداء التكنولوجي على الفعالية التنظيمية لمؤسسة البريد و المواصلات بمدينة الجلفة؟

و ينبثق عن هذا التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية هي:

- ما مدى تأثير الوسائل التكنولوجية على الفعالية التنظيمية للخدمات في مؤسسة البريد والمواصلات بمدينة الجلفة؟
- ما مدى تأثير الأداء البشري على فعالية الأداء الجماعي لمؤسسة البريد والمواصلات بمدينة الجلفة؟

2. فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى:

- تؤثر الوسائل التكنولوجية على الفعالية التنظيمية للخدمات داخل مؤسسة البريد والمواصلات بمدينة الجلفة

الفرضية الثانية:

- يؤثر الأداء البشري على فعالية الأداء الجماعي داخل مؤسسة البريد و المواصلات بمدينة الجلفة

3. أهداف الدراسة:

- نستهدف في موضوعنا دراسة الأداء التكنولوجي و تأثيره على الفعالية التنظيمية
- و هدفنا ايضا معرفة تأثير الأداء البشري على الأداء الجماعي
- ابراز دور التكنولوجيا في زيادة الفعالية التنظيمية
- التعرف على الوسائل التكنولوجية المستخدمة داخل المؤسسة
- التعرف على تأثير استخدام التكنولوجيا داخل المؤسسة

4. أسباب اختيار الموضوع:

أسباب ذاتية:

- الرغبة الذاتية و الميول الشخصي في معالجة و دراسة موضوعنا الأداء التكنولوجي و تأثيره على الفعالية التنظيمية للمؤسسة
- محاولة إثراء الساحة العلمية
- ارتباط موضوع الأداء التكنولوجي و تأثيره على الفعالية التنظيمية للمؤسسة بمجال دراستنا و طبيعة تخصصنا علم الاجتماع

أسباب موضوعية:

- يتماشى موضوعنا الأداء التكنولوجي و تأثيره على الفعالية التنظيمية للمؤسسة مع طبيعة التخصص حيث يعتبر من المواضيع التي تدخل في صلب علم الاجتماع

- يعد موضوع تكنولوجيا من المواضيع شيوعا و يثير اهتمام المجتمع
- معرفة كيفية تأثير الاداء التكنولوجيا على فعالية التنظيمية

5. أهمية الدراسة:

- . تكمن أهمية هذه الدراسة في ربط الدراسات الاجتماعية بمستجدات التكنولوجيا في المؤسسات العمومية.
- . محاولة التعرف على دور التكنولوجيا في الفعالية التنظيمية داخل المؤسسة البريد والمواصلات بمدينة الجلفة.
- . تربط تخصصنا في علم الاجتماع التنظيم والعمل بالظواهر التي تعالج مسألة التكنولوجيا في المنظمة.

6. تحديد المفاهيم:

- تعتبر عملية تحديد المفاهيم بمثابة الخلفية التي ينطلق منها الباحث لتحديد مسار بحثه و ذلك من خلال:

6-1) تعريف الأداء:

- لغة: يتوافق مصطلح الأداء مع الكلمة اللاتينية performare التي تعني اعطاء شيء شكلا، ومنها اشتقت الكلمة الإنجليزية أداء و التي تعني انجاز العمل، أو الطريقة التي تحقق بها المنظمة أهدافها¹.

• اصطلاحا:

هو كل ما يفعله الافراد أو ينفذونه من أفعال².

• تعريف إجرائي:

¹ عبد المليك مزهود، الأداء بين الكفاءة و الفعالية- مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، العدد1، جامعة بسكرة 2001، ص86

² امال بن سمثة، مقارنة بين تكوين الكفايات و تحسين أداء الأفراد في العمل، ملتقى التكوين بالكفايات في التربية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص210

هو نشاط أو سلوك يؤدي الى نتيجة، وخاصة السلوك الذي يغير البيئة بأي شكل من الأشكال.

6-2) تعريف التكنولوجيا:

- **لغة:** تعود اصل كلمة تكنولوجيا إلى كلمة يونانية مكونة من قسمين (تكنو) وتعني حرفة أو مهارة أو فن، و الجزء الثاني (لوجي) ويعني العلم و الدراسة، و من هنا فإن كلمة تكنولوجيا تعني علم التطبيق أو الطريقة التقنية لتحقيق العرض.

● اصطلاحا:

و يعرفها البعض بأنها الوسيلة التي يستطع الإنسان من خلالها توسيع نطاق سلطته على ما يحيط به.

● تعريف إجرائي:

تعرف التكنولوجيا بأنها عملية توظيف المعرفة لتحقيق احتياجات الإنسان و رغباته و تنمية المجتمع.

6-3) مفهوم الوسائل التكنولوجية:

الوسائل المستهدفة هي:

- **الحاسوب:** هي آلة إلكترونية مصممة بطريقة تسمح باستقبال البيانات و تخزينها و معالجتها بحث يمكن إجراء جميع العمليات السهلة و المعقدة بسرعة و يمكن الحصول على نتائج هذه العملية بشكل آلي.

- **الإنترنت:** هو عبارة عن حاسب آلي يتحدث الى حاسب آخر متصل بواسطة سلك هاتف عادي، أو أي نوع من الكابلات و اذا كانت الحواسيب موجودة في أماكن بعيدة و متفرقة، فيمكن استخدام الأقمار الصناعية يربطها لتحقيق الاتصال الدولي عبر الإنترنت، لما كان وجود الإنترنت ممكن.

التعريف الإجرائي:

هي شبكات اتصالات عالمية يمكن من خلالها تبادل المعلومات و الرسائل مما يجعل العلم قرية واحدة.

6-4) تعريف الأداء البشري:

استكمال العمل كما ينبغي، و يتوافق هذا مع اتجاه بعض الباحثين الى التركيز على مساهمات الفرد في تحقيق أهداف المنظمة من خلال درجة تمامه لوظيفته، حيث يعبر الأداء عن السلوك الذي تقاس به قدرة الفرد على المساهمة في تحقيق اهداف المنظمة

تعريف إجرائي:

هو القوة الدافعة لجميع الموارد المتاحة داخل المنظمة.

6-5) تعريف الفعالية التنظيمية:

يعد معيار فعالية المنظمة من المؤشرات المهمة في قياس مدى تحقيق المنظمة لأهدافها انسجاما أو تكييفا مع البيئة التي تعمل بها من حيث استغلال الموارد المتاحة، وقد تعرض مفهوم الفعالية التنظيمية مثل غيره من المفاهيم الإدارية الى التفاوت في وجهات النظر الفكرية من حيث تحديد معناه الشامل و الدقيق فقد عرف بارنرد الفاعلية على أنها الدرجة التي تستطيع فيها المنظمة تحقيق اهدافها "بمعنى أكثر وضوحا، فإن المنظمة تتسم بالفعالية حيث تستطيع تحقيق أهدافها

1

تعريف الإجرائي:

هو النطاق الذي تستطيع المنظمة كنظام اجتماعي من خلال الحصول على الموارد اللازمة و الوسائل المعينة و المناسبة لتحقيق أهدافها.

¹¹ خليل محمد حسن الشماع، خضر كاظم حمود، نظرية المنظمة، دار المسيرة للنشر ، الأردن، طبعة الثالثة، 2007، ص 327

(6-6) تعريف فعالية:

هي عبارة عن درجة قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها، حيث يتم الأخذ بعين الاعتبار مجال المتغيرات على المستويين هما مستوى الأقسام و مستوى المنظمة¹.

تعريف الإجرائي:

هي مجموعة أو كمية المصادر المستخدمة لإنتاج المخرجات.

(7-6) تعريف الأداء الجماعي:

هي نسق تنظيمي مكون من فردين أو أكثر مترابطين معا، لكي يقوم هذا النسق التنظيمي ببعض وظائفه، وله مجموعة محددة من الأدوار و المعايير المنظمة للجماعة و أعضائها².

تعريف الإجرائي:

هو مصطلح يستخدم في عالم الأعمال و يشير إلى النتيجة التي يمكن للمجموعة الوصول إليها بفضل جهودها، مثل تحقيق إنجاز ما أو الوصول إلى هدف ما.

(8-6) تعريف الخدمات:

¹ الطاهر سخري، يوسف بطينة، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة و علاقتها بفعالية الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة، دراسة ميدانية على شركة عطور ورود كوينين الوادي، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم اجتماع الاتصال، كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، 2016-2017، ص10.

² كوثر ابراهيمي، أثر ضغوط جماعة الأقران على مستوى امتثال الطفل (4-8) سنوات، دراسة تجريبية على عينة من الأطفال المتواجدين ببلدية سيدي عقبة، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم النفس الاجتماعي، كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية، جامعة محمد خضير بسكرة، 2013-2012، ص29.

يعرف أحمد نكي بدوي الخدمة بأنها هي أي عمل يقوم به الفرد لإشباع حاجات أفراد الآخرين المادية والمعنوية ووجود تمايز بين الأفراد الاجتماعية يجعل الخدمة المتبادلة ضرورة من ضروريات الحياة في المجتمع¹.

تعريف الإجرائي:

منفعة يحصل عليها سكان المجتمع إما مجاناً أو نظير مبلغ من المال.

7. المقاربات النظرية:

مفهوم البنائية الوظيفية ان المقصود بالبنائية الوظيفية كل البحوث و الدراسات التي يتمحور اهتمامها في شكل او البناء أي وحدة، او يكون محور الاهتمام هو الوظائف التي تؤديها الوحدة في إطار البناء العام للوحدات أو البناء الكلي والبنائية الوظيفية تركز على الوظائف والادوار الاجتماعية، أما الوظيفة فالمقصود بها الدور الذي يسهم به الجزء في الكل ومن روادها هيرت سبنسر و تالكوت بارسونز و روبرت ميرتون، تم الاعتماد في دراستنا على مقارنة الوظيفية التي تعتبر من أهم المقاربات الكبرى و التي يستند التحليل فيها الى فكرة الكل الذي يتألف من أجزاء، حيث كل جزء منها يقوم بوظيفة تكمل وظيفة الجزء الآخر، ومن ثم يربط التحليل الوظيفي بين هاته الأجزاء لإحداث التكامل و إعطاء التحليل معنى و أكثر منطقية، ويمكن

¹ مدحت محمد أبو النصر، نموذج جودة الخدمة من منظور مهنة الخدمة الاجتماعية، مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية، العدد 30، 2018، ص

توظيف هذه النظرية في دراستنا من خلال الاعتماد على تفسير انطلاقا من دراسة الادارة و تكنولوجيا المعلومات التي تتماشى مع النظام الوظيفي.

مقاربة البنائية الوظيفية (مقاربة كبرى)



مؤسسة بريد الجزائر

وكالة الجلفة



نسق فرعي (بريد الجلفة) من نسق الكلي (الدولة)



لها دور وظيفة



مهامها مع المواطنين



تحقق التوازن و الاستقرار



الاعتماد عليها كمقاربة لدراستنا من خلال التفسير و انطلاقا من

دراسة الأداء التكنولوجي و الفعالية التنظيمية التي تحقق النظام الوظيفي

8. صعوبات الدراسة:

- تأثير السلطة و التفاعل الاجتماعي في عملية جمع المعلومات
- رفض مدير بريد الجزائر ختمه لورقة تسهيل المهمة
- عدم قبول المدير أسئلة بحثنا لكونها سرية و شخصية
- مخاوفه من تسبب فوضى داخل المؤسسة و بين الموظفين
- صعوبة في مؤسسة البريد تتعلق بالجدول الزمني المشدد نظرا لطبيعة العمل

الشاق في بعض الأحيان

9. الدراسات السابقة:

إن معرفة الباحث بمعظم أو كل الدراسات التي تناولت نفس الموضوع أو جزء منه أمر مهم في توسيع معرفته أو استكمال جانب لم تتناوله الدراسات من قبل، لذلك من المهم أن يكتشف الباحث عن الدراسات السابقة حتي يتجنب تكرار دراسته نفس الموضوع و بالتالي فقدان الفائدة العلمية من دراسته، و لذلك قمنا باختيار بعض الدراسات السابقة التي تناولت نفس الموضوع سواء من متغير المستقل او المتغير التابع نذكر منها:

1-9 الدراسات الجزائرية:

- الدراسة الأولى:

- دراسة حمادوش سميرة سنة 2019-2020 بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تعزيز الميزة التنافسية لشركات التأمين في الجزائر، تحت إشراف الأستاذ: نقروت محمد، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، بجامعة حسية بن بو علي الشلف، تتضمن الدراسة اشكالية مفادها: كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تعزيز الميزة التنافسية لشركات التأمين في الجزائر؟

فيما تتمثل أهمية الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في شركات التأمين؟

هل لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات دور في التأثير على سلسلة قيمة نشاط التأمين؟

فيما يتمثل الدور الاستراتيجي الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في خلق الميزة التنافسية؟

ما هو مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في شركات التأمين العاملة في الجزائر؟

هل لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بأبعادها المختلفة دورا في تعزيز الميزة التنافسية؟

و كانت أهداف الدراسة هي:

بيان كيفية إسهام تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية لشركات التأمين المدروسة و بيان أهمية الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات الاتصالات في شركات التأمين و دراسة علاقة الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات

بأبعادها المختلفة في تحقيق أبعاد الميزة التنافسية و استعراض أهم مقومات و انعكاسات التسويق و التجارة الإلكترونية على قطاع التأمين و المنهج الذي اعتمد عليه هو المنهج الوصفي التحليلي، و كانت نتائج الدراسة هي:

أشارت نتائج الدراسة حول تصورات عينة الدراسة حول إدراكهم لأهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في شركات التأمين جاءت مرتفعة وفقا لمقياس الدراسة، اذا بلغ متوسط إجاباتهم عن أبعاد المحور الاول (3.9) بانحراف معياري قدر ب(0.53) وهذا يدل على إداك أفراد عينة الدراسة لأهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الشركة، و احتلال الجزائر المرتبة 73 عالميا في مجال التأمين من ضمن 88 دولة بحجم أقساط وتحتل المرتبة 8 إفريقيا من حيث أقساط التأمين على الحياة، 112 مليون دولار سنة 2017 أي بحصة %9.6 من اجمالي رقم الأعمال و %0.00

من حجم السوق العالمية، أما فيما يخص معدل نفاذ التأمين من النتائج المحلي الإجمالي 2017 الجزائر تحتل 81 عالميا و المرتبة السادسة إفريقيا، و توجد هناك علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بأبعادها المختلفة و الميزة التنافسية في شركات التأمين المدروسة عند مستوى الدلالة (0.05) وقد اتضح ذلك من خلال قبول كل الفرضيات الفرعية الخاصة بالفرضية الرئيسية الثانية حين اظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات و أبعاد الميزة التنافسية و عدم وجود اختلافات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لتصورات أفراد عينة الدراسة حول مستوى تحقيق الميزة التنافسية بشركات التأمين محل الدراسة تعزي

للمتغيرات الديمغرافية و اتضح ذلك من خلال قبول كل الفرضيات التابعة للفرضية
الرئيسية

• الدراسة الثانية:

بلفكرات رشيد سنة 2017-2018 بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات في

اتخاذ القرار الاداري، تحت اشراف الأستاذ: ضيف الله عقيلة، لأطروحة مقدمة لنيل
شهادة دكتوراه في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، حيث تناول موضوع
الاشكالية: ما أهمية تكنولوجيا المعلومات في تسيير الادارة العامة و بين ساهمت
هذه التكنولوجيا في عملية اتخاذ القرار الاداري في ولاية غليزان ويندرج مجموعة
التساؤلات التالية:

ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات؟ و ما هي الاهمية
الاعتماد على التقنيات الحديثة في الادارة العامة؟ ما المقصود باتخاذ القرار
الاداري؟ الى أي مدى ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تحديث طرق وأساليب
العمل الإداري؟ كيف أثرت نظم تكنولوجيا المعلومات الإدارية لعملية اتخاذ القرار
في الادارة المحلية الجزائرية؟

وتهدف هذه الدراسة الى التعرف على طرق و أساليب صناعة و اتخاذ القرار
في الادارة العامة، دراسة و تحليل العلاقة بين التكنولوجيا المعلومات و عملية
اتخاذ القرار، تحديد مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الادارية،
التعرف على التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا ومدى الاستفادة من نظم
المعلومات في عمليات التسيير ولتخاذ القرار في الادارة المحلية الجزائرية

و المنهج الذي اعتمد عليه هو المنهج الوصفي وكانت نتائج الدراسة:

ساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في تفعيل وظائف الإدارة، وذلك من تحقيق الكفاءة و السرعة في انجاز الأعمال وتقديم الخدمات و ان توفر المتطلبات التنظيمية و التكنولوجيا الازمة لأي نظام معلوماتي يعتبر المنطلق الاساسي لتحقيق الكفاءة و الفاعلية في عمليات التسيير، و في ظل التطور المتسارع في مجال تكنولوجيا المعلومات تراهن الإدارة العامة على تكنولوجيا كوسيلة أساسية لتحقيق الكفاءة و الفاعلية في تسيير وإدارة المواقف العامة و زيادة درجة فاعلية و رشادة القرارات المتخذة، و اثر التطور الحاصل في مجال تقنية المعلومات والاتصالات على نشاط الإدارة العامة و مجال التسيير، حيث يعد استخدام نظم تقنيات تكنولوجيا المعلومات من الموارد الاساسية التي اصبحت توازي في أهميتها و دور العنصر البشري، و أظهرت الدراسة ان استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيق الإدارة الالكترونية قد ساهم وبشكل كبير في تحسين أداء الإدارة العامة و ذلك من خلال توفير خدمات الكترونية تتميز بالمرونة و الجودة وتحقيق الأعباء، و كما أثبتت الدراسة ان مستوى تعامل الموارد البشرية مع نظم تكنولوجيا المعلومات يعد ضعيف و ذلك نتيجة لغياب التكوين و التدريب في هذا المجال، و هناك وعي من طرف الإدارة العليا بالأهمية الاستراتيجية التي تلعبها تكنولوجيا المعلومات في مجال التسيير و اتخاذ القرارات، لكن هذا الوعي يفتقر للوسيلة أو الأداة، فرغم الأهمية البالغة لتكنولوجيا المعلومات الا أن قدرة المؤسسة على التعامل مع هذه الموارد يعد ضعيف نتيجة للتطور المتسارع الذي تعرفه تكنولوجيا المعلومات من جهة، و من جهة ثانية لضعف عمليات التكوين و التدريب في هذا المجال، وهو ما يفسر عدم قدرة المؤسسة على الاستفادة القصوى من نظم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، كما أظهرت الدراسة أن الإدارة العامة لا تستفيد وبشكل كبير من تكنولوجيا المعلومات المتوفرة، إن ورغم الإمكانيات و

