مجلة دراسات إنسانية واجتماعية (Journal of Social and Human Science Studies)
جامعة وهران02/ المجلد 11 ع 02، 31/ 03/ 2022
ISNN: 2253-0592 EISSN: 2588-199X / Prefix: 10.46315

الاستخدامات التكنولوجية الحديثة وتأثيرها على أداء العامل "جهاز الحاسوب نموذجا"، دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر، فرع ولاية الطارف

Modern technological uses and their impact on worker performance, a field El-Tarf State Branch study of Algeria Telecom Corporation

Fatma Ghai فاطمة غاي * fatma.ghai@univ-constantine2.dz	علم اجتماع التنظيم والعمل	كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة2، مخبر علم الاجتماع الاقتصادي والحركات الاجتماعية/ الجزائر

DOI: 10.46315/ 1714-011-002-045

الإرسال: 2021/02/08 **القبول**: 2021/04/10 **النشر**: 2022/03/31

ملخص: هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة الانعكاسات التي تخلفها الاستخدامات التكنولوجية على أداء العامل، دراسة طبقت على عينة قدرت بـ 96 عامل بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الطارف، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والاستمارة كوسيلة لجمع البيانات، حيث تم التوصل إلى نتائج هامة تتمثل في:

1.استخدام العمال بالمؤسسة مجال الدراسة لجهاز الحاسوب حسن من مستواهم المهني.

2.استخدام جهاز الحاسوب يؤثر تأثيرا إيجابيا على أداء العمال.

وخلصت الدراسة لبعض التوصيات منها: 1.ضرورة توفير البرامج التدريبية والتعليمية للرفع من كفاءة العمال.

2.توفير الظروف الملائمة للعمل لتحقيق الجودة في تقديم الخدمات.

الكلمات المفتاحية: **التكنولوجيا؛ الحاسوب؛ الأداء؛ العامل؛ المؤسسة.**

Abstract: The study aimed to identify the nature of the repercussions that technological uses have on the worker's performance. A study was applied to a sample of 96 workers in the Algerian Telecom Corporation in the Wilayat of El-Tarf. The descriptive analytical approach and the questionnaire were used as a means of collecting data, where important results were reached:

1- The use of the institution's workers in the field of study of the computer improved their professional level.

2. The use of a computer has a positive effect on the performance of the workers.

The study concluded some recommendations, including:

1- The necessity to provide training and educational programs to raise the efficiency of workers.

2. Providing adequate conditions for work to achieve quality in providing services.

Keywords: technology; the computer; the performance; The Worker; Enterprise.

* - الباحث المُرسل: fatma.ghai@univ-constantine2.dz

مجلة دراسات إنسانية واجتماعية (Journal of Social and Human Science Studies)
جامعة وهران02/ المجلد 11 ع 02، 31/ 03/ 2022
ISNN: 2253-0592 EISSN: 2588-199X / Prefix: 10.46315

1- مقدمة

قد ترغب المؤسسة في التحول من نظام استخدام الأساليب التقليدية إلى استخدام الأساليب الحديثة، وذلك لحاجتها إلى هذه التقنيات الحديثة نتيجة تضخم حجم الأعمال وتعدد الأنشطة في زيادة العاملين بها، بحيث أصبح التعامل مع حركة العمالة يتطلب وقتا ومجهودا أكثر وأيضا لحدوث الكثير من المشاكل والأخطاء في حال استخدام النظام اليدوي في المؤسسة.

حيث جاء العمل في شقين، شق نظري تضمن تحديد مهام الدراسة مع إبراز أهم المقاربات النظرية، والشق الميداني التطبيقي جاء للإجابة على التساؤلات البحثية التي تضمنتها إشكالية الدراسة.

2- الإشكالية

نظرا لكون الوسائل التكنولوجية الحديثة عبارة عن آلية تسمح بجمع وتصنيف ومعالجة واسترجاع معلومات مخزنة في ملفات بصور يدوية أو ميكانيكية سابقا وإلكترونيا حاليا، إضافة إلى بناء وإنتاج معلومات جديدة من المعلومات السابقة والموجودة أصلا في النظام بعد معالجتها، ونظرا لما توفره الحواسيب الإلكترونية من تسهيلات لا يمكن تجاوزها في نظام المعلومات المعاصر فإن التفكير الجدي في بناء نظام محوسب للمعلومات جعل الأفراد العاملين بالمؤسسة يتأثرون بنوع هذه التقنيات ما جعلهم يخضعون لبرامج تدريبية تساعدهم على التأقلم والتكيف مع هذه التكنولوجيات الحديثة كونها لها أهمية كبيرة خاصة وأنها تساعدهم على انجاز مهامهم في أقل وقت ممكن وبأقل جهد.

من خلال هذا الطرح سوف يتم إبراز دور التكنولوجيات الحديثة وخاصة جهاز الحاسوب في التأثير على أداء العامل بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية الطارف. وعليه نطرح التساؤل التالي: هل استخدام جهاز الحاسوب يؤدي إلى الرفع من أداء العامل بالمؤسسة مجال الدراسة؟

- وقد تفرع عنه أسئلة هامة تتمثل في:

- كيف يساهم الحاسوب في زيادة أداء العامل بالمؤسسة؟

- هل العامل يعتمد على جهاز الحاسوب في الرفع من كفاءته، وهل يواجه صعوبات أثناء استخدامه في مجال عمله؟

3- أهداف الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة يتم معالجة الموضوع باعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وهو منهج يسمح بشرح أبعاد وخصائص الاستخدامات التكنولوجية الحديثة ومدى تأثيرها على أداء العامل بالمؤسسة، فمن خلال هذا المنهج نسعى إلى جمع بيانات كافية عن الموضوع في ميدان البحث، بالاستعانة بكافة الطرق المستخدمة للحصول على المعلومات في الدراسة الوصفية مثل: الملاحظة والاستمارة، ليتم بعدها تحليل ما تم جمعه من معلومات، بهدف تحديد إن كانت أجهزة الحاسوب تؤثر على أداء العامل بالمؤسسة مجال الدراسة.

