

التنوع المعرفي وأثره في أداء الأفراد دراسة حالة جامعة الأغواط

أ.د. فرحي محمد

أستاذ التعليم العالي

جامعة عمار ثليجي – الأغواط

أ. صفراني عائشة

أستاذة مساعدة صنف أ

جامعة عمار ثليجي – الأغواط

65

ملخص

إن النظرة المعاصرة للتنوع قد وسعت نطاقه فتعدى الشركات متعددة الجنسيات بمفهوم التنوع الثقافي للقوى العاملة ليشمل الاختلافات الديمغرافية، والاختلاف في وجهات النظر، في المعرفة، المهارات، الخبرات السابقة الخ، لذلك هدفت دراستنا إلى دراسة التنوع المعرفي وإظهار أثره في مستوى أداء الأفراد العاملين في جامعة عمار ثليجي بالأغواط وخاصة فيما يتعلق الأبعاد التالية: وجهات النظر، التخصصات والخبرات السابقة، ومضمون المهام الموكلة للأفراد والمعلومات التي يمتلكونها وذلك من خلال استطلاع آراء بعض الأساتذة العاملين ضمن جامعة عمار ثليجي بالأغواط في ت خصصت مختلفة من خلال استبانة للدراسة وقد تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS لاختبار الفرضيات بالاستعانة بمجموعة من الأساليب الإحصائية وقد توصلنا لمجموعة من النتائج أهمها: أن هناك تنوع معرفي خاصة فيما يتعلق وجهات النظر، التخصصات والخبرات السابقة، والمهام الموكلة للفرد والمعلومات التي يمتلكها الفرد كما أن هناك مستوى تقريباً جيد فيما يتعلق مستوى الأداء للعينة المبحوثة إلا أن للتنوع المعرفي تأثير ضئيل على مستوى الأداء، هذا ما فسره معامل التحديد الذي جاء مساوياً لـ: 6.6%

Abstract:

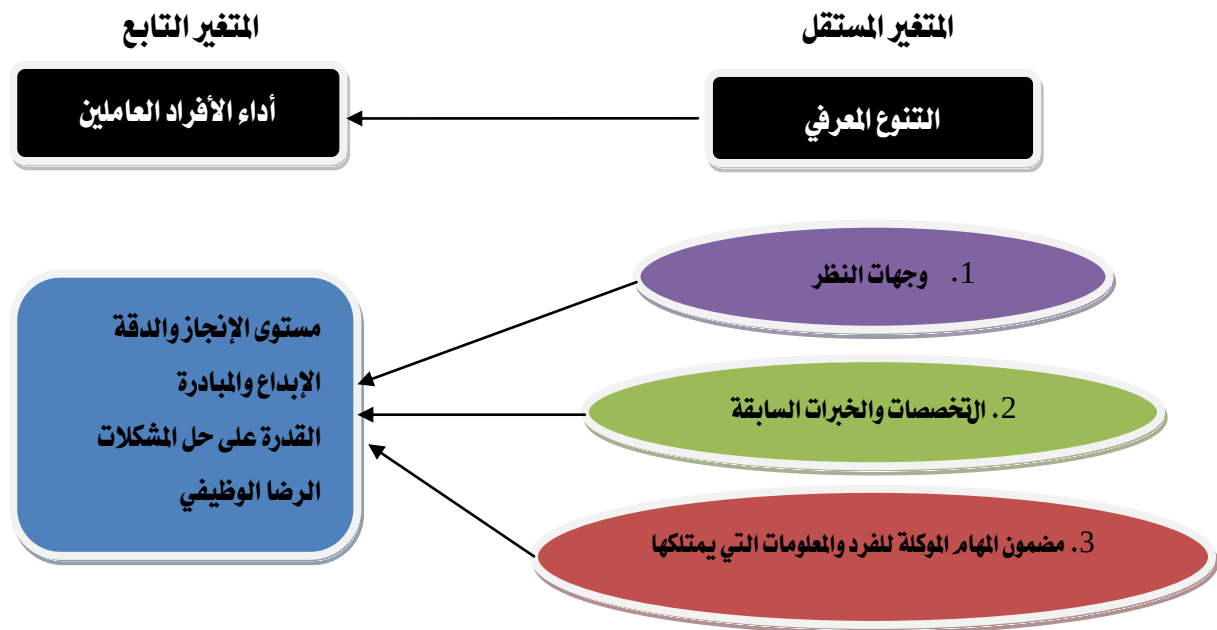
The modern view of diversity has extended its amplitude to overcome the multinational firms from multicultural human resources concept to embody demographic, viewpoints, knowledge, skills and previous experiences differences...etc. For this purpose, our study aims to study cognitive diversity and makes appearing their effect at the individual performance level in the University of Laghouat (Algeria) and particularly in these following dimensions: viewpoints, specializations, previous experiences, tasks' content and what they acquire as information. To achieve this, we have used a questionnaire and it has been analyzed with the SPSS program to verify hypotheses using many statistical methods. We have finally obtained these results: firstly, there is a cognitive diversity concerning viewpoints, specializations and previous experiences, tasks, information that individuals acquire. Secondly, the performance of the sample was nearly good, but there is a little effect of cognitive diversity on performance, this can be explained by the coefficient of determination that equals 6.6%

مقدمة:

إن كبر حجم المنظمات وتعقدتها داخل مجتمعاتها المحلية، وما نجم عن ذلك من اتساع الأسواق المحلية وزيادة حدة المنافسة المحلية أيضاً، جعل هذه المنظمات تخرج عن نطاقها المحلي وتتجه إلى الدول والمجتمعات الأخرى على النطاق الدولي، وقد ساعدت نظم الاتصال وثورة المعلومات على انتشار هذه

المنظمات وتنوع وتعدد فروعها في الدول المضيفة، وقد ترتب على ذلك ظهور ما يسمى بالشركات متعددة الجنسيات وهذا يساير ما يسمى بالعولمة وقد أدى كل ذلك إلى تنوع وتعدد العمالة التي تعمل في هذه المنظمات سواء في الدول الأصلية أو الدول المضيفة، كما أن تنوع العمالة اليوم لا يعد حكرًا على الشركات المتعددة الجنسيات على اعتبار أن مفهوم التنوع أوسع وأشمل من أن يقتصر على التنوع الثقافي للقوى العاملة، وعلى اعتبار أن الموارد البشرية أهم وأعلى أصول المنظمة باعتبارها تمثل رأسمالها الفكري وأساس كل قيمة فيها وأصل كل تقدم علمي وتكنولوجي، فللتنوع في هذا الأصل أحد أهم سمات المنظمات المعاصرة الصغيرة منها والكبيرة، المحلية والدولية. فالتنوع في المنظمات المدارة جيداً يمنحها قدرة على استثماره كقاعدة لتحقيق ميزات تنافسية مستدامة لذا لا بد من الارتقاء بهذا العنصر البشري وإشباع حاجاته فلا يكفي استقطابه ووضعه في مكانه اللائق الذي يحقق من خلاله أقصى كفاءة وإنما يجب على المسؤولين عدم التقصير في الإلمام ومعرفة وإدراك مدى التنوع السائد وطبيعته ومن ثمة كيفية إدارته والاستفادة منه بالشكل الذي تستطيع من خلاله المؤسسة الارتقاء بمستوى الأداء وسنحاول هنا إبراز أثر التنوع المعرفي على أداء الأفراد انطلاقاً من مشكلة البحث التالية : إلى أي مدى يؤثر التنوع المعرفي في مستوى أداء الأفراد العاملين (الأساتذة) بجامعة عمار ثليجي بالأغواط (الجزائر)؟

شكل رقم (01) : شكل يمثل متغيرات الدراسة



فرضيات الدراسة :

يمكن حصر فرضيات هذه الدراسة بهدف طرحها للمناقشة واختبر صحتها في الآتي:

الفرضية الرئيسية :

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنوع المعرفي ومستوى أداء الأفراد العاملين (أداء الأساتذة).

تتفرع هذه الفرضية الرئيسية إلى مجموعة من الفرضيات الفرعية المتمثلة في:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر الأفراد وبين مستوى أدائهم؛
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التخصصات والخبرات السابقة للفرد وبين مستوى أدائه؛
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مضمون المهام الموكلة للفرد والمعلومات التي يمتلكها وبين مستوى أدائه.

مجتمع وعينة الدراسة:

تم توزيع 120 استبيان على عينة مكونة من أساتذة جامعة الأغواط بطريقة عشوائية، وقد تم استرجاع 73 منها 72 صالحة للدراسة وتم استبعاد واحدة لعدم استكمال الإجابات.