الموارد المتوفرة فيها يبقى استخدام بعض النظم و التقنيات حكرا على عدد من الموظفين فقط، تتأثر عملية اتخاذ القرارات بعدة عوامل بيئية و تنظيمية و قانونية و شخصية، و تبين من خلال الدراسة أن معظم القرارات المتخذة تتم بطرق و أساليب تقليدية بالاعتماد على نتائج جمع المعلومات، تعتبر الأنظمة و القوانين المصدر الأساسي للحصول على المعلومات و البيانات لاتخاذ القرارات، كما اثبتت الدراسة أن الاعتماد على النفس في جمع المعلومات لاتخاذ القرارات حيث يعتبر هذا الأسلوب من أحسن الأساليب التي تزيد من درجة رشادة و قبول القرارات الادارية و تنفيذها بكفاءة و فاعلية، مكتب بشبكات الاتصال من تحسين طرق و أساليب الاتصال و زيادة السرعة في نقل البيانات و المعلومات و توفير الخدمات، و وجود قواعد بيانات مختلفة (مستوى الولاية، البلديات، الإدارة المركزية) مكن من تسهيل عمليات البحث و التنقيب عن البيانات و استرجاعها بسرعة، مما ساهم في ترشيد عملية اتخاذ القرارات، وان الإدارة العامة لا تتوفر على نظم دعم القرار ولا نظم خبيرة إذ أن الهدف الأساسي لنظام المعلومات المطبق هو توفير المعلومات و البيانات بالكفاءة و السرعة

• الدراسة الثالثة:

دراسة مازري منيرة سنة 2017-2018 بعنوان أثر تكامل

غدارة المعرفة وإدارة الجودة الشاملة على الفعالية التنظيمية، تحت إشراف الأستاذ: إسماعيل حجازي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير حيث تناولت موضوع الإشكالية: الى أي مدى يؤثر التكامل بين إدارتي المعرفة و الجودة الشاملة على الفعالية التنظيمية للبنوك الجزائرية محل الدراسة؟ ويندرج مجموعة التساؤلات الفرعية:

ما مستوى الفعالية التنظيمية للبنوك محل الدراسة؟ هل تتأثر فعالية المنظمة بتطبيق إدارتي المعرفة و الجودة الشاملة؟ ما مدى الوعي لدى إطارات البنوك الجزائرية من أهمية الاستفادة من إدارة المعرفة في تقديم خدمات ذات جودة؟ تهدف الدراسة على تسليط الضوء على مفاهيم إدارة المعرفة و إدارة الجودة الشاملة و أهميتها للمنظمات لمواجهة منافسيها، وتحديد أوجه شبه بين مختلف المدخلين، و الوقوف على طبيعة العلاقة النظرية بين مدخلي إدارة المعرفة و إدارة الجودة الشاملة، و التحقق من المصادقية العلمية لفرضيات الدراسة، و طبيعة العلاقات المختلفة بين متغيرات الدراسة اعتمادا على مشكلة الدراسة و فرضياتها وفق الإمكانيات المتاحة، وتوضيح كيف يمكن الاستفادة من هذا التكامل

والمنهج الذي اعتمد عليه هو المنهج الوصفي

وكانت نتائج الدراسة: أن مستوى الفعالية التنظيمية للبنوك الجزائرية محل الدراسة كان متوسطا وفق لمقياس الدراسة، و إن إدارة المعرفة يؤثر وبشكل كبير على فعالية المنظمة، فالعائد من تطبيق المعرفة أهم من المعرفة في حد ذاتها و أن عملية اكتساب المعرفة لا يكون له أهمية إذا لم يحقق للبنك نتيجة من خلال التطبيق الفعلي للمعرفة، و يشير الى قوة العلاقة بين مشاركة العاملين و الفعالية التنظيمية و لذا يمكن القول العلاقة من الناحية الإحصائية مقبولة

9-2 الدراسات العربية

• الدراسة الأولى:

دراسة امباركة زائد الغاير سنة 2023 بعنوان اثر ابعاد الهيكل

التنظيمي على الفعالية التنظيمية تحت إشراف الاستاذ: اسامة حسين شكشك،

رسالة ماجستير في الاقتصاد و التجارة، حيث تناول موضوع الاشكالية: ما أثر أبعاد الهيكل التنظيمي على الفعالية التنظيمية في الشركة قيد الدراسة؟ و يتفرع منه التساؤلات الفرعية الآتية: ما أثر التعقيد على الفعالية التنظيمية في الشركة قيد الدراسة؟ ما أثر التكنولوجيا على الفعالية التنظيمية في الشركة قيد الدراسة؟

ما أثر الاستراتيجية على الفعالية التنظيمية في الشركة قيد الدراسة؟ ما أثر الرسمية على الفعالية التنظيمية في الشركة قيد الدراسة؟

تهدف الدراسة الى التعرف على درجة تطبيق أبعاد الهيكل التنظيمي بالشركة قيد الدراسة، التعرف على درجة تأثير أبعاد الهيكل أبعاد الهيكل التنظيمي بالشركة قيد الدراسة، محاولة التعرف على مستوى الفعالية التنظيمية في الشركة قيد الدراسة، التعرف على درجة تطبيق و أبعاد الهيكل التنظيمي بالشركة قيد الدراسة، محاولة تقديم توصيات تعمل على تحسين أبعاد الهيكل التنظيمي في الشركة قيد الدراسة، وبما تنعكس إيجابا على الفعالية التنظيمية بالشركة، و المنهج الذي اعتمد عليه هو المنهج الوصفي، و كانت نتائج الدراسة: هي وجود تقييم إيجابي مرتفع جدا حول مستوى توافر أبعاد الهيكل التنظيمي في الشركة، و ذلك حسب مستوى توافرها في إطار عمل الشركة، حيث كانت من درجة متوسطة الى عالية الموافقة على الأبعاد، وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الهيكل لتنظيمي المستخدمة في هذه الدراسة و الفعالية التنظيمية حيث كانت قيمة أعلى قيمة ارتباط بين بعد نطاق الإشراف، ارتباط موجب يشير الى طردية العلاقة بين المتغيرين أي ان الهيكل التنظيمي في الشركة له دور ايجابي في تحسين الفعالية التنظيمية في الشركة قيد الدراسة

- الدراسة الثانية:

دراسة عزام محمد حسن العثماني سنة 2017 بعنوان دور القيادة التحويلية في تحقيق الفعالية التنظيمية في المدارس الخاصة بقطاع غزة، تحت اشراف الاستاذ: نبيل عبد شعبان اللوح، قدمت هذه الرسالة لنيل شهادة الماجستير، حيث تناولت موضوع الإشكالية: ما دور القيادة التحويلية في تحقيق الفعالية التنظيمية بالمدارس الخاصة في قطاع غزة؟ و تتدرج مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية: ما واقع الفعالية التنظيمية في المدارس الخاصة؟ هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الدرجة الكلية للقيادة التحويلية وبين تحقيق الفعالية التنظيمية من وجهة نظر العاملين بالمدارس الخاصة في قطاع غزة؟ هل يوجد اثر ذو دلالة احصائية للقيادة التحويلية في تحقيق الفعالية التنظيمية من وجهة نظر العاملين بالمدارس الخاصة في قطاع غزة؟ هل توجد فروق في استجابات أفراد العينة حول ممارسة القيادة التحويلية في المدارس الخاصة تبعا للمتغيرات الديمغرافية؟ تهدف الدراسة لكشف عن مستوى التأثير للقيادة التحويلية على الفعالية التنظيمية بالمدارس الخاصة في قطاع غزة، التعرف على واقع الفعالية التنظيمية بالمدارس في قطاع غزة، بيان العلاقة بين الدرجة الكلية لممارسة القيادة التحويلية و بين الفعالية التنظيمية بالمدارس الخاصة في قطاع غزة، استكشاف الفروق في استجابات أفراد العينة حول ممارسة القيادة التحويلية و كذلك حول الفعالية التنظيمية بالمدارس الخاصة قيما للمتغيرات الديمغرافية، وكانت نتائج الدراسة هي: أظهرت النتائج ان الوزن النسبي الاجمالي محور الفعالية التنظيمية بلغ %73.4 بينما فقرات مجال الفعالية التنظيمية حيث أن الفقرة يوجد اتصال و تواصل فعال مع الإدارة المدرسية، تبنى المدارس الخاصة لنمط القيادة التحويلية بأبعادها الأربعة التأثير المثالي الاهتمام الفردي الاستثمار الفكرية، يشجع المدير

العاملين على تجريب الافكار الجديدة البناء ولا يحكم عليها مسبقا، يعامل المدير
العاملين معه بتقدير و احترام.

الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي حول الأداء التكنولوجي

- الأداء
- مفهوم الأداء
- خصائص الأداء
- أنواع الأداء
- أبعاد الأداء
- أهمية الأداء
- التكنولوجيا
- مفهوم التكنولوجيا
- أهمية التكنولوجيا
- مؤشرات التكنولوجيا
- آليات اكتساب التكنولوجيا
- خصائص التكنولوجيا
- أنواع التكنولوجيا
- خلاصة الفصل

تمهيد:

يعتبر الأداء التكنولوجي ركيزة أساسية لمعظم المؤسسات خدمتية أو الانتاجية ما جعلها محل اهتمام عدة تخصصات من خلال هذا الجزء نحاول إعطاء نظرة عامة عن تكنولوجيا بالتطرق إلى مختلف الجوانب ذات الارتباط الوثيق بها، بحيث تطرقنا إلى مفهوم الأداء، خصائصه و أنواعه، أبعاد الأداء، أهمية الأداء، مفهوم التكنولوجي، خصائص تكنولوجيا و أنواعها.

أولاً: مفاهيم عامة حول الأداء

1. مفهوم الأداء :

يعتبر كون الأداء على إنجاز المهام وهذا يعني: الكيفية التي تؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية و العمليات المراقبة لها باستخدام وسائل الانتاج المتاحة لتوفير مستلزمات الانتاج، ولإجراء التحويلات الكمية و الكيفية المناسبة لطبيعة العملية الانتاجية خلال الفترة الزمنية المدروسة¹.

أما لورينو فيعرف الأداء بتعريفين²:

- التعريف الاول: لا يمكننا ان نتحدث عن الأداء المتميز في المؤسسة إلا إذا تمكنا من تحسين الثنائية: قيمة -تكلفة. وهذا يعني تحسين خلق الثروة، ولا يعني هذا بأن نعمل على رفع القيمة أو تخفيض التكاليف بمعزل عن بعضها.
- يمكن التعبير عن الثنائية بالقيمة المضافة، و التي تمثل الزيادة في القيمة التي تضيفها المؤسسة إلي سلع و الخدمات التي تتحصل عليها من الغير.
- التعريف الثاني: لا يمكننا أن نتحدث عن الأداء المؤسسة إلا إذا تمكنا من تحقيق الأهداف الاستراتيجية، وهو ما يعني أن المؤسسة الناجحة هي مؤسسة التي تتمكن من تحقيق الاهداف المسطرة و المعبرة عنها بالنتائج المتواصل إليها مقارنة بمنافسيها في القطاع، أخذا بعين الاعتبار الموارد اللازمة لذلك.

¹ عبد الملوك مزهودة، الأداء بين الكفاءة و الفعالية (مفهوم و تقييم)، مرجع سابق، ص89

² ناصر دادي عدون، عبد الله قويدر الواحد، مراقبة التسيير و الأداء في المؤسسة الاقتصادية، دار المحمدية العامة -الجزائر، ص12.

- و أيضا يعرف بروسكويت الأداء بأنه: العلاقة بين النتيجة و المجهود، وهو أيضا معلومة كمية في أغلب الأحيان، تبين حالة أو درجة بلوغ الغايات و الأهداف و المعايير و الخطط المتبعة من طرف المنظمة¹

2. خصائص الأداء:

للأداء مجموعة من الخصائص، نذكر منها ما يلي² :

2-1- الأداء مسألة إدراك:

يختلف الأداء بين الأفراد والمجموعات والمنظمات، بالنسبة لأصحاب المنظمة قد يعني ذلك الأرباح، بالنسبة للقائد الإداري، فقد يعني الإنتاجية والقدرة التنافسية، أما بالنسبة للعامل الفردي فقد يعني الأجر الجيدة أو مناخ العمل المناسب، أما بالنسبة للعميل فقد يعني جودة الخدمات والمنتجات التي تقدمها المنظمة له، وهذا ما يثير مشكلة صعوبة ضبطها وقبولها وفق معايير معتمدة من كافة الجهات داخل التنظيم وخارجه ، وهذا قد يمنع المنظمة أيضا من أن تكون في وضع جيد وفقا لجميع المعايير.

2-2- الأداء مفهوم متطور عبر الزمن:

إن المعايير التي على أساسها يتم تحديد الأداء، سواء كانت الداخلية أو تلك التي تحددها البيئة الخارجية للمنظمة، تتغير مع عمر المنظمة ومع تغير الاحوال أو الظروف إن مجموعة العوامل البشرية و التقنية و المالية والتنظيمية

¹ عبد الرزاق حواس، كفاءة تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية (الأهمية و النتائج) ، مجلة إيليزا للبحوث و الدراسات، العدد2، جامعة الوادي (الجزائر)2021، ص470.

² ياسمينه ياسع، دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة - دراسة حالة شركة القطن الممتص (socothyd)، رسالة ماجستير في تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة أمجد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2010-2011، ص84.

تجعل الأداء مرتفعا، من موقف الى آخر، و لذلك فإن التحدي الرئيسي الذي يواجهه القادة الإداريين هو إيجاد التركيبة الصحيحة لتحقيق الأداء العالي.

2-3- الأداء مفهوم شامل:

لا يقتصر الأداء على الجانب الاقتصادي فقط، بل يمتد إلى الجوانب التنظيمية والاجتماعية، بحيث يكون التنظيم الجيد وسيلة لخدمة أداء المنظمة من خلال الهيكلية الرسمية، والحد أو على الأقل التقليل من الصراعات التي قد تحدث في المنظمة، بهدف خلق جو من الانسجام والتنسيق يسمح بالنقل الجيد للمعلومات وبالتالي تحقيق الفعالية، إلى الإضافة إلى مرونة البنية والقدرة على التكيف مع قيود البيئة، وإهمال الجانب الاجتماعي إن تحقيق الرضا لمختلف أفراد المنظمة قد لا يخدم أداء المنظمة أيضا، لذا فإن المعايير المالية وحدها لا تكفي للتعبير عن أداء المنظمة، يجب على القادة الإداريين استخدام معايير عن مالية، وخاصة المعايير الاجتماعية.

2-4- الأداء مفهوم غني بالتناقضات:

يتم تحديد الأداء من خلال مجموعة من العوامل، بعضها مكمل لبعضه البعض، وبعضها متناقض و تظهر هذه الحالة الأخيرة على سبيل المثال، عند السعي لتحقيق هدف تقليل تكاليف الإنتاج والعمل في نفس الوقت على تحقيق هدف تحسين الجودة في السلع والخدمات، و لذلك يجب على القائد الإداري ان يأخذ الأولويات بعين الاعتبار.

2-5- الأداء ذو أثر رجعي على المنظمة:

إن معرفة مستوى الأداء عن خلال قياسه وتقييمه يهدف إلى اتخاذ الإجراءات التصحيحية لتحقيق الأداء المستهدف، فإن كانت النتائج المحققة بعيدة

عن الأهداف الموضوعية، فيجب على القادة الإداريين إعادة النظر في البرامج والخطط وحتى في الخيارات الاستراتيجية.

3. أنواع الأداء:

للأداء مجموعة من أنواع و هي ¹:

3-1- حسب معيار الشمولية: يمكن تقسيم الأداء إلى:

- **الأداء الكلي:** وهو ما يتجسد في الإنجازات التي ساهمت تحقيقها جميع العناصر المؤسسة أو وظائفها أو أجهزتها الفرعية، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر دون مساهمة بقية العناصر، وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وطرق تحقيق المؤسسة لأهدافها الشاملة مثل الاستمرارية، الشمولية، الأرباح، النمو... الخ

- **الأداء الجزئي:** وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف حسب المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة، و يمكن تقسيمها حسب المعيار الوظيفي إلى: أداء الوظيفة المالية، أداء وظيفة الموظفين، و أداء وظيفة التوريد، و أداء وظيفة الإنتاج وأداء وظيفة التسويق ونشير إلى أن الأداء العام للمؤسسة هو في الواقع نتيجة لتفاعل أداء أنظمتها الفرعية، وهوما اكده ذلك أحد الباحثين الذي يرى أن دراسة الأداء الشامل للمؤسسة تتطلب أيضا دراسة الأداء على مستوى وظائفها المختلفة.

3-2- حسب معيار الطبيعة: ويصنف الأداء وفق هذا المعيار إلى:

- **الأداء الاقتصادي:** ويرتبط بوجود الأهداف الاقتصادية التي تسعى المؤسسة إلي تحقيقها، و التي تتجسد في الفوائض التي تحققها نتيجة تعظيم نتائجها مع خفض مستوى استخدام مواردها.

¹ عبد المليك مزهودة، الأداء بين الكفاءة و الفعالية (مفهوم و تقييم)، مرجع سابق، ص 89 .

- **الأداء الاجتماعي:** و يرتبط بالأداء الاقتصادي، الذي يصاحبه التزام اجتماعي داخلي وخارجي نتيجة ممارسة المؤسسة لنشاطها، ولهذا الأداء أهمية كبيرة في التأثير على صورة المؤسسة في البيئة التي تنشأ فيها.
- **الأداء السياسي:** وهو يعبر عن محاولات المؤسسة التأثير على النظام السياسي الذي توجد فيه وفق للقوانين والتشريعات المفروضة عليها لإصدار امتياز لصالحها يدعم تحقيق أهدافها.
- **الأداء التقني:** وهي تمثل قدرة الأجهزة التقنية على القيام بمهمتها على أفضل وجه ممكن، سواء تعلق الأمر بدقة المعلومات، أو توفيرها في الوقت المناسب.

4. أبعاد الأداء:

تهتم بأداء الفرد للعمل، و القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكننا التمييز بين ثلاثة أبعاد للأداء، وهذه الأبعاد هي¹:

- الجهد المبذول.

- كمية الجهد.

- نمط الأداء.

أ- **كمية الجهد المبذول:** وهي تعبر عن مقدار الطاقة البدنية أو العقلية التي ينفقها الفرد خلال فترة زمنية كما أن المقاييس التي تقيس سرعة أو كمية الأداء خلال فترة محددة تعبر عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

ب- **الجهد المبذول:** و يعني مستوى بعض الأنواع العمل، قد لا يهتم كثير من الأشخاص بسرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهتمون بجودته ونوعية الجهد المبذول، العديد من المعايير التي تقيس درجة الالتزام بمواصفات الانتاج، والتي تقسم إلى

¹ عبد الكريم الخزامي، تكنولوجيا الأداء- من الأداء الى التحسين، القاهرة مكتبة ابن سينا، 1999، ص58-60.

درجة الأداء الخالي من الأخطاء، والتي تقيس درجة الإبداع، تصنف ضمن المعيار النوعي للجهد والابتكار في الأداء.