ISNN: 2253-0592 EISSN: 2588-199X / Prefix: 10.46315

4- **أهمية الدراسة:** تتجلى أهمية الدراسة من خلال ما يلي:

- إبراز الدور والمكانة التي تحتلها التكنولوجيات في المؤسسة.
- الكشف عن فعالية جهاز الحاسوب ومدى مساعدته للعامل في إنجاز مهامه.

5- أسباب اختيار الموضوع

اهتمام المؤسسات في مختلف القطاعات ومجالات أعمالها بموضوع الاستخدامات التكنولوجية الحديثة خاصة في ظل التحولات والتطورات التي شهدتها المؤسسات الجزائرية في الفترة الأخيرة.

أولا: الجانب النظري للدراسة

1- تحديد المفاهيم

1.1- تعريف التكنولوجيا

عدت التكنولوجيا تطبيقا نظميا للطريقة العلمية أو أية معرفة منسقة في تنفيذ المهمات.

كما يعرفها " هارنسون Harenson" باعتبارها فعل (ACT) تصميم المنتج وتقنيات الإنتاج ووضع نظم الإدارة ضمن هؤلاء، من أجل تنظيم وتنفيذ الخطط الخاصة بالإنتاج، بينما جاء تعريف "روبيرتRobert" أكثر دقة إذ يرى أنّ التكنولوجيا المنظمة ممكنة ويسهل القيام بها هي الخاصة بالفنون الإنتاجية (E.F, 1989. p60)

وأشار " هليجال Hellrigal" إلى أن التكنولوجيا هي: الأدوات، الإجراءات، الوسائل، التقنيات، الآلات، المكائن المستخدمة لتحويل مدخلات المؤسسة "مواد، معلومات، وأفكار" إلى مخرجات " سلع وخدمات (Geroff.a, 1985. p 100)

وعليه يقصد بالتكنولوجيا في هذه الدراسة أن لها شقان أساسيان أحدهما: الآلات والمعدات والآخر فنون إنتاجية وهذا يعني أنّ التكنولوجيا ليست عملية بسيطة يسهل نقلها من مكان لآخر ولكنها عملية معقدة ومتشابكة يصعب فصلها عن الظروف التي أنتجتها، أو بمعنى أكثر تحديدا أنها ترتبط ببيئة اجتماعية، اقتصادية معينة، تختلف من مكان لآخر.

2.1- تعريف الحاسوب

"الحاسوب هو جهاز مبرمج يتكون من:

- عتاد الحاسوب، ويمثل المكونات المادية من الأجهزة وملحقاتها مثل الشاشة، لوحة المفاتيح، الطابعة وغيرها.
- برامج الحاسوب، وهي المكونات اللامرئية التي تتولى إدارة موارد الحاسوب ومعالجة وتخزين واسترجاع ونقل البيانات" (ياسين، 2017م، ص 135)

3.1- تعريف الأداء

الأداء عبارة عن تحويل المدخلات الخاصة بالتنظيم إلى مخرجات وهو لا يعكس قدرات الفرد لوحده وإنما

يعكس قدرات المؤسسة أيضا (حسن، 2011م، ص 25)

كما يعرف الأداء هو تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد أو الكيفية التي يحقق بها أهدافه. نعني بأداء أيضا قيام الفرد للعمل، قيامه بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله (حمداوي، 2004م، ص 143)

فالتعريف الأول أضفى عليه صفة العملية المتعلقة بتحويل مدخلات التنظيم إلى مخرجات وفقا لقدرات الفرد والمؤسسة، والتعريف الثاني عبر على أساس أنه طريقة، والثالث وصفه بأنه سلوك الفرد في قيامه بمهامه.

4.1- تعريف المؤسسة

المؤسسة لها تأثير كبير وواسع في حياتنا سواء كان ذلك بإرادتنا أو للضرورة الاجتماعية والحياتية، فالمؤسسات هي التي توفر الظروف والأجواء والقواعد والأسس التي نعيش ضنها ونعمل من خلالها، وبالتالي فإنها العنصر الأساسي في بقاء مجتمعاتنا واستمرارها.

كما تعرف بأنها القواعد التي يستند إليها تطوير المجتمع اقتصاديا واجتماعيا، كونها تلعب دورا هاما في تحقيق النمو الاقتصادي والاجتماعي بما يضمن استمرارية المجتمع وبقائه" (مساعدة، 2015م، ط2، ص 23)

تعرف أيضا بأنها كينونة منظمة تسعى من خلال سلوكها إلى القيام بمهام اجتماعية معينة. وتحقيق أهداف محددة وهي تنظيمات معقدة ذات وظائف ومهام متعددة وذات أهداف معينة وواضحة" (رويمل، 2009م، ص 22)

من خلال هذا التعريف يمكن القول بأن المؤسسة هي الوحدة التي تتجمع فيها الموارد البشرية والمادية اللازمة لتحقيق أهدافها وإتباع حاجات أفرادها عن طريق التسيير الفعال والاتصال الناجح بين الفاعلين.

ثانيا: الدراسات السابقة

1.دراسة لمين علوطي الموسومة بـ " أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة" (علوطي، 2007 - 2008م)

هدفت الدراسة للتعرف على الأهمية الحالية لمجتمعي المعلومات والمعرفة وتأثيرها على المؤسسة بصفة عامة ومواردها البشرية بصفة خاصة، كما هدف الباحث إلى تسليط الضوء على أهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية المؤسسات الاقتصادية

اعتمد الباحث في دراسته على المنهجين الاستقرائي والاستنباطي مع استخدام أساليب الدراسة التحليلية والوصفية.