أساليب جمع البيانات وتحليلها:

اعتمدنا على الكتب العربية والأجنبية، الدراسات السابقة، كذلك الرسائل والأطروحات الجامعية... فيما يتعلق الجانب النظري كما تم الاعتماد كلياً في الجانب التطبيقي على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات انطلاقاً من توزيعه على عينة البحث المتمثلة في مجموعة من أساتذة جامعة عمارثليجي بالأغواط، وقد تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل بيانات الدراسة والوصول للنتائج، بالاستعانة بالأساليب الإحصائية.

منهج الدراسة:

للوصول إلى إجابة عن مشكلة البحث التي قمنا بطرحها وكذا التأكد من مدى صحة الفرضيات سنتبع المنهج الوصفي والمنهج التحليلي.

وبناءً على ما سبق فقد تم تقسيم هذه الدراسة إلى العناصر التالية:

- **أولاً:** ماهية التنوع المعرفي؛
- **ثانياً:** ماهية الأداء؛
- **ثالثاً:** أثر التنوع المعرفي في مستوى الأداء (دراسة حالة بجامعة عمارثليجي بالأغواط - الجزائر).

أولاً: ماهية التنوع المعرفي

تمهيد:

لقد فرضت حالة الانفتاح والتداخل بين ما هو عالمي ومحلي ضرورة التعامل مع التنوع كتحدي تحت مظلة "فكر عالمياً واعمل محلياً"، والتنوع الذي تشهده المؤسسة في شكله العام وبمنظوره الشامل قد يرتبط بالأفراد العاملين، العمليات، التكنولوجيا، الأسواق، الأسعار، الزبائن، الخ والذي يمكن حصره في مجموعتين: تنوع داخلي يشمل كل من: أسلوب الإدارة، العمليات، التكنولوجيا، رأس المال البشري أو الفكري، المعرفة.... الخ وتنوع خارجي قد يشمل كل من: تنوع الأسواق، المجهزين، مصادر التمويل، أساليب التوزيع، الأسعار، الزبائن، تنوع الفرص.... الخ كما يمكن أن نصنف التنوع إلى تنوع ثقافي وآخر معرفي و.... الخ.

وفي دراستنا سنح اول التركيز على جانب من التنوع ألا وهو التنوع المعرفي خاصة وأن التنوع في داخل مجموعات العمل يتزايد بصورة مضطردة، حيث أن المنظمات قد أصبحت تسعى لأن يكون لها اتصالات عالمية غير مقتصرة على المستوى الوطني فقط، الأمر الذي أدى إلى تسارع حركة الاندماج ما بين المنظّمات، والذي أدى بدوره إلى زيادة وتعقيد مستوى التنوع في مكان العمل.

1-1 التنوع المفهوم والأبعاد:

التنوع مصطلح يدل على الاختلافات الموجودة بين الأفراد في المنظمة الواحدة من حيث العمل أو الجنس أو العرق أو الأقلية أو الدين أو القدرة الجسمية أو توجهات الفرد السياسية والاجتماعية وغيرها¹. وفي الوقت الذي كان ينظر للتنوع على أنه : صفة من صفات المجموعة المكونة من شخصين أو أكثر وتشير إلى الاختلافات الديمغرافية فيما بين أعضاء المجموعة الواحدة فإن النظرة المعاصرة للتنوع قد وسعت نطاق مفهوم التنوع ليشمل بالإضافة إلى الاختلافات الديمغرافية، الاختلاف في التخصص الوظيفي (Functional specialization)، والهوية الثقافية، والاختلاف في وجهات النظر، والمعرفة، والمهارات، والخبرات السابقة، والقيم . وبناءً على ذلك فإنه يمكننا تعريف التنوع على أنه : "الاختلاف في خلفيات الموظفين والتي هي صفة من صفات المؤسسات في الوقت الحاضر"². وعلى الرغم من وجود عدة تعريفات للتنوع إلا أن المختصين في الجمعية الأمريكية للأخصائيين النفسانيين، والأخصائيين في جامعة New York وجامعة Mayrland وفي مؤتمراتهم المنعقد في شهر أكتوبر من عام 2002 قد ارتأوا تعريف التنوع على أنه: "تعبير عن الطريقة التي يختلف بها أعضاء المنظمة "ويمكن أن يكون السبب في اختيار هذا التعريف البسيط للتنوع هو ترك المجال مفتوحاً بحيث يمكن إدراج جميع الاختلافات الفردية (الاختلاف في الجنس، والعرق، والجماعة الاثنية، والعمر، والشخصية، وطول فترة العمل، والوظيفة،.... الخ) في تعريفنا للتنوع.

وقد توصل الدارسون³ Mc garth, Berdhal, and Arrow إلى إطار عام لدراسة التنوع يقوم على دراسة أربعة أبعاد للتنوع وهي:

1. الاختلافات الديمغرافية الفردية؛

2. الاختلاف في المعرفة، والمهارات، والقدرات؛

3. الاختلاف في القيم والمعتقدات؛

4. الاختلاف في الشخصية وفي النمط السلوكي.

ويرى الباحثون الثلاثة بأن كل مجموعة من الأبعاد لها تأثير مختلف عن غيرها على مجموعة العمل . بالإضافة إلى ارتباط هذه المجموعات الأربع مع بعضها البعض ارتباطاً بالغ التعقيد.

ومنه تتمثل الأبعاد التي يمكن التعرف من خلالها على مدى وجود تنوع في مجموعة العمل فيما يلي:

1. الأبعاد الديمغرافية : ويقصد بها الصفات الشخصية لأعضاء مجموعة العمل من حيث الجنس، والعمر، والعرق.

2. الأبعاد المرتبطة بالعمل : وتشتمل على مستوى التعليم، والتخصص الأكاديمي، الخبرات العملية، التنوع في وجهات النظر، والتنوع في المعلومات التي يمتلكها الأفراد.

3. الأبعاد الاجتماعية: ويقصد بها الخلفيات الثقافية للعاملين والاختلاف في العادات، والتقاليد، والقيم، التي يحملها الموظفون، والحالة الاجتماعية، والمكانة الاجتماعية.

مفهوم التنوع المعرفي :

التنوع المعرفي أو ما يسمى بالتنوع في الأبعاد المرتبطة بالعمل والذي يعرف بـ : " الاختلاف في المعلومات والمعرفة ووجهات النظر التي يجلبها أعضاء مجموعة العمل معهم إلى المجموعة " (Jehn). وينتج التنوع المعرفي عن الاختلاف في التعليم، والخبرات السابقة، والتدريب الذي تلقاه كل عضو في مجموعة العمل (Stasser)⁴.

الأسباب التي أدت إلى زيادة الاهتمام بالتنوع:

يمكن تلخيصها فيما يلي:

- ثورة المعلومات والاتصالات والتي أدت إلى زيادة مستوى اطلاع الموظفين والعاملين على أنماط جديدة ومعارف جديدة، وقد أدى ذلك بدوره إلى زيادة مدى التنوع والاختلاف من الناحية المعرفية بين أفراد مجموعة العمل الواحدة.
- الاهتمام المتزايد بمبدأ " فرص العمل المتساوية " والذي أدى إلى دخول المرأة والأقليات إلى سوق العمل بشكل كبير مما انعكس على زيادة التنوع في المنظمات.
- التغييرات في الظروف الاقتصادية والبيئة المحيطة بالمنظمة، مما دفع المنظمات إلى أن تتبنى أطراً هيكليّة جديدة من أجل تخفيض التكاليف وزيادة المرونة، والذي حدى بالمنظمات إلى أن تتبنى مبادئ اللامركزية. وبالتالي ازداد الاهتمام بضرورة أن يكون العمل الجماعي الأساس الذي تبنى عليه المنظمات وأصبحت المجموعات لا الأفراد اللبنات الأساسية لبناء المنظمات . وهذا بدوره أدى إلى ظهور اتجاهات جديدة في بيئة العمل ناتجة عن زيادة التنوع في مكان العمل.

- اتساع عملية العولمة، والتي كانت السبب في تجاوز الحواجز ما بين الدول وبالتالي أصبح بإمكان العاملين من جنسيات وخلفيات مختلفة أن يعملوا معاً في منظمات اليوم والتي يمكن وصفها بالمنظمات العالمية.
- طبيعة البيئة الخارجية للمنظمات والتي تتميز بالتغير السريع وعدم الثبات، والتي فرضت بدورها على منظمات اليوم أن تعمل على استقطاب وتوظيف الأشخاص من بيئات مختلفة، وخلفيات ثقافية وعلمية مختلفة بهدف زيادة قدرة المنظمات على التفاعل مع والاستجابة للمتغيرات البيئية.

