

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة زيان عاشور - الجلفة -

كلية علم الاجتماع والديموغرافيا



الموضوع:

دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال

-دراسة ميدانية لعمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بالجلفة-

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع

تخصص تنظيم و عمل

إشراف الدكتورة:

- بلبول نصيرة

إعداد الطالب :

- فضاة محمد العقون

- فراج عبد القادر

السنة الجامعية 2019-2020

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة زيان عاشور - الجلفة -

كلية علم الاجتماع والديموغرافيا



الموضوع:

دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال

-دراسة ميدانية لعمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بالجلفة-

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع

تخصص تنظيم و عمل

إشراف الدكتورة:

بلبول نصيرة

إعداد الطالب :

- فضة محمد العقون

- فراج عبد القادر

السنة الجامعية 2019-2020

كلمة شكر

الحمد لله وكفى والصلاة ربي وسلامه على نبيه المصطفى
وبعد:

بادئا ذي بدئ نشكر الله عز و جل لأنه بفضله ستشرق
شمس هذه المذكرة لتغمر في أفق مهدنا و نورا و تشرح بما
جاء في صدورنا، و إنه ليثلج صدورنا و يشرفنا أن نتقدم
بجزيل الشكر و خالص احترامنا إلى كل من:

*الدكتورة المشرفة: بلبول نصيرة التي لم تتوارى لحظة عن
مساعدتنا و توجيهنا

* و إلى كل من ساعدونا ولو بكلمة طيبة

جزاكم الله خيرا

فضة محمد العقون، فراج عبد القادر

الإهداء

بسم الله و الصلاة والسلام على رسول الله وعلى آله وصحبه ومن

والاه و بعد:

قل من يدعي من العلم فلسفة حفظت شيئا وغابت عنك أشياء

نسأل الله عز وجل أن نكون قد وفقنا في بحثنا العلمي البسيط هذا والذي
يمثل ثمرة مشوارنا الدراسي، الذي يسعدنا و يشرفنا أن نهديه:

*إلى الذي قال تعالى فيهما: " وأخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل ربي
ارحمهما كما ربياني صغيرا "

الماس الذي لا ينكسر... نبع العطاء الذي زرع الأخلاق بداخلي و علمني
طرق الارتقاء ... أبي الفاضل.

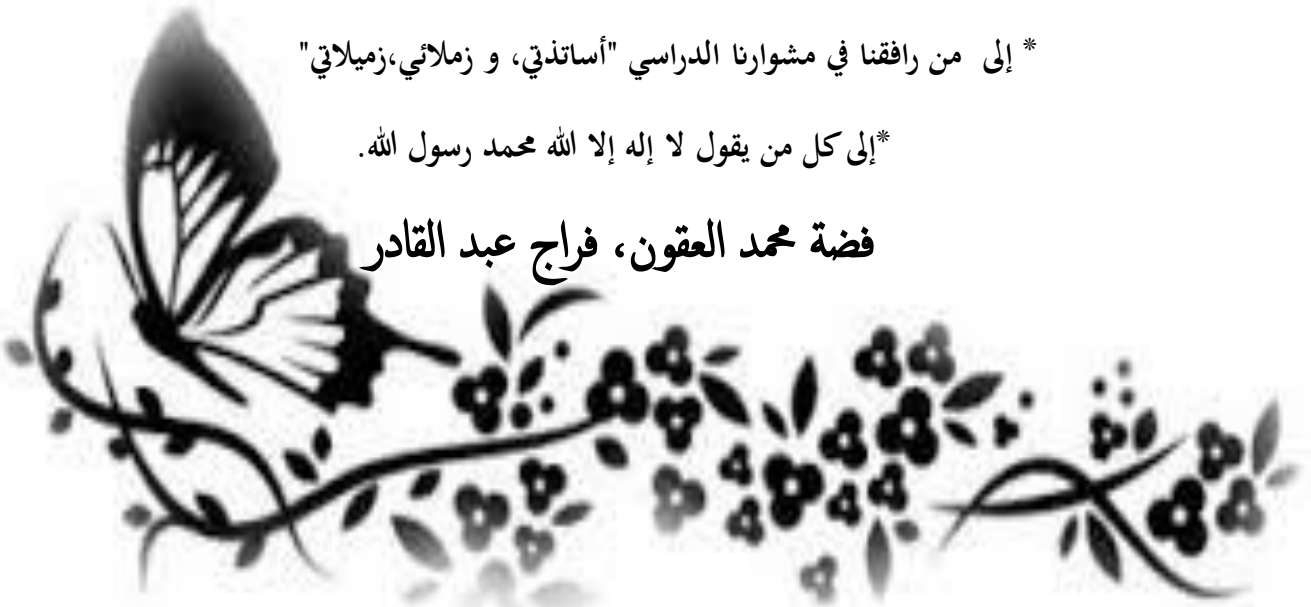
*الزهرة التي لا تبذل... نبع الحنان... التي ساندتني و وقفت إلى جانبي حتى
وصلت إلى هذه المرحلة من التقدم و النجاح... أمي التي حملتني و هن على
وهن ... و تعجز الكلمات عن وصفها.

*إلى جميع الأهل و الأقارب و الزوجات و الاولاد.

* إلى من رافقنا في مشوارنا الدراسي "أساتذتي، و زملائي، زميلاتي"

*إلى كل من يقول لا إله إلا الله محمد رسول الله.

فضة محمد العقون، فراج عبد القادر



قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوانه	ص
رقم الجدول: 01	توزيع العينة حسب متغير الجنس	94
رقم الجدول: 02	توزيع أفراد المبحوثين حسب المستوى الدراسي	94
رقم الجدول: 03	توزيع العينة حسب متغير السن	95
رقم الجدول: 04	توزيع العينة حسب سنوات العمل (الأقدمية في العمل)	96
رقم الجدول: 05	توزيع العينة حسب منصب العمل الذي يشغله	97
رقم الجدول: 06	توزيع أفراد العينة يخص استخدامهم للانترنت في العمل	98
رقم الجدول: 07	يوضح درجة تحكم المبحوثين بجهاز الحاسوب والعمل بشبكة الانترنت	99
رقم الجدول: 08	يوضح سبب استخدام المبحوثين لشبكة الانترنت أثناء العمل	99
رقم الجدول: 09	يبين استخدام التكنولوجيا تزيد من حب العمل للمبحوثين	100
رقم الجدول: 10	يبين تسهيل العمل باستخدام التكنولوجيا أثناء العمل	101
رقم الجدول: 11	يبين وجود الحواسيب في المؤسسة وتغطيتها بتدفق الانترنت	101
رقم الجدول: 12	استخدام المبحوثين للانترنت لأداء المهام المنسوبة إليهم	102
رقم الجدول: 13	يبين مساعدة التكنولوجيا لانجاز العمل في الوقت المحدد وبأسرع وقت	103
رقم الجدول: 14	يبين أن استخدام المبحوثين للتكنولوجيا يشعروهم بالرضا على أداءهم الوظيفي	104
رقم الجدول: 15	يبين مساعدة التكنولوجيا في تحسين العمل وأدائه على أحسن وجه	104
رقم الجدول: 16	يبين اتخاذ المؤسسة إجراءات لتحفيز الموظفين لاستخدام التكنولوجيا	105
رقم الجدول: 17	يوضح تقييم المبحوثين نسبة استخدام التكنولوجيا في المؤسسة	106
رقم الجدول: 18	يبين مدى مساهمة الثقافة التكنولوجية في أداء المهام	107
رقم الجدول: 19	يبين هدف الثقافة التكنولوجية للمبحوثين داخل المؤسسة	107
رقم الجدول: 20	يبين تواصل الزبائن والمساهمين في المؤسسة باستعمال التكنولوجيا	108

