



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

القسم: علوم التسيير

تقرير تربص مقدم لاستكمال متطلبات شهادة ليسانس أكاديمية

التخصص: إدارة أعمال

أثر التغيير التكنولوجي على أداء  
الموظفين (دراسة حالة)

تحت إشراف الأستاذ:

د. بن أودينة بوحفص

المؤطر في المؤسسة:

لخضر دحمان

إعداد الطالبات:

حياة عائشة عجابي

منار رسيوي

سميرة بوخاري

السنة الجامعية: 2023 / 2024



# أهداء

أهدي هذا العمل الى الوالدين الكريمين حفظهما الله و بارك في

عمرهما، على سهرهما وتعبيهما في تربيته وتعليمي، وعلى ما

قد اماه لي من دعم مادي ومعنوي وعاطفي وقوة حفزته

وشجعتني، فشكرا أمي الحبيبة..... شكرا أبي الغالي

إلى عائلتي الكبيرة والصغيرة وعلى رأسهم إخوتي وأخواتي أدامهم

الله

إلى أساتذتي في الكلية على ما قدموه لنا من تحصيل..

إلى زملائي وزميلاتي في الدراسة...

وإلى كل طلبة وطاقم جامعة خرداية.....

الطالبة : حياة عائشة عجايبي



# أهداء

أهدي هذا العمل الى الوالدين الكريمين حفظهما الله و بارك في  
عمرهما، على سهرهما وتعبيهما في تربيته وتعليمي، وعلى ما  
قد اماه لي من دعم مادي ومعنوي وعاطفي وقوة حفزته  
وشجعتني، فرحمة الله عليك أمي الحبيبة وأسكنك الله فسيح  
جناته.....

شكرا أبي الغالي

إلى عائلتي الكبيرة والصغيرة وعلى رأسهم إخوتي وأخواتي أدامهم  
الله

إلى سندي في الحياة وعضدي زوجي الحبيب..

إلى زملائي وزميلاتي في الدراسة...

وإلى كل طلبة وطاقتهم جامعة خرداية.....

الطالبة : سميرة بوخاري



# أهداء

أهدي هذا العمل الى الوالدين الكريمين حفظهما الله و بارك في

عمرهما، على سهرهما وتعبهما في تربيته وتعليمي، وعلى ما

قد اماه لي من دعم مادي ومعنوي وعاطفي وقوة حفزته

وشجعتني، فشكرا أمي الحبيبة..... شكرا أبي الغالي

إلى عائلتي الكبيرة والصغيرة وعلى رأسهم إخوتي وأخواتي أدامهم

الله

إلى أساتذتي في الكلية على ما قدموه لنا من تحصيل..

إلى زملائي وزميلاتي في الدراسة...

وإلى كل طلبة وطاقم جامعة خرداية.....

الطالبة : منار رسيوي



# شكرا و عرفان

أقدم بجزيل الشكر والعرفان للأستاذ المشرف بوحفص بن أوزينة على مرافقته لنا في إنجاز وإعداد هذا التقرير وإشرافه على كافة مراحلها، وأيضا على ما قدمه لنا طيلة

مشوارنا الدراسي

إلى الطاقم الإداري والبيداغوجي لجامعة غرداية على ما يبذلونه من مجهودات معتبرة

إلى كل الأساتذة الذين تعلمت منهم المعارف ومبادئ التخصص طيلة مشواري الدراسي

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
I	الإهداء
IV	الشكر والعرفان
V	فهرس المحتويات
VI	فهرس الجداول والأشكال
VII	ملخص
أ	مقدمة
1	المبحث الأول: تقديم عام حول مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء غرداية
1	المطلب الأول: نشأة وتعريف مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء غرداية
4	المطلب الثاني: المهام والهيكل التنظيمي لمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء غرداية
8	المبحث الثاني: دراسة ميدانية حول أثر التغير التكنولوجي على أداء الموظفين في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء غرداية
8	المطلب الأول : ماهية متغيرات الدراسة
14	المطلب الثاني: منهجية وأداة الدراسة
14	المطلب الثالث: تحليل ومناقشة نتائج المقابلة
19	خاتمة
23	قائمة المراجع

## فهرس الجداول والاشكال

### فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان	رقم
2	تصنيف الوكالات الولائية عبر التراب الوطني	01
3	تصنيف موظفي الوكالة	02

### فهرس الاشكال

رقم الصفحة	عنوان	رقم
5	الهيكل العام للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء غرداية	01

ملخص الدراسة

نهدف من خلال هذه الدراسة الى التعرف على اهمية اثر التغير التكنولوجي على اداء الموظفين لمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء لولاية غرداية, و من اجل تحقيق هذه الاهداف استخدمنا اداة المقابلة التي اجريت مع السيد دحمان لخضر رئيس مصلحة الموارد البشرية, و بعد تحليل نتائج المقابلة توصلنا الى أن التغير التكنولوجي أثر على تنمية أداء الموظفين. وأوصت الدراسة بمواكبة التغييرات المتسارعة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنميه الموارد البشرية في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء.

الكلمات الافتتاحية. تغيير التكنولوجي, أداء الموظفين ,مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء

**Abstract**

Through this study, we aim to identify the importance of the impact of technological change on the performance of employees of the National Social Security Fund Foundation for non-employees in the state of Ghardaia. In order to achieve these goals, we used the interview tool that was conducted with Mr. Dahmane Lakhdar, head of the Human Resources Department, and after analyzing the results of the interview. We found that technological change affected the development of employee performance.

The study recommended keeping pace with the rapid changes in the field of using information technology in developing human resources in the National Social Security Fund for non-earners.

**key words** . Technological change, employee performance, National Social Security Fund for Non-Employed PersonsThe study recommended keeping pace with the rapid changes in the field of using information technology in developing human resources in the National Fund for the Unemployed.