إدارة التنوع:

للتنوع أهمية كبيرة، ولا بد للإدارة العليا من النظر لهذا التنوع كقيمة مضافة ومحاولة تحويله إلى ميزة تنافسية، ذلك أن الإدارة الناجحة غالباً ما تبني التنوع كإستراتيجية، وتوفر بيئة العمل المناسبة لتشجيعه، وهنا لابد من التفريق بين التنوع وإدارة التنوع. فتعرف إدارة التنوع بأنها: "عملية إدارية شاملة لتطوير بيئة المنظمة القادرة على العمل مع العاملين كافة، وبغض النظر عن جنسهم وجنسياتهم وثقافتهم أو أي اختلافات أخرى بينهم"⁵

كما يعرف Bébear إدارة التنوع على أنها: "سياسة تهدف إلى إدارة الصراع، ومكافحة التمييز وتعزيز الفرص المتكافئة، بحيث يكون هذا التنوع إثراء حقيقي للمنظمة"⁶.

ولقد اتفق معظم الكتاب والباحثون على أن وجود إدارة قادرة على إدارة التنوع في القوى العاملة بفاعلية تمكن المنظمة من الحصول على مزايا عدة منها⁷:

- الحصول على الموارد؛
 - ابتكار حلول مبدعة للمشاكل؛
 - التسويق الفعال؛
 - إيجاد نظام مرن قادر على التكيف مع المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية.
- كما أن عدم إدارة هذا التنوع بفاعلية قد يؤثر سلباً على الأداء من خلال: انخفاض معدلات الإنتاج وارتفاع تكاليف التشغيل، وارتفاع معدلات الغياب وترك العمل وعدم الرضا الوظيفي وازدياد التوتر والضغط النفسية بين العاملين احتمال ضياع العديد من الفرص على المنظمة⁸.

ثانياً: ماهية الأداء

يعتبر الأداء المحور الرئيسي الذي تنصب حوله جهود المديرين كونه يشكل مؤشراً هاماً تبني عليه العديد من القرارات الهلّم فهو يحدد اتجاهات سير نشاط المنظمة سلباً وإيجاباً مدى الاقتراب أو الابتعاد عن تحقيق الأهداف وتنفيذ الخطط الموضوعية ذلك يعكس مدى نجاح المنظمة أو إخفاقها، لذلك يركز العديد من الباحثين والمديرين على فهم الأداء بدراسة مختلف جوانبه سلطتين بذلك الضوء على عملية تقييم الأداء لمعرفة مدى انعكاسات هذه الأخيرة على سلوكيات الأفراد وبذلك ماذا نقصد بالأداء (أداء الأفراد) وما أهميته؟

مفهوم الأداء المؤسسي:

اختلفت آراء الكتاب والباحثين حول تعريف الأداء المؤسسي وتعددت التعريفات له , إلا أنها ركزت على مستوى الانجاز و درجة تحقيق الأهداف . فقد عرف الرفوع الأداء المؤسسي بأنه "النتائج المتحققة عن الانجازات المؤسسية والتي تبرز على شكل خفض كلف، وتحقيق كفاءة في الأداء التنظيمي، وبلورة الأهداف العامة في الشركات المبحوثة"⁹.

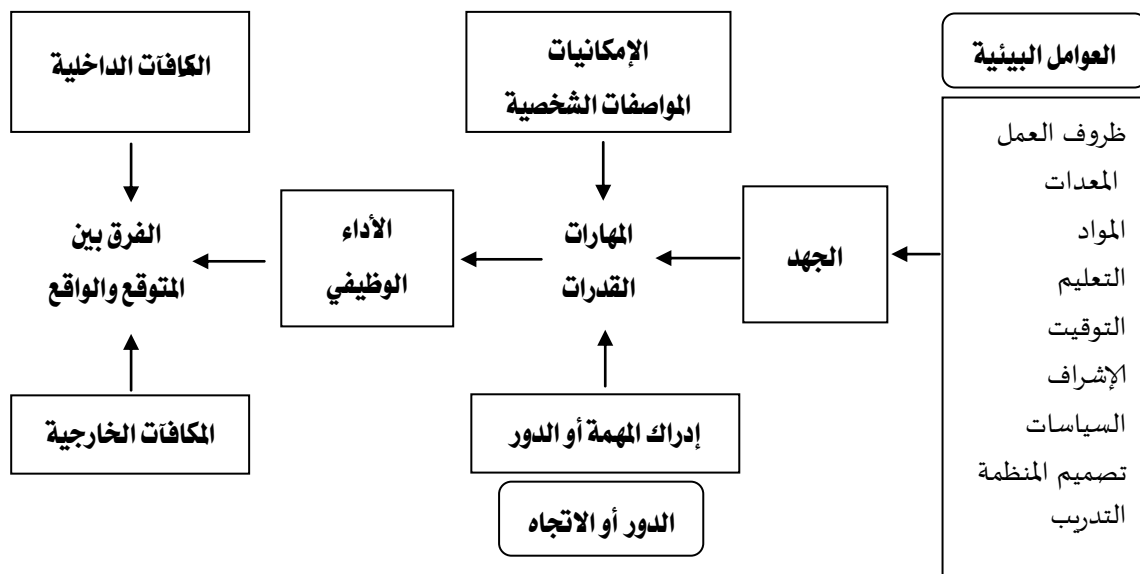
وأشار (Jones) أن الأداء "هو قدرة المنظمة على استخدام مواردها المختلفة كالموارد البشرية والمالية والمعرفية والتكنولوجية بالطريقة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها بطريقة كفوءة ، وبالتالي فإن الأداء يتم قياسه من خلال عملية التحليل للعلاقة بين المدخلات والمخرجات المختلفة , حيث يزداد الأداء كلما زادت كمية المخرجات من الوحدة الواحدة في المدخلات"¹⁰.

تعريف الأداء

نقصد بأداء الفرد للعمل قيامه بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ، كما يعرف الأداء بأنه:"السلوك المتحقق أو الفعلي من خلال ما يبذله الفرد من جهد خلال عمله داخل المؤسسة " أو"ما يصدر من تصرف أثناء العمل بصورة هادفة".

كذلك يعرف الأداء بأنه العلاقة بين الجهد والإمكانات وإدراك الأدوار الواجب القيام بها . وبالتالي يعتبر توصيف أداء الوظيفة بأنه نتيجة جهد الفرد المتأثر بإمكانياته وسماته وإدراكه بشكل عام لطبيعة الدور الذي يقوم به، ويمكن رسم العناصر المختلفة التي يتكون منها الأداء والعوامل التي تؤثر فيه والنتائج التي يحققها في الشكل التالي¹¹:

الشكل رقم (02) : يمثل الأداء والعوامل المؤثرة فيه



المصدر: المرجع السابق، ص35

ويشتمل الجهد على مقدار الإسهام الذي يقدمه الفرد في إنجاز المهمة، وهذا الإسهام قد يكون على شكل طاقة فكرية أو بدنية، أما الإمكانيات فتعني مقدار ما يتمتع به الشخص من صفات لغرض إنجاز الوظيفة، كما أنها لا تتغير كثيرا في المدى الزمني القصير ولكنها تتغير في المدى الزمني الطويل.

أما إدراك الدور فيعني بشكل مختصر الاتجاه أو السلوك الذي يتبناه الفرد أو الأفراد في توجيه جهودهم نحو إنجاز أعمالهم، فالنشاطات التي يعتبرها الأفراد مهمة لإنجاز أعمالهم هي التي تحدد طبيعة إدراكهم للأدوار الواجب القيام بها.

إذًا، فالجهد يمثل الطاقة التي يبذلها العامل أو الموظف في العمل، بينما يقاس الأداء على أساس النتائج المتحققة، وقد يحصل في كثير من الأحيان تباين بين الأداء والجهد، لذا فإن الأداء ينتج بتفاعل مجموع هذه العوامل:

1. العوامل البيئية.
2. الإمكانيات أو القدرة على أداء عمل معين
3. إدراك الدور أو المهمة.
4. الدافعية الفردية.

ومن خلال تفاعل هذه العوامل فيما بينها جميعا يتحدد لنا مستوى الأداء من خلال توفر الدافعية الفردية لكل فرد ومدى قوتها أو ضعفها من خلال ما نقدمه من حوافز، وكذلك تهيئة المناخ البيئي للعمل، وأن يكون لدى الفرد الإمكانيات لأداء العمل، وبالتالي محصلة التفاعل بين هذه العناصر هي الشعور العام بالرضا عن العمل أو الاستياء منه.