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوانه	رقم الشكل
26	يبين مصادر الثقافة التنظيمية	رقم الشكل: 01
59	يبين الأداء الذاتي والأداء الخارجي	رقم الشكل: 02
74	يبين عناصر إدارة التحسين الشامل للأداء	رقم الشكل: 03

فهرس

الموضوعات

كلمة شكر

إهداء

فهرس الجداول

قائمة الأشكال

مقدمة.....أ.ب.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

تمهيد.....04

1- أسباب اختيار الموضوع.....05

2- أهداف الموضوع.....06

3- أهمية الدراسة.....06

4- الإشكالية.....06

5- الفرضيات.....07

6- تحديد المفاهيم.....07

خلاصة الفصل.....13

الفصل الثاني: الثقافة التكنولوجية

تمهيد.....16

1- ماهية الثقافة.....17

2- الثقافة التنظيمية.....21

23	3- أهمية الثقافة التنظيمية.....
25	4- مصادر ثقافة المنظمة.....
26	5- عناصر الثقافة التنظيمية.....
28	6- ماهية التكنولوجيا
30	7- تعريف التكنولوجيا.....
31	8- الثقافة التكنولوجية.....
36	9- وسائل نشر الثقافة التكنولوجية.....
45	10- أبعاد الثقافة التكنولوجية.....
46	11- أهداف الثقافة التكنولوجية.....
48	12- خصائص الثقافة التكنولوجية.....
51	خلاصة الفصل

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

53	تمهيد
54	1- مفهوم الأداء الوظيفي.....
55	2- أهمية الأداء الوظيفي.....
56	3- تصنيف وتحديد أنواع الأداء الوظيفي.....
60	4- عناصر الأداء الوظيفي.....
60	5- محددات ومعايير الأداء الوظيفي.....
61	6- أبعاد الأداء الوظيفي.....
64	7- أهمية قياس الأداء الوظيفي.....
66	8- تقييم الادعاء الوظيفي.....
68	9- أهداف تقييم الأداء الوظيفي.....

69	10- صعوبات تقييم الأداء الوظيفي.....
72	11- تحسين الأداء الوظيفي.....
74	12- دوافع تحسي الأداء الوظيفي.....
75	13- إجراءات تحسين الأداء الوظيفي.....
77	14- مداخل تحسين الأداء الوظيفي.....
79	خلاصة الفصل.....

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

81	تمهيد.....
82	1. مجالات الدراسة.....
82	- المجال البشري.....
83	- المجال الزمني.....
83	- المجال البشري.....
84	2. مجتمع البحث.....
84	- تعريف العينة.....
84	- المنهج المتبع.....
86	- نوع العينة.....
87	3. أدوات البيانات.....
87	- الاستمارة.....
89	- الملاحظة.....
90	خلاصة الفصل.....

الفصل الخامس: التحليل والتعليق على الاستبيان

92.....	تمهيد
93.....	1- عرض و تحليل البيانات المتعلقة بالبيانات الشخصية
97.....	2- تحليل و مناقشة الفرضية الأولى
101.....	3- تحليل و مناقشة الفرضية الثانية
108.....	4- استنتاج عام
109.....	5- الاقتراحات
111.....	الخاتمة
113.....	قائمة المراجع والمصادر
.....	الملاحق

مقدمة

مقدمة

لقد نجمت تغيرات جوهرية في التكنولوجيا حيث جعلت منها محورا أساسيا في منظومة المجتمع، فهي اليوم محور اقتصاد الكبار، وقد ساد الإعلام ووسائله الإلكترونية الحديثة ساحة الثقافة فأصبحت ثقافة تكنولوجية، فصارت العامل الأساسي لقيام الاقتصاد، ولقيام هذا الأخير تسعى المؤسسات لتحسين الأداء الوظيفي للعمال وهذا عن طريق تطوير تكنولوجي لها وإرساء الثقافة التكنولوجية لعمال المؤسسات.

إن وراء كل نتيجة عمل و وراء كل عمل أداء، والعكس بذلك صحيح ونظراً لحال الثقافة التكنولوجية في الوقت الراهن نستطيع القول أن هناك تحسنا للعمال في المؤسسات العمومية من حيث أداءهم الوظيفي، حيث أن هاته الأخيرة تسهل من ناتج عسارة جهده وتؤثر عليه فهي تؤثر على جودة عمل العامل وبالتالي التحسين من أداءه الوظيفي.

وانطلاقاً من ما سبق عنونا دراستنا بـ"دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال-دراسة ميدانية لعمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بالجلفة"- حيث قسمنا الدراسة إلى:

▪ **الفصل التمهيدي:** تطرقنا فيه إلى أهم الأسباب الموضوعية والذاتية التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع والإشكالية المراد دراستها تنتهي بتساؤل عام تتفرع عن هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الجزئية متمثلة في أبعاد الدراسة وبعد البحث والملاحظة قمنا بصياغة فرضيات الدراسة مع تحديد المفاهيم الخاصة بهذه الدراسة.

ثم قسمنا الدراسة إلى بابين رئيسيين الباب الأول احتوى على الجانب النظري، الذي قسمناه إلى فصلين (02) تم اختيارها وفقا لمتطلبات الدراسة، بحيث تناولنا في الفصل الأول الثقافة التكنولوجية حيث تطرقنا إلى ماهية الثقافة والتكنولوجيا لنحاول الربط بين المصطلحين للحصول على مفهوم كامل متكامل عن الثقافة التكنولوجية.

وجاء الفصل الثاني بعنوان: الأداء الوظيفي ولكي نوضحه أكثر تم التعرض إلى مفهوم الأداء الوظيفي وأهميته وعملية تقييمه وكيفية تحسين الأداء الوظيفي.

الباب الثاني: احتوى على الدراسة الميدانية التي قمنا بها من أجل التحقق من صحة الفرضيات، حيث قسمناه إلى فصلين:

الفصل الأول: تناولنا فيه أهم الإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية، احتوت على مجالات الدراسة: المكانية الزمانية، البشرية، مع تبيان مجتمع البحث والعينة، إضافة إلى المنهج المتبع في هذه الدراسة وأداة جمع البيانات وأساليب تحليل البيانات والنتائج.

الفصل الثاني: احتوى على عرض وتحليل النتائج الخاصة بكل فرضية و مناقشة الفرضيات والخروج باستنتاج عام، ثم خاتمة كانت ملخص لدراستنا، ثم قائمة المراجع والمصادر، ثم الملاحق.