مقدمة

## 1. توطئة

أحدثت ثورة التكنولوجيا تأثيرات كثيرة على مناهج وآليات العمل في المؤسسات، و أحدثت تطورات سريعة كما شهدت قوة متزايدة لتقنيات الحاسب وانخفاض في تكلفه المعدات والبرمجيات وظهرت العديد من التطورات في مختلف المجالات الإدارية والصناعية والاقتصادية وهي نتاج الديناميكية التي عرفها المجال التكنولوجي خاصة تلك التي تتعلق بمعالجة المعلومات او ما يعرف بنظم المعلومات والتوجه نحو استعمالها وتوظيفها بقوه في معظم الأنشطة البشرية، ومع ظهور الإنترنت وتطور التكنولوجيا وأساليب الاتصال وتحويل الوظائف إلى أعمال إلكترونية ومع زياده التحول التكنولوجي الرقمي للمؤسسات، أصبح من الضروري تحويل الوظائف والملفات الورقية إلى ملفات إلكترونية وأصبحت العلاقات بين الشركات والعاملين والزبائن تتم عن طريق شبكات الإنترنت وتتطلب إدارة الموارد البشرية نظاما للمعلومات يمكنه أن يزود بالبيانات الحالية والمستقبلية للموظفين في المؤسسة من أجل التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات ويتطلب هذا النظام مجموعه من الإجراءات والمعلومات وطرق التشغيل وتقييم البيانات والأفراد الذين يستخدمونها، لذلك أصبح الاعتماد على نظم معلومات الموارد البشرية باعتبارها القادرة على جمع ، ومعالجه، وتصنيف، وحفظ البيانات والمعلومات التي يحتاجها متخذوا القرار، والقيام بكل وظائف الموارد البشرية من عمليه تخطيط الموارد البشرية ، وعمليه تحليل الوظائف، وعمليه التوظيف (الاستقطاب، الاختيار، التعيين)، وعمليه التدريب، ونظام التقييم والأداء ، ونظام التعويضات والحوافز والترقيات.

تعد القوى البشرية أول ركائز البنيه الأساسية للمعلومات وهي الأساس في عمليات التنمية والعصب الحقيقي لأي مؤسسة ولابد أن تكون مدربة على استخدام التكنولوجيا الحديثة وأنظمة المعلومات خاصة في استخدام تكنولوجيا المعلومات لمواكبه التقدم، فهي المحرك الرئيسي والداعم للعمليات التنظيمية كما أنها تساهم في مرونة الإجراءات وتسهيلها، كما تخلق مشاركة العاملين في تصميم الأعمال وتنفيذها مع التركيز على الإنتاج والجودة لذا كان لزاما على الشركات تنميه مواردها البشرية من خلال توظيف واستغلال تكنولوجيا المعلومات لرفع كفاءتها وتحسين مستوى أدائها وتحقيق رضا العاملين وتعزيز قدراتها وتحقيق الميزة التنافسية، من أجل ذلك سعت المؤسسات لإدخال تكنولوجيا المعلومات الحديثة والعمل على تطويرها



وتدريب الموظفين على استخدامها، فالمورد البشري يعتبر الورقة الرابحة لكل مؤسسة لما له من دور في دعم قدراتها في اتخاذ القرارات السليمة .

## 1. إشكالية البحث

تعد الموارد البشرية في المؤسسات الخدماتية من أهم مواردها على الإطلاق، كما تعتبر الأداة الاستراتيجية المرنة التي تمكن المؤسسة من أداء أفضل وتقديم خدمات أحسن في ظل الظروف المتغيرة والمتسارعة وتعتبر من أهم الأصول التي تمتلكها حيث لا يمكن تحقيق أهدافها دون الموارد البشرية التي تستوجب الاهتمام بها، تكمن مشكله الدراسة في معرفه مدى تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات في تنميه مهارات أداء الموظفين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة غرداية (CASNOS)، ومن هنا يأتي البحث للإجابة على الإشكال المتمثل في الآتي :

ما مدى تأثير التغيير التكنولوجي على أداء الموظفين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بغرداية ؟.

وينبثق من هذا التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية هي:

- ما مدى مواكبة المؤسسة للتغيير التكنولوجي، وما مدى توفر متطلباتها (المادية والبشرية)؟.
- هل تهتم المؤسسة بالبحث والتطوير، وتخصيص الموازنات المالية له؟.
- هل تهتم المؤسسة بالابتكار التكنولوجي (الابتكار في الخدمة والعمليات)؟.
- هل تهتم المؤسسة بتكنولوجيا المعلومات؟.
- هل تنظم المؤسسة دورات تدريبية للموظفين من أجل مواكبة التغيير التكنولوجي؟.
- هل التوجه نحو استخدام التكنولوجيا أحدث فرقا في تطوير أداء الموظفين وتحقيق الأهداف المرجوة؟.

## 2. فرضيات الدراسة

- المؤسسة تستعمل في مجال عملها التكنولوجيا الحديثة، فلزاما عليها التحديث الدوري.
- تهتم المؤسسة بالابتكار التكنولوجي كوسيلة لتطوير أداء موظفيها.

- تهتم المؤسسة بتنظيم دورات تدريبية لفائدة موظفيها بغية تنمية قدراتهم وتحسين مستوى أدائهم.
- تهتم المؤسسة بتخصيص موازنات مالية لمشاريع البحث والتطوير.

### 3. اهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى مايلي:

- إبراز أهمية التغيير التكنولوجي بالنسبة للمؤسسة ؛
- تحديد مدى ارتباط اداء الموظفين بتكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة
- إبراز العلاقة الترابطية بين التطور التكنولوجي ومستوى الأداء الوظيفي

### 4. أهمية الدراسة :

تبرز أهمية البحث من كونه يدرس مدى تأثير التغيرات التكنولوجية على مستوى اداء الموظفين داخل مؤسسة الصندوق الوطني لضمان الإجتماعي لغير الاجراء كما يعتبر من المواضيع الهامة لدراسة .

### 5. حدود الدراسة :

تم إجراء الدراسة ضمن حدود مكانية و زمنية :

#### ○ الحدود مكانية :

أجريت الدراسة على مستوى الصندوق الوطني لضمان الإجتماعي لغير الاجراء وكالة غرداية المتواجد مقرها وسط بلدية غرداية.

#### ○ الحدود الزمنية :

أجريت الدراسة خلال السداسي الثاني من العام الجامعي 2023\2024

### 6.منهج الدارسة :

من أجل الوصول إلى أهداف الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي حيث تم وصف الظاهرة قيد الدراسة تم تفسيرها بناء على ما تم جمعه من معلومات و من ثم استخدام المنهج التحليلي في الجانب العملي من خلال تحليل الاجوبة التي أدلى بها مسؤول الموارد البشرية و الأجور بعد إجراء مقابلة معه إذ كانت هذه الأخيرة الأداة.