ج-نمط الأداء: يقصد به الطريقة التي نبذل بها الجهد في العمل، أي الطريقة التي يتم بها تنفيذ أنشطة العمل، على بناء نمط الأداء، يمكن قياس الترتيب الذي يؤدي به الفرد حركات أو أنشطة معينة، أو جمع بين هذه الحركات أو الأنشطة، إذا كان العمل ماديا في المقام الأول، يمكن قياسه، كما يقيس الطريقة التي يتم من خلالها التوصل إلى حل أو قرار لمشكلة معينة و الطريقة المستخدمة في إجراء بحث أو دراسة.

5. أهمية الأداء:

تكمن أهمية أداء فيما يلي¹:

- يساهم الأداء في تحديد قدرة المؤسسة على استثمار القدرات الكامنة و توظيف الطموحات و المهارات و المعارف لدى العاملين، لأن الأداء هو مقياس لقدرة و دافعية الفرد اتجاه عمله.
- يساعد الأداء في تحديد نقاط القوة و الضعف لدى قوة العمل في المنظمات الأعمال.
- يساعد الأداء المتميز الفعال في تحقيق أهداف المؤسسة ومدى اشباع حاجات الفرد و أهدافه
- يؤدي الأداء الأفعال الى خلق ميزة تنافسية للمؤسسة من خلال الابتكار و الإبداع في الأداء.

¹ امير زروق، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية، دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء و الغاز-مدرية التوزيع بسكرة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، ص16-17

- يساعد الأداء المتميز الى رفع مستوى الجودة في مدخلات ومخرجات العملية الإنتاجية في منظمات الأعمال.

ثانيا: التكنولوجيا

1. مفهوم التكنولوجيا:

يعتبر مفهوم التكنولوجيا من المفاهيم التي ناقشها الكثير من الباحثين و المفكرين، واختلفوا في نظرتهم له بسبب اختلاف تخصصهم و تطور خصائص التكنولوجيا نفسها، و لكن من الأمور المتفق عليها ان ماهية التكنولوجيا قديمة قدم المخترعات البشرية نفسها، حيث كانت تعتبر و سيلة من الوسائل التي اكتشفها الإنسان عند تطويعه البدائي للطبيعة، و بعدها أصبحت أداة يستعملها لخدمته و مساعدته لقضاء حاجياته المتنامية، ثم تطور استعمالها وعم إلي درجة أصبحت مهمة جدا في حياته العامة و الخاصة، مما جعل البعض من المفكرين يعتقدون بأنها المسؤولة عن معظم التغيرات التي تحدث داخل المجتمع المعاصر¹.

يمكن اعطاء تعريفات مختلفة للتكنولوجيا من اهمها:

يعد كلمة تكنولوجيا (Technology) من المصطلحات التي تواجه الكثير من الالتباس والتفسير، حيث يستخدمها البعض كمرادف للتكنولوجيا، بينما يرى البعض الآخر فرقا واضحا بينهما، يعد أصل التكنولوجيا الى اللغة اليونانية وهي مكونة من مقطعين (تكنو) تعني عملية، و المقطع الثاني (لوجوس) وتعني العلم أو طريقة، و بالتالي فهي تعني علم توظيف².

¹ زينب فرج الله، بن صويلح ليليا، التكنولوجيا الحديثة و دورها في تحقيق جودة أداء المورد البشري، مجلة المقدمة للدراسات الانسانية و الاجتماعية، العدد02، جامعة 8ماي 1945 الجزائر، 2021، ص 323

² محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الإسكندرية : دار الفكر الجامعي، 2009 م، ص13

يعرف قاموس أوكسفورد التكنولوجيا بأنها : الدراسة العلمية للفنون العلمية أو الصناعية وكذلك باعتبارها تطبيقاً للعلم¹.

ويعرف معجم (Webster) التكنولوجيا بأنها: "اللغة التقنية والعلوم التطبيقية، والأسلوب الفني لتحقيق هدف عملي، كما أنها مجموعة الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم، أما التكنولوجيا، كما يقولها القاموس نفسه فهي طريقة أو طريقة لمعالجة التفاصيل التقنية أو وسيلة لتحقيق غرض مرغوب².

يمكننا التمييز بين التكنولوجيا والتقنية من خلال أن التكنولوجيا تشكل مجموع الوسائل المادية وغير الملموسة كالبرامج التي تهدف الى توفير الجهد والوقت اللازمين للعمل وبين التقنية التي تتمثل في أسلوب أو الطريقة التي تؤدي بها الأعمال.

يعرف جلبريث (Galbraith) التكنولوجيا بأنها : التطبيق المنهجي المنظم للعلوم

والمعارف الأخرى المنظمة في إطار عملي معين بهدف الوصول الى الحلول العلمية³.

وتعرّف التكنولوجيا على أنها: مجموعة من المعارف والخبرات والأدوات والوسائل المادية والتنظيمية والإدارية المتراكمة و المتاحة التي يستخدمها الإنسان

¹ مجد هاشم الهلشمي، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، ط1، عمان: دار اسامة للنشر والتوزيع، 2012، ص 4.

² محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، مرجع سابق، ص 44.

³ رشيد بلفكرات، دور تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار الإداري، دراسة حالة في ولاية غليزان، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، جامعة الجزائر 2017-2018، ص4

لأداء عمل أو وظيفة معينة في مجال حياته اليومية لتلبية احتياجاته المادية والمعنوية، سواء على مستوى الفرد أو المجتمع.

وهناك من يعرفها على أنها : الجهد منظم يهدف الى استخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات والأنشطة الإدارية والتنظيمية و الاجتماعية، بهدف التوصيل إلى أساليب جديدة، و التي من المفترض أن تكون أكثر فعالية في تحقيق أهداف المنظمة والمجتمع¹.

من التعاريف السابقة يمكن أن نعرف التكنولوجيا على أنها نتاج ما توصلت إليه العلوم من اكتشافات ومعارف وخبرات ووسائل التي تساهم في انجاز الأعمال وأداء الخدمات بما يحقق الإشباع في حاجات الأفراد والمنظمات وفي جميع مجالات الحياة، وهو ما يمكن توضيحه من خلال الشكل الموالي.

2. أهمية التكنولوجيا

تسعى التكنولوجيا بشكل عام إلى تحويل الموارد الأولية إلى سلع جاهزة من خلال والأساليب والأدوات والمعدات وكل ما يتعلق بهذا التحول، كما تعمل التكنولوجيا على تحقيق الأهداف الاقتصادية من خلال توفير الأساليب والمعرفة العلمية بهدف تصميم المنتجات وتسهيل طرق وأساليب الإنتاج والإدارة، وتبرز أهمية التكنولوجيا من خلال ما يلي²:

- زيادة القدر المتاح من الموارد الطبيعية الموجودة عن خلال الاكتشاف وإضافة موارد جديدة وتطويرها، من خلال ابتكار وسائل أكثر فعالية قادرة على اكتشاف ماهية موجود هذه الموارد وضمان استغلالها بالشكل الصحيح.

¹ رشيد بلفكرات، دور تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار الإداري، مرجع سابق، ص4

² رشيد بلفكرات، دور تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار الإداري، مرجع سابق، ص5

- إضافة استخدامات جديدة للموارد الاقتصادية تسمح بزيادة الموارد وزيادة درجة الاستفادة الاقتصادية من هذه الموارد.
- ابتكار وسائل إنتاج جديدة بما يقلل من استخدام الموارد النادرة و يؤدي إلى زيادة توافرها.
- زيادة إنتاجية الموارد الموجودة، أي زيادة الاقتصاد في استخدام الموارد المتاحة في عمليات الإنتاج من خلال تطوير أساليب الإنتاج التي تضمن كفاءة الإنتاج.
- اكتشاف أساليب ووسائل إنتاج جديدة من خلال التطور التكنولوجي بما يسمح بزيادة الإنتاج وتحسين جودته، بالإضافة إلى تقليل تكاليف الإنتاج. يرتبط مفهوم التكنولوجيا بالمعلومات بشكل وثيق، بالمعلومات لأن الهدف الأساسي للتكنولوجيا الأساسي هو نقل ومعالجة المعلومات للتمكن من استخدام المعلومات بالشكل الذي يمكننا من الاستفادة منها في أداء العمل وتنفيذ المهام.

3. مؤشرات التكنولوجيا¹:

لقياس مدى التطور التكنولوجي الذي يشهده بلد ما، لابد من الاعتماد على مجموعة من المؤشرات التي يتم اكتسابها وفق آليات عديدة، و سنذكر ذلك بالتفصيل كالاتي:

- **نفقات الأبحاث و التنمية:** تشكل بيانات و التطوير مؤشرات لاقتصاد المعرفة (الاقتصاد المبني على ثورة المعلومات)، و تستخدم المدخلات بشكل رئيسي (النفقات المخصصة للبحث و لتطوير و فريق العمل المستخدم لأعمال البحث و

¹ ميلود سحانين، مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة، دراسة حالة الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجليلي ليايس- سيدي بلعباس

التطوير)، و قد خضعت هذه المؤشرات منذ فترة طويلة لجمع بيانات منتظم و موحد، مما يسمح بإجراء تحليلات ديناميكية و مقارنات دولية.

- **إحصائيات براءات الاختراع:** براءات الاختراع هي حق احتكاري مؤقت تمنحه الحكومة للمخترع مقابل نشر اختراعه لمدة محددة، ووفق شروط معينة.

- **المنشورات العلمية:** تعتمد البيانات العلمية الكمية للفهرسة على عدد من المنشورات العلمية لباحثين وطنيين في مجالات دولية و بشكل وسيلة لتقييم نتائج الأنشطة البحثية الأساسية التي تسمح بإنشاء نوعين من المؤشرات:

- مؤشرات ذات تركيز علمي.

- مؤشرات التخصصات العلمية حسب المادة.

تمثل مؤشرات الفهرسة الكمية نفس القيود مثل بيانات براءات الاختراع، و يختلف الميل الى النشر و الاستشهاد بشكل خاص من مقال إلى آخر، ولا تمثل المنشورات سوى إحدى نتائج الأنشطة البحثية الأساسية، بالإضافة إلى ذلك، تخضع البيانات المتاحة للتحيز لصالح المنشورات باللغة الإنجليزية.

- **ميزان المدفوعات التكنولوجية:** ويمكن تقييم نشاط نقل التكنولوجيا بين البلدان من خلال ما يعرف باسم "ميزان مدفوعات التكنولوجيا"، وهو مقياس بعمليات النقل الدولي للتكنولوجيا غير المتكاملة.

فهو يسمح بتسجيل الأموال المتعلقة بالملكية الفكرية، ومن ثم يعتمد على المقارنة بين الدول التي تستخدم أساليب مماثلة لجمع البيانات، ويمكن أن يوفر معلومات حول انتشار التكنولوجيا والقدرة التنافسية، ويشمل أربع فئات:

- عمليات نقل التكنولوجيا (سواء من مصادر خارجية، متمثلة في الشركات الصناعية الكبرى والمتخصصة والمنظمات الدولية.. أو من مصادر داخلية متمثلة في مراكز البحث والتطوير، جهاز البحث والتطوير داخل المنشأة...)
- عمليات نقل الرسومات.
- تقدم الخدمات التقنية.
- الأبحاث و التنمية ذات الطابع الصناعي.

- **مؤشرات التخصصات العلمية والتكنولوجيا:** يتم استخدام أساليب مختلفة لتقييم التخصصات العلمية والتكنولوجية للدول، من خلال بيانات المنشورات وبراءات الاختراع والبحث والتطوير... وغالبا ما يتم تقديم بيانات المنشورات وبراءات الاختراع على شكل مؤشرات تخصص تعكس تخصصات الدول في مختلف الموارد العلمية (المنشورات) أو المجالات التكنولوجية (براءات الاختراع)

4. آليات اكتساب التكنولوجيا¹

- لاكتساب التكنولوجيا لابد من توفر جملة متكاملة من الآليات، تتمثل في:
 - آليات وضع الرؤية: من خلال استشراف المستقبل وتحليله، ووضع تنبؤات التخطيط على المدى القريب، ووضع السياسة واعتمادها رسميا، للمساعدة في اتخاذ القرار وديمومة هذا القرار.
 - **الآليات المالية:** التي تدعم الإبداع و الابتكار و تحويل نتائج البحوث الى منتجات او موارد او عمليات، يضاف الى ذلك آلية نمو ميزانية البحث و التطوير و إدارتها في مختلف قطاعات الإنتاج و الخدمات العامة و الخاصة، ويضاف الى ذلك آلية

¹ ميلود سحانين، مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة، مرجع سابق، ص30-31.

الاستثمار الحكومي التي تهدف في نفس الوقت الى نشر التقنيات الوطنية و نقل التقنيات العالمية.

● **الآليات المؤسسية:** و التي تعد احدى حلقات تحويل منظومة العلوم و التكنولوجيا الى منظومة وطنية للتحديد و الابتكار، من خلال تطوير و دعم التعاون بين شركات الإنتاج و الخدمات من جهة، و الجامعات و مراكز الأبحاث من جهة أخرى.

● **آليات تطوير رأس المال البشري:** وهي من أهم الآليات خاصة مع توجه الاقتصاد العالمي أكثر فأكثر نحو الاقتصاد المبني على المعرفة.

● **الآليات التشريعية:** التي تنظم نقل التكنولوجيا و تمنع احتكارها، و تحمي المؤسسات و الشركات الوطنية من سيطرة موردي التكنولوجيا من جهة، و تشجيع توطين هذه التكنولوجيا و من ثم توليدها محليا من جهة أخرى.

● آليات التعاون الإقليمي و الدولي في مجالات العلوم التطبيقية و التكنولوجيا.

● **آليات التوعية و الاعلام في المجالات العلمية و التكنولوجية:** استخدام الوسائل المكتوبة و المسموعة و المرئية، و من خلال الجهود المبذولة لترجمة العلوم و التكنولوجيا الى اللغة الوطنية.

5. خصائص التكنولوجيا¹:

نذكر منها:

● التكنولوجيا علم معقد له أصول و أهداف و نظريات.

¹ عبد القادر جاوي، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للمؤسسة، دراسة حالة بمدينة المواصلات، السلوكية و اللاسلوكية الوطنية، شهادة لنيل ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة ابن خلدون تيارت 2019-

- التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى لتطبيق المعرفة.
- التكنولوجيا المنتج هي التكنولوجيا الموجودة في المنتج النهائي و تشكله
- التكنولوجيا هي عملية تمس حياة الناس.
- التكنولوجيا هي عملية تشمل المدخلات و العمليات و المخرجات.
- التكنولوجيا هي عملية شاملة لجميع العمليات المتعلقة بالتصميم و التطوير و الإدارة.
- التكنولوجيا هي عملية ديناميكية، أي أنها حالة من التفاعل النشط المستمر بين المكونات.
- التكنولوجيا هي عملية منهجية تتعامل مع الأنظمة و مخرجاتها أنظمة كاملة، أي أنها نظام.
- التكنولوجيا هادفة و تهدف الى حل المشاكل.

6. أنواع التكنولوجيا:

تصنف التكنولوجيا على أساس معايير عديدة اهمها¹:

أولاً: معيار درجة التحكم: ويضم ما يلي:

1. التكنولوجيا الأساسية: هي تقنية شبه شائعة تمتلكها المؤسسات الصناعية، ومن المسلم به أن درجة السيطرة عليها كبيرة جداً.
2. التكنولوجيا التمايز: وهي عكس النوع السابق حيث أنها مملوكة لمؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية مما يجعلها متميزة عن بقية المنافسين.

¹ عبد القادر جاوولي، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للمؤسسة، مرجع سابق، ص 5

ثانيا: معيار الموضوع التكنولوجيا: ويتمثل في:

1. تكنولوجيا أسلوب الإنتاج: هي تلك المستخدمة في عمليات الصنع و عمليات التركيب و المراقبة.
2. تكنولوجيا التسيير: هي المستخدمة في معالجة مشاكل التعليم و التصميم و تسيير تدفقات الموارد و من أمثلتها البرامج و التطبيقات التيسرية.
3. تكنولوجيا التصميم: هي التي تستخدم في نشاطات المؤسسة بمساعدة الحاسوب
4. تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات: هي التي تستخدم في معالجة المعلومات و المعطيات و نقلها و تزايد أهميتها باستمرار نظرا للدور الذي تلعبه في جزء من عملية التسيير الذي يعتمد على جمع و معالجة و بث المعلومات.

ثالثا: معيار أطوار حياتها:

حيث أن التكنولوجيا تمر بعد مراحل (الانطلاق، النمو، النضج، الزوال)

ووفق لذلك ينقسم الى:

- ✓ تكنولوجيا وليدة
- ✓ تكنولوجيا في مرحلة النمو
- ✓ تكنولوجيا في مرحلة النضج

رابعا: معيار الاستخدام:

1. تكنولوجيا مستخدمة داخل المؤسسة: و تكون درجة التحكم فيها ذات مستوى عال من الكفاءة و الخبرة، و بفضلها تكون المؤسسة مستقلة في المحيط الخارجي

2. تكنولوجيا مستخدمة خارج المؤسسة: عدم توفر التكنولوجيا داخل المؤسسة لأسباب معينة تجعلها تربط بالتبعية للمحيط الخارجي من موردي أو مقدمي تراخيص استغلالها.

خامسا: معيار درجة التعقيد:

1. التكنولوجيا ذات الدرجة العالية: وهي تقنية معقد للغاية يصعب على المؤسسات الوطنية في البلدان النامية استغلالها الا بناء على طلب صاحب براءة الاختراع
2. التكنولوجيا العادية: وهي اقل تعقيدا من سابقتها، ويمكن للتقنية والمخصصين المحليين في البلدان النامية ان يفهموها، ولكنها تتميز أيضا بتكاليف استثمارية كبيرة والصعوبات التي تواجهها البلدان النامية في الحصول على براءات الاختراع ذات السبق التقني.

خلاصة الفصل:

وفي الأخير يمكن الاستنتاج من هذا الفصل أن المؤسسة عالية الأداء هي التي تستطيع تحقيق أهداف بعيدة المدى، و تعتبر تكنولوجيا وسيلة هامة لتخفيض التكاليف، و زيادة السرعة في المعالجة و تحسين الجودة في أنشطة المؤسسة.

الفصل الثالث: الفعالية التنظيمية

- تمهيد
- مفهوم الفعالية التنظيمية
- أهمية الفعالية التنظيمية
- خصائص الفعالية التنظيمية
- العوامل المؤثرة في الفعالية التنظيمية
- صعوبات الفعالية التنظيمية
- متطلبات زيادة الفعالية التنظيمية
- المقاربات المفسرة للفعالية التنظيمية
- خلاصة الفصل

تمهيد

تعتبر الفعالية التنظيمية مفهوم معاصر وذلك نتيجة التطور الكبير الذي شهده عالم الأعمال، فقد أشار العديد من المفكرين إلى أن مفهوم الفعالية مفهوم معقد ومتعدد الأبعاد وأن أهمية دراستها نشأت من جانب كل من المجتمع والإدارة والباحثين وغيرها. وغيرهم ممن ترتبط مصالحهم بالمنظمة، وبالتالي المؤسسة حاليا تخطت هذه المرحلة فبقائها واستمرارها أصبح مرهون ببيئتها الداخلية من أجل تحقيق الفعالية التنظيمية وخدمة زبائنها ومشاركة الموظفين في عملية اتخاذ القرار، وعليه سنحاول في هذا الفصل معرفة ماهية الفعالية التنظيمية وأهميتها وتحديد الخصائص والعوامل والمقاربات المفسرة لها والصعوبات التي واجهتها بالإضافة إلى أهم متطلبات زيادة الفعالية

1- مفهوم الفعالية التنظيمية :

1-1 تعريف الفار: يعرف الفار " alvar " الفعالية التنظيمية هي قدرة المنظمة على البقاء والتكيف والنمو بغض النظر عن الأهداف التي تحققها¹.