ISNN: 2253-0592 EISSN: 2588-199X / Prefix: 10.46315

ومن أهم النتائج التي توصل إليها:

- أن هناك أثر واضح لاقتصاد المعرفة في تحقيق القدرة التنافسية للمؤسسات، وذلك من خلال التركيز على خلق القدرة الابتكارية وتوطين التكنولوجيا، وإعداد رأس المال البشري، والبنية التحتية التكنولوجية.
- إتاحة الوسائل التكنولوجية لتحقيق التميز في الأداء، ومواكبة عمليات التحديث الإداري.

اختلفت هذه الدراسة عن دراستنا الحالية من خلال:

- اهتمت بالتعرف على أهمية تطبيق الوسائل التكنولوجية على إدارة الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية، على خلاف دراستنا التي اهتمت بالتعرف على طبيعة الانعكاسات الناتجة عن الاستخدامات التكنولوجية الحديثة جهاز الحاسوب نموذجا على أداء العمال بالمؤسسة الخدماتية
- اختلفت كذلك مع دراستنا من خلال الجانب المنهجي للدراسة، حيث اعتمد الباحث على منهجيين هما المنهج الاستقرائي والاستنباطي، في حين دراستنا اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي.
- اختلفت أيضا هذه الدراسة مع دراستنا في النتائج المتوصل إليها.

2.دراسة محمد دوادي، الموسومة بـ "دور وسائل التكنولوجيا الحديثة في تنمية الموارد البشرية" (داودي، 2017 - 2018م)

- هدفت الدراسة للتعرف على انعكاسات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية في ظل التنافسية الشديدة، وكذا معرفة إن كانت الوسائل التكنولوجية الحديثة هي أساس نجاح المؤسسة والعمل على استغلال هذه التكنولوجيات في تنمية المهارات وتحسين الكفاءة
- استخدم الباحث في دراسته على المنهج التاريخي ومنهج دراسة الحالة، كما تم الاعتماد على أداة الاستبانة
- توصلت الدراسة إلى:
- تزويد العمال ببرامج تدريبية إلكترونية تساعدهم على اكتساب مهارات وخبرات عالية.
- توفر المهارات التقنية المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال لما لها من أثر مباشر على تنمية مواردها البشرية.
- اختلفت هذه الدراسة ودراستنا الحالية في كونها:
- هدفت إلى التعرف إن كانت الشبكات المعلوماتية هي أساس نجاح المؤسسة، وإن كانت هذه الأخيرة تهتم بهذه الوسائل بالقدر الكافي في تنمية المهارات وتحسين الكفاءة.
- اختلف هذه الدراسة عن دراستنا من ناحية المنهج المستخدم في الدراسة كونها اعتمدت على المنهج التاريخي ومنهج دراسة الحالة، على خلاف دراستنا التي اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي.

- كما اختلفت عن دراستنا من ناحية الحقل الإمبريقي فقد كان مجال دراستها مؤسسة اقتصادية على خلاف دراستنا التي جرت بمؤسسة خدماتية.
- كما اختلفت عن دراستنا في طبيعة النتائج المتوصل إليها.

ثالثا: التكنولوجيا في ظل نظريات التنظيم

موازاة مع الانطلاقة الصناعية الكبرى ظهرت إدارة كبيرة لتبسيط العمل من خلال نظريات التنظيم، ويمكن حصرها فيما يلي (إلهام، 2015، العدد 4، ص 29)

1- **المدرسة الكلاسيكية:** ينطبق تعبير النظريات الكلاسيكية على 03 نظريات أساسية هي:

- **نظرية الإدارة العلمية:** كان تركيز " تايلور **Taylor** " على استخدام المنهجية العلمية في العمل واضحا، وقد حدد " تايلور **Taylor** " أن التعاون المطلوب من جانب العامل سوف يتحقق عندما تحدد له أفضل الطرق لأداء عمله وأن العامل سوف يستجيب ويطيع الأوامر والتعليمات المحددة له (المرجع نفسه، ص 29)
- ركزت دراسات " تايلور **Taylor**" على إدخال بعض التغييرات على طرق وأساليب العمل والإنتاج والتي من شأنها العمل على زيادة الإنتاجية.
- **نظرية التقسيم الإداري:** فقد ركزت على ضرورة وضع مبادئ علمية يمكن الاعتماد عليها في العمل التنظيمي، وبين " فايول **Fayol** " ضرورة تطبيق هذه المبادئ التي تعتبر الركيزة الأساسية لإحداث التغيير داخل المؤسسة.
- **النظرية البيرقراطية:** اعتبر " ماكس فيبر **Max Weber**" أن السلطة بأنواعها عامل أساسي لإحداث التغيير داخل المؤسسة.
- **المدرسة السلوكية:** نبهت إلى التطوير التنظيمي، ويجب أن يشمل الأفراد وأن مفهوم التطوير نتيجة لكل من التدريب المخبري والبحث الإجرائي (المرجع نفسه، ص 29)

2- **النظريات الحديثة**

- **نظرية النظم:** لقد اعتبرت هذه النظرية المؤسسة نظاما اجتماعيا مفتوحا، وفتحت نظرية النظم المجال أمام التغيير كضرورة للمؤسسات باعتبارها أنظمة مفتوحة للتأقلم مع بيئتها من خلال مخرجاتها.
- **نظرية Z:** إن الأخذ بمفهوم الإدارة اليابانية من شأنه أن يساهم في جهود التطوير التنظيمي للمؤسسات الإدارية (المرجع نفسه، ص 29).