كما ويعرف الأداء بأنه: "درجة إنجاز وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يمثل الكيفية التي يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة أو هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام"¹².
ومنه فالأداء هو نتيجة الجهد المبذول من الفرد في عمله من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

تقييم الأداء:

وللوصول إلى مستوى الأداء المطلوب من الفرد العامل لابد من الوقوف على مكانم الضعف في أدائه ومحاولة تفاديها، وهذا لا يمكن حصوله إلا بمعرفة مستوى أداء الفرد ويتم ذلك من خلال عملية تقييم أدائه، ومنه تعرف عملية تقييم الأداء على أنها: "العملية التي يتم بواسطتها تحديد المساهمات التي يعطيها الفرد لمؤسسته خلال فترة زمنية محددة"¹³.

كما تعرف بأنها- عملية تقييم الأداء-: "الإجراء المنظم لتقييم أداء الموظف لعمله حاليا، وإمكانية تطويره مستقبلا" ومنه ينطوي تحت هذا المفهوم عمليتان أساسيتان، هما:

- قياس الأداء الفعلي للأفراد.

- الحكم على مستوى الأداء الفعلي من خلال مقارنة بيانات هذا الأداء بمعايير الأداء المطلوبة لتقديري مدى نجاح الفرد في أداء العمل وإمكانية تقدمه في المستقبل.
- وبذلك فتقييم الأداء هو قياس كفاءة الأداء الوظيفي لفرد ما، وحكم على قدرته واستعداده للتقدم.

ثانياً: معايير الأداء

أشرنا فيما سبق إلى أن عملية تقييم الأداء تنطوي على قياس الأداء الفعلي ومقارنته بمعايير الأداء المطلوبة التي تعد مصدراً للحصول على المعلومات اللازمة لتقويم أداء الفرد، وتعرف هاته المعايير بالمستويات التي يكون الأداء فيها مرضي.

أنواع المعايير:

يمكن أن نميز بين:

1. **معايير موضوعية:** تتعلق بالوظيفة نفسها.
2. **معايير سلوكية:** تتعلق بالموظف نفسه.

خصائص المعايير الجيدة:

1. الصدق.
2. الثبات.
3. التميز.
4. سهولة الاستخدام.

كما يمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي¹⁴: كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد ونمط الأداء.

- **كمية الجهد:** تعبر عن مقدار الطاقة الجسدية أو العقلية التي يبذلها الفرد في العمل خلال فترة زمنية معينة، وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء، أو كميته في خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.
- **نوعية الجهد:** فتعني مستوى الدقة والجودة، ودرجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معينة. ففي بعض أنواع الأعمال قد لا يهم كثيراً سرعة الأداء أو كميته، بقدر ما يهم نوعية وجودة الجهد المبذول، ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج للمواصفات، والتي تقيس درجة خلو الأداء من الأخطاء، والتي تقيس درجة الإبداع والابتكار في الأداء

- **نمط الأداء:** فالمقصود به الأسلوب أو الطريقة التي يبذل بها الجهد في العمل، أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل فهي أساس نمط الأداء، يمكن مثلا قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة ومزيج هذه الحركات أو الأنشطة إذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل أو قرار لمشكلة معينة أو الأسلوب الذي يتبع في إجراء بحث أو دراسة، أو ذلك المستخدم في كتابة تقرير أو مذكرة ذلك إذا كان العمل ذا طابع ذهني

وبالطبع فإنه حسب طبيعة العمل ، وحسب أبعاد الفعالية فيه تتحدد أهمية كل بعد من الأبعاد الثلاثة السابقة. ففي بعض الأعمال قد تكون كمية الجهد المبذول مقاسه بمعدل أو سرعة أو كمية الإنتاج هي الأكثر أهمية، ربما لأن تأثير الفرد على الجودة محدود ، وفي أعمال أخرى قد يكون لاعتبارات النوعية والجودة الوزن الأكبر في مقاييس الفعالية. وفي بعض الأعمال قد يتم المزج بين أكثر من بعد من أبعاد الأداء . فقد يتم قياس كمية الأداء وجودته معا ، مثل حالة قياس كمية الإنتاج المطابقة للمواصفات ، أو حالة قياس سرعة الأداء مع قياس جودته ونوعيته في الوقت نفسه.

إن سلوك الأداء أيا كان البعد الذي يمثله، يمكن أن يكون سلوكا ظاهرا محسوسا overt behavior أو يكون سلوكا مستترا ضمينا covert behavior. فالسلوك الظاهر يأخذ صورة تصرفات يمكن ملاحظتها خارجيا ، مثل الحركات البدنية التي يمارسها العامل والمجهود الجسماني الذي يبذله ، أو مثل التصرفات الظاهرة لرجل البيع في مقابلته للعملاء ومحادثتهم . أما السلوك المستتر فهو سلوك طابعه ذهني غير محسوس خارجيا ، فأنشطة تحليل المعلومات ودراسة مؤشرات الأداء التي قد يقوم بها من يمارس عملا إداريا لكي يتخذ قرارا أو يصل إلى حكم ، تعتبر سلوكا ضمينا مستترا لأن الطابع الغالب ع ليه طابع عقلي شواهد الخرجية محدودة . وتتفاوت الأعمال من حيث مزيج الأنشطة والسلوك الذي تتطلبه ، فبعض الأعمال تكون عناصر السلوك الظاهر فيها غالبية ، مثل الأعمال الجسمانية واليدوية . وهناك أعمال أخرى تكون عناصر السلوك المستتر فيها غالبية، مثل أعمال الإدارة والتخطيط والبحوث ، وينبغي الإشارة هنا إلى أن كل الأعمال تحتوي على جانبي السلوك الظاهر والمستتر، لكن الفروق بين الأعمال تكمن في المزيج الذي تحتويه من السلوك الظاهر والسلوك المستتر.

ومن الطبيعي أن تختلف معايير وأساليب قياس الأداء ودرجة صعوبة تطبيق هذه المقاييس والوفيق تركيب المزيج الذي يحتويه الأداء فقياس فعالية الأداء في عمل يغلب على مهامه وأنشطته السلوك الظاهر يعتبر أيسر من قياس فعالية الأداء في عمل يغلب على مهامه وأنشطته السلوك الموقوتل ذلك يعتبر قياس فعالية الأداء في عمل جسماني أسهل بكثير من قياس الفعالة الأداء في عمل ذهني مثل عمل المدير

ثانياً: أبعاد الأداء

من خلال دراستنا والتي سنقيس خلالها مستوى أداء الأساتذة الجامعيين أين يغلب السلوك المستتر عن السلوك الظاهر على اعتبار أن ما يقدمه الأفراد منتج غير ملموس يسمى "خدمة"، فسنعمد لقياس هذا السلوك بالمعايير التالية والمتمثلة في كل من:

- **مستوى الإنجاز والدقة:** والذي يقيس درجة الالتزام بالبرنامج المقرر والوقت المقرر لكل مقياس، احترام الوقت....
- **الإبداع والمبادرة:** إيجاد أفكاراً، أو حلولاً أو طرق وأساليب جديدة سواء في تقديم الخدمة أو التعامل مع الطلبة أو....
- **القدرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات :** فالقرار هو جوهر العملية الإدارية في أي تنظيم سياسي أو اقتصادي أو ثقافي لان هذا التنظيم يتطلب إصدار الأوامر من جهة و ضرورة تنفيذها من جهة أخرى حتى تناسب النشاطات بإحكام وفعالية تحقيقاً للهدف الذي يسعى التنظيم لتحقيقه ، ويعرف القرار بأنه: اختيار لبديل واحد من بين بديلين أو أكثر ، وذلك لمواجهة موقف معين أو لمعالجة مشكلة أو مسألة تنتظر الحل المناسب والمقصود بالبديل هو اختيار احد الاتجاهات أو الحلول المعروضة للاختيار.
- **الرضا الوظيفي:** يعد موضوع الرضا الوظيفي ذا أهمية كبيرة، وقد حظي باهتمام الباحثين والمختصين في الإدارة والسلوك التنظيمي وعلم النفس الصناعي والتنظيمي؛ ذلك أن هذا الموضوع يعبر عن مشاعر الفرد سواء كان مديراً أو موظفاً أو عاملاً بسيطاً، واتجاهاته الفكرية فيما يحوزه وما يتوقع أن يحوزه تجاه الأجور والتعويضات والعمل والرؤساء والزملاء وسياسات الشركة الخ، بمعنى إزاء مؤثرات العمل الذي يؤديه والبيئة المادية المحيطة به، فيعرف الرضا الوظيفي على أنه : " الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات من العمل نفسه (محتوى الوظيفة) وبيئة العمل، مع الثقة والولاء والانتماء للعمل، ومع العوامل والمؤثرات البيئية الداخلية والخارجية ذات العلاقة"¹⁵، كما يعني بإيجاز: "اتجاهات الفرد العامل تجاه عمله"¹⁶.