هذه تقريبا كل محتويات الدراسة وأهم ما جاء فيها، وكل هذه الخطوات كانت من صميم الموضوع ليصبح وحدة متكاملة خالية من التعارض و التضارب.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

تمهيد:

سنتطرق في هذا الفصل إلى عرض الإطار العام للدراسة حيث سنتناول فيه إشكالية الدراسة وكذا أسباب اختيار الموضوع وأهداف الدراسة وأهميتها ثم تحديد المفاهيم الخاصة المرتبطة بموضوعنا من حيث تعريفها لغة واصطلاحاً ومن ثم تعريفها تعريفاً إجرائياً مع التطرق لأهم الدراسات السابقة المتقاطعة مع موضوع بحثنا.

1. أسباب اختيار الموضوع :

إن الأسباب تجعل أي طالب أو باحث يهتم بهذا الموضوع أو ذلك دون غيره تعود في الأغلبية إلى اسباب موضوعية وأخرى ذاتية تتبع كلها من الإحساس الشخصي بأهمية الموضوع وسنذكر هذه الاسباب فيما يلي:

أ. الاسباب الذاتية :

✓ محاولة إثراء المعلومات الخاصة حول الموضوع و الإلمام بجميع مميزاته بحيث

أن الثقافة التكنولوجية أصبحت دعامة أساسية في مؤسسات العصر الحديث.

✓ الاهتمام الشخصي بموضوع الثقافة التكنولوجية وتأثيرها على الأداء الوظيفي

للعامل أكثر من غيره من المواضيع الأخرى.

✓ نيل شهادة في التخصص

✓ من الأسباب العلمية التي دفعتني لاختيار هذا الموضوع هو طبيعة التخصص

باعتبارها من البحوث السوسيولوجية، و ذلك لإمكانية النزول بها إلى الميدان

لتحقيق أهداف الموضوع والتأكد من صحة التساؤلات.

ب. الاسباب الموضوعية :

✓ محاولة إبراز الأهمية والدور الفعال الذي تلعبه الثقافة التكنولوجية والذي يتمثل في

تحسين الأداء الوظيفي للعمال.

✓ يمكن أن يكون هذا البحث نقطة انطلاق لبحوث أخرى حول الثقافة التكنولوجية

ودورها في تحسين أداء العمال.

✓ إثراء المكتبات الجامعية بالبحوث الأكاديمية المتصلة بموضوع الثقافة التكنولوجية

والأداء الوظيفي.

✓ تقديم إضافة جوهريّة في ميدان الدراسات المتعلقة بالثقافة التكنولوجية والأداء

الوظيفي لعمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بالجلفة وهذا لإثراء الدراسات الميدانية

في هذا المجال.

✓ يعتبر موضوع هذه الدراسة على حد علمنا أول دراسة محلية تتطرق لموضوع الثقافة التكنولوجية في المجال الإداري و خصوصا بارتباطه بالأداء الوظيفي.

2. أهداف الموضوع :

▪ التأكيد على أهمية الثقافة التكنولوجية ونشرها بين العاملين في المؤسسات والتي تسهم في تحقيق أهداف المؤسسة ومنها تحسين الأداء الوظيفي للعمال.

3. أهمية الدراسة :

تستقي هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع في حد ذاته، حيث أن مواضيع الثقافة التكنولوجية وتأثيرها على الأداء الوظيفي في المؤسسة من المواضيع الحديثة الدراسة، فالثقافة التكنولوجية تعد محركا أساسيا لإبراز الدور الهام الذي يقوم به العمال لانجاز عملهم وتحسينه بأفضل السبل المتاحة فالتكنولوجيا هي الأداة الرئيسية لسير العمل داخل التنظيم والتي تكمن أهميتها في (جهاز الحاسوب، شبكة الأنترنت) وفي الدور الكبير الذي تلعبه في مساهمة ومواصلة العاملين لعملهم وبالتالي تحسين أداءهم في كل الميادين سواء الخصوصية أو العمومية و بالتالي تحسين إنتاجية العمل.

4. الإشكالية :

- يعتبر موضوع الثقافة التكنولوجية من اهم المواضيع التي تستقطب الدارسين وتماشيا مع منهج الدراسات العلمية، فمن المؤكد أنه لا توجد دراسة تخلو من إشكالية والتي تظل تراود الباحث وترافقه خلال خطوات دراسته، حيث تشكل له الهاجس الذي يسعى جاهدا للحصول على إجابة عنها.

وفي ضوء ما سبق نطرح التساؤلات التالية:

✓ ما دور الثقافة التكنولوجية في تحسن الأداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسة؟

5. الفرضيات:

أ. الفرضية العامة:

✓ الثقافة التكنولوجية تؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي للعمال.

ب. الفرضيات الجزئية:

1-اي مؤسسة توفر الوسائل المستخدمة لتعزيز ونشر الثقافة التكنولوجية بين العمال.

2-الثقافة التكنولوجية داخل المؤسسة تؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي للعمال.

6. تحديد المفاهيم

➤ الثقافة

لغة: إنَّ أصل كلمة الثقافة مستمدة من الفعل الثلاثي (ثقف) ويقرأ بضم القاف وكسرهما. وتوحي كلمة الثقافة في اللغة بعدة معانٍ ومنها: الفطنة والذكاء والتهذيب وضبط العلم وسرعة التعلم، ويقال قديماً: غلام ثقف أي ذو فطنة، ثابت المعرفة فيما يحتاج إليه¹، وهي أيضاً كانت تستخدم للدلالة على اسم آلة الثقافة التي كانت تستخدم لتسوية اعوجاج الرماح والسيوف قديماً.²

اصطلاحاً: هي جميع ما يكتسبه الإنسان من صنوف المعرفة النظرية والخبرة العملية طوال عمره، وتحدد بالتالي طريقة تفكيره ومواقفه من الحياة والمجتمع والدين والقيم، بغض النظر عن الجهة التي حصل منها على تلك المعرفة أو الخبرة، سواء كانت من البيئة أو المحيط أو القراءة والاطلاع أو من التعليم المدرسي والأكاديمي أو من أي طريق آخر.

¹- إبراهيم البليهي، "تعدُّ تعريفات مفهوم الثقافة"، الرياض، العدد 13733، ص 1، أطلع عليه بتاريخ 15-10-

2019

²- أحمد محمد عاشور ، "تعريف الثقافة لغة واصطلاحاً"، www.alukah.net، أطلع عليه بنفس التاريخ

تعريف إجرائي: هي تلك البيئة المادية والمعرفية التي صنعها الإنسان و يتفاعل معها باستمرار و هي الشكل الديناميكي للحضارة، و الثقافة كل متغير، لكن أجزاءه لا تتغير بنفس السرعة، و بهذا فالثقافة ليست بداخل الإنسان بل هي أيضا خارجه، فالثقافة هي الانعكاس الفني و الفكري للظروف الاجتماعية والاقتصادية التي يعيشها المجتمع¹ وهي: " كل إنتاج إنساني الذي أبدع فيه البشر عبر أجيال متتالية، حيث ترسخت عن طريق الممارسة والتكرار وأصبحت تعبر عن شخصية كل مجتمع أو جماعة أو تنظيم بل أصبحت هوية بالنسبة لهم".