رابعا: الجانب المنهجي للدراسة

1- مجالات الدراسة

- **المجال المكاني: تم إجراء دراستنا بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية الطارف.**
- **المجال الزمني: امتدت من ديسمبر 2020 إلى فيفري 2021م.**
- **المجال البشري: طبقت الدراسة على عمال مؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية الطارف. وبالتحديد** عمال الوكالة التجارية البالغ عددهم 104 عامل.

2- أدوات جمع البيانات

تتمثل أدوات جمع البيانات المعتمد عليها في دراستنا فيما يلي:

- **الملاحظة:** حيث يتم التركيز على سلوك الأفراد أثناء أدائهم لعملهم ومدى تقبلهم للتكنولوجيا الحديثة
- **الاستمارة:** تتم من خلال طرح جملة من الأسئلة المتعلقة بموضوع الدراسة على أفراد العينة المختارة، حيث تم توزيع 104 استمارة وقمنا باسترجاع 96 استمارة بسبب تغيب بعض العمال.

3-المنهج المستخدم في الدراسة

تم الاعتماد في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي كونه يتجه إلى الوصف الكمي والكيفي للظاهرة، ولكونها أيضا تعتمد على تطبيق هذه البيانات وتبويبها ومحاولة تفسيرها وتحليلها بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض علمية توضح أهداف الدراسة، حيث أن دراستنا هذه تتطلب منا إتباع هذا المنهج ذلك أنه يتماشى وكون الظاهرة موضوع الدراسة التي نحاول تسليط الضوء حول مدى تأثير جهاز الحاسوب أثناء استخدامه على أداء العامل بالمؤسسة.

4-تحديد حجم العينة

بحكم موضوع دراستنا يدور حول الاستخدامات التكنولوجية الحديثة وتأثيرها على أداء العامل "الحاسوب نموذجا" بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع ولاية الطارف، يبلغ إجمالي موظفيها 221 موظف وموظفة، وهو عدد يشمل كلا من عمال المصالح التجارية والمصالح التقنية، وقد عمدنا في دراستنا هذه إلى الاكتفاء بعمال المصالح التجارية البالغ عددهم 104 عامل، حيث قمنا باختيار عينة قصدية للعمال بالوكالة التجارية لتواجدهم الدائم بالمؤسسة، كما أن مهام العديد منهم مرتبطة بالعمل على جهاز الحاسوب.

مجلة دراسات إنسانية واجتماعية (Journal of Social and Human Science Studies)
جامعة وهران02/ المجلد 11 ع 02، 31/ 03/ 2022
ISNN: 2253-0592 EISSN: 2588-199X / Prefix: 10.46315

المحور الأول: البيانات الأولية المتعلقة بخصائص عينة الدراسة

الجدول رقم (01): يبين بيانات خصائص عينة الدراسة

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية	المجموع
الجنس	أنثى	65	%67,71	96
	ذكر	31	%32,29	
السن	34 – 25	55	%57,29	96
	44 – 35	26	%27,08	
	54 – 45	12	%12,50	
	55 فما فوق	03	%03,13	
عدد سنوات الخبرة	أقل من 05 سنوات	25	%26,04	96
	من 05 إلى 09 سنوات	37	%38,54	
	من 10 سنوات فأكثر	34	%35,42	
الدرجة الوظيفية	إطارات	25	%26,04	96
	عمال التحكم	34	%35,42	
	عمال التنفيذ	37	%38,54	

المصدر: من إعداد الباحثة

خامسا: الجانب الميداني للدراسة

1- المحور الثاني: مساهمة الحاسوب في زيادة أداء العامل بالمؤسسة

الجدول رقم (02): يبين إن كان العامل يستخدم تكنولوجيا المتطورة في مجال عمله

العبارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	79	%82,2
لا	08	%8,3
نوعا ما	09	%9,4
المجموع	96	%100

المصدر: من إعداد الباحثة

من خلال البيانات في الجدول أعلاه يتضح لنا أن عمال المؤسسة مجال الدراسة يعتمدون في إنجاز مهامهم على الوسائل التكنولوجية بنسبة مقدرة بـ 82.3%، تليها نسبة العمال المقدرة بـ 9.4% وهم فئة العمال الذين يعتمدون نوعا ما في إنجاز مهامهم على استخدام وسائل التكنولوجيا، أما بقية المبحوثين بنسبة قدرت بـ 8.3% أقروا بأنهم لا يستخدمون الوسائل التكنولوجية في إنجاز مهامهم.

ويرجع سبب استخدام العمال للوسائل التكنولوجية خاصة جهاز الحاسوب في مجال أعمالهم لتحقيق أهدافهم وأهداف المؤسسة، فعمال المؤسسة مجال الدراسة استجابوا لأهم التطورات التقنية الحاصلة

بالمؤسسة خاصة "جهاز الحاسوب" الذي ساعدهم على انجاز مهامهم وحقق تنسيقا فعالا بين مختلف الوحدات التنظيمية بالمؤسسة.

الجدول رقم (03): يوضح إذا كان العامل يستخدم جهاز الحاسوب في إنجاز مهامه

العبارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	70	%72,9
لا	07	%7,3
نوعا ما	19	%19,8
المجموع	96	%100

المصدر: من إعداد الباحثة

توضح الإحصائيات الواردة بالجدول أعلاه والمتمثلة في إجابات المبحوثين بالمؤسسة مجال الدراسة، يعتمدون على جهاز الحاسوب في إنجاز أعمالهم بنسبة مقدرة بـ 72.9%، تليها فئة العمال الذين المقدر نسبتهم 19,8% بأنهم يستخدمون جهاز الحاسوب نوعا ما في انجاز الأعمال الموكلة لهم، أما بقية العمال بالمؤسسة مجال الدراسة أكدوا بعدم استخدامهم لجهاز الحاسوب في ممارسة المهام بنسبة قدرت بـ 7.3%