يعني هذا القول أن الفعالية التنظيمية ضرورية لنجاح أي منظمة، من خلال التركيز على تحقيق الأهداف، والكفاءة، والتكيف، والاستدامة، والتأثير ويمكن للمنظمات تحسين قدرتها على البقاء والتكيف والنمو على المدى الطويل.

1-2 تعريف محمد قاسم القريوتي: ويعرف محمد قاسم القريوتي الفعالية التنظيمية بأنها قدرة التنظيم على تحقيق الأهداف الطويلة وقصيرة المدى والتي تعكس موازين القوى للجهات ذات التأثير، ومصالح الجهات المعنية بالتقييم، وتتسجم مع مرحلة النمو أو التطوير التي يمر بها التنظيم².

أي أن الفعالية التنظيمية هي القدرة على تحقيق الأهداف بكفاءة وتحويل الموارد إلى مخرجات تحقق الأهداف قصيرة وطويلة المدى والتكيف مع التغيرات الداخلية والخارجية وبناء علاقات ايجابية مع الموظفين والعملاء من خلال تطوير منتجات وخدمات جديدة وتحسين العمليات .

1-3 تعريف أبو قحف: أما أبو قحف يعرفها بقوله هي محصلة التفاعل ومكونات الأداء الكلي للمؤسسة بما تحويه من أنشطة فنية ووظيفية وإدارية وما يؤثر فيها من متغيرات داخلية وخارجية لتحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف خلال فترة معينة.

يعني هذا أن أداء المؤسسة هو نتاج تفاعل جميع مكوناتها مع مراعاة العوامل الداخلية والخارجية لتحقيق أهداف محددة خلال فترة زمنية معينة وتشمل على نقاط رئيسية هي التكامل أي تفاعل وتناسق مكونات المؤسسة .

1-4 تعريف أترواني: يعرف أترواني الفعالية التنظيمية على أنها الدرجة التي تحقق بها المؤسسة أهدافها.

¹ لخليل محمد الشماع، خضير كاظم حمود (2007)، نظرية المنظمة، مرجع سابق، ص 327

² محمد قاسم قريوتي (2008) " نظرية المنظمة والتنظيم "، عمان الأردن، دار وائل، ص 13

مدى تحقيق الأهداف هو مقياس لنجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها المحددة ويمكن قياسه من خلال مؤشرات مختلفة، مثل مستوى تحقيق الأهداف ومؤشر تحقيق الأهداف.

1-5 تعريف "فريمين" و "هانان": ويعرفانها على أنها درجة تطابق بين الأهداف التنظيمية والنتائج المتحصل عليها وهم بذلك يركزون على نقاط الوصول ولكن أين النقاط الأخرى¹. (3)

ركز هذا التعرف على نقاط الوصول فقط، مما قد لا يعكس بشكل كامل مدى تطابق الأهداف التنظيمية مع النتائج فيقترح توسيع نطاق التقييم ليشمل جوانب أخرى كقياس تأثيرها على المنظمة وتقييم جميع الأهداف.

2- أهمية الفعالية التنظيمية :

تحتاج الأنظمة الحديثة بمختلف أنواعها ونظمها السياسية والاقتصادية والاجتماعية إلى المؤسسات، السبب رئيسي وهام أن هذه المؤسسات تمكنا من تحقيق الأهداف التي تعجز عن تحقيقها كأفراد لا تجمعها مؤسسة واحدة فالمؤسسات تنشأ وتنمو لتأدية رسالة معينة والقيام بوظيفة محددة نيابة عن المجتمع الذي يوليها في المقابل كل ما تحتاجه من دعم مادي أدبي معنوي ليبقى على حياتها ويساعدها على النمو، فإن نكرت تلك المؤسسات عن القيام بدورها وأهملت رسالتها فكانت فعاليتها منخفضة، فإن ذلك يؤثر بدوره على المجتمع ككل إذ أن فعالية المجتمع رهن فعالية المؤسسات العاملة فيه. تبرع الفعالية التنظيمية تنظيمية الصفة الأساسية للتنظيم الحركي المتجدد المحقق لأهدافه والفعالية التنظيمية هي مبرر وجود التنظيم واستمراره وتطوره وهي أخيرا معيار الحكم على نجاحه. كما يعتبر قياس الفعالية كتقييم أداء الكبير للمؤسسة لذا يعتمد بعض المؤسسات على قياس فعاليتها التنظيمية وسيلة لتقييم أدائها.

¹ نسرين بدري، أكرم عبد الدايم، دور الإدارة بالمشاركة في تعزيز الفعالية التنظيمية للمؤسسة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل،م،د) ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2021/2020، ص3

تعتبر أيضا بمثابة ترمومتر إداري لمدى نجاح مؤسسة وتفوقها في جميع مجالات نشاطها فهي خاصية كلية شمولية تصف وتلخص الأبعاد المميزة للمؤسسة¹.

3- خصائص الفعالية التنظيمية :

ارتبطت فعالية التنظيم بالقدرة على تحقيق الأهداف وتعدت ذلك لترتبط بإيجاد نوع من التكيف مع البيئة المحيطة به والنمو والبقاء، لذلك يمكن القول أن هناك إطار محياه خصائص معينة يشمل تنظيمات صحية، وهذه التنظيمات تختلف في حدود هذا الإطار من حيث درجات الصحة والفعالية وأهم هذه الخصائص ما يلي:

3-1 توفير السلامة المهنية: ويكون هذا بتوفر ظروف العمل الطبيعية التي تشكل وسط طبيعي للعمل.

3-2 المناخ الاجتماعي الفعال: وذلك بتوفير بيئة تنظيمية يحفز فيها الأفراد على العمل بكل طواعية وفعالية.

3-3 الاستغلال الفعال لقدرات الأفراد: وذلك بإيجاد أساليب عمل ملائمة تتصف بالمرونة التنظيمية، وتنظم فرص عمل وظيفي وفرص أوسع لممارسة السلطة والمسؤولية.

3-4 تحديد الأهداف بدقة: أي وجود هدف أو أهداف محددة ومتفق عليها يعرفها الأفراد والمديرون، كما توفر التوجيهات اللازمة للوصول إلى هذه الأهداف.

3-5 وجود معيار موضوعي: حيث يتم تحديد الخريطة التنظيمية وطرق العمل وتوجيه الموارد وتوزيع مراكز اتخاذ قرارات، بناء على معيار موضوعي هو طبيعة العمل ومتطلباته وليس رغبات الأشخاص.

¹امنة حرود، مجابرة ندى "واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكيفية تأثرها على الفعالية التنظيمية للمؤسسة العمومية الجزائرية، دراسة ميدانية بلدية قالمة"، مذكرة لنيل شهادة الماستر سنة 2021/2022 ص

3-6 مراكز اتخاذ القرارات الفعالة: ويكون ذلك بإيجاد مراكز لاتخاذ القرارات، حيث توجد المعلومات الملائمة وترتبط بالضرورة بمواقع الأشخاص على الهيكل التنظيمي.

3-7 وجود توازن بين المكافآت المادية والمعنوية: حيث أن هناك عائدا لقاء العمل المنجز، وهذا لا يجعل العامل في غنى عن المكافآت المعنوية وخاصة ما تعلق منها بطبيعة العمل وحاجات الاحترام والاستقلال واثبات الذات.

3-8 نظرة ايجابية للأفراد : ويكون ذلك بالتعرف على دوافع الأفراد ومن ثم حسن توجيه طاقاتهم وتأكيد مفهوم العضوية والالتزام .

3-9 تشجيع التعاون بين الأفراد: حيث أنه في إطار تحقيق أهداف التنظيم يتم تشجيع التعاون بين الأفراد والمناقشة البناءة، لتحقيق أهداف التنظيم والتصدي للنزاع واتخاذ العلاج السريع.

3-10 قياس الانجازات بسرعة: فالقياس الدقيق من شأنه الكشف عن نواحي القوة والضعف وتحليل الأسباب وتطبيق الإجراء المناسب.

3-11 تطلع التنظيم إلى فرض التحسين: وذلك بالبحث عن الجديد وتشجيع الابتكار وانتشار روح الاكتشاف والمغامرة المحسوبة أو المخططة وتطبيق الحلول الغير تقليدية للمشكلات.

من الناحية النظرية نجد أن هناك كل هذه الخصائص لها أثر في زيادة درجة الفعالية إلا أن ذلك يبقى مرتبط بخصومية كل تنظيم وطبيعته و أهدافه ونشاطه وحجمه وعلاقته مع بيئته المحيطة به وهذا ما يتطلب متابعة ميدانية لهذه العناصر بإشباع أساليب قياسية مختلفة¹.

¹أبو القاسم سعد الله ، مخبر علم اجتماع المنظمات والمناجمت، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، العدد السادس جامعة الجزائر2 ، ديسمبر 2015

4- العوامل المؤثرة في الفعالية التنظيمية :

لقد اختلف الباحثون في عرض وتحديد العوامل الأساسية التي تحدد قدرة المؤسسة على تحقيق الأهداف ودرجة تأثيرها وأهميتها ويكمن التعرف على مقدار فعالية المنظمة في ضوء أربعة عوامل رئيسية هي:

4-1 النظام الاقتصادي: ان المقصود بالنظام الاقتصادي كل الأنشطة

والأدوار و الوظائف التي تتولاها عملية الإنتاج في المنظمة، وعليه فإن معايير فعالية المنظمة وفق القسم تتضح من خلال الخصائص والسمات التالية:

- إن المنظمات التي توجد بها درجة عالية من تقسيم العمل بإمكانها أن تكون أكثر فعالية من تلك المنظمات التي يكون فيها تقسيم العمل في درجة منخفضة.

- إن المنظمات التي توجد بها درجة عالية من المختصين في التقسيم الإداري الأكثر فعالية من تلك المنظمات التي توجد بها درجة منخفضة من المختصين في مجال التقسيم.

- إن المنظمات التي تحتوي على درجة عالية من الآلية تكون أكثر فعالية من تلك ذات آلية ضعيفة¹. (1)

4-2 النظام السياسي: ونعني بالنظام السياسي داخل المنظمة تلك

الوحدات التي تقوم باتخاذ القرارات والتي تحاول الحصول على المساندة بغية ترجمتها الى واقع ملموس من البيئة المحيطة بها وفي ضوء هذا البعد نجد أن المنظمة ذات الفعالية العالية هي التي تتصف بالصفات التالية:

- إن المنظمات التي ترتبط قراراتها بحاجيات العاملين تكون لديها أكثر فعالية من تلك المنظمات التي لا تمثل قراراتها رغبة عاملها.

¹أمينة بوسعدي، حمدي حميدة، "دور الاتصال التنظيمي في تحسين الفعالية التنظيمية للمؤسسة"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر علم الاجتماع تخصص: علاقات عامة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، 2016/2015، ص 51 .

- إن المنظمات التي تتمتع بدرجة كبيرة من الاستقلالية تكون أكثر فعالية من تلك التي تتصف بحدودية الحرية.
- إن المنظمات التي تخضع لإيديولوجية واضحة ومحددة ونابعة من طبيعة المنظمة نفسها يمكنها أن تكون ذات فعالية عالية.
- إن المنظمات التي يوجد بها أعضاء مؤثرين بإمكانهم جعل المنظمة أكثر فعالية.

3-4 النظام الرقابي: المقصود بالنظام الرقابي الإجراءات التي تدفع

العاملين إلى التوافق والتمسك بأهداف المنظمات ويمكن تحديد سمات الفعالية المنظمة انطلاقاً من هذا العنصر على النحو التالي:

- ان المنظمات التي توجد بها أنظمة جزاءات حازمة من المحتمل أن تكون أكثر فعالية من المنظمات التي تتصف بالتساهل مع ما يحدث بداخلها.
- لكن من جانب آخر المنظمات التي تتصف بأنظمة جزاءات متدرجة تكون أكثر فعالية عكس ما إذا كانت هذه الجزاءات ردعية للوهلة الأولى.
- ان المنظمات التي تكون العلاقات بين الرئيس والمرؤوسين علاقات محددة وموضوعية يمكنها أن تكون ذات فعالية أكبر فيما لو كانت هذه العلاقات خاضعة لأهواء ومزاج الرئيس.
- تكون المنظمة أكثر فعالية عندما تكثر فيها الاتصالات بين أعضائها وفي كل الاتجاهات¹. (2)

4-4 النظام البيئي: وتقصد به تلك المحددات التي تتعلق بالسكان

والبيئة، ومنه تكون محددات فعالية المنظمة على النحو التالي:

¹نسيمة أحمد الصيد: الترقية والفعالية التنظيمية، رسالة لنيل ماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، سكيكدة، 2007/2008، ص 19.

- تعتبر منظمات كبيرة الحجم أكثر فعالية من تلك المنظمات صغيرة الحجم.
- ان المنظمات التي بإمكانها التأثير الايجابي في المحيط الذي توجد فيه تكون أكثر فعالية لو كانت متوقعة على نفسها ولا يوجد لها امتداد طبيعي داخل المحيط الذي يفترض أن تكون جزء منه.

5- صعوبات الفعالية التنظيمية:

إن أسباب عدم وجود معايير شاملة لقياس الفعالية التنظيمية يرجع إلى الأسباب التالية:

1- عدم وجود إجماع في تفسير ظاهرة الفعالية وتحديد متغيراتها الأساسية جعل من عملية قياسها صعوبة للغاية فعلى سبيل المثال: اعتبار الفعالية هي المقابل لدرجة تحقيق الأهداف، نجد فيها تعميم كبير إذ يختلف محتواه باختلاف الأطراف التي تتعامل مع المؤسسة ويمكن أن تكون الفعالية مقبولة من قبل المساهمين وفي نفس الوقت مرفوضة من قبل العمال بمعنى آخر ما هي طبيعة الأهداف التي تعتمد في قياس الفعالية؟ هل للأهداف الرسمية المعلنة أو الأهداف الغير رسمية؟

2- مشكلة لإثبات عبر الزمن وصدق المقاييس التي تستخدم لقياس الفعالية سواء للمعايير الكمية أو السلوكية.

3- مشكلة تعميم المقاييس المستخدمة ومدى ملائمتها لواقع المؤسسات من حيث طبيعة النشاط والحجم الى جانب ذلك صعوبة قياس بعض المتغيرات السلوكية والبيئية التي تخضع لأحكام شخصية أكثر منها أحكام موضوعية ومنه عملية الترجيح تختلف من شخص لآخر أو من مؤسسة لأخرى.

4- ويبقى المشكل المطروح بالفعل صعوبة ايجاد مقاييس ثابتة ودقيقة وتحديد المعيار أو النموذج الذي يمكن الاطمئنان إليه في تقييم مدى فعالية التنظيم

على اعتبار أن لكل مؤسسة واقع خاص بها والذي لا يمكن تعميمه على بقية المؤسسات الأخرى نظرا للظروف والأهداف التي تنشئ من أجلها واختلاف الثقافات والقيم التي تنطلق منها كل مؤسسة لأنه ما يتطبق على هذه المنظمة قد لا يصلح لأخرى.

إن هذه الصعوبات تؤدي حتما إلى مجموعة من الانعكاسات يمكن حصرها

في:

- انخفاض مستوى الرضا المهني يؤدي إلى كثرة المشاكل منها سوء العلاقات الاجتماعية، صراعات العمل، ارتفاع مستوى التغيب، ارتفاع نسب حوادث العمل.

- انخفاض وسوء مستوى الإنتاج الذي يؤدي إلى سوء نوعية الإنتاج وارتفاع التكاليف، ومدى رواج السلعة المنتجة، الربح والخسارة وعدم قدرة المؤسسة على المنافسة.

إن تعدد المشاكل الاجتماعية والإنتاجية داخل التنظيمات هو دليل سوء فعاليتها، وهو ما يدفع إلى الاجتهاد في الكشف عن أسبابها الحقيقية، من أجل البحث عن الحلول المناسبة لها وكل هذه الأسباب تؤدي إلى ضرورة البحث في خصائص وفعالية التنظيمات¹.

6- متطلبات زيادة الفعالية التنظيمية:

يتوفر للمنظمة العديد من الموارد المادية والمالية والتقنية والبشرية، وتنشأ أمامها فرص للعمل وتحقيق الأرباح والمنافع، كما تتعامل مع محددات وقيود،

¹دريدي فاطمة: " تفويض السلطة وأثرها على الفعالية التنظيمية "، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير علم الاجتماع والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة، 2014/2013، ص 72

ولكن الأهم أن يتوفر للمنظمة المعرفة بخصائص تلك الموارد وأساليب استيعابها، وتحريكها لخدمة الأهداف التي تسعى إليها. فتطبيق المعارف الجديدة تتطلب سنوات من التحري وبحوث التطوير، وقدّر كبير من الخيال المبدع من جانب الإدارة لكشف كيف يمكن تطبيق هذه المعرفة النامية لتنظيم الجهود البشرية داخل المنظمات، وعلى كل فهناك عدة متطلبات يجب توفرها من أجل زيادة التنظيمية منها:

6-1 اللامركزية والتفويض : وهما طريقتان لتحرير العاملين من الرقابة

المشددة في المؤسسات التقليدية، ومنحهم درجة من الحرية في توجيه أنشطتهم الخاصة وتحمل المسؤولية، والأهم من ذلك إشباع حاجاتهم الاجتماعية والنفسية.

6-2 تقييم الأداء : ان البرامج التقليدية لتقييم الأداء تميل إلى معاملة الفرد

وكأنه منتج خاضع للتفتيش والمراقبة، بينما البرامج الحديثة تتبع مناهج تشارك الفرد في وضع أهداف لنفسه وفي تقييم لأدائه بشكل دوري ويلعب المسؤول الأعلى دور قيادي في هذه العملية، كما أن التأثيرات المصاحبة لهذا المنهج على حاجات تحقيق الذات تأثيرات كبيرة جدا.

6-3 الادارة بالاستشارة والمشاركة : حيث يوفر هذا الأسلوب الظروف

الملائمة لتشجيع العاملين ليقوموا بتوجيه طاقاتهم الكبيرة نحو أهداف المنظمة فإفساح المجال لهم بالمشاركة في عملية اتخاذ القرارات يوفر فرصة مهمة لإشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية.