## 7 . صعوبات الدراسة :

- اتساع نطاق المفاهيم و تعدد المجالات في عملية الضبط النظري للمفاهيم و ذلك راجع إلى أن موضوع التغيير التكنولوجي بشكل عام هو حقل فكري غني لم تتفق الاتجاهات الفكرية لتحديد مفهوم واضح و موحد له
- عدم تخصيص الوقت اللازم لجمع المعلومات الكافية اثناء المقابلة

## 8 . تقسيمات الدراسة :

للإجابة على الاشكالية التي قمنا بطرحها و بهدف التحقق من صحة الفرضيات قمنا بتقسيم الدراسة الى مبحثين

**المبحث الأول : تقديم عام حول مؤسسة الصندوق الوطني لضمان الإجتماعي لغير الأجراء غرداية**

**المطلب الأول : نشأة و تعريف مؤسسة صندوق الوطني لضمان الإجتماعي لغير الأجراء غرداية**

**المطلب الثاني : مهام و الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء غرداية**

**المبحث الثاني : دراسة ميدانية حول اثر التغيير التكنولوجي على اداء الموظفين في مؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء غرداية**

**المطلب الأول: ماهية متغيرات الدراسة**

**المطلب الثاني : منهجية وأداة الدراسة.**

**المطلب الثالث : تحليل ومناقشة نتائج المقابلة**

# المبحث الاول

تقديم عام حول مؤسسة الصندوق الوطني لضمان  
الإجتماعي لغير الأجراء غرداية

## المبحث الأول: تقديم عام حول مؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعى لغير الأجراء غرداية

تمهيد.

تعد مؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعى لغير الأجراء من المؤسسات الادارية التنظيمية ذات طابع خاص .تعمل على تسيير الاعانات المالية للتأمين الاجتماعى لغير الأجراء على مستوى الولاية ... سوف نتطرق في هذا المبحث الى توضيح نشأة و تعريف لمؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعى لغير الأجراء و هيكلها التنظيمي ,و لهذا فقد تم تقسيم المبحث الى مطلبين .

### المطلب الأول: نشأة و تعريف مؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعى لغير الأجراء

#### أولا. النشأة

تم إنشاء الصندوق الوطني لضمان الاجتماعى للعمال غير الأجراء في سنة 1992 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 07/92 المؤرخ في 4 جانفي 1992 ، يتضمن الطبيعة القانونية للصندوق الوطني و التنظيم الإداري و المالي لضمان الاجتماعى .

أصبح الصندوق الوطني للعمال غير الأجراء عمليا في 1995 بضمان نشاط التحصيل الذي تم تحويله في نفس السنة من الصندوق الوطني للتأمينات الجماعية الذي كان يتكفل بها ، فيما يتعلق بالخدمات الاجتماعية تم تحويلها في 1999 من الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية فيما يخص التأمينات الاجتماعية، و من الصندوق الوطني للتقاعد فيما يخص التقاعد<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>مصلحة الموارد البشرية casnos

جدول رقم (1): يوضح تصنيف الوكالات الولائية عبر التراب الوطني

الوكالات الولائية الصنف الأول	الوكالات الولائية الصنف الثاني	الوكالات الولائية الصنف الثالث
الجزائر شرق - الجزائر غرب - سطيف - تيزي وزو - تلمسان - وهران - بجاية - البليدة - قسنطينة - باتنة	غرداية - المسيلة - برج بوعرييج - بومرداس - عنابة - الشلف - مستغانم - بسكرة - سيدي بلعباس - ميلة - جيجل - الوادي - تيبازة - ورقلة - تيارت - البويرة - معسكر - سكيكدة - المدية - قالمة - غليزان - عين تموشنت - أم البواقي - الجلفة - عين الدفلى - تبسة	سوق أهراس - خنشلة - الطارف - الاغواط - سعيدة - بشار - البيض - تيسمسيلت - ادرار - النعامة - تمنراست - اليزي - تندوف

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على الجريدة الرسمية رقم 17 المؤرخة في 5 أفريل 2015

ثانيا: تعريف الصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة غرداية

تعريف وكالة غرداية:

إن الصندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء (casnos) بغرداية هي مؤسسة إدارية تنظيمية ذات طابع خاص، تعمل على تأمين الفئة الغير مأجورة للولاية، أي كل العمال الذين يمارسون نشاطات مهنية غير مأجورة في إطار التشريع الخاص بأعمال المنظمة (المهن الخاضعة للقيود في السجل التجاري) الخاصة بولاية غرداية و التي تعني :

✓ الصناعيين.

✓ الحرفيين.

✓ التجار.

✓ الفلاحين.

✓ أصحاب المهن الحرة (محامين ، خبراء محاسبين ، صيادلة ، أطباء و غيرهم).

✓ السائقين بمختلف أنواعهم (القطاع الخاص).

✓ أصحاب المؤسسات الخاصة (SARL , EURL , SNC).

أما عن الحدود الجغرافية للصندوق لضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة غرداية فهي تغطي جميع بلديات الولاية و ذلك من خلال الشبابيك المختصة التابعة للوكالة

#### ثانيا : موظفو الوكالة

إن الوكالة الولائية تضم (44) أربعة و أربعون موظفا موزعين على الوكالة الولائية و على الشبابيك المختصة التابعة للوكالة من بينهم (31) واحد و ثلاثون لديهم مستوى جامعي و هم موزعين كما يلي:

#### جدول رقم (2): يوضح تصنيف موظفي الوكالة

الصف	العدد الإجمالي	الجنس		
		إناث	ذكور	
من 18 إلى ما فوق	04	0	04	إطارات سامية
من 14 إلى 17	14	01	13	إطارات
من 10 إلى 13	24	07	20	التحكم
من 01 إلى 09	02	01	01	التنفيذ
	48	09	39	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبات بناء على معطيات مصلحة المستخدمين

**المطلب الثاني. مهام و الهيكل العام للصندوق الوطني لضمان الاجتماعى للمؤسسة<sup>2</sup>**

**أولاً: مهام الوكالة الولائية للصندوق لضمان الاجتماعى لغير الأجراء :**

تندرج مهام الوكالة ضمن الأهداف العامة للصندوق لضمان الاجتماعى لغير الأجراء، ويمكن أن نجمل هذه المهام فى النقاط التالية :

❖ تسيير الإعانات الطبيعية و المالية للتأمين الاجتماعى لغير الأجراء على مستوى الولاية و الشبابيك المختصة .