تدل النسبة العالية على استخدام العمال لجهاز الحاسوب بالمؤسسة مجال الدراسة مؤشر دال على إدراكهم لأهميته، حيث تسعى المؤسسة لتوفير برامج تدريبية للقدرة على الاستخدام الأمثل له، ناهيك عن كونه يساعد على اختزال إجراءات العمل والدقة في الإنجاز ومنه إمكانية تبادل المعلومات وتدفقها بالمؤسسة والفروع التابعة لها، ومنه ينجز العمل بسهولة، وأن حفظ المعلومات وتخزينها بوسائل تقنية متعددة كالحاسوب ضرورة ملحة، خصوصا وإن كان يتصف بالحداثة وسهولة الاستخدام ذلك كله يساعد على سرعة قبولها وتبنيها من قبل العمال الذي بإمكانه التدرب والتعلم بمفرده، كما أن هناك وظائف تتطلب أن يكون لكل موظف جهاز حاسوب، وهناك من لا يقتضي ذلك بحكم كون أداء العمل مرتبط بين العمال بشكل متكامل.

الجدول رقم (04): يوضح إن كانت أجهزة الحاسوب بالمؤسسة مزودة بنظام معلومات فعال يساعد العمال في تأدية مهامهم وتقييم أدائهم بطريقة جيدة

العبارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	50	%52,1
لا	36	%37,5
نوعا ما	10	%10,4
المجموع	96	%100

المصدر: من إعداد الباحثة

وفقا للبيانات المدونة في الجدول أعلاه يتضح لنا أن عمال المؤسسة مجال الدراسة يستخدمون قاعدة بيانات مناسبة لخدمة المجالات والمستويات الإدارية المختلفة بالمؤسسة ويعملون على استخدامها وفقا لنظام معلومات مناسب ذلك بنسبة مقدرة بـ 52.1%، أما فئة من المبحوثين بنسبة مقدرة بـ 37.5% لا يستخدمون قاعدة بيانات بالمؤسسة، تليها فئة مقدرة بنسبة 10.4% أن عمال المؤسسة مجال الدراسة يستخدمون نوعا ما قاعدة بيانات مستوحاة من نظام المعلومات.

من خلال الإحصائيات المقدمة في الجدول أعلاه فإن نسبة كبيرة من المبحوثين أكدوا بأنهم يستخدمون قاعدة بيانات مناسبة لخدمة المجالات والمستويات المختلفة بالمؤسسة ويعملون على إتاحتها من خلال نظام المعلومات المعتمد في المؤسسة وهو **HRACCESS** فهذا النظام يستخدم في معالجة جميع البيانات والمعلومات المتعلقة بشؤون العمال وهذا ما يعكس أن بالمؤسسة يوجد نظام معلومات واحد يتم من خلاله الولوج إلى قاعدة بيانات. فهذه الأخيرة تساعد العمال على تقليص تكرار البيانات لوجود علاقات منطقية توفرها أنظمة قواعد البيانات، مما يؤدي إلى زيادة سرعة المعالجة والحصول على المعلومات، كما تعمل على توفير الأمن والحماية للبيانات من دخول غير المخولين وقد تتنوع الحماية من البسيطة التي تستخدم كلمة السر إلى الأكثر تعقيدا، كما أكدت الفئة المبحوثة بأن هذه القاعدة تمثل القلب النابض لشبكة الانترنت، والمعلومات التي يتم إدراجها في الشبكة تأتي من قواعد البيانات ثم تعود ثانية، وبالتالي فلابد من تقويمها حتى تتصف بالدقة والكفاءة والسهولة في الاستخدام.

الجدول رقم (05): نوع المهام التي يقوم بها العامل أثناء استخدامه لجهاز الحاسوب

العبارات	التكرارات	النسبة المئوية
معالجة المعلومات	18	%18,8
حفظ المعلومات	27	%28,1
القيام بإحصائيات	22	%22,9
تعليم العاملين على استخدامه	23	%24,0
استرجاع المعلومات	06	%06,3
المجموع	96	%100

المصدر: من إعداد الباحثة

من خلال البيانات الموضحة في الجدول أعلاه يتضح لنا أن المجالات الأساسية التي يقتضي فيها استخدام جهاز الحاسوب حسب تصريح العمال بالمؤسسة مجال الدراسة يتم استخدامه في مجال حفظ المعلومات بنسبة مقدرة بـ 28.1%، بينما توجد فئة أقرت بأن جهاز الحاسوب يتم استعماله بنسبة 24.00% في مجال تدريب وتعليم العاملين على استخدامه، أما البعض الآخر فقد أجاب بأنه يستعمل جهاز الحاسوب للقيام بإحصائيات بنسبة مقدرة بـ 22.9%، تليها نسبة مقدرة بـ 18.8% وهي نسبة المبحوثين الذين

يستخدمون الحاسوب في مجال معالجة البيانات الخاصة بالمؤسسة، أما بقية المبحوثين أقروا بنسبة 6.30% أنهم يستخدمون جهاز الحاسوب في مجال استرجاع المعلومات.

يعود الاستخدام المكثف لجهاز الحاسوب في حفظ المعلومات بنسبة كبيرة إلى وعي العمال بالمؤسسة مجال الدراسة بما يمثله جهاز الحاسوب وحفظه للمعلومات كأساس للعمل. مما يدل على أنه يسهم في توفير الجهد والوقت في العمل من خلال حفظ المعلومات بسرعة عالية، كما يتم استخدام جهاز الحاسوب في تدريب العاملين وتعلمهم المتواصل على حسن استعماله من أجل التكيف والتأقلم مع طبيعة العمل الحديث، كما يتم استخدامه في القيام بإحصائيات متعلقة بالعمل سواء بالأجور والمكافآت والمنح أو فواتير الزبائن وتحديد معدل عمل المؤسسة خلال فترات معينة، كما يستعين العمال بالحاسوب في معالجة المعلومات أي يتم تحويل هذه المعلومات إلى أشكال مختلفة أكثر تفصيلا ودقة بحيث تكون معلومات نهائية واضحة وهادفة فيما بين العمال، أما فيما يخص العمال الذين يستخدمون الحاسوب في عملية استرجاع المعلومات وذلك من خلال وضع واستنساخ البيانات من أجل معالجة مستقبلية أو لنقلها إلى مستخدم آخر ولهذا يجب على مستخدم الحاسوب أن يحتفظ بعناوين الأوساط التي خزنت المعلومات عليها، وجعلها جاهزة للاسترجاع والمعالجة.