ثالثاً: أثر التنوع المعرفي في الأداء

سنحاول هنا إظهار طبيعة العلاقة والأثر للمتغير المستقل التنوع المعرفي على المتغير التابع أداء الأفراد، من خلال دراستنا العملية هذه.

الفرع الأول: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص الشخصية

1- مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة:

أساتذة جامعة عمار ثلجي بالأغواط والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (01): هيئة التدريس الدائمة بالجامعة

الدرجة العلمية	أستاذ	أستاذ محاضر		أستاذ مساعد		معيد وأستاذ ومهندس	المجموع
		صنف (أ)	صنف (ب)	صنف (أ)	صنف (ب)		
العدد	17	44	38	216	349	02	666

المصدر: إحصائيات 2010/2011

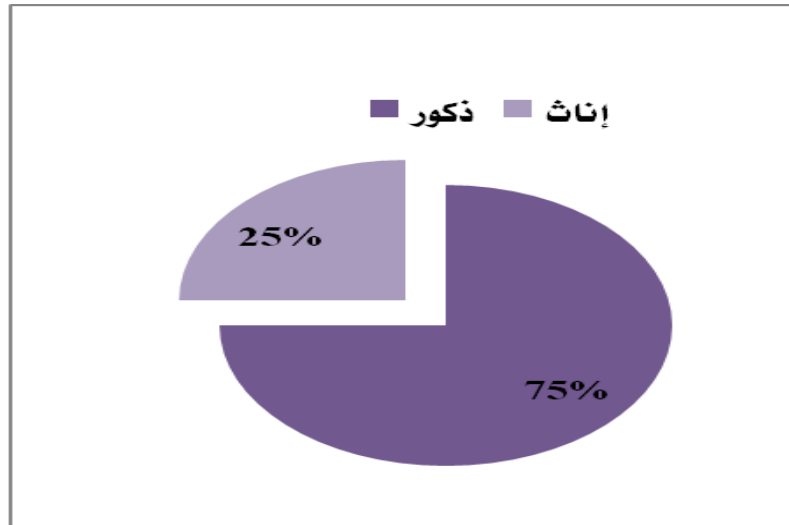
عينة الدراسة:

76

تم أخذ عينة مكونة من 120 أستاذ من أصل 666 أي ما نسبته 18%، وتم توزيع استبيانات وما كان صالح للدراسة 72 أي ما نسبته تقريباً 11%، مع العلم أنه في حالة مجتمع الدراسة الذي يقدر ببعض المئات إلى بعض الآلاف فمن الأفضل أخذ عينة تقدر بنسبة 10%¹⁷ لتكون ممثلة للمجتمع.

2- التوزيع حسب الجنس:

الشكل رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

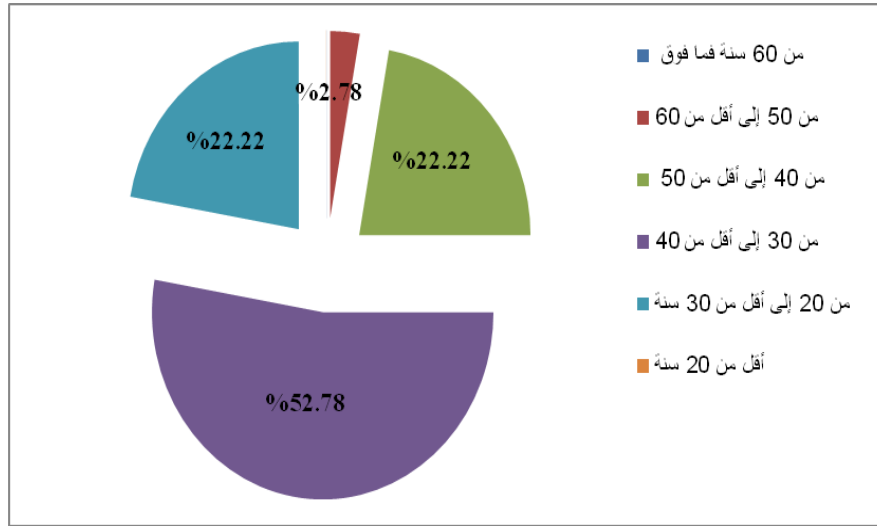


يتبين من الشكل بأن نسبة الذكور إلى الإناث كبيرة ويمكن أن نرجع السبب للتوزيع العشوائي بالدرجة الأولى لتوزيع الاستبيانات حيث شملت نسبة كبيرة من الذكور كما أن هذا لا يمنع من ملاحظة أن النسبة الأكبر من العاملين هم ذكور.

2- التوزيع حسب العمر:

نلاحظ أن عينة الدراسة أغلبها أفراد حديثي السن وجاءت نتائج الاستبيان لتؤكد ذلك كما يعكسها الشكل الآتي:

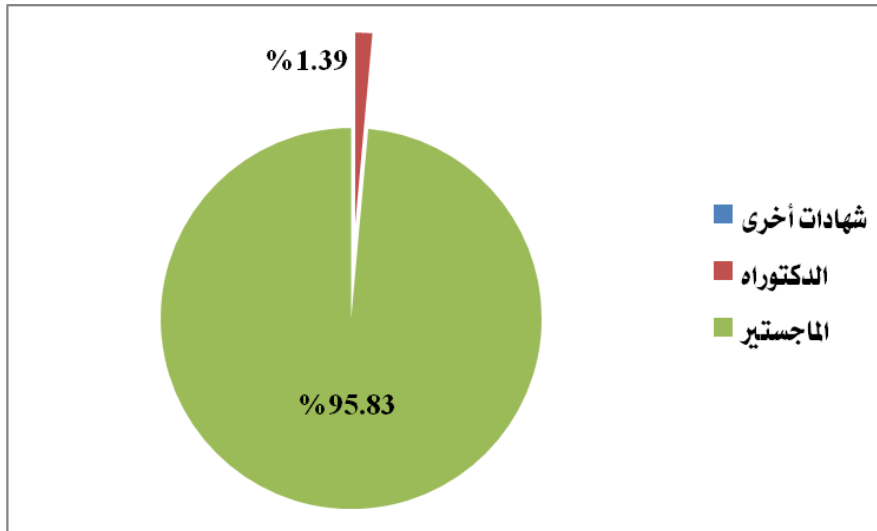
الشكل رقم (04) : توزيع أفراد العينة حسب العمر



يلاحظ من الشكل أن أغلب أفراد العينة تقل أعمارهم عن 40 وتكون 30 سنة بنسبة 52.78% (أنظر الملحق رقم 1، الجدول رقم 2)، تليها نسبة الأفراد العاملين الذين تتراوح أعمارهم ما بين 20 و30 سنة وكذا ما بين 40 و50 سنة بنفس النسبة 22.22%، فنسبة العاملين الذين تتراوح أعمارهم ما بين 50 و60 سنة بنسبة 2.8%، هذا يظهر أن معظم أفراد العينة من الأعمار ال صغيرة وهو ما يعكس سياسة التوظيف التي تشمل حديثي التخرج خاصة وأن جامعة الأغواط مازالت بحاجة لأساتذة ودكاترة في العديد من التخصصات.

3- التوزيع حسب المستوى التعليمي :

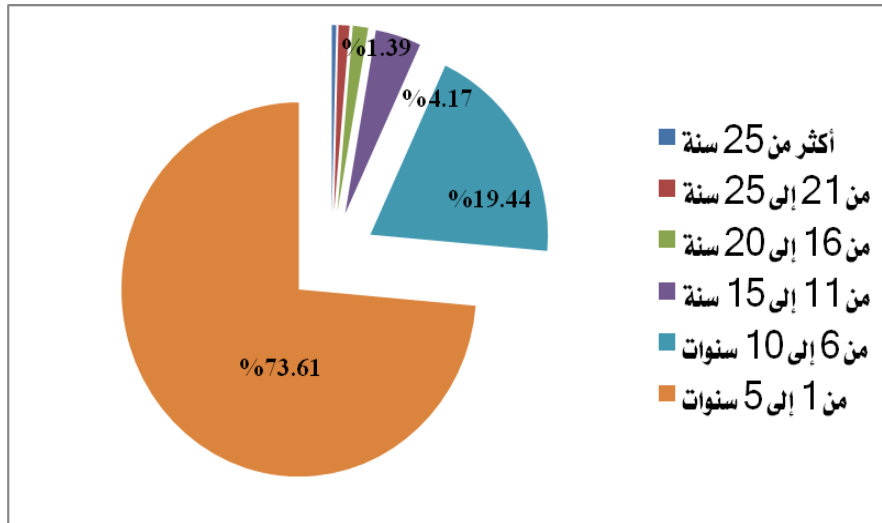
الشكل رقم (05) : توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي



من الشكل يتضح أن أغلب أفراد العينة متحصلين على شهادة الماستير 24.1 فقط وكانت نسبتهم 95.8% مما يدل على أن أفراد العينة أغلبهم حديثي التخرج.