6-4 تسطير الأهداف وصناعة القرار : إن من يضع الأهداف داخل

المنظمة هم أفراد أو جماعات الأمر الذي يجعلها عرضة للتغيير من وقت لآخر، حيث أن واقع تشغيل المنظمة قد يشير إلى أهداف أخرى مرتبطة بالأداء الفعلي داخلها، سواء تطابقت الأهداف التشغيلية الواقعية مع الأهداف الرسمية من قبل

المورد البشري، ذلك من خلال أنماط التفاعل المستمرة داخلها والتميزة بالتغير مما يؤدي إلى تغيير الأهداف من هذا يمكن ذكر ثلاثة أسباب لتغيير أهداف المنظمة :

- تفاعل المنظمة مع بيئتها مباشرة .
- تغيرات التنظيمية الداخلية.
- الضغوط الغير مباشرة للبيئة.

5-6 زيادة فعالية تنظيمية : يمكن القيام بعدة إجراءات لتحسين الاتصالات

داخل التنظيم:

- إنشاء قنوات إضافية لتسهيل سيولة المعلومات في مختلف الاتجاهات والمستويات.
- إنشاء لجان مشتركة تضم عناصر وممثلين في مختلف مصالح ومستويات الهيكل التنظيمي لمناقشة مختلف الأفكار والتعليمات والقرارات وتسهيل انتشارها.
- تنظيم جماعات عامة دورية لمناقشة قضايا التنظيم التي يكتنفها الغموض وتقديم الحلول.
- الاعتماد على مسيرين أكفاء في مواقع العمل التي يعتمد تنفيذ المهام فيها على الاتصالات بمختلف أنواعها.
- تسهيل عملية الحصول على التغذية العكسية (feed-back) والاهتمام بالانشغالات العمال الصاعدة إلى المشرفين والعمل على تفهمها والاستجابة لها ما أمكن ذلك¹.

¹منيرة مازري، أثر تكامل ادارة المعرفة وادارة الجودة الشاملة على الفعالية التنظيمية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث -كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2018/2017 ص 197 .

7- المقاربات المفسرة للفعالية التنظيمية:

المنظمة ظاهرة اجتماعية قديمة قدم الإنسان ذاته، إذ وجدت معه وتطورت من خلال إسهاماته في تطويرها وتنميتها ثم ما لبثت أن تعقدت بتعدد الحياة. فقد أسهمت جهود كبيرة في دراسة المنظمة وتطورها، ولعبت الثورة الصناعية دورا أساسيا في أحداث تغييرات جوهرية شملت النواحي الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وأقرت في الوقت ذاته متغيرات تكنولوجية أحدثت انقلابا فكريا أتاح مجالات رحبة أمام الباحثين لاستقراء وتحليل معالم التغير الذي انعكس أثره على تطور نظرية المنظمة بشكل عام. وبعد تطور الفكر النظمي حصيلة جهود الباحثين في مجالات العلوم الإنسانية المتنوعة، وقد تبلور تدريجيا في تطوير نماذج فكرية لاستيعاب الواقع ومتغيراته المختلفة. وقد تمخضت التطورات الفكرية والأطر الفلسفية عن عدد كبير من النظريات الإنسانية التي توجهت لتفسير ظواهر المنظمة على وفق طبيعة المنطق الفكري التي خلاله مقومات بنائها النظرية ويمكن تبويب النظريات التي عالجت المنظمة الى أربع منظومات أساسية وهي¹:

(1)

7-1 الفكر الكلاسيكي: أسهم رواد الفكر الكلاسيكي (تايلر، فايول، ويبير، على سبيل المثال في التبشير بعملية تصميم المنظمة على المستوى الكلي لها والجزئي، ويحكم ذلك افتراض ايجاد تصميم مثالي يعطي أفضل أداء من خلال التأكيد على العلاقات الرسمية الرأسية وتوزيع واضح للسلطة والأدوار، وتقسيم للعمل على أساس التخصص الدقيق، ويتم التنسيق من خلال معايير محددة واضحة ملزمة تعتمد الإدارة العليا في إطار إشراف مباشر. كما ركز الفكر الكلاسيكي على التفوق الفردي والنتابية بالعمل، وقدم وصفا يتسم بالدقة للهيكل البيروقراطية وما يحكمها من قواعد رسمية، وتصميم العمل الوظيفي والتدريب بدقة كبيرة. ان فكرة برمجة محتويات العمليات التشغيلية تعتبر مهمة لتصميم المنظمة. وكان أبرز نتاج الفكر الكلاسيكي التأكيد على تصميم الهياكل الطولية بسبب

¹ نفس المرجع، ص 197

التدرج الهرمي، وتحديد نطاق الإشراف بشكل ضيق والتزام المعايير والتقييس كآلية أساسية للتنسيق والتكامل.

7-2 الفكر الإنساني: أسهم رواد الفكر الإنساني (مايو، فولت، بيرنارد، ليكرت أرجرس وسايمون مثلاً) في رصد العوامل الإنسانية (النفسية والاجتماعية) ذات الطابع غير الرسمي وانعكاساتها على تصميم الجماعات، ومنظومات اتخاذ القرار، و فرق العمل، وتصميم منظومة القوة غير الرسمية ومنظومات المشاركة بالإنجاز والمكافآت. يعني هذا الأمر ضرورة أن يجمع أي تصميم وبخاصة تصميم العمل في وحدات المنظمة بين الجوانب الإنسانية السلوكية والحاجات المرتبطة بها وبين المتطلبات الفنية والتقنية لإنجاز المهام والأدوار بمستويات أداء مرضية.

7-3 الفكر التداؤبي : وهو حصيلة الاسهام الفكري المشترك المتداخل والمتتابع لرواد المدخل النظمي(كارترز و كان وتركز مثلاً) والمدخل الموقفي (تومبسون ولورنس، ولورش، وشايك مثلاً) والمدخل البيئي الايكولوجي (ميري وترست، وبرنز وستالكر، ودنكن، وميلر مثلاً) ، يفترض الفكر التداؤبي أن تصميم منظومات عمل المنظمة (علاقات، وتنسيق، وتوازنات، وتمايزات، وتكامل) وماهي الا استجابة التحديات يفرضها تعامل المنظمة مع بيئتها ومحيطها، حيث أن التغيير في معطيات البيئة يتطلب تغيير في تصميم المنظمة لزيادة قدرتها على التكيف والتأقلم مع الوضع الجديد من أجل البقاء والاستمرار وتحقيق الأداء المميز، كما يدعو إلى تبني فكرة التفاعلات بين مختلف المنظومات بطريقة تساعد على ايجاد مشتركات تساهم في تعظيم النتائج المرغوبة، ان البحث عن التوافقية في العمل والفهم المشترك بين المنظمة وقوى البيئة (الموردون، والزبائن، والحكومة، والمنافسون، ومؤسسات المجتمع المدني مثلاً) يؤدي إلى أفضل حالات التطابق بينما تطلبه البيئة وما تستطيع المنظمة تقديمه من انجازات الجودة، والسمعة، والسعر، والمواطنة مثلاً.

7-4 الفكر المعاصر : استفاد رواد الفكر المعاصر من التراكم المعرفي

الذي تقدم به رواد الفكر الكلاسيكي ، والفكر الإنساني والفكر التداؤبي من جانب،

وكذلك طبيعة التغييرات المعاصرة والتي منها على سبيل المثال المعرفة، وتكنولوجية المعلومات، وهيمنة لغة العولمة والشركات العملاقة وكذلك المنظمات الافتراضية من جانب آخر، لقد شكلت تلك التحديات قوة دافعة للتفكير بإعادة تصميم المنظمات لضمان حيوية علاقاتها، وآليات تنسيقها وقدراتها على ايجاد التوازنات بقصد تحقيق التكامل، وقد انبرى عدد كبير من الباحثين بتقديم مجموعة نماذج مبنية على فكرة التوازنات والقواسم المشتركة كأساس لبناء تصميم حيوي، ويمكن ذكر نخبة من رواد الفكر المعاصر(ليفيت، كلييرث وزملائه، منزك، وترمان وزملائه، كايدل)¹.

أفاطمة بدر، معاذ الصباغ: " نظرية المنظمة، منشورات الجامعة الافتراضية السورية" ، "الجمهورية العربية السورية" ، 2020، ص 202، ص203 .

خلاصة الفصل

تعتبر الفعالية التنظيمية ركيزة أساسية لنجاح المنظمات حيث تعكس قدرته على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، وتتضمن القدرة على التكيف مع التحديات، وتنظيم العمل بشكل فعال، وتوجيه الجهود نحو الأهداف المحددة، وتعزيز التعاون والتواصل بين أفراد المنظمة من خلال تحقيق الفعالية التنظيمية.

الفصل الرابع: الأسس المنهجية للبحث

- المنهج المستخدم
- عينة الدراسة
- الأدوات الدراسة
- مجالات الدراسة
- تعريف المؤسسة

تمهيد:

ان نجاح أي بحث علمي يرتبط ارتباطا وثيقا بمدى نجاح اجراءاته المنهجية و خاصة في جمع البيانات و المعطيات و المعلومات حول الموضوع الدراسة ومن هذا المنطلق كان إلزاما، علينا السعي في اتباع مجموعة من الإجراءات منهجية لغرض الوصول الى حقائق و نتائج دقيقة.

1. المنهج المستخدم:

لا يعتبر البحث بحثاً إذا لم يتبع فيه منهجا علميا يتناسب مع طبيعة الدراسة، حيث تحتل الطريقة أهمية علمية في أي بحث علمي، لأنه وفقا لتقاعدها تدرس المشكلة على أنها بؤرة التركيز أبعاده، و مسبباتها و معرفة جوانبها المختلفة، يتيح للباحث بالوصول الى أهداف الدراسة.

المنهج هو الطريق الذي يتبعه العالم في بحثه أو دراسة لمشكلة و التوصل إلى حلول أو بعض النتائج ونظرا لأهمية المنهج أو الطريقة المستخدمة في الدراسة مهما كان نوعها فقد ظهر علم مستقل لدراسة المناهج وهذه هي الأساليب التي نتبعها في سعينا للوصول إلى الحقائق¹

وقد استخدمنا في دراستنا هذه المنهج الوصفي الذي يحظى بمكانة خاصة في المجال البحوث السوسولوجيا ويعرف المنهج الوصفي بأنه طريقة لوصف المواد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة و تصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها.

2. عينة الدراسة:

لقد اعتمدنا في بحثنا على عينة عشوائية بسيطة من المجتمع البحث مكونة من 107 عامل وهي الدراسة تمثل في اختيار المفردات بشكل عشوائي، إن العينة كانت من الصنفين إناث و ذكور، كما أنها من مختلف المراتب المهنية و مختلف الأعمار و الخبرات المهنية.

¹ عبد الفتاح محمد العيسوي، عبد الرحمان محمد العيسوي، مناهج البحث العلمي، دار الراتب الجامية، 1996-1997، ص13.

3. أدوات الدراسة:**1-3 الاستبيان:**

صيغة محددة من الفقرات و الأسئلة تهدف إلى جمع البيانات من أفراد الدراسة حيث يتطلب منهم الاجابة عنها بكل حرية حيث اعتمدنا على الاستمارة الموزعة وقد حددنا عدد من الأسئلة ب 28 سؤال وقد تضمنت البيانات الشخصية خمسة فقرات هي: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الحالة العائلية، الأقدمية، و محاور الأساسية كل محور يحتوى على مجموعة من الأسئلة بحيث محور الأول يحتوى على 13 سؤال و الذي كان عنوان هذا المحور الأداء التكنولوجي، و محور الثاني قد تضمن 10 الأسئلة وكان عنوان هذا المحور الفعالية التنظيمية، ولقد تم توزيع الاستمارة على مجموعة من الموظفين ولقد تبين أن الاسئلة ملائمة و اللغة مفهومة و مرتبة حسب طبيعة الموضوع

2-3 الملاحظة :

هي المراقبة الدقيقة لسلوك أو ظاهرة معينة، و تسجيل الملاحظات بانتظام، وكذلك استخدام أساليب الدراسة المناسبة لطبيعة ذلك السلوك أو الظاهرة من أجل تحقيق أفضل النتائج و الحصول على أدق المعلومات.

4. مجالات الدراسة:

تشمل مجالات الدراسة المجال الزمني، المجال المكاني، المجال البشري، ويلعب تحديد المجالات الخاصة بالدراسة دور كبير في تسهيل عملية الإلمام بالدراسة.

أ- المجال الزمني:

يقصد بالمجال الزمني للدراسة هي المدة الزمنية التي استغرقتها الدراسة الحالية في شقيها النظري و الميداني، حيث استغرقت هذه الدراسة حوالي 4 اشهر مقسمة إلى جانبين كما يلي:

▪ **الجانب النظري:** يختص هذا الجانب بدراسة مفاهيم الدراسة و الدراسات التي تناولتها سابقا، و المعلومات و الحقائق المختلفة المتعلقة بالموضوع، انطلقت عملية جمع المعلومات بمجرد الموافقة على الموضوع الدراسة، حيث استغرقت حوالي 3 اشهر.

▪ **الجانب الميداني:** بحيث مرت هذه الدراسة 4 فترات زمنية وهي:

✓ الفترة الأولى: كانت في شهر فيفري 2024 كانت عبارة عن جولة استطلاعية على الميدان الدراسة و أخذ الموافقة على إجراء هذه الدراسة بالمؤسسة، وقد تمت مقابلة 5 موظفين

✓ الفترة الثانية: كانت في شهرة أفريل تم فيها الاتصال بالمؤسسة البريد و المواصلات بمدينة الجلفة لأخذ بعض الوثائق المساعدة على المؤسسة بصورة جيدة وتكين الفكرة عن الدراسة الميدانية و كذلك التعرف على الخصائص المجتمع البحث.

✓ الفترة الثالثة: 17 أفريل 2024 تم توزيع الاستمارات على جميع الموظفين في المؤسسة.

✓ الفترة الرابعة: 18 أفريل 2024 تم فيها استرجاع جميع الاستمارات.

ب- المجال المكاني:

لقد أجريت هذه الدراسة بمركز البريد بمدينة الجلفة ولقد اخترنا من بين المراكز لأنها تعد الأكبر في الولاية من حيث توفير الخدمات ومن حيث الضغط وكذلك تعد اقدم المراكز البريدية في الولاية و بالتالي مرت بمراحل تكنولوجية مختلف وتتوفر على المعلومات المواد تحصيلها من خلال هذه الدراسة.

تعريف المؤسسة:

هي مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري، وهي أحد أهم مقدمي الخدمة العمومية في البلاد، حوالي مليون زبون يزور يوميا مكاتب البريد، ونصف السكان تقريبا لهم حساب بريدي، وهي أكبر مؤسسة مالية في البلاد، بحيث تهدف إلى توفير الخدمات البريدية و خدمات مالية.

تعريف بنشأة مؤسسة بريد الجزائر بالجلفة:

نشأة مؤسسة البريد بولاية الجلفة تعود لما قبل الاستقلال أي في بداية القرن الماضي من سنة 1910 أين كان يتواجد مكتب البريد بمدخل باب الجزائر بتسميته السابقة أي بالقرب من محطة السكك الحديدية ليليه سنة 1920 تم بناء مكتب البريد بوسط المدينة المسمى حاليا مكتب سيدي نائل و المتوقف عن النشاط بسبب أعمال الترميم تتأخر إلى حين إتمام هل يعود في النشاط و بجلته القديمة، أما بعد الاستقلال فتم بناء مركز البريد الرئيسي بالجلفة سنة 1975 بوسط المدينة لإعادة هيتها سنة 1982، حيث كان البريد يسير من طرف وزارة البريد و المواصلات آنذاك بموجب الأمر 75/89 إلى غاية صدور المرسوم التنفيذي 02/43 المتعلق بإنشاء بريد الجزائر حيث جاء معه ميلاد مؤسسة بريد الجزائر بالجلفة كباني مؤسسات القطاع بالوطن.

الهيكل التنظيمي للمؤسسة *¹

تتفرع المؤسسة البريد و الموصلات إلى:

✓ مدير الوحدة الولائية:

يعين مدير الوحدة الولائية لبريد الجزائر بموجب قرار صادر من المدير

العام وهو يشرف على القيام بالمهام الآتية:

- يقوم باقتراح الميزانية التقديرية للمؤسسة
- يلتزم بنفقات المؤسسة
- له صلاحية إنشاء هياكل و منشآت للقطاع على مستوى تراب الولاية بعد تصريح من المدير العام
- توفير الوسائل الضرورية لتأمين و صيانة كل الهياكل القاعدية الموضوعة تحت تصرفه
- ممارسة أعمال الرقابة الداخلية على القطاع بتراب الولاية
- يمثل المؤسسة أمام القضاء

✓ أمانة مدير الوحدة الولائية:

تشرف أمانة المدير على البريد الصادر و الوارد للمؤسسة سواء أمن المصالح الداخلية التابعة للمؤسسة أو من طرف الهيئات و الإدارات أو الأشخاص الخارجية و تشرف على تنظيم رزنامة الاستقبال لمدير الوحدة و المحافظة على الأرشيف و السر المهني لأعمال المدير و المصالح ذات الصلة، و تقوم بتدوين و

¹ * عد الى الملاحق من فضلك

تلقي وتحويل مراسلات المدير حسب طبيعة كل مراسلة و حسب المصالح المختصة بها.

✓ المديرية الفرعية للموارد البشرية و الوسائل العامة:

يتم تعيين المدير الفرعي للموارد البشرية بقرار صادر من المدير العام لبريد الجزائر و يعمل تحت السلطة السلمية لمدير الوحدة الولائية و يقوم في إطار المهام الموكلة له بما يلي:

- السهر على تطبيق سياسات تسيير الموارد البشرية و التكوين و الشؤون الاجتماعية

- ضمان تطبيق القوانين المتعلقة بالعمل

معالجة ملفات المستخدمين بخصوص منح التقاعد و الوفاة و كل العلاوات المرتبطة بالمسار المهني و كذا احترام شروط التوظيف و في مجال الوسائل العامة يقوم بالمهام الآتية :

- متابعة مشاريع الإنجاز المتعلقة بكل عقارات و هياكل المؤسسة

- متابعة كل وسائل النقل المرصودة لصالح المؤسسة و تسييرها وفق برنامج يخدم مصالح المؤسسة

- صيانة و تمويل كل الهياكل القاعدية التابعة للقطاع أو الموضوعية تحت تصرفه

- التكفل باحتياجات كل المصالح من لوازم المكاتب و غيرها من الضروريات

- توفير إجراءات الحماية و الوقاية و الأمن المنصوص عليها في النظام الداخلي لبريد الجزائر سواء ما تعلق بالهياكل القاعدية أو أماكن عمل المستخدمين

✓ المديرية الفرعية للتفتيش:

يعين المدير الفرعي للتفتيش من طرف المدير العام لبريد الجزائر و يعمل تحت السلطة السلمية لمدير الوحدة الولائية للبريد ويمكن ذكر أهم المهام المنوط بها فيما يلي :

- تنظيم دورات التفتيش على مستوى المؤسسات البريدية و كل الهياكل التابعة لبريد الجزائر
- التدقيق و التفحص لكل أعمال التسيير المالي و المحاسبي للمؤسسات البريدية و كل الهياكل التابعة لبريد الجزائر
- متابعة مختلف الملفات المتعلقة بالسرقات او اختلاس الأموال أو العمليات المشبوهة
- التتبع و المعاينة لمختلف الأضرار الماسة بصورة المؤسسة سواء الخارجية أو ذات الصلة بمستخدمي المؤسسة وفي الجانب الاستشاري يمكن للمديرية الفرعية للتفتيش تقديم اقتراحات بخصوص قياس أداء المؤسسة و ترشيد الاستعمال الأمثل لمختلف الموارد من أجل رفع مؤشرات الإنتاج و النوعية.