➤ التكنولوجيا

لغة : كلمة أعجمية ذات أصل يوناني، تتكوّن من مقطعين، كلمة تكنو والتي تعني حرفة أو مهارة أو فن، وكلمة لوجي التي تعني علم أو دراسة. ليصاغ الكل في كلمة تكنولوجيا بمعنى علم الأداء أو علم التطبيق²

اصطلاحا: الاصطلاح هو يوناني وهي كلمة مركبة من مقطعين (تكنو) وتعني الحرفة أو المهنة أو (الفن وكلمة (لوغوس) أو (لوجيا) وتعني المعرفة أو العلم، لذا فإن الكلمة استعملت أساسا لتعني (علم المهنة) ، ومع مرور الوقت تطور استعمال اللفظ وأصبح استعماله ينطوي على معان كثيرة منها : طريقة صنع الأشياء والقيام بعمل معين، علم الصناعة، وعلم الماكينات والآلات والمهمات العملية³.

¹ - سليمة فيلاي، بنية الهوية الجزائرية في ظل العولمة-دراسة على عينة من الطلبة الجامعيين بجامعة باتنة، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2013-2014، ص 112.

² - <https://ar.wikipedia.org> 16:56 على الساعة 2019-10-30

³ - المرجع نفسه، أطلع عليه بنفس التاريخ.

تعريف إجرائي : يعرفها عصمت عبد الله الشيخ " المعرفة والخبرات والمهارات الواجب توافرها لأداء عمل معين¹ "

ويعرفها " علي غربي " و "يمينة نزار " على أنها" مجموعة من الآلات والمعدات والتقنيات والمعارف العلمية والأفكار والوسائل التي يعتمد عليها الإنسان لتحقيق حاجياته في بيئة اجتماعية² "

بمعنى أن التكنولوجيا لا تقتصر فقط على الآلات والمعدات التي يستعملها الإنسان، وإنما تشير إلى المعارف والأفكار التي تمكن من استخدام هذه الآلات والمعدات، وفي نفس الوقت هي نتاج اجتماعي، لأن التكنولوجيا قبل أن تكون آلة أو جهازاً معيناً فهي فكرة تولدت عن حاجة أو رغبة اجتماعية معينة.

➤ الأداء :

لغة: مصطلح مستمد من الكلمة الانجليزية "To Perform" و الذي اشتق بدوره من الفرنسية القديمة "Performer" والذي يعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل. **اصطلاحاً :** هو تحقيق الأهداف التنظيمية مهما كانت طبيعة وتنوع هذه الأخيرة هذا التحقيق يمكن أن يفهم في اتجاه المباشر " النتائج " أو بالمفهوم الواسع للعملية التي تؤدي إلى النتائج "عمل" و هو أيضا تنفيذ العامل لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها. ويعني النتائج التي يحققها الفرد بالمنظمة³

تعريف إجرائي: الأداء هو العمل الذي يؤديه الفرد و مدى تفهمه لدوره و اختصاصاته و فهمه للتوقعات المطلوبة منه، و مدى إتباعه لطريقة أو أسلوب عمل الذي ترشد

¹ - عصمت عبد الله الشيخ، دور نظم تكنولوجيا المعلومات في تيسير وفاعلية العمل الإداري، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، 1998 ، ص57

² - علي غربي ويمينة نزار، التكنولوجيا المستوردة وتنمية الثقافة العمالية بالمؤسسة الصناعية، مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة، جامعة منتوري قسنطينة، 2002 ، ص3

³ - عبد الباري إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء في المنظمات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003، ص54.

له الإدارة عن طريق المشرف المباشر، الأداء هو ذلك العمل الذي يتعهده الفرد بعد أن يكلف به ويكون محدد الكمية.¹

➤ العمل:

لغة : العمل، والعمل يحتاج إلى خبرة ومهارة.

هو جمع أعمال وهو المهنة و الجهد الذي يبذله الإنسان ليحصل على منفعة².

اصطلاحاً : تعرفه موسوعة علم الاجتماع : على أنه توفير الجهد الجسماني و العقلي و العاطفي اللازم لإنتاج السلع و الخدمات.

" يعرف العمل بأنه كل نشاط يمارس به الإنسان جهوداً عضلية وجسدية ليستغل كل ما يحيط به من موارد طبيعية، ويكون الهدف من هذا النشاط إشباع حاجة أو رغبة لدى الفرد بواسطة الإنتاج، ويكون العمل إرادياً وليس جبرياً، يطلق مصطلح العمل غالباً على الأعمال اليدوية إلا أن الجهود التي يبذلها الفرد فكرياً تعتبر عملاً أيضاً"

التعريف الإجرائي : يتم في مقر العمل بحيث يتحدد نوع الخدمات و المسؤوليات التي تقع على عاتق كل عامل و يفرض القانون الداخلي للعمل الاحترام المتبادل بين الأطراف القائمين بالعملية الإنتاجية سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين.

➤ العامل:

لغة: "عَمِلَ يَعْمَلُ، عَمَلًا، وفاعلها عَامِلٌ، والعامل هو الذي يتولى أمور الرجل في ملكه وعمله وماله"³

وقد اكتسبت هذه الكلمة صبغة دينية؛ يقول الله عز وجل في كتابه الحكيم: ﴿ إِنَّمَا

الصَّدَقَاتُ لِلْفُقَرَاءِ وَالْمَسْكِينِ وَالْعَامِلِينَ عَلَيْهَا ﴾ (سورة التوبة، الآية 60)¹

¹ - سارة نبيل، مفهوم الأداء، منتدى الموارد البشرية، مجلة الكترونية، نشر يوم 12-05-2015 على الساعة 10:35، تم الإطلاع عليه يوم 18-06-2019 على الساعة 19:24.

² - إبراهيم مصطفى، أحمد الزيات و آخرون، المعجم الوسيط، تح: مجمع اللغة العربية، ج2، ص 890.

³ - جمال الدين ابن منظور، لسان العرب، دار صادر، بيروت، 1414 هـ، ج7، ط 3، ص98

تعريف إجرائي: "هو الشخص الذي يعمل ويؤدي نشاط يدوي ويأخذ عادة أجراً مادياً أو معنوياً على عمله في المنشأة أو المشروع الاقتصادي، نظير خدماته المهنية في المشروع، وهو أحد عناصر أو عوامل الإنتاج في المشروع أو المنشأة الاقتصادية"²

➤ **الوظيفة**

لغة: ما يقدر من عمل أو طعام أو رزق وغير ذلك في زمن معيّن، وتأتي بمعنى الخدمة المعيّنة³.

اصطلاحاً: وحدة من وحدات العمل تتكون من عدة أنشطة مجتمعة مع بعضها في المضمون والشكل ويمكن أن يقوم بها موظف واحد أو أكثر⁴.

أو: كيان نظامي يتضمن مجموعة من الواجبات والمسؤوليات توجب على شاغلها التزامات معيّنة ، مقابل تمتعه بالحقوق والمزايا الوظيفية⁵.