2- المحور الثالث: اعتماد العامل على جهاز الحاسوب في الرفع من كفاءته

الجدول رقم (06): يبين إن كان العامل يواجه صعوبات استخدامه للجهاز الحاسوب

العبارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	06	%06,3
لا	50	%52,1
نوعا ما	40	%41,7
المجموع	96	%100

المصدر: من إعداد الباحثة

يكشف لنا الجدول أعلاه البيانات المتعلقة بالصعوبات التي تواجه العامل أثناء استخدامه لجهاز الحاسوب، حيث أقر العمال بالمؤسسة المدروسة بأنهم لا يواجهون صعوبات في استخدامهم لجهاز الحاسوب وقدرت نسبة إجابتهم بـ 52.1%، تليها فئة المبحوثين المقدر نسبتهم بـ 47.7% أجابوا بأنهم نوعا ما يتعرضون لصعوبات في استخدام الحاسوب، أما بقية العمال بالمؤسسة والمقدر نسبتهم بـ 6.30% بأنهم يواجهون صعوبات أثناء استخدامهم لجهاز الحاسوب.

الجدول رقم (07): يبين إذا كانت الإجابة بـ " لا" فهل ذلك راجع إلى طبيعة

العبارات	التكرارات	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	65	%67,7
الدرجة الوظيفية	24	%25,0

الأقدمية المهنية	07	%07,3
المجموع	96	%100

المصدر: من إعداد الباحثة

تكشف لنا المعطيات في الجدول أعلاه أن سبب عدم تعرض العامل بالمؤسسة مجال الدراسة لأي صعوبة أثناء استخدام أجهزة الحاسوب وذلك راجع لمؤهله التعليمي حيث قدت نسبة الإجابة بـ 67.7%، لكن هناك فئة أخرى أقرت بنسبة قدرت بـ 25.00% أن الدرجة الوظيفية هي السبب التي جعلتنا لا نتعرض لأي صعوبة أثناء استخدامنا لجهاز الحاسوب أما بقية العمال أجابوا بنسبة مقدرة بـ 7.50% أن الأقدمية في العمل هي السبب الرئيسي في عدم تعرض العامل لأي صعوبات أثناء استخدامه لجهاز الحاسوب.

عموما فأغلبية المبحوثين يتفقون على أن المؤهل العلمي يعتبر العامل الرئيسي لعدم تعرضهم لأي صعوبة أثناء استخدامهم لجهاز الحاسوب، حيث أن العامل هو حائز على مستوى علمي جامعي أو معدل يكون قد تعرض مسبقا إلى كيفية استخدامه لهذه الوسيلة وطريقة التحكم فيها ومدى أهميتها داخل التنظيم، وقد يكونوا أيضا تحصلوا على تدريب في مجالها وبالتالي أصبحوا يتعلمون على استخدامه بأنفسهم بشكل متواصل، وعليه فإن جهاز الحاسوب يساعد هذه الفئة أثناء العمل أكثر من غيرها كذلك تساعد على مواجهة أي صعوبة يمكن أن تعترضه أثناء القيام بمهامه، وبالتالي فإن العامل الذي ليس لديه على الأقل مستوى جامعي فإنه لا يستطيع الاستفادة أكثرا من هذه الوسائل التقنية ومنه يصعب عليه التحكم فيها، ما يجعله يتعرض لصعوبات عدة أثناء القيام بمهامه، وبالتالي هناك علاقة تأثير وتأثر بين الوسائل التكنولوجية والمستوى العلمي للعمال بالمؤسسة مجال الدراسة، حيث صرح أحد العمال أن عملية التوظيف والانتقاء أصبحت في العصر الحالي تشترط إلى جانب الشهادة العلمية التمكن من استخدام جهاز الحاسوب وإتقان العمل عليه، لأن جميع الوظائف أصبحت تتطلب توفر جهاز المعلومات.

الجدول رقم (08): يوضح إن كان تحسن أداء العامل راجع إلى استخدام وسائل تقنية متطورة

العبارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	63	%65,6
لا	13	%13,5
نوعا ما	20	%20,8
المجموع	96	%100

المصدر: من إعداد الباحثة

يوضح لنا الجدول أعلاه أن هناك من المبحوثين يرون بأن الاعتماد على الوسائل التقنية المتطورة تعتبر السبب الرئيسي في تحسين مستوى أدائهم وتحسين نوعية خدماتهم وذلك بنسبة مقدرة بـ 65.5%، تليها نسبة المبحوثين المقدرة نسبتهم بـ 20.8% أكدوا بأن الوسائل التقنية تعتبر نوعا ما السبب الرئيسي في

زيادة أداء العامل بالمؤسسة، أما بقية المبحوثين فقد أقروا بأن الأساليب التقنية لا تعتبر السبب الأساسي في زيادة أداء وتحسين جودة الخدمات بالمؤسسة وذلك بنسبة قدرت بـ 13.5%

من خلال النسب الإحصائية المعطاة فإن عمال المؤسسة مجال الدراسة يعتمدون في تحسين أدائهم وجودة خدماتهم على الأساليب التقنية المتطورة ذلك راجع إلى أن المؤسسة توفر برامج تدريبية وتحث العمال على مواصلة التعلم المستمر على استخدام الأساليب التقنية من أجل زيادة أدائهم وتحسين خدماتهم، فالمؤسسة تسعى جاهدة على تكييف العمال وتأقلمهم وغرس ثقافات جديدة في حسن الاستخدام الأمثل لهذه التقنيات.