✓ المديرية الفرعية للميزانية و المحاسبة:

يعين المدير الفرعي للميزانية و المحاسبة بموجب قرار صادر من المدير العام لبريد الجزائر و يعمل تحت السلطة السلمية لمدير الوحدة الولائية للبريد وله في هذا الشأن القيام بالمهام التالية:

- إنجاز و تنفيذ السياسات المالية للمؤسسة
- متابعة ميزانية المؤسسة و تنفيذها
- القيام بالتحليل المالي و المحاسبي للمؤسسة

- تأطير و متابعة العمل المحاسبي للمؤسسات البريدية و إعداد نتائج مداخيلها
- إعداد برنامج اقتراح الميزانية التقديرية
- تصفية ديون المؤسسة و متابعة مساهمات المؤسسة

✓ المديرية الفرعية للمصالح البريدية و المالية و التنوع:

يتم تعيين المدير الفرعي للمصالح البريدية و المالية و التنوع بنفس الشكل الذي يعين المدراء الفرعيين سالفى الذكر بموجب قرار صادر من المدير العام لبريد الجزائر و تنهى مهامه بنفس الشكل وفي إطار مهامه المنوطة فيقوم بما يلي:

- ✓ تطوير و ترقية البريد سواءا الشخصي و المتعلق بالمؤسسات
- ✓ تنظيم حركة الأموال للمؤسسات البريدية
- ✓ تأمين الاتصال الدائم مع المؤسسات البريدية لتوفير حاجيات المكتب من سيولة و طوابع بريدية و جبائيه و تغريميه و كل مستلزمات الخدمات البريدية و المالية
- ✓ معالجة احتجاجات و الشكاوى و توجيهها إلى المصالح المختصة
- ✓ متابعة المحاسبة للمكاتب البريدية و مطابقة تصحيحاتها

✓ المديرية الفرعية للإعلام الآلي:

يتم تعيين المدير الفرعي للإعلام الآلي بموجب قرار صادر من المدير العام لبريد الجزائر و تنهى مهامه بنفس الشكل و يخضع في مهامه للسلطة السليمة للمدير الولائي لوحدة بريد الجزائر، و أهم المهام المنوط بها هي كالاتي:

- متابعة برامج نظام الإعلام الآلي على مستوى المكاتب البريدية و الهياكل التابعة

للقطاع

- المراقبة الدورية للأنظمة المعلوماتية للمكاتب البريدية ومعالجة أي نقص في التحديثات على مستوى الشبكة
- متابعة برامج الاستغلال و صيانة الأنظمة المعلوماتية و العمل على تخزينها و حمايتها
- إعداد برامج التجهيز للإعلام الآلي

الفصل الخامس: عرض البيانات

واستخلاص النتائج

- عرض البيانات
- استخلاص النتائج
- خاتمة الدراسة

1. عرض و تحليل البيانات

يعد جمع المعلومات و تبويبها و جدولتها و اعطاء النسب المئوية لها سنحاول القيام بعرضها و تحليلها و تفسيرها وفق ما تحصلت عليها

1-1 - عرض البيانات العامة:

- جدول رقم 01: خاص بجنس المبحوثين

النسبة %	تكرار	جنس
57.01%	61	ذكور
42.99%	46	إناث
100%	107	المجموع

تمثل المعطيات الجدول 01 أغلبية المفردات مجتمع البحث ذكور وذلك بالنسبة قدرت ب 57.01% تليها نسبة الإناث ب 42.99% و لهذه النسب دلالتها الإحصائية التي تؤكد سيطرة العنصر الذكوري علي العمل داخل المؤسسة، ويمكن إرجاع هذا حسب اعتقادنا إلى كون طبيعة العمل بحيث تستقطب الذكور أكثر من الإناث، الذين لديهم ميل أكبر لممارسة التجارة أو الأعمال الحرة

- جدول رقم 02: خاص بالعمر المبحوثين

العمر	تكرار	النسبة %
20-30 سنة	12	11.21%
31 فأكثر	95	88.79%
المجموع	107	100%

تمثل المعطيات الجدول 02 أن أعلى نسبة كانت للمبحوثين الذين سنهم بين 31 سنة فأكثر بـ 88.79% تليها نسبة الذين سنهم يتراوح بين 20-30 سنة بـ 11.21% ولهذه النسب دلالتها الإحصائية إلى أن كون المؤسسة بمدينة الجلفة تعتمد على العمال ذو خبرة و كفاءة عالية

- جدول رقم 03: خاص بالمؤهل العلمي

النسبة %	تكرار	مؤهل العلمي
28.97%	31	ثانوي أو أقل
71.03%	76	جامعي
100%	107	المجموع

تمثل المعطيات الجدول 03 أن أعلى نسبة كانت للمبحوثين مستواهم التعليمي جامعي ب 71.03%، وتليها نسبة الذين مستواهم ثانوي أو أقل 28.97% ولهذه النسب دلالتها الإحصائية التي تعكس مستواهم المرتبط بثقافة الموظفين بمدينة الجلفة أي أن الموظفين لديهم مؤهلات علمية عالية التي هي واضحة في حجم العينة والتي تعكس صور المستوى التعليمي في بيئة المدينة التي لا تزال محافظة.

- جدول رقم 04: خاص بالحالة العائلية

النسبة %	تكرار	الحالة العائلية
69.16%	74	متزوج ولديه أولاد
14.02%	15	متزوج بدون أولاد
16.82%	18	غير متزوج
100%	107	المجموع

تمثل المعطيات الجدول 04 أن أعلى نسبة كانت للمبحوثين متزوجين و لديهم أولاد ب 69.16% وتليها نسبة الموظفين غير متزوجين ب 16.82% بينما نسبة الموظفين متزوجين وبدون أولاد ب 14.02% و لهذه النسب دلالتها الإحصائية التي تعكس ظروف العمل المرتبطة بالظروف الحياة الاقتصادية بمدينة الجلفة. مما يدل على أن هناك مسؤولية.

- جدول رقم 05: خاص بالأقدمية

الأقدمية	تكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	14	13.08%
5 الى 10 سنوات	29	27.10%
أكثر من 10 سنوات	64	59.82%
المجموع	107	100%

تمثل المعطيات الجدول 05 أن أعلى نسبة كانت للمبحوثين الذين عندهم أكثر من 10 سنوات خبرة مهنية بـ 59.82% . تليها نسبة الموظفين الذين تتراوح خبرتهم المهنية بين 5 الى 10 سنوات بـ 27.10%. بينما لا تمثل نسبة الموظفين الذين تقل خبرتهم المهنية أقل من 5 سنوات سوى 13.08% ولهذه النسب دلالتها الإحصائية التي تعكس عملية التوظيف المرتبطة بثقافة المجتمع بمدينة الجلفة، و يعني هذا أن الموظفين لدي المؤسسة يتميزون بخبرة جيدة في مجال عملهم.

1-2- عرض بيانات تخص الأداء التكنولوجيا

- جدول رقم 06: خاص بطريقة استخدام الحاسوب في العمل

النسبة %	تكرار	طريقة استخدام الحاسوب في العمل
30.84%	33	استخدمه لوحي
64.49%	69	استخدمه مع زملائي
4.67%	5	ليس لدى حاسوب في العمل
100%	107	المجموع

تمثل المعطيات الجدول 06 أن أعلى نسبة كانت للمبحوثين الذين يستخدمون الحاسوب مع زملائهم بـ 64.49%. تليها نسبة الموظفين الذين يستخدمون الحاسوب لوحدهم بـ 30.84%. بينما تمثل النسبة الموظفين الذين ليس لديهم حاسوب في عملهم بـ 4.67%. ولهذه النسب دلالتها الإحصائية التي تعكس عمل الموظفين المرتبطة بالتوفير المؤسسة الوسائل للعمل بمدينة الجلفة

- جدول رقم 07: خاص بنوع الحواسيب المتواجدة في مصلحة

النسبة %	تكرار	نوع الحواسيب المتواجدة في مصلحة
13.08%	14	قديمة
71.03%	76	حديثة
15.89%	17	لا أعلم
100%	107	المجموع

تمثل المعطيات الجدول 07 أن أعلى نسبة كانت نوع حواسيبهم في مصلحة حديثة ب%71.03. تليها نوع الحواسيب المتواجدة في مصلحة بعد علمهم بنوعية للحواسيب، بينما تمثل نسبة نوع الحواسيب المتواجدة في مصلحة قديمة ب%13.08 و لهذه النسب دلالتها الإحصائية التي تعكس تطور الوسائل التكنولوجيا في المؤسسة.

جدول رقم 08: خاص باستخدام الفاكس في العمل

النسبة %	تكرار	استخدام الفاكس في العمل
30.84%	33	نعم
69.16%	74	لا
100%	107	المجموع

تمثل المعطيات الجدول 08 أن أعلى نسبة كان بعدم استخدام الفاكس في العمل ب 69.16%. تليها نسبة الذين يستخدمون الفاكس في العمل ب 30.84% ولهذه النسب دلالتها الإحصائية التي تعكس مدى استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في المؤسسة.

- جدول رقم 09: خاص بكيفية استخدام الطابعة في العمل

النسبة %	تكرار	كيفية استخدام الطابعة في العمل
16.82%	18	بشكل خاص
79.44%	85	مع زملائي
3.74%	4	لا استخدم الطابعة
100%	107	المجموع

تمثل المعطيات الجدول 09 أن أعلى نسبة كان للمبحوثين الذين يستخدمون الطابعة مع زملائهم بـ 79.44%. وتليها نسبة المبحوثين الذين يستخدمون الطابعة بشكل خاص بـ 16.82%. بينما تمثل النسبة عدم استخدام المبحوثين للطابعة بـ 3.74%. لهذه النسب دلالتها الإحصائية التي تدل على عدم توفير الوسائل التكنولوجية الكافية للعمال

- جدول رقم 10: خاص بالنوع عمل الذي يتطلب بالاتصال بالإنترنت

النسبة %	تكرار	النوع عمل الذي يتطلب بالاتصال بالإنترنت
50.47%	54	نعم
49.53%	53	لا
100%	107	المجموع

تمثل المعطيات الجدول 10 أن أعلى نسبة كان بالوجود النوع عمل الذي يتطلب بالاتصال بالإنترنت ب 50.47%. تليها النسبة بعدم الوجود النوع عمل الذي يتطلب بالاتصال بالإنترنت، ولهذه النسب دلالتها الإحصائية التي تعكس أهمية التكنولوجيا الأنترنت في البريد بمدينة الجلفة، وتعتبر الأنترنت من وسيلة اتصال ونقل للمعلومات.

- جدول رقم 11: خاص بتقييم جودة الاتصال بالإنترنت

النسبة %	تكرار	تقييم جودة الاتصال بالإنترنت
11.21%	12	جيدة
55.14%	59	متوسطة
12.15%	13	ضعيفة
21.50%	23	متذبذبة
100%	107	المجموع

تمثل المعطيات الجدول 11 أن أعلى نسبة كانت للجودة الاتصال بالإنترنت متوسطة بـ 55.14%. تليها نسبة جودة الاتصال بالإنترنت متذبذبة بـ 21.50%. تليها نسبة جودة الاتصال بالإنترنت بـ 12.15%. بينما تمثل النسبة جودة الاتصال بالإنترنت جيدة بـ 11.21%. ولهذه النسب دلالتها الإحصائية التي تعكس جودة الإنترنت في البريد بمدينة الجلفة،

- جدول رقم 12: خاص اكتساب القدرات في التعامل مع الحاسوب و الأنترنت

النسبة %	تكرار	اكتساب القدرات في التعامل مع الحاسوب و الأنترنت
22.43%	24	تكوين ثم شهادة
69.16%	74	الاحتكاك بالزملاء
8.41%	9	مجهود شخصي خارج العمل
100%	107	المجموع

تمثل المعطيات الجدول 12 أن أعلى نسبة كانت للبحوثين الذين اكتسابا القدرة في التعامل مع الحاسوب و الأنترنت باحتكاكهم بالزملاء ب 69.16%. تليها النسبة الذين اكتسابا القدرة في التعامل مع الحاسوب و الأنترنت بتكوين ثم شهادة ب 22.43%. بينما تمثل النسبة للبحوثين الذين اكتسابا القدرة في التعامل مع الحاسوب و الأنترنت بمجهود شخصي خارج العمل ب 8.41% ولهذه النسب دلالتها الإحصائية التي تعكس على عدم اهتمام بالخبرة الموظفين في الحواسيب و الأنترنت.

- جدول رقم 13: خاص بالوسائل الموجودة في عمل مهينة للاندماج الرقمنة

النسبة %	تكرار	الوسائل الموجودة في عمل مهينة للاندماج الرقمنة
32.71%	35	نعم
67.29%	72	لا
100%	107	المجموع

تمثل المعطيات الجدول 13 أن أعلى نسبة كانت بعدم وجود الوسائل في عمل مهينة للاندماج الرقمنة ب 32.71%. تليها النسبة للوسائل الموجودة في العمل مهينة للاندماج للرقمنة ب 67.29%. ولهذه النسب دلالتها الإحصائية التي تدل على ان المؤسسة توفر الوسائل لاندماجها للرقمنة ولهذا ما يسهل عليهم القيام بالأعمال

- جدول رقم 14: خاص بتوفير تكوين أثناء الخدمة على برامج الحاسوب الحديثة

النسبة %	تكرار	توفير تكوين أثناء الخدمة على برامج الحاسوب الحديثة
44.86%	48	أحيانا
10.28%	11	دائما
44.86%	48	لا يتوفر
100%	107	المجموع

تمثل المعطيات الجدول 14 أن أعلى نسبة كانت لعدم توفير تكوين أثناء الخدمة على برامج الحاسوب الحديثة أو أحيانا بـ 44.86% تليها نسبة يوجد دائما تكوين أثناء الخدمة على برامج الحاسوب الحديثة بـ 10.28% الدلالة الإحصائية التي تدل قلة الاهتمام بتكوين على برامج الحاسوب الحديثة.

- جدول رقم 15: خاص بالاعتماد المهام التي تقوم بها في الوظيفة

النسبة %	تكرار	الاعتماد المهام التي تقوم بها في الوظيفة
71.96%	77	على الأوراق أكثر
28.04%	30	على الحاسوب أكثر
100%	107	المجموع

تمثل المعطيات الجدول 15 أن أعلى نسبة كانت للمبحوثين الذين يعتمدون في المهام التي يقومون بيها في الوظيفة على الأوراق أكثر بـ 71.96%. تليها النسبة للمبحوثين الذين يعتمدون في المهام التي يقومون بيها في الوظيفة على الحاسوب أكثر بـ 28.04%. ولهذه النسب دلالتها الإحصائية التي تعكس أهميتهم في أداء عملهم على استخدام جهاز الحاسوب.

- جدول رقم 16: خاص بالوسائل الموجودة في محل العمل

النسبة %	تكرار	نوع الوسائل الموجودة في محل العمل
57.01%	61	وسائل جماعية
12.15%	13	وسائل فردية
30.84%	33	وسائل مشتركة بين الموظفين
100%	107	المجموع

تمثل المعطيات الجدول 16 أن أعلى نسبة كانت للوسائل جماعية الموجودة في محل العمل بـ 57.01%. تليها نسبة الوسائل مشتركة بين الموظفين بـ 30.84%. بينما تمثل النسبة وسائل فردية بـ 12.15%. ولهذه النسب دلالتها الإحصائية التي تعكس مدى أهميتها ودورها في المؤسسة.

- جدول رقم 17: خاص بكيفية تعليم استخدام البرامج الخاصة بالعمليات البريدية في الحاسوب

النسبة %	تكرار	كيفية تعليم استخدام البرامج الخاصة بالعمليات البريدية في الحاسوب
67.29%	72	عن طريق الزملاء
9.35%	10	مجهود فردي
23.36%	25	تكوين خاص أثناء الخدمة
100%	107	المجموع

تمثل المعطيات الجدول 17 أن أعلى نسبة كان تعليمهم استخدم البرامج الخاصة بالعمليات البريدية في الحاسوب عن طريق الزملاء بـ 67.29%. تليها نسبة تعليمهم استخدم البرامج الخاصة بالعمليات البريدية في الحاسوب بتكوين خاص أثناء الخدمة بـ 23.36%. بينما تمثل النسبة تعليمهم استخدم البرامج الخاصة بالعمليات البريدية في الحاسوب بمجهود فردي بـ 9.35%. ولهذه النسب دلالتها الإحصائية ان تعليم الموظفين استخدام البرامج الخاصة بالبريد في الحاسوب مع الزملاء وهذا يدل على تعاون الموظفين

- جدول رقم 18: خاص بكيفية استخدام كلمة السر الخاصة في العمليات البريدية

النسبة %	تكرار	كيفية استخدام كلمة السر الخاصة في العمليات البريدية
74.77%	80	بشكل شخصي جدا
9.35%	10	مع زملائي
15.88%	17	ليس لدي كلمة السر الخاصة
100%	107	المجموع

تمثل المعطيات الجدول 18 أن أعلى نسبة كانت للمبحوثين الذين يستخدمون كلمة السر الخاصة في العمليات البريدية بشكل شخصي جدا ب 74.77%. تليها النسبة للمبحوثين الذين ليس لديهم كلمة السر الخاصة ب 15.88%. بينما تمثل النسبة الذين يستخدمون كلمة السر الخاصة في العمليات البريدية مع زملائهم ب 9.35%.

ولهذه النسب دلالتها الإحصائية التي تدل على وجود سرية بشكل شخصي في المؤسسة

3-1 - عرض بيانات تخص الفعالية التنظيمية

- جدول رقم 19: خاص بالطريقة العمل

النسبة %	تكرار	الطريقة العمل
66.36%	71	الأداء الجماعي
10.28%	11	الأداء الفردي
23.36%	25	حسب نوع المهمة
100%	107	المجموع

تمثل المعطيات الجدول 19 أن أعلى نسبة كانت للمبحوثين طريقة عملهم بالأداء الجماعي بـ 66.36%. تليها النسبة للمبحوثين طريقة عملهم حسب نوع المهمة بـ 23.36%. بينما تمثل النسبة للمبحوثين طريقة عملهم بالأداء الفردي بـ 10.28%. ولهذه النسب دلالتها الإحصائية التي تعكس مدى التعاون الموظفين لحل مشاكل العملية و تحسين في الأداء و الشعور بالانتماء التنظيمي

- جدول رقم 20: خاص بكيفية تدريب على المهام الجديدة التي تأتي مع التكنولوجيا و الرقمنة

النسبة %	تكرار	كيفية تدريب على المهام الجديدة التي تأتي مع التكنولوجيا و الرقمنة
13.08%	14	بالاجتهاد الفردي
71.03%	76	الاستفسار مع الزملاء
15.89%	17	تكوين خاص أثناء الخدمة
100%	107	المجموع

تمثل المعطيات الجدول 20 أن أعلى نسبة كانت بكيفية تدريب الموظفين على المهام الجديدة التي تأتي مع التكنولوجيا و الرقمنة بالاستفسار مع الزملاء بـ 71.03%. تليها النسبة تدريب الموظفين على المهام الجديدة التي تأتي مع التكنولوجيا و الرقمنة بتكوين خاص أثناء الخدمة بـ 15.89%. بينما تمثل النسبة تدريب الموظفين على المهام الجديدة التي تأتي مع التكنولوجيا و الرقمنة بالاجتهاد الفردي بـ 13.08%.