تعريف إجرائي: هو: "الشخص الطبيعي الذي يشغل إحدى الوظائف العامة الخاضعة لنظام الخدمة المدنية أو أحد الأنظمة الوظيفية الخاصة كنظام الوزراء ونظام القضاء... وغيرها بالشروط والمؤهلات المطلوبة لشغل أي من تلك الوظائف"

➤ **المنظمة:**

لغة: جمع منظمات، هيئة مكونة، تجمع واسع إجمالاً، يضم أناس أو مؤسسات أو دوال وتسعى لأهداف معيّنة⁶

¹-سورة التوبة، الآية 20.

²- حسن النجفي، **القاموس الاقتصادي**، مطبعة الإدارة المحلية ، بغداد 1977م، ص 279.

³- إبراهيم مصطفى ، أحمد الزيات و آخرون، **المعجم الوسيط**، ص 1042.

⁴- البرعي محمد، ومحمد التويجري، **معجم المصطلحات الإدارية** ، مكتبة العبيكان، 1414 هـ، ط1، ص 185

⁵- حبيش العثيمين، **أخلاقيات الإدارة في الوظيفة العامة وتطبيقاتها في المملكة العربية السعودية**، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، الرياض، السعودية، ص 65.

⁶- علي بن هادية آخرون، **القاموس الجديد للطالب**، معجم ألفبائي، ط2 ، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1991.

اصطلاحاً: المنظمة كيان اجتماعي أي هناك مجموعة من الأفراد يعملون و يتفاعلون بصورة شبه مستمرة ومنتظمة نوعاً ما أي تربطهم عالقات تتصف بمختلفة بالاستمرارية¹

تعريف إجرائي: هي مجموعة من الأفراد يتفاعلون فيما بينهم ويعملون بصورة منظمة من أجل تحقيق أهداف مشتركة بالاستثمار في الموارد المتاحة في شكل نظام تعاوني محدد بهيكل تنظيمي.

➤ ثقافة المنظمة:

اصطلاحاً: هي جماعة معينة من مؤسسة ما ذلك لتحقيق توقعاتها على المستوى الداخلي والخارجي².

و تعرف أيضاً بأنها: " مجموعة من القيم والمعتقدات والفرضيات وأنماط الممارسة التي يشترك بها أفراد منظمة ما، التي تشكل أهم توجهات سلوك الأفراد داخل تلك المنظمة"³

تعريف إجرائي: هي إنتاج فكري و سلوك اعتيادي وتقليدي يتخذها أفراد المنظمة الواحدة كمنهج عمل وطريقة تفاعل تتم بين الأفراد داخل المنظمة وتكون عميقة التأثير في سلوك الأفراد حيث تكون بمثابة الميزة التي تختلف من منظمة إلى أخرى وتعد بمثابة الهوية لتلك المنظمة حيث تحدد مسؤوليات العمال و اتجاهاتهم نحو بيئة عملهم⁴.

¹ - حسين حريم: تصميم المنظمة، الهيكل التنظيمي وإجراءات العمل، ط2، دار الحامد، الأردن، 2006، ص 9.

² - Jean Pièrredétrie, Politique Générale de l'entreprise dunodpris, 1997, p 73.

³ - Wilson A. « Understanding Organizational culture and the implication for corporate marketing » European journal of marketing, vole 35 no ¾, 2001, p 335.

⁴ - محمد قويسم، أهمية الثقافة التنظيمية في تحقيق الابتكار وتحسين مستويات الأداء في المؤسسات، حويليات جامعة قالمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد رقم 2، جوان، الجزائر، 2013، ص 15

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل إلى طرح الإشكالية الذي يوضح لنا الخطوط العريضة لموضوع دراستنا إضافة إلى أسباب وأهمية وأهداف الدراسة التي ترسم الطريق الذي يسير عليه الباحث في دراسة وتوضيح المبتغى الذي يسعى إلى تحقيقه وتحديد أهم المفاهيم المرتبطة والمتقاطعة بموضوع دراستنا وتوضيحها لغة واصطلاحاً ومن ثم إجرائياً وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة التي تعتبر بمثابة الممهّد للدراسة، حيث أننا أخذنا نظرة قبلية عن موضوعنا والجوانب التي تم تناولها فيه والجوانب التي لم نتناول بعد.

الفصل الثاني

الثقافة

التكنولوجية

تمهيد

انتشرت التكنولوجيا بشكل كبير في الآونة الأخيرة حتى حظيت بعناية كبيرة من طرف الباحثين نظرا للأهمية التي تحتلها في حياة الفرد والمجتمع، ومن هنا يظهر لنا مصطلح الثقافة التكنولوجية والذي يعتبر مفهومها كغيرها من المفاهيم التي ترتبط بالمجال المرتبط فيه وهي: التكنولوجيا، الرقمنة، المعرفة، الثقافة الحاسوبية، أو الثقافة المعلوماتية وغيرها، ويرى عدد من الباحثين أن هذا المصطلح له العديد من المصطلحات المرادفة مثل: الثقافة التقنية، الثقافة الرقمية، الثقافة الحاسوبية وغيرها. ومن خلال ما سبق سنتطرق إلى ماهية الثقافة والتكنولوجيا لنحاول الربط بين المصطلحين للحصول على مفهوم كامل متكامل عن الثقافة التكنولوجية.

1. ماهية الثقافة:

يعتبر مفهوم الثقافة من أكثر المفاهيم جدلية بين علماء الاجتماع، حيث وضع العلماء تعريفات متعددة لمفهوم الثقافة، وكان أهم ما تركز عليه هذه التعريفات أن الثقافة هي محصلة القوانين والأعراف التي تحكم مجتمعاً معيناً، ومنها العادات والتقاليد، والفنون، والمعايير الاجتماعية، والموروث الثقافي المادي.

لعلّ أهم ما يميّز ثقافة مجتمع ما، أنّها تنتقل من جيل إلى جيل، ليس بالمفهوم البيولوجي وإثماً بالتلقين، والتربية من خلال المؤسسات المجتمعية التي يتعرّض لها الفرد منذ ولادته، كالأُسرة، والمدرسة، والجامعات، والمساجد، والكنائس...¹

1.1. تعريف الثقافة:

إن تحديد مفهوم الثقافة هو المحدد لما لها من وظيفة في المجتمع، و يعتبر مفهوم الثقافة ملازماً للعلوم الاجتماعية، و هو ضروري لها إلى حد ما ، للتفكير في طبيعته وقواعده المعرفية و الرصد الكرونولوجي لكلمة الثقافة يبين أنها فرنسية المنشأ حيث كانت تعني الطقوس الدينية في القرون الوسطى، و فلاحه الأرض في القرن السابع عشر، والتكوين الفكري عموماً والتقدم الفكري للشخص خصوصاً وما يتطلبه ذلك من عمل وما ينتج عن من تطبيقات في القرن الثامن عشر، إلى أن تطورت و أخذت صيغتين:

➤ ثقافة فردية للشخص، البناء المعرفي الذي يكون الثقافة العامة.