❖ استلام وتسوية و صرف منح و معاشات المتقاعدين التابعين للصندوق لضمان الاجتماعى لغير الأجراء .

❖ ضمان التحصيل للاشتراكات، المراقبة و المتابعة القضائية عند الاقتضاء .

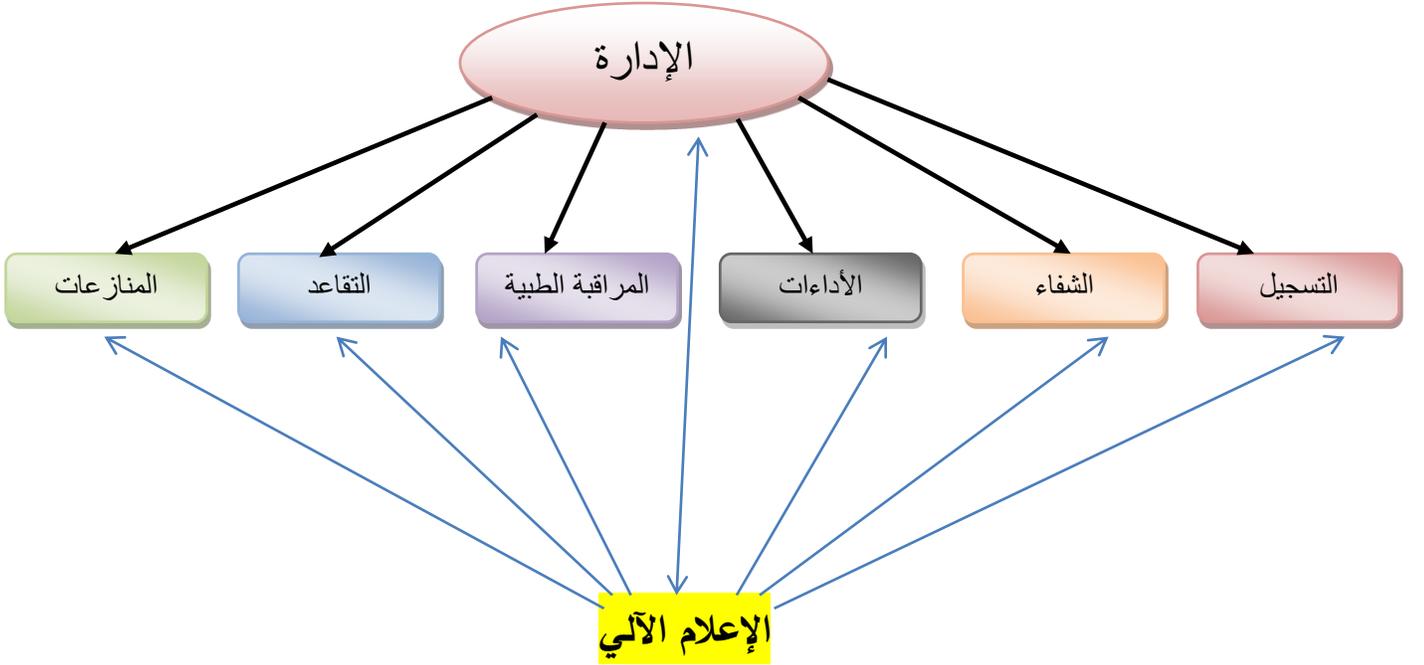
❖ تقديم الوثائق اللازمة للمنخرطين (شهادات التحيين) لإثبات وضعياتهم اتجاه الصندوق و تقديمها للمؤسسات أو الإدارات الأخرى ( mise à jour ) ، ولغير المنخرطين لإثبات عدم انتمائهم عن طريق شهادات عدم الانتساب ( attestation de non affiliation) .

❖ تسيير و تنظيم المراقبة الطبية لكل التعويضات .

ثانيا. الهيكل العام للصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء غرداية

شكل رقم 1

الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء  
C.A.S.N.O.S



ملاحظة:

المصدر. مصلحة الموارد البشرية

لكل مصلحة أمانتها الخاصة

## خلاصة المبحث

تبين لنا من خلال اجراء الدراسة الميدانية بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بغرداية , و التطرق إلى نشأتها و تعريفها , و هيكلها التنظيمي , أن المؤسسة تعمل على تأمين الفئة الغير مأجورة للولاية، و تندرج مهام الوكالة ضمن الأهداف العامة للصندوق الوطني الضمان الاجتماعي لغير الأجراء .

## المبحث الثاني

دراسة ميدانية حول اثر التغير التكنولوجي على اداء  
الموظفين في المؤسسة

## المبحث الثاني: دراسة ميدانية حول اثر التغير التكنولوجي على اداء الموظفين في المؤسسة.

### تمهيد

أضحت التغيرات والتطورات السريعة التي تشهدها البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسات الاقتصادية تشكل ضغوطا كبيرة أجبرتها على التكيف والتأقلم معها، ولعل أبرز التطورات التي تشهدها هذه المؤسسات هي التغيرات التكنولوجية التي مست كافة المجالات وبالخصوص مجال الأجهزة والمعدات والبرمجيات وكذا الابتكارات التكنولوجية عليه أصبح لزاما على المؤسسات مواكبة مثل هذه التغيرات واقتناء أحسن التكنولوجيات تطورا بالكم والنوع المناسبين وفي الوقت المناسب أيضا بغية ضمان بقائها واستمرارها من جهة والمحافظة على مكانتها في السوق من جهة أخرى.

### المطلب الأول: ماهية متغيرات الدراسة

#### الفرع الاول: تعريف التغير التكنولوجي و ابعاده

##### اولا. تعريف التغير التكنولوجي

يقصد بالتغيير التكنولوجي أنه: "استخدام مخرجات الابتكار أو الإبداع لغرض إحداث تغيير بسيط أو جذري في العملية الإنتاجية أو المنتج الذي يهدف إلى دعم القدرة التنافسية والتعديل المستمر فيها بما يحقق الاستمرارية والنمو الاقتصادي الوطني<sup>3</sup>.