ولهذه النسب دلالتها الإحصائية تدل على وجود التعاون بين الموظفين على مهمات الجديدة التي تأتي مع التكنولوجيا لتدريب بعضهم البعض.

- جدول رقم 21: خاص بكيفية يتم التعاون مع البرامج الجديدة خاصة بالبريد

النسبة %	تكرار	كيفية يتم التعاون مع البرامج الجديدة خاصة بالبريد
73.83%	79	بشكل ايجابي
26.17%	28	توجد حساسية لدى البعض في تقديم المعلومة
100%	107	المجموع

تمثل المعطيات الجدول 21 أن أعلى نسبة كان التعاون مع البرامج الجديدة خاصة بالبريد بشكل ايجابي بـ 73.83%. تليها النسبة التعاون مع البرامج الجديدة خاصة بالبريد بوجود حساسية لدى البعض في تقديم المعلومة بـ 26.17%. ولهذه النسب دلالتها الإحصائية التي تدل على تعاونهم الايجابي مع البرامج الجديدة .

- جدول رقم 22: خاص بكيفية الاستفادة من خبرة الموظفين القدماء في مصلحة

النسبة %	تكرار	كيفية الاستفادة من خبرة الموظفين القدماء في مصلحة
83.18%	89	بالتقرب منهم بشكل ودي
16.82%	18	بأوامر من رئيس المصلحة
100%	107	المجموع

تمثل المعطيات الجدول 22 أن أعلى نسبة كانت للمبحوثين الذين استفادوا من الموظفين القدماء في المصلحة بالتقرب منهم بشكل ودي بـ 83.18%. تليها النسبة المبحوثين الذين استفادوا من الموظفين القدماء في المصلحة بأوامر من رئيس المصلحة بـ 16.82%. ولهذه النسب دلالتها الإحصائية التي تعكس مدى أهمية الموظفين القدماء في المؤسسة للاستفادة منهم.

- جدول رقم 23: خاص بالتقدم المصلحة التي تشتغل بها ساعات عمل

النسبة %	تكرار	التقدم المصلحة التي تشتغل بها ساعات عمل
24.30%	26	مضبوطة بدون زيادة
32.71%	35	ساعات اضافية على توقيت عملي
42.99%	46	حسب نوع المهمة
100%	107	المجموع

تمثل المعطيات الجدول 23 أن أعلى نسبة كانت للمبحوثين الذين يتقدمون للمصلحة التي يشتغلون بها ساعات عمل حسب نوع المهمة بـ 42.99%. تليها النسبة للمبحوثين الذين يتقدمون للمصلحة التي يشتغلون بها ساعات عمل بساعات اضافية على توقيت عمليهم بـ 32.71%. بينما تمثل النسبة للمبحوثين الذين يتقدمون للمصلحة التي يشتغلون بها ساعات عمل مضبوطة وبدون زيادة بـ 24.30%.

ولهذه النسب دلالتها الإحصائية ان الموظفين يشتغلون ساعات العمل حسب

نوع المهمة

- جدول رقم 24: خاص انزعاج في العمل مع زملاء

النسبة %	تكرار	انزعاج في العمل مع زملاء
17.76%	19	التأخر في الوقت
45.79%	49	قلة النظام
36.45%	39	ليس لدى انزعاج
100%	107	المجموع

تمثل المعطيات الجدول 24 أن أعلى نسبة للمبحوثين الذين لديهم انزعاج في العمل مع زملاء بقلّة النظام بـ 45.79%. تليها النسبة للمبحوثين الذين ليس لديهم انزعاج في العمل مع زملاء بـ 36.45%. بينما تمثل النسبة للمبحوثين الذين لديهم انزعاج في العمل مع زملاء بالتأخر في الوقت بـ 17.76%.

ولهذه النسب دلالتها الإحصائية ان ما يزعج منه الموظف هو قلة النظام داخل المؤسسة

- جدول رقم 25: خاص الجهود الاضافية في العمل

النسبة %	تكرار	الجهود الاضافية في العمل
34.58%	37	مبادرة منك
35.52%	38	تفكر في صالح المؤسسة
29.90%	32	لا أقوم بذلك
100%	107	المجموع

تمثل المعطيات الجدول 25 أن أعلى نسبة كانت للجهود المبحوثين الاضافية في العمل بتفكر في صالح المؤسسة بـ 35.52%. تليها النسبة للجهود المبحوثين الاضافية في العمل بمبادرة منهم بـ 34.58%. بينما تمثل النسبة عدم الجهود المبحوثين الاضافية في العمل بـ 29.90%. ولهذه النسب دلالتها الإحصائية التي تدل على ان الموظفين يبذلون جهودهم من اجل المؤسسة

- جدول رقم 26: خاص بالكيفية اصدار القرارات الخاصة بسير العمل في المصلحة

النسبة %	تكرار	الكيفية اصدار القرارات الخاصة بسير العمل في المصلحة
63.55%	68	بالتشاور بين الزملاء و المسؤولين
19.63%	21	من خلال سلطة المسؤولين
16.82%	18	حسب نوع المهمة
100%	107	المجموع

تمثل المعطيات الجدول 21 أن أعلى نسبة كانت بالتشاور بين الزملاء و المسؤولين في اصدار القرارات الخاصة بسير العمل في المصلحة بـ 63.55%. تليها النسبة اصدار القرارات الخاصة بسير العمل في المصلحة من خلال سلطة المسؤولين بـ 19.63%. بينما تمثل النسبة اصدار القرارات الخاصة بسير العمل في المصلحة حسب نوع المهمة بـ 16.82%. ولهذه النسب دلالتها الإحصائية التي تعكس مدى اهتمام بالتشاور بين الموظفين في اتخاذ القرارات بسير العمل

- جدول رقم 27: خاص بتفضيل في نوع المهام التي تقوم بها في مصلحة

النسبة %	تكرار	تفضيل في نوع المهام التي تقوم بها في مصلحة
41.12%	44	التعامل مع الزبائن
36.45%	39	العمل الإداري بعيدا عن الزبائن
22.43%	24	ليس لدي اختيار
100%	107	المجموع

تمثل المعطيات الجدول 27 أن أعلى نسبة كانت للمبحوثين الذين يفضلون في نوع المهام التي تقوم بها في مصلحة بالتعامل مع الزبائن بـ 41.12%. تليها النسبة المبحوثين الذين يفضلون في نوع المهام التي تقوم بها في مصلحة بالعمل الإداري بعيدا عن الزبائن بـ 36.45%. بينما تمثل النسبة المبحوثين الذين ليس لديهم اختيار في نوع المهام التي يقومون بها في مصلحة بـ 22.43%. ولهذه النسب دلالتها الإحصائية التي تدل على أهمية معاملة الموظفين مع زبائنهم

- جدول رقم 28: خاص بالطريقة الاتصال بخصوص العمل مع زملاء داخل مصالح البريد

النسبة %	تكرار	الطريقة الاتصال بخصوص العمل مع زملاء داخل مصالح البريد
58.88%	63	بطريقة مباشرة
25.23%	27	باستخدام الانترنت
15.89%	17	حسب نوع المهمة
100%	107	المجموع

تمثل المعطيات الجدول 28 أن أعلى نسبة كانت طريقة الاتصال بخصوص العمل مع زملاء داخل مصالح البريد بطريقة مباشرة بـ 58.88%. تليها النسبة طريقة الاتصال بخصوص العمل مع زملاء داخل مصالح البريد باستخدام الانترنت بـ 25.23%. بينما تمثل النسبة طريقة الاتصال بخصوص العمل مع زملاء داخل مصالح البريد حسب نوع المهمة بـ 15.89%. ولهذه النسب دلالتها الإحصائية التي تبين عدم استخدام الموظفين الأنترنت في العمل من أجل اتصال ببعضهم البعض داخل المصلحة لعدم أهمية الانترنت

4.1- عرض بيانات الفرضية الأولى:

- تؤثر الوسائل التكنولوجية على الفعالية التنظيمية داخل المؤسسة

- جدول رقم (29) يمثل تأثير طريقة استخدام الحاسوب على طريقة العمل به في المصلحة

المجموع		طريقة استخدام الحاسوب في العمل						الأداء الجماعي فعالية الوسائل التكنولوجية	
		ليس لدي حاسوب في العمل		استخدمه مع زملائي		استخدمه لوحدي			
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	طريقة العمل في المصلحة	
66.36%	71	5.63%	4	71.83%	51	22.54%	16		الأداء الجماعي
10.28%	11	0	0	45.45%	5	54.55%	6		الأداء الفردى
23.36%	25	4%	1	52%	13	44%	11		حسب نوع المهمة
100%	107	4.67%	5	64.49%	69	30.84%	33	المجموع	

يمثل الجدول رقم(29) تأثير طريقة استخدام الحاسوب في العمل ضمن العمل الاجتماعي على طريقة العمل به في المصلحة ضمن فعالية الأداء التكنولوجي، فنجد أن أعلى نسبة للذين كانت طريقة عملهم في المصلحة بأداء جماعي بنسبة %66.36 تمثلها نسبة الذين يستخدمونه مع زملائهم ب%71.83 تليها الذين لديهم طريقة العمل حسب نوع المهمة ب%23.36 تدعمها الذين يستخدمون الحاسوب مع زملائهم ب%52 بينما كانت النسبة الأضعف %10.28 للذين أجابوا بأن طريقة عملهم بالأداء الفردي مدعمة ب%54.55 للذين استخدمونه لوحدهم.

الدلالة الإحصائية لهذه النسب تشير إلى أن هناك نقص في الوسائل التكنولوجية في مصالح البريد، مما يضعف من فعالية هذه الوسائل في أداء المؤسسة، و التي ستعكس على الخدمات التي تقدم للزبائن.

جدول رقم(30) يمثل كيفية تدريب على المهام الجديدة على تقييم جودة الاتصال بالإنترنت

مجموع		كيفية تدريب على المهام الجديدة								الأداء الجماعي	
		متذبذبة		ضعيفة		متوسط		جيدة			
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	فعالية الوسائل التكنولوجية	
13.08	14	21.42	3	14.29	2	57.14	8	7.14	1	بالاجتهاد فردي	تقييم جودة الاتصال بالإنترنت
71.03	76	21.05	16	11.84	9	59.21	45	7.89	6	استفسار زملاء	
15.89	17	23.52	4	11.76	2	35.29	6	29.41	5	تكوين خاص	
100	107	21.50	23	12.15	13	55.14	59	11.21	12	مجموع	

يمثل الجدول رقم(30) كيفية تدريب على المهام الجديدة ضمن العمل الاجتماعي على تقييم جودة الاتصال بالإنترنت ضمن فعالية الأداء التكنولوجي، فنجد أن أعلى نسبة للذين كانت تقييم جودة الاتصال بالإنترنت بالاستفسار زملاء بنسبة%71.03 تمثلها نسبة تدريبهم على المهام الجديد متوسط ب%59.21.

تليها الذين لديهم تكوين خاص في جودة الاتصال بالإنترنت ب%15.89 بحيث تدعمها نسبة تدريبهم على المهام الجديد متوسط ب%35.29. بينما كانت النسبة الأضعف %13.08 للذين أجابوا بأن تقييم جودة الاتصال بالإنترنت كانت بالاجتهاد الفردي بشكل متوسط على تدريبهم على المهام الجديدة ب %57.14

الدلالة الإحصائية لهذه النسب تشير إلى أن هناك نقص في الوسائل التكنولوجية في مصالح البريد، مما يضعف من فعالية هذه الوسائل في أداء المؤسسة، و التي ستعكس على الخدمات التي تقدم للزبائن، وهذا ما يتوافق مع دراسة بلفكرات رشيد سنة 2017-2018 بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار الإداري

جدول رقم(31) يمثل تأثير اكتساب القدرات في التعامل مع الحاسوب و
الأنترنت على كيفية التعاون مع البرامج الجديدة

مجموع		اكتساب القدرات في التعامل مع الحاسوب و الأنترنت						الأداء الجماعي			
		مجهود شخصي خارج العمل		الاحتكاك بالزملاء		تكوين ثم شهادة					
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	فعالية الوسائل التكنولوجية	كيفية التعاون مع البرامج الجديدة		
73.83%	79	5.06%	4	51.40%	55	24.05%	19			بشكل إيجابي	
26.17%	28	17.85%	5	24.05%	19	17.86%	5			توجد حساسية	
100%	107	8.41%	9	69.16%	74	22.43%	24	مجموع			

يمثل الجدول رقم(31) تأثير اكتساب القدرات في التعامل مع الحاسوب و الأنترنييت ضمن العمل الاجتماعي على كيفية التعاون مع البرامج الجديدة ضمن فعالية الأداء التكنولوجي، فنجد أن أعلى نسبة للذين كانت قدراتهم في التعامل مع الحاسوب و الأنترنييت بشكل الإيجابي بنسبة%73.83. تمثلها نسبة الذين لديهم الاحتكاك بالزملاء ب%51.40. بينما كانت النسبة الأضعف %26.17 للذين اجابوا بان توجد حساسية في التعاون مع البرامج الجديدة مدعمة ب % 24.05 الذين لديهم الاحتكاك بالزملاء.

الدلالة الإحصائية لهذه النسب تشير إلى أن هناك تطور في الوسائل التكنولوجيا ، مما يؤدي إلى زيادة في الفعالية داخل المؤسسة، وهذا ما يتفق مع دراسة امباركة زائد الغاير سنة2023 بعنوان اثر ابعاد الهيكل التنظيمي على الفعالية التنظيمية.

جدول رقم(32) يمثل تأثير استخدام الفاكس في العمل على كيفية الاستفادة من
الخبرة الموظفين القدماء في المصلحة

المجموع		استخدام الفاكس في العمل				الأداء الجماعي	
		لا		نعم			
%	ك	%	ك	%	ك	فعالية الوسائل التكنولوجية	كيفية الاستفادة من الخبرة الموظفين القدماء في المصلحة
83.18%	89	69.66%	62	30.34%	27		
16.82%	18	66.66%	12	33.33%	6	بأوامر من رئيس المصلحة	
100%	107	69.16%	74	30.84%	33		مجموع

يمثل الجدول رقم(32) تأثير استخدام الفاكس في العمل ضمن العمل الاجتماعي على كيفية الاستفادة من الخبرة الموظفين القدماء في المصلحة ضمن فعالية الأداء التكنولوجي، فنجد أن أعلى نسبة للذين كانت استفادتهم من الخبرة الموظفين القدماء في المصلحة بالتقرب منهم بشكل ودي بنسبة %83.18 تمثلها نسبة الذين لا يستخدمونا الفاكس في العمل ب %69.66. تليها النسبة الأضعف %16.82 للذين استفادوا من الخبرة الموظفين القدماء في المصلحة مدعمة ب %66.66 للذين لا يستخدمون الفاكس في العمل.

الدلالة الإحصائية لهذه النسب تشير إلى أن هناك توفير في الوسائل التكنولوجية في مصالح البريد، مما يزيد من فعالية هذه الوسائل في المؤسسة، وهناك أيضا يوجد الاستفادة من الخبرات مما يؤدي إلى التفاعل بين الموظفين، وهذا ما يتفق مع دراسة

مازري منيرة سنة 2017-2018 بعنوان أثر تكامل غدارة المعرفة وإدارة

الجودة الشاملة على الفعالية التنظيمية.

جدول رقم(33) يمثل تأثير بكيفية استخدام الطابعة في العمل على تقدم للمصلحة التي تشتغل بها ساعات العمل

المجموع		كيفية استخدام الطابعة في العمل						الأداء الجماعي فعالية الوسائل التكنولوجية	
		لاستخدام الطابعة		مع زملاء		بشكل خاص			
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	مضبوطة بدون زيادة ساعات إضافة على توقيت العمل حسب نوع المهمة	التقدم للمصلحة التي تشتغل بها ساعات العمل
24.30%	26	3.85%	1	88.46%	23	7.69%	2		
32.71%	35	5.71%	2	71.43%	25	22.86%	8		
42.99%	46	2.17%	1	80.43%	37	17.39%	8		
100%	107	3.74%	4	79.44%	85	16.82%	18	مجموع	

يمثل الجدول رقم(33) تأثير كيفية استخدام الطابعة في العمل ضمن العمل الاجتماعي على التقدم للمصلحة التي تشتغل بها ساعات العمل ضمن فعالية الأداء التكنولوجي، فنجد أن أعلى نسبة للذين كانت تقدمهم للمصلحة التي يشتغلون بها ساعات العمل حسب نوع المهمة بنسبة %42.99 تمثلها نسبة الذين يستخدمون الطابعة مع زملائهم ب %80.43. تليها الذين لديهم تقدم للمصلحة التي يشتغلون بها لساعات العمل ساعات إضافية على توقيت العمل ب %32.71 تدعمها الذين يستخدمون الطابعة مع زملائهم ب %71.43. بينما كانت النسبة الأضعف %24.30 الذين اجابوا بان تقدمهم للمصلحة التي تشتغل بها ساعات العمل مضبوطة بدون زيادة مدعمة ب%88.46 للذين يستخدمون الطابعة مع زملاء.

الدلالة الإحصائية لهذه النسب تشير إلى أن هناك نقص في الوسائل التكنولوجية في مصالح البريد، مما يضعف من فعالية هذه الوسائل في المؤسسة، ويوجد ايضا مضاعفة الجهد حسب طبيعة العمل، وهذا لا يتفق مع دراسات السابقة

1 5- عرض البيانات للفرضية الثانية:

- يؤثر الأداء البشري على فعالية الأداء الجماعي داخل المؤسسة

جدول رقم(34) يمثل تأثير التكوين اثناء الخدمة على برامج الحاسوب الحديثة

على انزعاج في العمل مع زملاء

مجموع		توفير تكوين اثناء الخدمة على برامج الحاسوب الحديثة						الأداء الجماعي		
		لا يتوفر		دائما		أحيانا				
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	فعالية الوسائل التكنولوجية	انزعاج في العمل مع زملاء	
17.76%	19	42.11%	8	0%	0	57.89%	11			التأخر في الوقت
45.79%	49	48.98%	24	12.24%	6	38.78%	19			قلة النظام
36.45%	39	41.03%	16	12.82%	5	46.15%	18			ليس لدى انزعاج
100%	107	44.86%	48	10.28%	11	44.86%	48	مجموع		

يمثل الجدول رقم(34) تأثير تكوين اثناء الخدمة على برامج الحاسوب الحديثة ضمن العمل الاجتماعي على انزعاج في العمل مع زملاء ضمن فعالية الأداء التكنولوجي، فنجد أن أعلى نسبة للذين لديهم انزعاج في العمل مع زملاء بقله النظام بنسبة % 45.79 تمثلها نسبة الذين لا يتوفر لديهم تكوين أثناء الخدمة على برامج الحاسوب الحديثة ب %48.98. تليها الذين ليس لديهم انزعاج في العمل مع زملاء ب% 36.45 تدعمها الذين يتوفر احيانا لديهم تكوين أثناء الخدمة على برامج الحاسوب الحديثة ب%46.15 بينما كانت النسبة الأضعف %17.76 للذين اجابوا بأن لديهم الانزعاج في التأخير في الوقت مدعمة ب %57.89 للذين

يتوفر احيانا لديهم تكوين أثناء الخدمة على برامج الحاسوب الحديثة .