4- التوزيع حسب الخبرة:

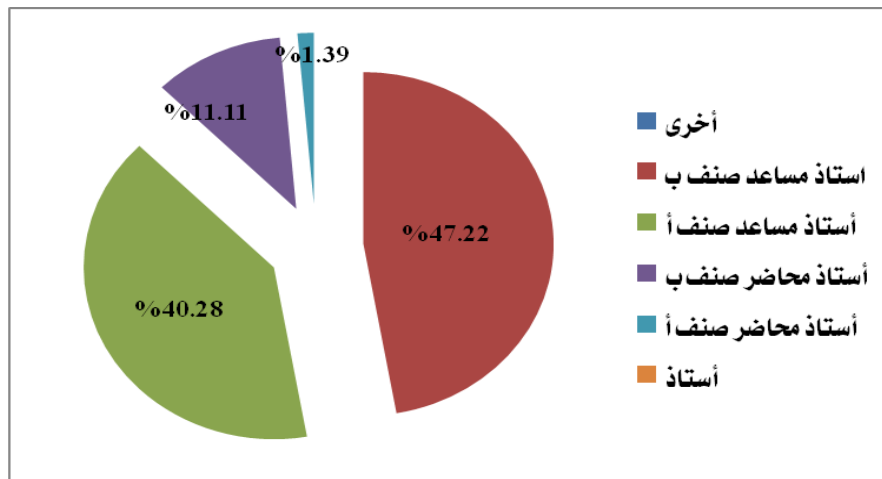
الشكل رقم (06) : توزيع أفراد العينة حسب الخبرة



من الشكل يتضح أن النسبة الكبيرة من أفراد العينة تقل خبرتهم عن 5 سنوات وبلغت نسبتهم 73.6% ليأتي بعدها من تزيد خبرتهم عن 6 سنوات وتقل بـ 10 سنوات بنسبة 19.4% وهكذا، ما يدعم ما قلناه سابقاً في توظيف حديثي التخرج للنقص الملحوظ في الأساتذة خاصة في بعض التخصصات كذا فتح المجال للشباب من مختلف التخصصات لشغل مناصب عمل في الجامعات تشجيعاً للعلم.

5- التوزيع حسب المنصب:

الشكل رقم (07) : توزيع أفراد العينة حسب الدرجة العلمية

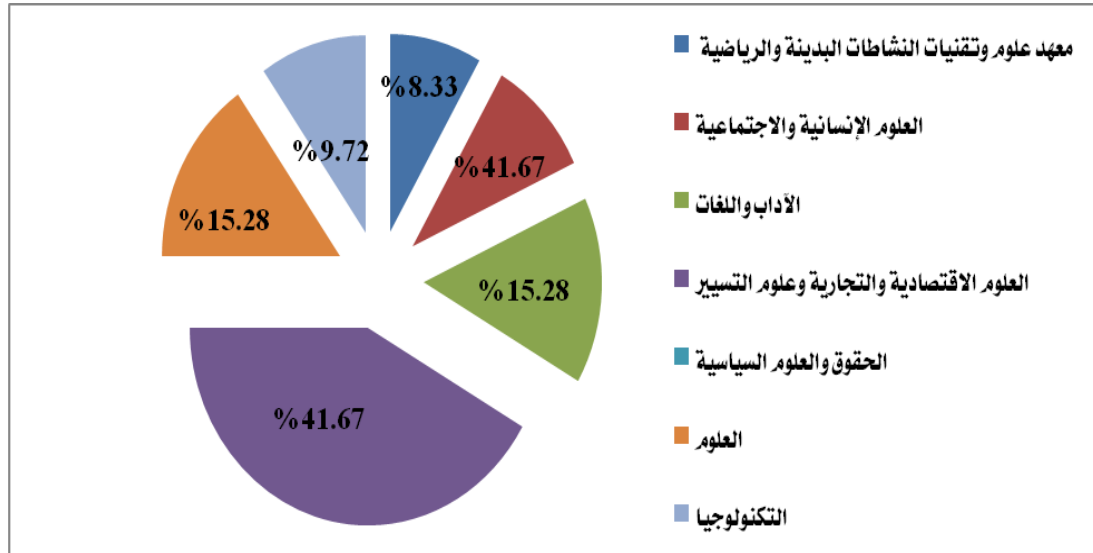


يتضح لنا من أن العينة شملت تقريباً جميع الدرجات من أستاذ مساعد صنف أ و ب فأستاذ محاضر صنف أ و ب ولكن نسبة الأساتذة المساعدين صنف ب كانت الأكبر بقيمة 47.2% فالأستاذ المساعد صنف أ بنسبة 40.3%، و 11.1% للأستاذ المحاضر صنف ب، وأخيراً 1.4% كنسبة ميزت الأستاذ المحاضر صنف أ، وهذا أمر منطقي يعكس بطبيعة الحال التدرج في تقلد هاته الدرجات ذلك أن الانتقال من

درجة لأخرى يتطلب سنوات خدمة في المؤسسة وكذا الحصول على شهادة الدكتوراه , وعينتنا أغلبها من الأساتذة حديثي التخرج والحاصلين على شهادة الماجستير وفي طور التحضير لأطروحة الدكتوراه.

6- التوزيع حسب الكلية التي ينتمون لها :

الشكل رقم (08) : توزيع أفراد العينة حسب الكلية التي ينتمي إليها



يتضح من الجدول أن العينة شملت جميع الكليات التي تحتويها الجامعة خاصة وأن موضوع البحث يدور حول التنوع المعرفي لذا سيكون من المفيد الحصول على آراء مختلف الأساتذة في مختلف التخصصات مما يزيد البحث مصداقية.

الفرع الثاني: تحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات

قمنا من خلال دراستنا بتحديد المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وقد تمثلت المتغيرات المستقلة في كل من وجهات النظر، التخصصات والخبرات السابقة، تنوع المعلومات التي يمتلكها الفرد ومضمون المهام، في حين تمثل المتغير التابع في أداء الأفراد العاملين.

وتعد الاستبانة المصدر الأساس لجمع البيانات من عينة الدراسة حيث كانت عملية إدخال إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي (five points likert scale).

كما تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS في التحليل الإحصائي الوصفي والمعمق في الحصول على نتائج الدراسة من خلال استخدام المقاييس الإحصائية المشهورة مثل معامل الارتباط بين متغيرات الدراسة والاختبار الإحصائي t وتحليل الانحدار لإظهار مقدار الأثر للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع إضافة للوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف.

أولاً: اختبار ثبات أداة الدراسة

الجدول رقم (02) : قياس ثبات أداة القياس

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,818	19

الجدول يمثل أن قيمة ألفا كرونباخ تساوي 0.818 وهي قيمة مرتفعة وموجبة الإشارة وتتعدى 0.6 مما تعني زيادة مصداقية البيانات في عكس نتائج العينة على المجتمع، كما يعني استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه وبحساب معامل الصدق والمساوي لجذر معامل الثبات نجده مساوٍ لـ 0.90 وهي قيمة مرتفعة كثيراً، وهو ما يعني أن المقياس يقيس ما وضع لأجله.

ثانياً: عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبيان

الجدول رقم (03) : جدول يمثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لاتجاهات أف راد العينة حول تنوع وجهات النظر

المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف % ¹⁸
- هناك اختلاف كبير في وجهات النظر في الجامعة التي تعمل بها	3.94	0.87	22.08
- إن العاملين في الجامعة التي تعمل بها يحملون توجهات وأفكار مختلفة	4.055	0.689	16.99
المتوسط	4.00	0.622	15.55

بلغ الوسط الحسابي لمتوسط هذه العوامل (4.00) وانحراف معياري (0.622) أي أكبر من الوسط النظري ووقوعه ضمن الفئة المرتفعة لمقياس تصحيح الاستبيان (مقياس ليكرت) ومعامل الاختلاف منخفض بقيمة 15.55% دلالة على الانسجام في إجابات العاملين.