كما يعرف التغيير التكنولوجي على أنه: "ذلك التغيير الذي يمكن ملاحظته من خلال سعي المؤسسات إلى استبدال مكانتها ومعدات الأمر الذي يتطلب أساليب وعمليات أخرى وكذلك تحتاج إلى جدولة عمليات وتحديد أولويات تنفيذ جديدة وتغيرا في تصميمها الداخلي. فيما عرفه آخرون بأنه: "التغييرات في التكنولوجيا المتعلقة بالأجهزة والمعدات والأساليب أو الأتمتة أو الحاسوب، ويعرف أيضا بأنه "يتمثل في الإضافة إلى رصيد المعرفة التي تنطبق في مجال الإنتاج، ويعرف أيضا بأنه: "عملية إدخال كل التقنيات الجديدة

<sup>3</sup> سهي حمزاوي، (2017م)، دور الجامعة الجزائرية في مواكبة التغيير التكنولوجي: الواقع والطموح"، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، جامعة عباس لغرور خنشلة الجزائر، العدد الثاني، ص13.

## المبحث الثاني : دراسة ميدانية حول اثر التغير التكنولوجي على اداء الموظفين في المؤسسة

كالمبيوترات الآن كل منها يساعد الموظفين للقيام بمهام متنوعة وواسعة، وتقوم الروبوتات بأعمال الخدمة، كما وتتحكم الحواسيب الآن بجزء كبير من عمليات الصناعة كتسليم المعدات ومراجعة الجودة<sup>4</sup>. من مجمل ما سبق يمكن استنتاج تعريف شامل للتغيير التكنولوجي وهو عملية إدخال التغييرات والتقنيات الخاصة بالتكنولوجيا المستخدمة داخل المؤسسة، سواء تعلق ذلك بالآلات والأجهزة أو الأساليب.

### ثانيا. أبعاده

- 1 البحث و التطوير. هو نشاط مقترن بالابتكار و تزويد المعرفة و تحويل نتائج البحوث الى سلع و خدمات و تطوير المنتجات و العمليات بالشكل الذي يحقق الميزة التنافسية لهذه المنشآت.
- 2 الابتكار التكنولوجي. هو كل جديد على الاطلاق أو كل تحسين صغير أو كبير في المنتجات و أساليب الصنع الذي يحصل بمجهود فردي أو جماعي و الذي يثبت نجاحه من الناحية الفنية أو التكنولوجية و كذا فعاليته من الناحية الاقتصادية .

### 3 تكنولوجيا المعلومات

يشير إلى استخدام أي أجهزة كمبيوتر والتخزين والشبكات وغيرها من الأنظمة وجميع أشكال البيانات الإلكترونية ومعالجتها وتخزينها وتأمينها وتبادلها. عادة، يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات في سياق العمليات التجارية، على عكس التكنولوجيا المستخدمة للأغراض الشخصية أو الترفيهية.

<sup>4</sup> عبد اللطيف مصيطفى، (2009م)، دور التغيير التكنولوجي في تنمية وتدعيم القدرة التنافسية للدولة"، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، جامعة غرداية، الجزائر، العدد السادس، ص 77.

## الفرع الثاني: تعريف أداء الموظفين وأهميته

### اولا: مفهوم أداء الموظفين

أ: لغة: الأداء لغة مستمد من الكلمة الإنجليزية "to perform" والذي أشتق بدوره من الفرنسية القديمة "performer"، والذي يعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل<sup>5</sup>.

ب: اصطلاحا هناك العديد من المفاهيم التي عالجتها مصطلح الأداء، فمنهم من عرف الأداء على أنه:

سلسلة من النشاطات المرتبطة بوظيفة متخصصة أو نشاط جزئي تقوم به المؤسسة لتحقيق هدف معين" كما يعرف الأداء على أنه: " قدرة المؤسسة على تحقيق الحد الأدنى من رضا وتوقعات عملائها<sup>6</sup>.

كذلك يعرف الأداء على أنه: قدرة المؤسسة على الاستخدام الكفء للموارد البشرية والمالية والمادية والمعلوماتية المتاحة من أجل تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية وتحقيق التميز على المنافسين<sup>4</sup> كما نجد من يعرف الأداء على أنه تعبير عن كيفية توظيف المؤسسة لمواردها المتاحة وفق معايير محددة وبطريقة متوازنة من أجل تحقيق أهدافها القصيرة والطويلة بغية الاستمرار في مجال الأعمال. وذلك من خلال النتائج العملية أو الإنجازات أو ما يقوم به الأفراد من أعمال وتنفيذ هذه الأعمال". ويعرف أيضا بأنه: " المخرجات ذات القيمة التي ينتجها في شكل سلع وخدمات<sup>7</sup>.

<sup>5</sup> بوبكر نعورورة، عبد الحميد برحومة ، (2014م)، أثر تطبيق نظام إدارة الجودة على المؤشرات الكمية للأداء الإنتاجي بالمؤسسة الصناعية الحاصلة على شهادة الأيزو"، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية جامعة حمة لخضر الوادي الجزائر الجلد الأول، العدد السابع، ص 168.

<sup>6</sup> حمزة محمود الزبيدي، (2011م)، التحليل المالي لأغراض تقييم الأداء والتنبؤ بالفشل، الوراق عمان، الأردن، الطبعة الثانية، ص 89.

<sup>7</sup> أكرم أحمد رضا الطويل، صلاح الدين شبل، (2018م)، الشراء وفقا seven pights والأداء الاستراتيجي، دار اليازوري، عمان، الأردن، ص 77.

## المبحث الثاني : دراسة ميدانية حول اثر التغير التكنولوجي على اداء الموظفين في المؤسسة

ج: الأداء الوظيفي **Job performance** هو تقييم ما إذا كان الشخص ينفذ وظيفة بشكل جيد. الأداء الوظيفي، يُدرس أكاديميا كجزء من علم النفس الصناعي (فرع علم نفس الذي يتعامل مع العمل)، يشكل جزءا من إدارة الموارد البشرية. الإنجاز معيار هام للنتائج التنظيمية والنجاح<sup>8</sup>.

يصف جون بي كامبل الأداء الوظيفي كمتغير على المستوى الفردي، أو شيء يعمله شخص واحد . ذلك يميزه بأكثر شمولية لثوابت مثل الأداء التنظيمي أو الأداء الوطني، والتي هي المتغيرات على مستوى أعلى.