الجدول رقم (09): يوضح انعكاسات استخدام الوسائل التكنولوجية على العامل بالمؤسسة

العبارات	التكرارات	النسبة المئوية
رفع كفاءة العامل	36	%37,5
محيط العمل الجيد	25	%26,0
رفع مستوى الإنتاجية	20	%20,8
تحسين صورة المؤسسة	15	%15,6
المجموع	96	%100

المصدر: من إعداد الباحثة

بالنظر للبيانات الواردة بالجدول أعلاه يتبين لنا أن رأي العمال بالمؤسسة مجال الدراسة بخصوص انعكاسات استخدام الوسائل التكنولوجية على العامل وعلى المؤسسة، حيث أقرت فئة من المبحوثين بنسبة مقدرة بـ 37.5 % أن هذه الوسائل التكنولوجية تحسن من كفاءة أداء العامل، أم فئة أخرى أقرت بأن استخدامها تؤدي إلى تحسين محيط العمل وذلك بنسبة مقدرة بـ 26.00%، وفئة أخرى بنسبة مقدرة بـ 20.8% أكدوا بأن الوسائل التكنولوجية تحسن مستوى الإنتاجية، أما باقي الفئات فيرون أن استخدام الوسائل التكنولوجية ساهمت في تحسين صورة المؤسسة بنسبة مقدرة بـ 15.6%

لعل ارتفاع نسبة إجابات المبحوثين حول استخدام الوسائل التكنولوجية تساهم بطريقة إيجابية في التحسين من كفاءة أداء العامل كدليل على رضا هذه الفئة عن هذه التقنيات الحديثة ومواكبتها لكل جديد يطرأ عليها حتى يسهل عليه استخدامها وتوظيفها بشكل جيد واستغلالها بطريقة فعالة يحسن من مستوى كفاءته، الأمر الذي ينعكس على محيط العمل داخل المؤسسة بحيث يوفر جوا من التفاهم والتكيف والاتصال وتحسين العلاقات بين العمال فيما بينهم، حيث يرفع من مستوى الإنتاجية ومنه تحسين نوعية تقديم الخدمات، وعليه فإن ميل العامل للتأكيد بأن التقنيات الحديثة المستخدمة بالمؤسسة تحسن من مستوى الإنتاجية بعكس الإمكانيات الهائلة لهذه التقنيات نظرا لكونها تسهل العمل في أقل وقت وبأكثر دقة وسرعة ممكنة، وهو ما يخلف صورة جيدة للمؤسسة، بالإضافة إلى أن تحسين

ISNN: 2253-0592 EISSN: 2588-199X / Prefix: 10.46315

نوعية الخدمة يتضمن السرعة في العمل، الدقة والإتقان في انجازه فهذا الأمر يجنب العمال الوقوع في الأخطاء، ومنه اكتساب المؤسسة صورة جيدة بين مختلف القطاعات.

3- نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج تتمثل في:

- **نتائج المحور الثاني: مساهمة الحاسوب في زيادة أداء العامل**

82,2% من المبحوثين أكدوا بأنهم يستخدمون الوسائل التكنولوجية المتطورة في مجال عمله كونها تساهم في تحسين مستواهم المهني.

72,9% من الفئة المبحوثة أكدوا بأنهم يستخدمون جهاز الحاسوب في انجاز مهامهم، لأنه يؤدي إلى الرفع من كفاءتهم المهنية والعلمية

أكدت الفئة المبحوثة المقدرة بـ 52,1 %بأن أجهزة الحاسوب بالمؤسسة مزودة بنظام معلومات فعال يساعدهم في تأدية مهامهم وتقييم أدائهم بطريقة جيدة.

28,1% من الفئة المبحوثة أكدوا بأن أجهزة الحاسوب يتم استخدامها لحفظ المعلومات والمتعلقة بمختلف المهام والأنشطة بالمؤسسة.

يتضح لنا من إجابات المبحوثين بان استخدامهم لجهاز الحاسوب بالمؤسسة مجال الدراسة يؤدي إلى زيادة كفاءة العمال وتحسين مستواهم العملي والعلمي.

- **نتائج المحور الثالث: اعتماد العامل على جهاز الحاسوب في الرفع من كفاءته**

52,1% من المبحوثين أكدوا بأنهم لا يواجهون صعوبات أثناء استخدامهم لجهاز الحاسوب.

67,7% من المبحوثين أكدوا بأن السبب الأساسي لعدم مواجهتهم للصعوبات أثناء استخدامهم لجهاز الحاسوب أو أي تقنية أخرى هو مؤهلهم العلمي.

أكدت الفئة المبحوثة بنسبة قدرت بـ 37,5% أن استخدام التكنولوجيا يؤدي إلى رفع كفاءة العامل بالمؤسسة ومنه تؤثر تأثيرا إيجابيا على أداء العمال.

يتضح لنا من إجابات المبحوثين أن اعتمادهم على جهاز الحاسوب في انجاز مهامهم قد رفع من كفاءتهم، حيث أكدوا بأن استخدامهم لجهاز الحاسوب قد ساهم في التأثير الإيجابي، من خلال الرفع من كفاءة العامل، تحسين محيط العمل، رفع مستوى الإنتاجية، تحسين صورة المؤسسة.