الجدول رقم (04) : جدول يمثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لاتجاهات أفراد العينة حول تنوع التخصصات والخبرات السابقة

المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
- هناك اختلاف واضح في الخبرة العملية للأساتذة في الجامعة التي تعمل بها	4.00	1.034	25.85
- يحمل الأشخاص العاملين في جامعتك تخصصات علمية مختلفة	4.25	0.622	14.63
- يمكنك الحصول على معلومات مفيدة وجديدة من زملائك العاملين معك	3.569	1.004	28.13
المتوسط	3.93	0.557	14.17

من الجدول رقم (04) يتضح أن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعوامل أعلاه جاءت كما يلي:

(4.00، 4.25، 3.56) وانحرافات معيارية مساوية لـ: (1.03، 0.62، 1.004)، كما جاء المتوسط العام لمجموع هذه العوامل معادلاً لـ: 3.93 أكبر من الوسط النظري وانحراف معياري مساوي لـ: 0.55 مما يدل أن هناك تنوع في التخصصات والخبرات السابقة، كما كانت قيمة معامل الاختلاف 14.17% وهي قيمة منخفضة دلالة على الإنسجام في إجابات أفراد العينة.

الجدول رقم (05) : جدول يمثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لاتجاهات أفراد العينة حول تنوع المعلومات التي يمتلكها الفرد وتنوع مضمون المهام

المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
- هناك تنوع في موضوع الملتقيات التي تشارك بها	3.55	0.96	27.04
- إن المصادر التي تستقي منها معلوماتك تختلف عن المصادر التي يستعملها زملائك	3.26	1.087	33.34
- هناك اختلاف كبير في الاهتمامات العلمية والثقافية بينك وبين زملائك	3.68	0.99	26.90
- هناك تنوع في مضمون المهام الموكولة للعاملين في القسم الذي تعمل به	3.55	0.93	26.19
المتوسط	3.51	0.638	18.17

جاء الوسط الحسابي لمجموع هذه العوامل مساوياً لـ 3.51 وهو بذلك أكبر من القيمة النظرية (3.00)، وبانحراف معياري 0.63، كما كانت المتوسطات الحسابية للمتغيرات كلها أكبر من الوسط النظري وقد جاءت مساوية لـ (3.55، 3.26، 3.68، 3.55) وبانحرافات معيارية مساوية لـ (0.96، 1.08، 0.99، 0.93)

الجدول رقم (06): جدول يمثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لاتجاهات أفراد العينة حول أداء الأفراد العاملين

المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %
درجة إتقانك لعملك	3.52	0.73	20.73
انضباطك في العمل	3.68	0.708	19.23
التقيد بالمواعيد	3.76	0.778	20.69
مستوى المبادرة في العمل	3.347	0.80	23.90
قدرتك على إثارة أفكار نافعة في العمل	3.347	0.79	23.60
مدى التزامك بقيم العمل ومدى إخلاصك	3.75	0.745	19.86
درجة تحقيق الجودة في أدائك للعمل	3.44	0.709	20.61
درجة تحقيقك لأهداف وظيفتك	3.31	0.708	21.38
قدرتك على التعامل مع المشكلات التي تعترضك	3.38	0.703	20.79
درجة رضاك عن العمل الذي تقوم به	3.38	0.896	26.50
المتوسط	3.49	0.55	15.75

يبين الجدول رقم (06) الفقرات المتعلقة بأداء الأفراد العاملين وقد جاءت متوسطاتها كلها ضمن الفئة المرتفعة لمقياس ليكرت حيث بلغ أعلى متوسط حسابي (3.76) لعبارة التقيد بالمواعيد وبانحراف معياري (0.77) في حين كانت أدنى قيمة أخذها المتوسط الحسابي (3.31) وبانحراف معياري مساوي لـ (0.70) لعبارة درجة تحقيقك لأهداف وظيفتك، هذا يدل على أن هناك انسجام في إجابات أفراد العينة حول مستوى أداء الأفراد وهذا ما يعكسه معامل الاختلاف الذي جاءت قيمته منخفضة ومساوية لـ 15.75%.

ثالثاً: اختبار الفرضيات

اختبار الارتباط الخطي بين المتغيرات:

الجدول رقم (07): مصفوفة الارتباط من المتغيرات المستقلة

المتغير	وجهات النظر	التخصصات والخبرات السابقة	مضمون المهام والمعلومات التي يمتلكها الفرد
وجهات النظر	1	0.345	0.363
التخصصات والخبرات السابقة	0.345	1	0.556
مضمون المهام والمعلومات التي يمتلكها الفرد	0.363	0.556	1

لقد تم الاعتماد على اختبار Variable Inflation Factor (VIF) من أجل اختبار الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة، وتم استخراج قيمة (VIF) من خلال المعادلة التالية:

$$VIF = 1 \div (1 - R^2)$$

حيث R^2 هي مربع أعلى ارتباط بين المتغيرات المستقلة.

بلغت أعلى قيمة ارتباط 0.556 وهي بين التخصصات ومضمون المهام المؤكدة للفرد وبلغت قيمة VIF من المعادلة السابقة (1.44) وهي أقل من (10) وهذا يعني عدم وجود ارتباط خطي بين المتغيرات المستقلة، مما يعني قبول نتائج تحليل الانحدار.

الجدول رقم (08): جدول يبين نتائج تحليل الانحدار للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع أداء العاملين.

المتغيرات	معامل الانحدار B	قيمة t	معامل التحديد R ²	قيمة F
وجهات النظر	-0.127	-0.991		
التخصصات والخبرات السابقة	0.130	0.904		
تنوع المعلومات التي يمتلكها الفرد وتنوع مضمون المهام	0.187	1.295		
			0.066	1.609

المصدر: نتائج البرنامج الإحصائي SPSS

من الجدول يتضح أن العلاقة بين هذه المتغيرات يمكن تمثيلها بالمعادلة التالية:

$$Y = 2.867 - 0.127x_1 + 0.130x_2 + 0.187x_3$$

حيث:

X1: وجهات النظر

Y: أداء الأفراد العاملين

X3: مضمون المهام والمعلومات التي يمتلكها الفرد.

X2: التخصصات والخبرات السابقة

الجدول رقم (09) : جدول يمثل معاملات الارتباط للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع .

مضمون المهام، المعلومات ومستوى الأداء	التخصصات، الخبرات السابقة ومستوى الأداء	وجهات النظر ومستوى الأداء	معاملات الارتباط
0.213	0.19	0.14 -	

الفرضية الفرعية الأولى :

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر الأفراد وبين مستوى أدائهم.

الجدول رقم (10) : جدول اختبار t للعامل المستقل وجهات النظر والمتغير التابع مستوى أداء الفرد

المتغير	قيمة معامل B	قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولية
وجهات النظر	0.127-	0.991-	1.96 $\alpha=0,05$

المصدر: نتائج البرنامج الإحصائي SPSS

من الجدول رقم 09 يتضح أن هناك علاقة سلبية بين المتغير المستقل وجهات النظر ومستوى الأداء بحيث جاء معامل الارتباط مساوياً لـ: -0.14 وهي ضعيفة جداً، كما جاءت قيمة t المحسوبة أقل من قيمة t الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 مما يدل على عدم معنوية هذا الارتباط.

الفرضية الفرعية الثانية :

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التخصصات والخبرات السابقة للفرد وبين مستوى أدائه

الجدول رقم (11) : جدول اختبار t للعامل المستقل التخصصات والخبرات السابقة والمتغير التابع مستوى أداء الأفراد

المتغير	قيمة معامل B	قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولية
التخصصات والخبرات السابقة	0.130	0.904	1.96 $\alpha=0,05$

المصدر: نتائج البرنامج الإحصائي SPSS

من الجدول رقم 09 يتضح أن هناك علاقة ايجابية بين المتغير المستقل التخصصات والخبرات السابقة ومستوى الأداء بحيث جاء معامل الارتباط مساوياً لـ : 0.19 لكنها ضعيفة، كما جاءت قيمة t المحسوبة أقل من قيمة t الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 مما يدل على عدم معنوية هذا الارتباط.

الفرضية الفرعية الثالثة :

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مضمون المهام الموكلة للفرد والمعلومات التي يمتلكها وبين مستوى أدائه.