الدلالة الاحصائية لهذه النسب تشير إلى أن هناك توفير في الوسائل التكنولوجية في مصالح البريد، مما يزيد من فعالية هذه الوسائل في المؤسسة، وهذا لا يتفق مع الدراسات السابقة

جدول رقم(35) يمثل تأثير الاعتماد على المهام التي تقوم بها في الوظيفة على الجهود الاضافية في العمل

مجموع		الاعتماد على المهام التي تقوم بها في الوظيفة				الأداء الجماعي	
		على الحاسوب		على الأوراق أكثر			
%	ك	%	ك	%	ك	فعالية الوسائل التكنولوجية	
34.58%	37	56.76%	21	43.24%	16	مبادرة منك	الجهود الاضافية في العمل
35.51%	38	78.95%	30	21.05%	8	تفكر في صالح المؤسسة	
29.91%	32	81.25%	26	18.75%	6	لا أقوم بذلك	
100%	107	71.96%	77	28.04%	30	مجموع	

يمثل الجدول رقم(35) تأثير الاعتماد على المهام التي تقوم بها في الوظيفة ضمن العمل الاجتماعي على الجهود الاضافية في العمل ضمن الفعالية الأداء التكنولوجي، فنجد أن أعلى نسبة للذين كانت جهودهم الاضافية في العمل بتفكرهم في صالح المؤسسة بنسبة %35.51 تمثلها نسبة الذين يعتمدون على مهامهم التي يقومون بها في الوظيفة على الحاسوب ب %78.95. تليها الذين جهودهم الاضافية في العمل بمبادرة منهم ب%34.58 تدعمها الذين يعتمدون على المهام التي يقومون بها في الوظيفة على الحاسوب ب%56.76. بينما كانت النسبة الأضعف %29.91 للذين أجابوا بأنهم لا يقومون بالجهود الاضافية في العمل مدعمة ب %81.25 للذين يعتمدون على الحاسوب.

الدلالة الاحصائية لهذه النسب تشير إلى أن توفير في الوسائل التكنولوجية في مصالح البريد، مما يزيد من فعالية هذه الوسائل في المؤسسة، وهذا ما يتفق مع دراسة حمادوش سميرة سنة 2019-2020 بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تعزيز الميزة التنافسية لشركات التأمين في الجزائر.

جدول رقم(36) يمثل تأثير الوسائل الموجودة في عمل مهينة للاندماج الرقمنة على كيفية اصدار القرارات الخاصة بسير العمل في المصلحة

مجموع		الوسائل الموجودة في عمل مهينة للاندماج الرقمنة				الأداء الجماعي فعالية الوسائل التكنولوجية	
		لا		نعم			
%	ك	%	ك	%	ك		
63.55%	68	72.06%	49	27.94%	19	بالتشاور بين الزملاء المسؤولين	كيفية اصدار القرارات
19.63%	21	71.43%	15	28.57%	6	من خلال سلطة المسؤولين	الخاصة بسير العمل في
16.82%	18	50%	9	50%	9	حسب نوع المهمة	المصلحة
100%	107	68.22%	73	31.78%	34	مجموع	

يمثل الجدول رقم(36) تأثير الوسائل الموجودة في عمل مهئية للاندماج الرقمنة ضمن العمل الاجتماعي على كيفية اصدار القرارات الخاصة بسير العمل في المصلحة ضمن فعالية الأداء التكنولوجي، فنجد أن أعلى نسبة للذين كانت قراراتهم الخاصة بسير العمل في المصلحة بالتشاور بين الزملاء المسؤولين ب%63.55 تمثلها نسبة الذين ليس لديهم وسائل الموجودة في العمل مهئية للاندماج الرقمنة ب%72.06. تليها الذين لديهم اصدار قراراتهم الخاصة بسير العمل في المصلحة من خلال سلطة المسؤولين ب %19.63 تدعمها الذين ليس لديهم وسائل الموجودة في العمل مهئية للاندماج الرقمنة ب %71.43. بينما كانت النسبة الأضعف %16.82 للذين أجابوا بأن اصدار قراراتهم الخاصة بسير العمل في المصلحة مدعم ب%50

الدلالة الاحصائية لهذه النسب تشير إلى أن هناك عدم تطور في الوسائل

التكنولوجية، مما أدى إلى ضعف في الفعالية هذه الوسائل في المؤسسة.

جدول رقم(37) يمثل تأثير بـكيفية تعليم استخدام البرامج في الحاسوب على نوع المهام التي تقوم بها في المصلحة

المجموع		كيفية تعليم استخدام البرامج في الحاسوب						الأداء الجماعي		
		تكوين خاص أثناء الخدمة		مجهود فردي		عن طريق زملاء				
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	فعالية الوسائل التكنولوجية	نوع المهام التي تقوم بها في المصلحة	
41.12%	44	9.09%	4	0%	0	90.91%	40			التعامل مع الزبائن
36.45%	39	25.64%	10	20.51%	8	53.45%	21			العمل الإداري بعيدا عن الزبائن
22.43%	24	41.67%	10	8.33%	2	50%	12			ليس لدي اختيار
100%	107	22.43%	24	9.35%	10	68.22%	73			المجموع

يمثل الجدول رقم(37) تأثير بكيفية تعليم استخدام البرامج في الحاسوب ضمن العمل الاجتماعي على نوع المهام التي تقوم بها في المصلحة ضمن فعالية الأداء التكنولوجي، فنجد أن أعلى نسبة الذين كانت نوع المهام التي تقوم بها في المصلحة بالتعامل مع الزبائن بنسبة %41.12 تمثلها نسبة الذين كانت تعليمهم استخدام البرامج في الحاسوب عن طريق زملاء ب%90.91. تليها الذين كانت نوع المهام التي يقومون بها في المصلحة ب%36.45 تدعمها الذين كانت تعليمهم استخدام البرامج في الحاسوب عن طريق زملاء ب%53.45. بينما كانت النسبة الأضعف %22.43 للذين أجابوا بأن نوع المهام التي يقومون بها في المصلحة ليس لديهم اختيار مدعمة ب%50 للذين كان تعليمهم استخدام البرامج في الحاسوب عن طريق زملاء.

الدلالة الاحصائية لهذه النسب تشير إلى أن هناك عدم تطور في الوسائل

التكنولوجية، مما أدى إلى ضعف في الفعالية هذه الوسائل في المؤسسة.

جدول رقم(38) يمثل تأثير استخدام كلمة سر الخاصة في العمليات البريدية على

الطريقة الاتصال في العمل مع زملاء داخل مصالح البريد

المجموع		استخدام كلمة سر الخاصة في العمليات البريدية						الأداء الجماعي فعالية الوسائل التكنولوجية	
		ليس لدى كلمة سر خاصة		مع زملائي		بشكل شخصي جدا			
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	بطريقة مباشرة الاتصال في العمل مع زملاء داخل مصالح البريد المجموع	
58.88%	63	12.70%	8	11.11%	7	76.19%	48		
25.23%	27	29.63%	8	11.11%	3	59.26%	16		
15.89%	17	5.88%	1	0%	0	94.12%	16		
100%	107	15.89%	17	9.35%	10	74.77%	80		

يمثل الجدول رقم(38) تأثير استخدام كلمة سر الخاصة في العمليات البريدية ضمن العمل الاجتماعي على الطريقة الاتصال في العمل مع زملاء داخل مصالح البريد ضمن فعالية الأداء التكنولوجي، فنجد أن أعلى نسبة للذين كانت الطريقة اتصالاتهم في العمل مع زملاء داخل مصالح البريد بطريقة مباشرة بنسبة 58.88% تمثلها نسبة الذين يستخدمون كلمة السر الخاصة في العمليات البريدية بشكل شخصي ب76.19%. تليها الذين لديهم الطريقة الاتصال في العمل مع زملاء داخل مصالح البريد باستخدام الانترنت أو الهاتف ب25.23% تدعمها الذين يستخدمون كلمة السر الخاصة في العمليات البريدية بشكل شخصي ب59.26%. بينما كانت النسبة الأضعف 15.89% للذين أجابوا بأن طريقة الاتصال في العمل مع زملاء داخل مصالح البريد حسب نوع المهمة مدعمة ب94.12% للذين يستخدمون كلمة السر الخاصة في العمليات البريدية بشكل شخصي.

الدلالة الاحصائية لهذه النسب تشير إلى أن هناك نقص في الوسائل التكنولوجية في مصالح البريد، مما يضعف من فعالية هذه الوسائل في المؤسسة، وهذا لا يتفق مع دراسات السابقة

2. استخلاص النتائج:**1-3 استخلاص نتائج الفرضية الأولى:**

نستنتج بأن الوسائل التكنولوجية تؤثر إيجاباً على الفعالية التنظيمية داخل مؤسسة البريد و المواصلات بمدينة الجلفة بالشكل التالي:

• طريقة استخدام الحاسوب يؤثر على الفعالية التنظيمية في مستوى فعاليات الخدمات بالأداء الجماعي لتسهيل العمل

• كيفية التدريب على المهام الجديدة يؤثر على الفعالية التنظيمية في مستوى فعاليات الخدمات باستفسار الزملاء وذلك لعدم اكتسابهم خبرة المعلوماتية

• اكتساب القدرات في التعامل مع الحاسوب و الأنترنت تؤثر على الفعالية التنظيمية في مستوى فعاليات الخدمات بالتعاون مع البرامج الجديدة بشكل ايجابي وذلك لتحسين الأداء في المؤسسة

• استخدام الفاكس في العمل تؤثر على الفعالية التنظيمية في مستوى فعاليات الخدمات بالنقرب من الموظفين القدماء بشكل ودي لنقص التكاليف المرتبطة بالإدارة

• كيفية استخدام الطابعة في العمل تؤثر على الفعالية التنظيمية في مستوى فعاليات الخدمات لتقدم للمصلحة ساعات العمل حسب نوع المهمة لأنها من أكثر الوسائل استخداماً

2-2 استخلاص نتائج الفرضية الثانية:

نستنتج بأن الأداء البشري يؤثر ايجاباً على فعالية الأداء الجماعي داخل مؤسسة البريد و المواصلات بمدينة الجلفة بالشكل التالي:

• توفير التكوين اثناء الخدمة على برامج الحاسوب الحديثة يؤثر على الفعالية الأداء الجماعي بانزعاج الموظفين في العمل مع زملاء بقله النظام

• الاعتماد على المهام التي يقومون بها في الوظيفة تؤثر على الفعالية الأداء الجماعي لجهود في صالح المؤسسة و ذلك لرفع الأداء الوظيفي

• الوسائل الموجودة في العمل مهينة للاندماج في الرقمنة وهو ما يؤثر على الفعالية الأداء الجماعي بالتشاور بين الزملاء المسؤولين باتخاذ القرارات الخاصة بسير العمل وذلك لعدم وجود صعوبة عند استعمال الوسائل المهينة للاندماج الرقمنة

• كيفية تعليم استخدام البرامج في الحاسوب تؤثر على الفعالية الأداء الجماعي بالتعامل مع الزبائن في نوعية المهام في المصلحة من خلال سرعة في الإنجاز و اختصار الوقت

• استخدام كلمة سر الخاصة في العمليات البريدية تؤثر على الفعالية الأداء الجماعي بطريقة مباشرة للاتصال مع الزملاء في العمل داخل مصالح البريد

التوصيات:

-تحديث التكنولوجيا: ينبغي على مؤسسة البريد الاستثمار في نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة لتعزيز كفاءة عملياتها وتحسين الفعالية التنظيمية.

-تدريب الموظفين: يجب توفير تدريب مستمر للموظفين على استخدام التكنولوجيا الجديدة والتأكد من إتقانهم لها لضمان استخدامها بكفاءة.

-تحسين الخدمة: تطوير برامج تدريبية لموظفي البريد لتعزيز خدمة العملاء وتحسين جودة الخدمة.

- الابتكار والبحث والتطوير: الاستثمار في البحث والتطوير لابتكار حلول جديدة تساهم في تحسين عمليات البريد وتلبية تطلعات العملاء في عصر الرقمنة.
- إقامة شراكات مع شركات البريد الأخرى أو مع شركات التكنولوجيا لتبادل المعرفة والخبرات وتوسيع نطاق الخدمات.
- تحسين البنية التحتية : تحسين وتحديث شبكة البريد والمرافق اللوجيستية والتوزيع لضمان توصيل سريع وفعال.

الختامة

الخاتمة

الدراسة أظهرت لنا كيفية استخدام التكنولوجيا وتأثيرها على الفعالية التنظيمية. فقد أصبح الفرد على علاقة يومية ومتواصلة بتكنولوجيا المعلومات، التي أحدثت تطوراً كبيراً في عصرنا الحالي من حيث الأجهزة والمعدات وشبكات الاتصال والبرمجيات والقوى البشرية العاملة في هذا المجال.

من جهة أخرى، تبين لنا أن الأداء التكنولوجي يؤثر بشكل إيجابي على الفعالية التنظيمية. كما أن الاستخدام الأمثل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يقضي على الكثير من الصعوبات، حيث تُمكن المؤسسة من تقديم خدماتها للزبائن بدقة وفي أقل وقت وتكلفة ممكنة. عندما تفتني المؤسسة هذه التكنولوجيا، تكون قد حققت نوعاً من الارتقاء والنمو والتجديد في النظام المؤسسي الحديث، مما يحسن من أداء موظفيها ويجعل الزبائن راضين عن الخدمات المقدمة وتلبية حاجاتهم المختلفة. وبذلك، تصل المؤسسة إلى تحقيق الفعالية التنظيمية.

قائمة و المراجع:

أولاً: قائمة مراجع العربية

1. - خليل محمد حسن الشماع، خضر كاظم حمود، نظرية المنظمة، دار المسيرة للنشر ، الأردن، طبعة الثالثة، 2007
2. عبد الكريم الخزامي، تكنولوجيا الأداء-من الأداء الى التحسين، القاهرة مكتبة ابن سينا، 1999.
3. مجد هاشم الهلشمي، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، ط1، عمان: دار اسامة للنشر والتوزيع، 2012
4. محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الإسكندرية : دار الفكر الجامعي، 2009 م
5. ناصر دادي عدون، عبد الله قويدر الواحد، مراقبة التسيير و الأداء في المؤسسة الاقتصادية، دار المحمدية العامة -الجزائر.

ثانياً: قائمة الرسائل الجامعية:

1. امير زروق، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية، دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء و الغاز-مدرية التوزيع بسكرة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة.
2. أمينة بوسعدي، حمدي حميدة، "دور الاتصال التنظيمي في تحسين الفعالية التنظيمية للمؤسسة"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر علم الاجتماع تخصص: علاقات عامة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، 2016/2015.

3. دريدي فاطمة: " تفويض السلطة وأثرها على الفعالية التنظيمية "، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير علم الاجتماع والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة، 2014/2013
4. رشيد بلفكرات، دور تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرار الإداري، دراسة حالة في ولاية غليزان، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم السياسية و العلاقات الدولية، جامعة الجزائر 2017-2018 .
5. الطاهر سخري، يوسف بطينة، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة و علاقتها بفعالية الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة، دراسة ميدانية على شركة عطور ورود كوينين الوادي، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم اجتماع الاتصال، كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، 2016-2017
6. عبد القادر جاولي، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للمؤسسة، دراسة حالة بمدينة المواصلات، السلكية و اللاسلكية الوطنية، شهادة لنيل ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة ابن خلدون تيارت 2019-2018
7. كوثر ابراهيمي، أثر ضغوط جماعة الأقران على مستوى امتثال الطفل (4-8) سنوات، دراسة تجريبية على عينة من الأطفال المتواجدين ببلدية سيدي عقبة، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم النفس الاجتماعي، كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية، جامعة محمد خضير بسكرة، 2013-2012
8. منيرة مازري، أثر تكامل ادارة المعرفة وادارة الجودة الشاملة على الفعالية التنظيمية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث -كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017/2018

9. ميلود سحانين، مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة، دراسة حالة الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجيلالي ليابس- سيدي بلعباس 2016-2017
10. نسرين بدري، أكرم عبد الدايم، دور الإدارة بالمشاركة في تعزيز الفعالية التنظيمية للمؤسسة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل،م،د) ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2020/2021
11. ياسمينه ياسع، دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة - دراسة حالة شركة القطن الممتص (socothyd)، رسالة ماجستير في تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ،جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2010-2011.

ثالثا قائمة المجلات و الملتقيات و المنشورات:

1. أبو القاسم سعد الله ، مخبر علم اجتماع المنظمات والمناجمت، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، العدد السادس جامعة الجزائر 2 ، ديسمبر 2015
2. -امال بن سمثة، مقارنة بين تكوين الكفايات و تحسين أداء الأفراد في العمل، ملتقى التكوين بالكفايات في التربية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص210
3. امنة حرود، مجابرة ندى "واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكيفية تأثيرها على الفعالية التنظيمية للمؤسسة العمومية الجزائرية، دراسة ميدانية بلدية قالمة"، مذكرة لنيل شهادة الماستر سنة 2021/2022
4. زينب فرج الله، بن صويح ليليا، التكنولوجيا الحديثة و دورها في تحقيق جودة أداء المورد البشري، مجلة المقدمة للدراسات الانسانية و الاجتماعية، العدد02، جامعة 8ماي 1945 الجزائر، 2021،

5. عبد الرزاق حواس، كفاءة تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية (الأهمية و النتائج) ، مجلة إيليزا للبحوث و الدراسات، العدد2، جامعة الوادي (الجزائر)2021، ص470.
6. -عبد المليك مزهود، الأداء بين الكفاءة و الفعالية- مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، العدد1، جامعة بسكرة 2001
7. فاطمة بدر، معاذ الصباغ: " نظرية المنظمة، منشورات الجامعة الافتراضية السورية"، "الجمهورية العربية السورية"، 2020
8. مدحت محمد أبو النصر، نموذج جودة الخدمة من منظور مهنة الخدمة الاجتماعية، مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية، العدد 30، 2018.

الملاحق

الهيكل التنظيمي للوحدة الولائية لبريد الجزائر بالجلفة