➤ ثقافة جماعية، مرجعية للقيم متصلة بالتاريخ، فن متجذر في الجماعة.

و بانتقال مفهوم culture إلى kulture الألماني اكتسبت الكلمة مضموناً جماعياً، فقد أصبحت تدل على التقدم الفكري الذي يحصل عليه الفرد أو المجموعات أو الإنسانية

¹ - محمد الجوهري، "المدخل إلى علم الاجتماع"، كلية الآداب، جامعة القاهرة، www.fac.ksu.edu.sa ، اطلع عليه بتاريخ 24-10-2019 على الساعة 17:47، ص23.

بصفة عامة، و ذلك اتساقا مع التصور الألماني لتاريخ البشرية الذي يعتبر درجات التقدم الفكري معيارا أساسيا للتمييز بين مراحلها.

و أخذ المفهوم تطورات و تعريفات عديدة من الصعب الإلمام بها، و قد استخدم المفهوم في فروع عديدة كعلم النفس و الفلسفة و الاقتصاد و اللسانيات و غيرها من العلوم، لذلك نورد أشهر التعريفات و أكثرها تداولاً في الأوساط العلمية¹.

قدم العديد من الكتاب تعاريف متنوعة، مختلفة حول مفهوم الثقافة، حيث عرفت من طرف تايلور بأنها " ذلك الكل المعقد الذي يشمل المعرفة و العقيدة و الفن و الأخلاق و القانون، بأنها (Linton) العادة، وأية قدرات يكتسبها الإنسان كعضو في المجتمع".

في حين يعرفها بأنها: " مجموعة السلوك التي يتعلمها الإنسان في أي مجتمع من الكبار الذين تنتقل منهم إلى الصغار"، كما يعرفها قاموس (Linton) على أنها: " طرق أو أنماط الحياة يتم بناؤها وتطويرها من قبل جماعة من الناس، ويتم توارثها من جيل إلى جيل"²

نلاحظ من خلال التعاريف السابقة لمفهوم الثقافة أنها تتكون من ثلاثة عناصر أساسية و هي:

1. القيم و الأفكار و المبادئ التي تتبلور لدى الأفراد.
2. الخبرة التي يكتسبها الأفراد نتيجة تفاعلهم المستمر مع البيئة التي تحيط بهم سواء كانت بيئة داخلية أو خارجية
3. القدرات و المهارات الفنية التي اكتسبها الفرد في حياته

¹ - محمد السويدي، مفاهيم علم الاجتماع و مصطلحاته، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1991، ط 1، ص 67.

² - بلال السكارنة، دراسات إدارية معاصرة، دار المسيرة للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 2009 ص 34.

نستنتج مما سبق أن الثقافة هي مزيج من مجموعة القيم المكتسبة سواءً بطريقة مباشرة أو بطريقة غير مباشرة، نتيجة التفاعل و الاحتكاك بين الأفراد، أي أن الثقافة هي أي شيء يتعلمه الإنسان و يشاركه فيه أعضاء المجتمع بشكل عام.

2.1. الثقافة عند رواد علم الاجتماع

أولاً: ادوارد تايلور

ادوارد تايلور 1832-1971 انثر وبولوجي بريطاني يعد أول من وضع تعريف انثر وبولوجي للثقافة ومفهوما لها وهذا ما كان يشترك فيه مع النظريات التطورية التي كانت سائدة وقته. لم يكن يؤمن بمفهوم الوحدة النفسية للبشرية (نشر كتاب الثقافة البدائية 1871 الذي أسس فيه علم الأناسة كعلم مستقل كما وضع المنهج المقارن لدراسة تطور الثقافة) ولهذا يعد مؤسس الانثروبولوجيا البريطانية.¹

ثانياً: فرانز بواس

فرانز بواس 1858-1942 من أسرة يهودية ألمانية ذات تفكير ليبرالي متأثر بالمسألة العنصرية درس الفيزياء والرياضيات ثم الفيزياء البشرية ثم الانثروبولوجيا بدا دراسته الميدانية للأجناس والأعراف البشرية في شمال أمريكا لهذا يعتبر مخترع علم وصف الأجناس معتمداً على المنهج الإحصائي كما تعتبر أعماله بشائر لما ستكون عليها الانثروبولوجيا الثقافية في شمال أمريكا.²

ثالثاً: اميل دور كايم

إميل دور كايم (1858-1917): فيلسوف وعالم اجتماع فرنسي يعتبر أحد مؤسسي علم الاجتماع الحديث، وقد وضع لهذا العلم منهجه يقوم على الملاحظة و التجريب في آن واحد من أبرز أعماله تقسيم العمل الاجتماعي وقواعد المنهج

¹ - دوني كوش، مفهوم الثقافة في العلوم الاجتماعية، تر: قاسم المقداد، منشورات اتحاد الكتاب العرب، دمشق، 2002،

ص 23

² - دوني كوش، مفهوم الثقافة في العلوم الاجتماعية، ص 25.

السيبولوجي ولهذا وضع علم الاجتماع ذو توجهات أنثروبولوجية ساهم في تأسيس الانثروبولوجيا الفرنسية من خلال نشره لموضوعات اثوغرافيا وملخصات كتب اثولوجيا أجنبية في مجلة سوسبولوجيا ووضع نظرية الوعي الجماعي¹.

3.1. وظائف الثقافة

لا شك أن الثقافة تلعب دورا كبيرا في تكيف الإنسان لبيئته الطبيعية فضال عن أنها تساعده على إشباع حاجاته الجسمية، وتعيينه على التوافق مع الجماعة التي يعيش فيها، ويقول آخر فإن الثقافة تشكل شخصية الإنسان وفي هذا الصدد يمكن أن نلخص وظائف الثقافة فيما يلي :

الوظيفة الاجتماعية للثقافة :

إن الوظيفة الأساسية للثقافة هي جمع أعداد من الناس في بوتقة جماعة مميزة وخاصة بالرغم من وجود عوامل أخرى تساهم في الوصول إلى هذه النتيجة

- رابط الدم
- القرب الجغرافي
- السكن في المكان نفسه
- تقييم العمل

ولكن هذه العوامل نفسها المسماة بالعوامل الموضوعية تتبدل وتتغير من جديد في الثقافة و بالثقافة ومن هذا المنطلق تبدو الثقافة كأنها عبارة عن عالم عقلي أخلاقي ورمزي مشترك بين أعداد من الناس وبفضل هذا العالم ومن خلاله يستطيع هؤلاء أن يتصلوا فيما بينهم ويقروا بالروابط التي تشد بعضهم إلى بعض وبالمصالح المشتركة، وبالاختلاف أو التعارض فيما بينهم ويشعروا أخيرا -كل فرد على حدا وجميعهم كجماعة

¹ - المرجع نفسه، الصفحة نفسها.

كذلك إنهم أعضاء في كيان واحد يتجاوزهم ويشملهم جميعا والذي نسميه تجمع أو جمعية أو جماعة أو مجتمع.