### ثانيا. اهميته

يعتبر الأداء الوظيفي المكوّن الرئيسي للعملية الإدارية و التنظيمية للمنظمة، كونه الجزء الحي منها لأنه مرتبط بالإنسان الذي يدير العملية الإنتاجية ويحوّل موادها الخام إلى مواد جاهزة للاستهلاك، كما أن أهمية الأداء الوظيفي لا تتوقف على مستوى المنظمة بل تتعدى ذلك إلى إنجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية للدولة. والأداء يتكون من مجموعة عناصر منها ما هو مرتبط بمعرفة الوظيفة، ومنها ما هو مرتبط بنوعية العمل وكميته والمثابرة والثوق والوقت المستغرق والتكلفة، وتختلف أنواعه حسب عدة معايير فحسب معيار المصدر يوجد أداء داخلي وأداء خارجي، أما حسب معيار الشمولية فيوجد أداء كلي وآخر جزئي. ومن أجل تحسين الأداء والرفع من مستواه، تقوم الإدارة بعملية التقييم من حين لآخر وفق أسس علمية وعملية مدروسة، للوصول إلى أهداف، ويوجد العديد من النظريات المفسرة للأداء الوظيفي وأشهرها النظريات الكلاسيكية للتنظيم الإداري المتأثرة بالثورة الصناعية، والتي تميزت بسيطرة الآلة على الإنسان وبعدها نظرية العلاقات الانسانية التي جاءت مناقضة لها ووجهت الأنظار للجانب الانساني للعامل.

### الفرع الثالث: العلاقة بين التغير التكنولوجي وأداء الموظفين

#### اولا. تأثير التغير التكنولوجي على أداء المؤسسة

تعد العلاقة بين التغيير التكنولوجي وأداء المؤسسة الاقتصادية علاقة جد حساسة، وهي من التي يجب الكشف عن خباياها وأسرارها وأبعادها، وهذا من خلال إلقاء الضوء على أثر التغيير التكنولوجي على أداء

<sup>8</sup> Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology (pp. 687-732).

## المبحث الثاني : دراسة ميدانية حول اثر التغير التكنولوجي على اداء الموظفين في المؤسسة

المؤسسة، حيث يؤثر التغيير التكنولوجي بأبعاده المختلفة بشكل كبير على الأداء الإنتاجي للمؤسسة خدمية كانت أو اقتصادية وتتجلى آثارها في:

أ\_ **زيادة الإنتاجية:** إن تأثير التكنولوجيا الحديثة على أداء المؤسسات ساهمت بشكل مباشر في زيادة الإنتاجية عند اللواتي تعملن بها، فاستعمال برامج المعالجة الخاصة بالعمليات الإنتاجية، بالإضافة إلى أتمتة الأعمال المكتبية، كذلك إيجاد الحلول التكنولوجية والعملية لتسيير المخزون ومراقبة الإنتاج، كل ذلك ساهم إلى حد بعيد في تخفيض التكلفة الإجمالية للإنتاج، إلى جانب تقليل الوقت اللازم للقيام بالمهام الإدارية، والمحصلة كانت زيادة الإنتاجية في المنظمة.

ب\_ **تحسين إدارة الجودة الشاملة:** وهي مرتبطة نوعاً ما بزيادة الإنتاجية، لكن ما يميز المنظمات التي تستخدم التكنولوجيا والأجهزة والبرمجيات الحديثة في إدارة الجودة الشاملة، هي المعرفة التامة في تحقيق عملية توازن ما بين الجودة ومتطلب العملاء والموظفين على حد سواء، ببساطة لأن عمليات جمع المعلومات سواء عن العملاء أو عن الموظفين (البحث عن المواهب) وتحليل تلك المعلومات وإصدارها ضمن مفهوم تكنولوجي بحت، سيساهم ذلك حتماً في تحسين عمليات إدارة الجودة الشاملة في زمن قياسي.

ج\_ **تحسين إدارة المعرفة والمعلومات:** إن تأثير التكنولوجيا الحديثة على أداء المنظمات برز أيضاً في إدارة المعرفة، حيث ساهم ذلك في خلق جو من المنافسة ما بين المنظمات، وأكثر ما يتم المنافسة عليه هو تطوير المعرفة والعلوم، بحيث ينعكس ذلك على أداء المنظمة بصفة عامة، وعلى أداء موظفيها على الصعيد الشخصي، ومن المعروف أن وجود أجهزة وبرامج تسمح بتخزين عدد هائل من المعلومات، بالإضافة إلى القدرة على استرجاعها وقت الحاجة، أدى إلى نوع الإقبال على تطوير المعرفة على كافة الأصعدة.

### د- تحسين إدارة التغيير:

إن البيروقراطية والتكنولوجيا عبارة عن خطان متوازيان لا يمكن أن يلتقيان، وقد فرضت التكنولوجيا الحديثة على المنظمات أن تتطور في طرق تعاملها مع العملاء، والموظفين، والمنافسين أيضاً، مما ساهم في خلق جو من الابتكار والإبداع من أجل التغيير، وفي النتيجة زادت فعالية وكفاءة وأداء المنظمة.

## ثانيا: العلاقة بين التغيير التكنولوجي وأداء الموظفين

تُعزز التكنولوجيا تطور التدريب وتطوير الموظفين بشكل ملحوظ، ومن خلال الاستفادة من الوسائط المتعددة والمنصات الرقمية، يُمكن تحسين تجربة التعلم وتوفيرها بشكل مرن ومبتكر، إذ تُمكن الأدوات التفاعلية والواقع الافتراضي من توفير تجارب تدريبية غامرة، في حين تُتيح تحليلات البيانات تقديم رؤى دقيقة حول تقدم الموظفين بذلك، يُصبح توظيف التكنولوجيا أساسياً لتعزيز كفاءة وفاعلية تطوير الكوادر البشرية.