الجدول رقم (12) : جدول اختبار t للعامل المستقل مضمون المهام والمعلومات التي يمتلكها الفرد والمتغير التابع مستوى أداء الأفراد

المتغير	قيمة معامل B	قيمة t المحسوبة	قيمة t الجدولية
مضمون المهام الموكلة للفرد والمعلومات التي يمتلكها	0.187	1.295	1.96 $\alpha=0,05$

المصدر: نتائج البرنامج الإحصائي SPSS

من الجدول رقم 09 يتضح أن هناك علاقة ايجابية بين المتغير المستقل مضمون المهام الموكلة للفرد والمعلومات التي يمتلكها ومستوى الأداء بحيث جاء معامل الارتباط مساوياً لـ : 0.213 وهي ضعيفة ، كما جاءت قيمة t المحسوبة أقل من قيمة t الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 مما يدل على عدم معنوية هذا الارتباط.

يلاحظ أن قيمة معامل الارتباط للمتغير المستقل التنوع المعرفي والمتغير التابع مستوى أداء الأفراد العاملين جاءت مساوية لـ : (0.25)، انظر الملحق رقم (03) وهي قيمة موجبة لكنها منخفضة مما يدل على ضعف العلاقة بين المتغير المستقل (التنوع المعرفي) والمتغير التابع (أداء الأفراد العاملين). كما أن معامل التحديد R^2 منخفض جداً حوالي (0.066) ما يشير إلى أن التنوع المعرفي يفسر ما مقداره 6.6% من المتغير التابع أداء الأفراد العاملين، وهي نسبة منخفضة جداً.

كما أن قيمة F المحسوبة جاءت مساوية لـ : 1.609 (انظر الملحق رقم 03)، وهي أقل من قيمة F الجدولية (3.84) بمستوى معنوية $\alpha=0.05$ ، لذلك نرفض الفرضية الرئيسية والقائلة بوجود دليل على معنوية النموذج المستخدم (نموذج الانحدار).

ويمكن أن نرجع ذلك إلى:

- كثرة المتغيرات التي تؤثر وصعوبة حصرها؛
- كذا تجاهل عوامل أخرى مهمة كالتعليم الأكاديمي مثلاً قد يكون تأثيرها على الأداء أكبر ولكن نموذج الدراسة لم يشملها؛
- كما يمكن أن نرجع السبب للتعامل مع المتغيرات المستقلة بطريقة متداخلة وعدم معالجة كل منها على حدا؛
- عدم استخدام أسلوب الانحدار المتدرج (stepwise)، والذي يستبعد بعض المتغيرات الذي يكون تأثيرها قليلاً.

خاتمة:

- فيما يلي سنقوم بعرض النتائج والتوصيات التي توصلنا لها:
- أظهرت الدراسة النتائج التالية:
- هناك تنوع معرفي خاصة فيما يتعلق وجهات النظر، التخصصات والخبرات السابقة، والمهام الموكلة للفرد والمعلومات التي يمتلكها في العينة المبحوثة.
 - هناك مستوى تقريباً جيد فيما يتعلق مستوى الأداء للعينة المبحوثة.
 - هناك علاقة ولكنها غير دالة إحصائياً فيما يتعلق التنوع المعرفي ومستوى أداء الأفراد العاملين، وهذا ما فسرتة قيمة R^2 معامل التحديد والتي جاءت مساوية لـ 6.6%.
 - وبذلك نوصي بما يلي:
 - التعمق في دراسة (المتغير المستقل)، لكن بالتفصيل أكثر في متغيراته الفرعية بـ:
 - ✓ تخصيص عبارات لكل متغير فرعي على حدا؛
 - ✓ الإحاطة بكل المتغيرات الفرعية المكونة للمتغير المستقل (التنوع المعرفي)، كالتعليم الأكاديمي مثلاً، التدريب الذي تلقاه كل فرد ضمن العمل،..... الخ.
 - التعامل مع المتغير التابع بشكل تفصيلي وليس إجمالي أي تناول متغيراته الفرعية كل على حدا.
 - تدعيم البحث بأسلوب آخر جديد ألا وهو استخدام أسلوب الانحدار المتدرج (stepwise)، والذي يستبعد بعض المتغيرات الذي يكون تأثيرها قليلاً، ويبقى على أكثرها تأثيراً لتكون النتائج أفضل
 - التوسيع في مجتمع البحث وجعله شامل لكل جامعات الوطن.

الهوامش:

- ¹ صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالي، ط 1، الإدارة والأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص 129.
- ² أنس يوسف عايد حداد، أثر التنوع المعرفي على مجموعات العمل، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، 2004، ص 23.
- ³ أنس يوسف عايد حداد، المرجع السابق، ص ص 23، 24.
- ⁴ المرجع السابق، ص 24.
- ⁵ Desimone, Randy and Harris, David, (2001). Humain Resource Developement, The Dreyden Press, U.S.A., P491
- ⁶ Annie Cornet, Philippe Warland, 2008, GRH et Gestion de la Diversite, Dunod, Paris, P7
- ⁷ غازي فرحان أبو زيتون، أثر تنوع القوى العاملة على الأداء في منظمات الأعمال، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن، 2005، ص 30. بتصرف.
- ⁸ المرجع السابق، ص 31.
- ⁹ أحمد نهار الرفوع، تقييم أثر التحجيم على الأداء المؤسسي للشركات الصناعية الأردنية، أطروحة دكتوراه، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن، 2004، ص 65.

¹⁰ Prentice Hall;Upper Saddle River;p18. Organizational Theory; new jersey: Jones Gareth, R, (2001)

¹¹ كمال علوان محيسن العائدي، أثر الحوافز على الأداء في المنشآت العامة للصناعات القطنية في العراق، رسالة ماجستير، الأردن، 2000، ص35.

¹² راوية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1999، ص215.

¹³ حسن إبراهيم بلوط، إدارة المواد البشرية من منظور إستراتيجي، دار النهضة العربية، بيروت، 2002، ص360.

¹⁴ أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة-الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، الدار الجامعية، 1986، ص ص 50-51.

¹⁵ ناصر محمد العديلي، السلوك الإنساني والتنظيمي- منظور كلي مقارنة - معهد الادارة العامة، الرياض، 1995، ص 189.

¹⁶ محمد عدنان النجار، ادارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، منشورات جامعة دمشق، سورية، 1995، ص 134.

¹⁷ محمد داودي، محمد بوفاتح، منهجية لكتابة البحوث العلمية والرسائل الجامعية، ط1، دار ومكتبة الأوراسية، الجلفة، الجزائر، 2007، ص 62، نقلاً عن مورييس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي، كمال بوشرف وسعيد

سبعون، دار القصبه، الجزائر، 2004، ص ص 319_320.

¹⁸ معامل الاختلاف يقيس درجة الانسجام في اجابات أفراد العينة ويقاس كما يلي : معامل الاختلاف = الانحراف المعياري / الوسط الحسابي×100.

قائمة المراجع المعتمدة:

الكتب:

1. حسن إبراهيم بلوط، إدارة المواد البشرية من منظور إستراتيجي، دار النهضة العربية، بيروت، 2002.
2. داودي، محمد بوفاتح، منهجية كتابة البحوث العلمية والرسائل الجامعية، ط1، دار ومكتبة الأوراسية، الجلفة، الجزائر، 2007.
3. راوية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1999.
4. صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالي، ط1، الإدارة والأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
5. عاشور، أحمد صقر، إدارة القوى العاملة-الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، الدار الجامعية، 1986.
6. محمد عدنان النجار، ادارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، منشورات جامعة دمشق، سورية، 1995.
7. ناصر محمد العديلي، السلوك الإنساني والتنظيمي- منظور كلي مقارنة - معهد الادارة العامة، الرياض، 1995.

الرسائل والأطروحات الجامعية:

1. أحمد نهار الرفوع، تقييم أثر التحجيم على الأداء المؤسسي للشركات الصناعية الأردنية، أطروحة دكتوراه، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن، 2004.
2. أنس يوسف عايد حداد، أثر التنوع المعرفي على مجموعات العمل، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، 2004.
3. غازي فرحان أبو زيتون، أثر تنوع القوى العاملة على الأداء في منظمات الأعمال، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن، 2005.
4. كمال علوان محيسن العائدي، أثر الحوافز على الأداء في المنشآت العامة للصناعات القطنية في العراق، رسالة ماجستير، الأردن، 2000.

باللغة الأجنبية:

1. Annie Cornet, Philippe Warland, 2008, GRH et Gestion de la Diversite, Dunod, Paris.
2. Desimone, Randy and Harris, David, (2001). Humain Resource Developement, The Dreyden Press, U.S.A.
3. Prentice Hall;Upper Saddle River. Organizational Theory; new jersey: Jones Gareth, R, (2001).