- **مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة**

اتفقت دراستنا تقريبا مع دراسة **لمين علوطي** التي وضح من خلالها أثر بعض التطبيقات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال على العمال، وهو ما يتفق تقريبا مع نتائج دراستنا التي ركزت على طبيعة الانعكاسات التي يخلفها استخدام الوسائل التكنولوجية " الحاسوب خاصة" على أداء العامل.

كما اتفقت دراستنا تقريبا مع دراسة **داودي محمد** التي اهتمت بدراسة التكنولوجيا الحديثة ومدى استغلالها بالقدر الكافئ في تنمية مهارات العمال وتحسين كفاءتهم، وهو ما عبرت عنه دراستنا التي وضحنا من خلالها ما تخلفه الاستخدامات التكنولوجية التي أدى استعمالها إلى الرفع من كفاءة العامل وحسنت من مستواه المهني بالمؤسسة.

- **مناقشة النتائج في ضوء النظريات المفسرة للدراسة**

تم التطرق لجملة من النظريات المفسرة للدراسة، حيث أشار " تايلور" من خلال نظريته أنه كلما توفرت الأساليب المناسبة في العمل سوف تؤثر على أداء العامل، كما وضح "فايول" بوضع مبادئ علمية تساهم في انجاز العمل داخل المؤسسة، وهو ما تم الإشارة إليه في دراستنا الحالية، كما وضحت المدرسة السلوكية بأن التطوير التنظيمي لا بد أن يشمل الأفراد كونهم العنصر الجوهري بالمؤسسة.

كما أشارت النظريات الحديثة أن المؤسسة تعتبر نظاما اجتماعيا مفتوحا تتأثر بمختلف المتغيرات خاصة التكنولوجية، زهو ما عبرت عن دراستنا بأن استخدام جهاز الحاسوب أثر تأثيرا إيجابيا على أداء الفرد العامل باعتباره جزءا هاما بالمؤسسة.

- **النتيجة العامة للدراسة**

يتضح لنا من خلال النتائج المتوصل إليها أن استخدام العامل لجهاز الحاسوب تزداد كفاءته التي تعود على المؤسسة بالاستمرارية وتحقيق أهدافها. هذا ما يتناسق مع نظرية النظم، التي تعتبر المؤسسة نظاما مفتوحا تتأثر بمختلف التغيرات الداخلية والخارجية، خاصة التغيرات التكنولوجية التي تؤثر على أداء العامل، كما يؤدي استخدامها إلى التحسين من أدائه وتحقيق أهدافه وأهداف المؤسسة، وهذا ما أوضحه عمال المؤسسة مجال الدراسة.

خاتمة

نتيجة للتحولات التي شهدتها المؤسسة مجال الدراسة خاصة في المجال التكنولوجي، فقد أثر استخدام جهاز الحاسوب على الفرد العامل، حيث أصبح هذا الأخير يخضع للعديد من البرامج التدريبية التي تساعده في التدريب والتعلم المستمر والمتواصل لحسن استخدامه، من أجل الزيادة في أدائه وكفاءاته وخبراته حتى يتم تحقيق أهدافه وأهداف المؤسسة، فهذه التكنولوجيا المتطورة منحته كذلك العديد من المزايا خاصة أثناء إنجاز مهامه في المؤسسة بأقل وقت وجهد ودون أي تكلفة نتيجة احتكاكه المستمر بهذه التقنيات فقد أصبح العامل بالمؤسسة يعتمد على الوسائل التقنية خاصة جهاز الحاسوب في انجاز مهامه أكثر من اعتماده على الأساليب التقليدية التي تعتبر حاجزا أساسيا في تحقيق المؤسسة لمختلف أهدافها.

التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة توصلنا إلى مجموعة من التوصيات نوجزها فيما يلي:

1. العمل على توفير الظروف الملائمة للعمل لتحسين الجودة في تقديم الخدمات.

2. ضرورة توفير البرامج التدريبية والتعليمية للرفع من كفاءة العمال بما يتماشى والمتطلبات الحديثة للعمل.
3. تشجيع العمال وتحفيزهم على استخدام الوسائل التكنولوجية لزيادة مهاراتهم العلمية والعملية.
4. ضرورة الانتباه لبعض السلبيات أثناء استخدام جهاز الحاسوب

****

المراجع

- **باللغة العربية**
- بوغليطة، إلهام. (2015). واقع التغيير في التكنولوجيا في مؤسسة نفطال فرع GPL. مجلة الباحث الاقتصادي، العدد 4، الصفحات 26 - 51.
- محمد، داودي. (2017 - 2018م). دور وسائل التكنولوجيا الحديثة في تنمية الموارد البشرية، دراسة حالة مؤسسة سونلغاز توزيع شرق قسنطينة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في ميدات الحقوق والعلوم السياسية، تخصص إدارة الموارد البشرية. كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية: جامعة الجزائر 3.
- محمد حسن، راوية. (2011). إدارة الموارد البشرية، رؤية مستقبلية. الاسكندرية: الدار الجامعية.
- سعد غالب، ياسين. (2017). أساسيا نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات. ط1. عمان، الأردن: دار المناهد للنشر والتوزيع.
- لمين، علوطي. (2007 - 2008م). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير: جامعة الجزائر.
- عبد المهدي مساعدة، ماجد. (2015). إدارة المنظمات، منظور كلي. ط2. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- رويمل، نوال. (2009). القيادة وتسيير الموارد البشرية، "رؤية نقدية ودراسة تطبيقية". عين مليلة، الجزائر: دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع.
- حمداوي، وسيلة. (2004). إدارة الموارد البشرية. مديرية النشر الجامعية القائمة.
- **باللغة الأجنبية**
- Geroff. A .(1985) .Organization the oryand desing .
- Geroff.a .(1985) .Organization The oryand desing. me grow hill. singapore .
- Harreson E.F .(1989) .The conscept of stratégique Gap: journal management.