إن الحديث عن التغيير التكنولوجي يسوقنا إلى تغير المتطلبات المهارية والأدوار الوظيفية للعاملين والتي قد يسفر عنها دمج بعض الوظائف، على سبيل المثال ، فإن استخدام أنظمة التصنيع الآلي المتكاملة سوف تسمح بإنتاج منتجات متنوعة في وقت واحد والتي تتوافق مع الاحتياجات المتغيرة للسوق وذلك من خلال إعادة برمجة الحاسب ونتيجة لذلك ، فإن وظائف التشغيل ، ومناولة المواد والتجميع والصيانة قد يتم دمجها في موقع وظيفي واحد. والتصنيع الآلي المتكامل يتطلب من العامل متابعة الآلة والتعامل الفوري مع المشكلات واستخدام معدات معقدة ، وتبادل المعلومات مع العاملين في المواقع ذات الصلة ، بالإضافة إلى فهم العلاقات بين المكونات المختلفة للعملية الانتاجية.

يمكن تحديد أثر التغيير التكنولوجي على أداء الموظفين في:

- ✓ زيادة الاعتماد على نظم المعلومات الالكترونية ذات الصلة بإدارة الموارد البشرية.
- ✓ التغييرات في طبيعة العمل الإداري : الحصول على اقصى منفعة ممكنة من استخدام التكنولوجيا الحديثة في مجال العمل .

تغير الادوار الوظيفية والمتطلبات المهارية للعاملين : سوف تؤدي التكنولوجيا الحديث إلى تغير المتطلبات المهارية والادوار الوظيفية للعاملين والتي قد يسفر عنها دمج بعض الوظائف . على سبيل المثال ، فإن استخدام أنظمة التصنيع الآلي المتكاملة سوف تسمح بإنتاج منتجات متنوعة في وقت واحد والتي تتوافق مع الاحتياجات المتغيرة للسوق وذلك من خلال إعادة برمجة الحاسب

## المطلب الثاني: منهجية وأداة الدراسة

### أولاً: منهجية الدراسة

اعتمدت دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي وهو من أهم مناهج البحث العلمي في العلوم الإنسانية، حيث يساعد هذا المنهج على دراسة الظاهرة الانسانية وتحليلها تحليلًا يساعد على استقراء النتائج واستظهار جزئياتها، كما يعتمد على الملاحظة في تحليل البيانات.

### ثانياً: أدوات الدراسة

إن طبيعة مجتمع الدراسة وعدد العينة دفعنا لاختيار المقابلة وهي أداة من أدوات البحث العلمي، التي تساعد على استقراء النتائج من خلال مقابلة أفراد العينة وجها لوجه وطرح أسئلة الدراسة عليهم وتلقي أجوبتهم، ومن ثمة تحليلها.

### ثالثاً. متغيرات الدراسة

تحتوي الدراسة على المتغير المستقل و المتغير التابع كما هو موضح في الجدول التالي.

### جدول رقم (01): متغيرات الدراسة

الاسم	المتغيرات
التغير التكنولوجي	المتغير المستقل
الأداء الوظيفي	المتغير التابع

المصدر: من إعداد الطالبات

## المطلب الثالث: تحليل و مناقشة نتائج المقابلة

تمت المقابلة مع السيد بوشارب مدير الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء وكالة غرداية، حيث طرحت عليه مجموعة من الأسئلة ترتبط بفرضيات الدراسة جاءت كالآتي:

## المبحث الثاني : دراسة ميدانية حول اثر التغير التكنولوجي على اداء الموظفين في المؤسسة

س1: ما مدى مواكبة المؤسسة للتغيير التكنولوجي، وما مدى توفر متطلباتها (المادية والبشرية)؟.

ج1: المؤسسة كما باقي المؤسسات الخدمية وفي إطار البرامج المركزية استفادة من التكنولوجيا وبناء عليه تسير منظومة عملها وفق آليات مواكبة كل ما يتعلق بها من تغير من خلال برامج التكوين والتدريب قصيرة وطويلة الأمد التي تنظمها الإدارة العامة لفائدة موظفي الصندوق في مختلف ولايات الوطن دوريا، أما بخصوص التجهيزات المادية فالحقيقة أن التجهيزات المتواجدة حاليا لها فترة من الزمن نستعملها، تستجيب لمتطلبات التكنولوجيا، لكن التغيير المتسارع للتكنولوجيا يتطلب تحديث لهذه الإمكانيات المادية، أما بالنسبة للإطار البشري فالمؤسسة مستكفية بكم ونوع الإطار البشري المتواجد وأهليته في ظل التكوين والتدريب المستمر.

التعليق: من خلال الإجابة تبين ان المؤسسة تواكب التسيير التكنولوجي وتستجيب لمتطلبات التكنولوجيا.

س2: هل تهتم المؤسسة بالبحث والتطوير، وتخصيص الموازنات المالية له؟

ج2: نعم المؤسسة تهتم من خلال المديرية العامة بالبحث والتطوير وهذا جانب مهم خصصت له موازنات مالية، وإمكانيات بشرية أيضا، ونحن بدورنا في الوكالات نفعل ذلك من خلال استقبالنا للطلبة الجامعيين من مختلف التخصصات بهدف إجراء تربصاتهم، أو مذكراتهم عن المؤسسة ونستفيد نحن من مخرجاته.

التعليق: نلاحظ أن المؤسسة تولي اهتمام بالبحث والتطوير وتشجيع الطلبة من خلال استقبالهم للتربصات.

س3: هل تهتم المؤسسة بالابتكار التكنولوجي الابتكار في الخدمة والعمليات؟.

ج3: بالتأكيد تهتم المؤسسة بالابتكار التكنولوجي في مجالات الخدمة والعمليات وتطوير البرمجيات لأن المؤسسة تعمل دائما على مواكبة التغير التكنولوجي من خلال تطبيقه على منظومة عملها.

التعليق: تبين لنا أن المؤسسة تهتم بالتكنولوجيا في برامج الخدمات التي تقدمها من خلال تطوير البرمجيات.

س4: هل تهتم المؤسسة بتكنولوجيا المعلومات؟

## المبحث الثاني : دراسة ميدانية حول اثر التغير التكنولوجي على اداء الموظفين في المؤسسة

ج4: بالتاكيد الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات من أولى أولوياتنا لأنني كما سبق وذكرت منظومة عملنا الآن تركز بشكل كبير عليها .

التعليق: نلاحظ أن المؤسسة تهتم بتكنولوجيا المعلومات باعتبارهما عامل مهم في عملية الاتصال.