يندرج تحت هذه الوظيفة الكبرى جملة من الوظائف الأخرى

- الثقافة تكفل وحدة المجتمع واستمراره
- الثقافة تزود الأفراد بالأهداف والآمال
- تقدم الثقافة للأفراد تفسيرات مسلم بها

الوظيفة النفسية للثقافة:

تؤدي الثقافة على الصعيد النفسي وظيفة قولبت الشخصيات، وتجدر الإشارة هنا أن هذا القالب ليس جامدا بصورة مطلقة، فهو طيع نوعا ما لدرجة أنه يسمح للتكيفات الفردية أن تبرز:

- تزود الإنسان بأنماط من السلوك
 - تمكن الإنسان من طرق التعبير عن عواطفه وانفعالاته
- إن وظيفة الوظيفة المزدوجة للثقافة الاجتماعية والسيكولوجية لا تفهم حقيقة وال تفسر إلا في سياق وظيفة أخرى أكثر شمولاً وأكثر أهمية ألا وهي الوظيفة التي تسمح وتساعد تكيف الإنسان والمجتمع بالبيئة التي تحيط بهما وبمجموع الحقائق الواقعية التي يجب عليهما أن يعيشا فيها¹.

2. الثقافة التنظيمية

تعتبر الثقافة التنظيمية من الخصائص المميزة للمنظمة وليس للأفراد، وتشير ثقافة المنظمة إلى ذلك الهيكل المعمق، الذي يكتسب أصوله من القيم والمعتقدات والافتراضات التي يحملها الأفراد داخل المنظمة. فالقيم المشتركة تعتبر أساساً لقيام

¹- عبد الحميد خروف، الربيع جصاص ، علم اجتماع الثقافة، منشورات جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2003 ،ص12.

المنظمة بوظائفها، لكونها هي التي تحافظ على المنظمة كوحدة مترابطة، وتعطيها هويتها التي تميزها عن غيرها من المنظمات الأخرى.¹

يعرف "M. Alvesson" الثقافة التنظيمية بأنها: عبارة عن "نموذج للرموز والمعتقدات والقيم والافتراضات التي تساعد أفراد التنظيم على تبرير خبراتهم وتوقعاتهم، كما تساعدهم في المحافظة على عضويتهم في القسم الذي ينتمون له وفي منظماتهم"². وهذا يعكس الإجماع العام بالنسبة للباحثين بخصوص الثقافة التنظيمية، والذين يتفقون على أن مفهوم الثقافة التنظيمية يتصف بالغنى والفعالية والتعقيد.³

تطور الثقافة التنظيمية وتظهر للوجود بشكل مختلف في المنظمات المختلفة، ولا يمكن لأحد القول بان أحد هذه الثقافات هو الأفضل من الأنواع الأخرى، وذلك لان لكل ثقافة سماتها التي تميزها عن الثقافات الأخرى. ويعني ذلك عدم وجود ثقافة مثالية ولكن يمكن القول بان هناك ثقافة جيدة. كما يعني عدم وجود وصفة عامة لإدارة الثقافة لأي منظمة رغم وجود مداخل محددة. وتشير إدارة الثقافة إلى تعزيز ثقافة المنظمة أو تغيير الثقافة المنتهي مفعولها. ويستنتج من ذلك أن إدارة الثقافة عبارة عن مسالة تحليل وتشخيص يتم متابعتها من قبل المديرين عن طريق سلسلة من التدخلات المناسبة. ويتم تطوير الثقافة التنظيمية بمرور الوقت وعادة ما تكون جذورها عميقة، كما توصف بصعوبة تغييرها.

¹ -Y.Chuang,R.Church, and J.Zikic,2004,"Organizational culture, Group Diversity and Intra-group conflict", Team Performance Management, Vol.10, No.1/2; p26-34

² -M. Alvesson, **Understanding Organizational Culture**, London, Sage, 2002, p 57

³ -E. Ogbonna, and L. Harris, "Developing internet operations and subcultural dynamics An exploratory study", **Journal of Organizational Change Management**, Vol. 20, No. 3, 2007, pp. 388-408.

3. أهمية الثقافة التنظيمية

تحدد أهمية الثقافة التنظيمية فيما يلي :

1- الثقافة التنظيمية القاعدة القوية والثابتة التي تقف عليها المنظمات لمواجهة التغيرات المتسارعة المحلية والعالمية في ظل الانفتاح والتطور التكنولوجي، واندماج المنظمات.
2- الثقافة التنظيمية تعمل كمعادلة تنصهر فيها الشخصية الآنية للأفراد بأهداف المنظمة العليا، وبحيث تشكل القيم المشتركة معادلة تفاعل هذا الانصهار، وبحيث يصبح تحقيق الفرد لذاته بما تحققه المنظمة من أهداف ضمن منظومة القيم السائدة في المجتمع.

3- الثقافة التنظيمية الإطار الذي يساهم في بناء وتطور المنظمة وارتقائها ومواكبة التغيرات والتطورات، وفي المقابل هي الأساس في انحسار المنظمة وتراجعها إذا ما كانت هذه الثقافة سلبية.

4- الثقافة التنظيمية هي الأساس لنجاح عمليات التحول والتطور والعمل بالجودة الشاملة التي تسعى إليها المنظمات.

إذ بادت معظم عمليات التحول والتطور التي قامت بها المنظمات خلال مرحلة من المراحل بالفشل السريع، كون إدارات المنظمات لم تدرك وتحدد ثقافتها التنظيمية القائمة، وأيضاً لم تعمل على إيجاد ثقافتها التنظيمية الخاصة بها أو العمل على تطويرها في سياق عمليات التحول التي قامت بها¹.

و أيضاً تكمن أهمية ثقافة المنظمة فيما يلي :

1. أنها بمثابة دليل للإدارة و العاملين تشكل لهم نماذج السلوك و العلاقات التي يجب إتباعها والاسترشاد بها .

¹- احمد شاكر سلو، الثقافة التنظيمية الرياضية وعلاقتها بالكفاءة التنظيمية في المنظمات الرياضية في إقليم

كردستان، دار العراب ودار نور للدراسات والنشر والترجمة، ط1، دمشق، سوريا . 2011 ، ص 37-38