س5: هل تنظم المؤسسة دورات تدريبية للموظفين من أجل مواكبة التغير التكنولوجي؟

ج5: بالنسبة لدورات التدريب هي جزء لا يتجزء من منظومتنا، فالمؤسسة لها مدرسة خاصة على المستوى المركزي، وبالإضافة إلى ما تحتويه من برامج للطلبة فيها تنظم أيضا دورات تكوينية وتدريبية لفائدة الموظفين في مختلف مجالات التكنولوجيا، ويشرف على هذه التكوينات أساتذة ومدربون مختصون.

التعليق: نلاحظ أن المؤسسة تراهن كثيرا على برامج التدريب والتكوين كآلية لتطوير أداء موظفيها.

س6 : هل التوجه نحو استخدام التكنولوجيا أحدث فرقا في تطوير أداء الموظفين وتحقيق الأهداف المرجوة؟

ج6: بالتأكيد طبعا استخدام التكنولوجيا طور من أداء الموظفين وسهل عملية الوصول إلى الأهداف المرجوة بأكثر احترافية ودقة، قلل أيضا من نسبة الأخطاء، وزاد من تسريع الخدمة لزيائن المؤسسة.

التعليق: تبين أن أداء الموظفين تطور كثيرا بعد اعتماد استخدام التكنولوجيا

### خلاصة المبحث

بناء على ما تقدم ذكره في المطلب السابق نستطيع أن نؤكد صدق الفرضيات و هي وجود علاقة بين التغير التكنولوجي و أداء الموظفين, كما قد أكدت الدراسة الحالية من خلال الشواهد أن المؤسسة تتوفر على التغير التكنولوجي و بالتالي توصلنا الى أن التغير التكنولوجي يزيد من انتاجية الموظف و يرفع من أداءه اذا كان لدى الموظف المهارات اللازمة لاستخدام التكنولوجيا الجديدة.

خاتمة

خاتمة

لقد تطرقنا في هذه الدراسة إلى مدى تأثير التغيير التكنولوجي على الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة، واستعرضنا أبرز العناصر التي تمكن الموظف من تطوير أدائه اعتماداً على الوسائل والأدوات التكنولوجية، كما تطرقنا في مدخل هذه الدراسة إلى مفاهيم التغيير التكنولوجي والأداء الوظيفي ومنه العلاقة بينهما.

لا يُمكن إنكار أنّ التطورات التكنولوجية أحدثت ثورةً في تقنيات تدريب الموظفين وتطويرهم، وبمرور الوقت ستستمر التكنولوجيا في التطور وأساليب التدريب والتطوير، وسيشهد المستقبل مزيداً من الابتكارات في الواقع الافتراضي والذكاء الاصطناعي، مما يُمكن أن يُعزز من تفاعلية التدريب، ويُوفر تجارب مخصصة وقابلة للتخصيص، ويُسهّم في تعزيز مهارات الموظفين بشكل أكبر، وتجربة التدريب المدعومة بالتكنولوجيا ستكون أكثر فاعلية وملائمة لاحتياجات المؤسسات وتطلعات الموظفين، مما يُساهم في تحقيق نجاح مستدام وتميز في سوق العمل.

## اختبار صحة الفرضيات

**الفرضية الرئيسية:** التغيير التكنولوجي أثر بشكل كبير وإيجابي على أداء الموظفين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بغيرداية .

من خلال أجوبة المقابلة :

**الفرضية الأولى:** ثبت أن المؤسسة تستعمل في مجال عملها التكنولوجيا الحديثة، بينما تبقى عملية التحديث الدوري في الإمكانيات المادية والوسائل أقل منها في الإمكانيات البشرية.

**الفرضية الثانية:** فقد ثبت أن المؤسسة ملزمة بتوفير ومواكبة أحدث التكنولوجيا لتوفير خدمات مثالية، وربما للوقت.

**الفرضية الثالثة:** بالنسبة للمتطلبات التقنية فقد ثبت أن عمليات الشركة والتدوير فهي دورية ووفق أحدث الأساليب.

## التوصيات.

- السعي الى تعزيز البحث و التطوير في مجال التكنولوجيا و ازالة الحواجز أمام الابتكار
- ضرورة توفير بنى تحتية لتكنولوجيا المعلومات تساعد الموظف في تأدية مهامه لدعم التوجه نحو الأداء المتميز

## أفاق الدراسة

من خلال ما تم استعراضه من أطروحات فإن آفاق هذه الدراسة تتمثل في مجموعة من النقاط أبرزها

1\_ ضرورة إجراء دراسات معمقة وواسعة لمنظومات عمل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء .

2\_ ذكر الفجوات والمتغيرات التي نراها جديرة بالدراسة والتي لم تسمح لنا دراستنا بتغطيتها، إما لضيق وقت المخصص للدراسة، أو لمتطلبات نموذج الدراسة.

3\_ رفع وتيرة وفعالية أبحاث الطلبة، لإشراك البحوث الأصلية والاستفادة منها في رفع مستوى المؤسسة وأداء موظفيها.

4 إبراز أهمية اتغير التكنولوجي بالنسبة للمؤسسة وضرورة التكيف معها.

المصادر والمراجع

قائمة المراجع

\_ أكرم أحمد رضا الطويل، صلاح الدين شبل، (2018م)، الشراء وفقا seven pights والأداء الاستراتيجي، دار اليازوري، عمان، الأردن.

\_ حمزة محمود الزبيدي، (2011م)، التحليل المالي لأغراض تقييم الأداء والتنبؤ بالفشل، الوراق عمان، الأردن، الطبعة الثانية.

المراجع باللغات الأجنبية

Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in \_ industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology

\_ مجلات وبحوث

\_ بوبكر نعورورة، عبد الحميد برحومة ، (2014م)، أثر تطبيق نظام إدارة الجودة على المؤشرات الكمية للأداء الإنتاجي بالمؤسسة الصناعية الحاصلة على شهادة الأيزو"، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية جامعة حمة لخضر الوادي الجزائر الجلد الأول، العدد السابع.

\_ سهى حمزاوي، (2017م)، دور الجامعة الجزائرية في مواكبة التغيير التكنولوجي: الواقع والطموح"، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، جامعة عباس لغرور خنشلة الجزائر، العدد الثاني.

\_ عبد اللطيف مصيطفى، (2009م)، دور التغيير التكنولوجي في تنمية وتدعيم القدرة التنافسية للدولة"، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، جامعة غرداية، الجزائر، العدد السادس.