2. إنها بمثابة الإطار الفكري الذي يوجه أعضاء المنظمة ، و ينظم أعمالهم و علاقاتهم و انجازاتهم
3. بما أن العاملين لا يؤديون أدوارهم فرادى أو كما يريدون و إنما في إطار تنظيمي واحد، لذلك فإن الثقافة التنظيمية بما تحتويه من قيم و قواعد سلوكية، تحدد لهؤلاء العاملين السلوك الوظيفي المتوقع منهم و تحدد لهم أنماط العلاقات بينهم و بين بعضهم و بينهم و بين الجهات الأخرى التي يتعاملون معها ،مثل مستويات الأداء ومنهجيتهم في حل المشكلات والتي تحددها ثقافة المنظمة وتدريبهم عليها و تكافؤهم عليها.
4. تعتبر الثقافة التنظيمية من الملامح المميزة للمنظمة، ومصدر فخر واعتزاز للعاملين بها، خاصة إذا كانت تؤكد قيما معينة ، الابتكار والتميز والريادة و التغلب على المنافسين .
5. تعتبر الثقافة التنظيمية القوية عنصرا فعالا و مؤيدا و مساعدا لها على تحقيق أهدافها وطموحاتها وهذا عندما تكون الثقافة التنظيمية قوية مقبولة من طرف غالبية العاملين، و يرتضون بقيمها وأحكامها وقواعدها و يتبعون كل ذلك في سلوكياتهم وعلاقاتهم .
6. الثقافة التنظيمية القوية تسهل مهمة الإدارة فلا تلجأ إلى الإجراءات الرسمية أو الصارمة لتأكيد السلوك المطلوب .
7. تعتبر الثقافة التنظيمية نافعة إذا كانت تؤكد على سلوكيات خلاقة كاللغز في العمل و خدمة الآخرين ، ولكنها قد تصبح ضارة إذا كانت تؤكد على سلوكيات روتينية كالطاعة التامة و الالتزام الحرفي بالرسميات .
8. تعتبر ثقافة المنظمة عاملا هاما في استقطاب العاملين الملائمين ، فالمنظمات الرائدة تجذب العاملين الطموحين، والمنظمات التي تبني قيم الابتكار و التفوق وتستهدف

المبدعين و تكافئ التطوير والتميز ، ينضم إليها العاملون المجتهدون الذين يرتفع لديهم دافع ثبات الذات .

9- تعتبر الثقافة التنظيمية عنصرا جديرا يؤثر على قابلية المنظمة للتغيير و قدرتها على مواكبة التطورات الجارية من حولها ، فكلما كانت قيم المنظمة مرنة و متطلعة إلى الأفضل كانت المنظمة أقدر على التغيير و أحرص على الاستفادة منه ، و على العكس كلما كانت قيم المنظمة تميل إلى الثبات والحرص والتحفظ قلت قدرة المنظمة و استعدادها للتطوير¹ .

4- مصادر ثقافة المنظمة

أ. **خصائص العاملين** :إن لخصائص العاملين أثر في تكوين ثقافة المنظمة، إذ أن المنظمة تختار وتعين وتحتفظ بالذين يتشاركون معها في القيم التي تؤمن بها، وبمرور الزمن فإن الذين يعارضون قيم المنظمة يتركون العمل، وبذلك فإن الذين يستمرون في العمل هم الذين يتفقون مع الثقافة التنظيمية السائدة ليصبحوا أكثر تقاربا من بعضهم في معتقداتهم وأكثر بعدا عن المنظمات الأخرى في هذا المجال

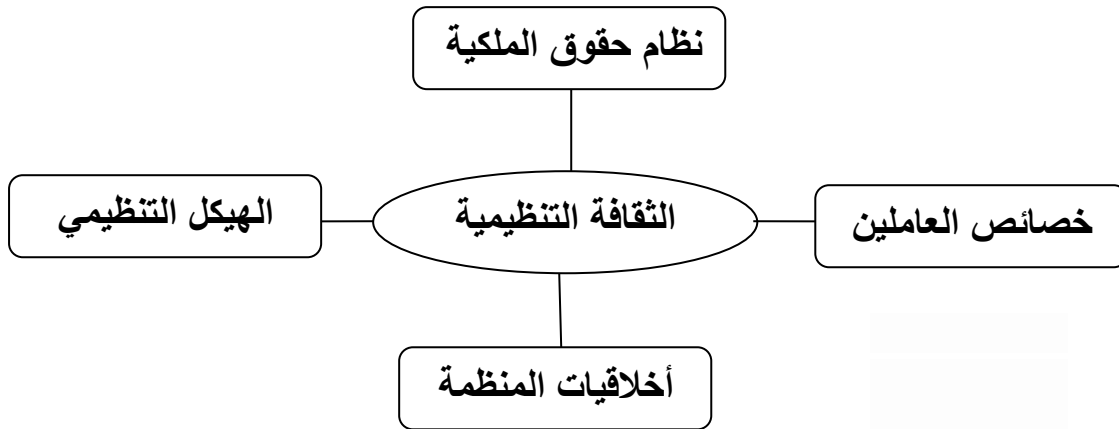
ب. **أخلاقيات المنظمة** :معظم القيم الثقافية للمنظمة تستمد من شخصية المؤسسين ومعتقداتهم والإدارة العليا، وتقوم المنظمات بتطوير قيم أخلاقية معينة وتحديدها السلوك الأخلاقي وغير الأخلاقي للتحكم في سلوك أعضائها من خلال تعاملهم مع بعضهم والأطراف المعنية بالمنظمة.

ج. **نظام حقوق الملكية** :تقوم المنظمة بتحديد حقوق كل موظف ومسؤولياته إذ ينتج عن ذلك وجود الأعراف والقيم والاتجاهات إذ تمنح الإدارة العليا حقوق ملكية كبيرة لأنه قد تم إعطاؤهم مقدارا كبيرا من موارد الشركة كالرواتب، و الامتيازات الأخرى، والعاملون الآخرون لديهم حقوق ملكية تتعلق بأجورهم وحق التوظيف مدى الحياة والاشتراك في

¹ - مصطفى محمود ابو بكر ، التنظيم الإداري في المنظمات المعاصرة ، الدار الجامعية ، 2005، ص312.

الأرباح ومقابل ذلك هم مسؤولون عن مهامهم، وبذلك فإن توزيع حقوق الملكية يؤثر في القيم التي تحدد سلوك الفرد، إن محاولة تخفيض هذه الحقوق قد يؤدي إلى عدم الرضا ومن ثم إلى ترك العمل، وبالمقابل فإن زيادة حقوق الملكية يشجع العاملين على الاهتمام بالعملاء وعلى الإبداع والولاء التنظيمي¹.

د. الهيكل التنظيمي : يمكن للهيكل التنظيمي أن يحرز القيم الثقافية التي تشجع التكامل والتنسيق الجيد، و هنا كثير من الأعراف والقواعد التي تساعد على تخفيض مشكلات الاتصال وتمنع تشويش المعلومات وتسرع من تدفقها.



الشكل رقم (01): يبين مصادر الثقافة التنظيمية²

5- عناصر الثقافة التنظيمية

أ. القيم التنظيمية: القيم عبارة عن اتفاقات مشتركة بين أعضاء التنظيم الاجتماعي الواحد حول ما هو مرغوب أو غير مرغوب ، جيد أو غير جيد ، مهم أو غير مهم ... الخ.

¹ -Jones-Gareth-Organizational theory, Design, and change , 5th.New Jersey, person , prentice, Hall Inc, figure,2007,2-7.

² - المرجع نفسه، ص 07.

أما القيم التنظيمية فهي تمثل القيم في مكان أو بيئة العمل، بحيث تعمل هذه القيم على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة. ومن هذه القيم المساواة بين العاملين، والاهتمام بإدارة الوقت، والاهتمام بالأداء واحترام الآخرين ... الخ .

ب. المعتقدات التنظيمية: وهي عبارة عن أفكار مشتركة حول طبيعة العمل والحياة الاجتماعية في بيئة العمل، وكيفية انجاز العمل والمهام التنظيمية. ومن هذه المعتقدات أهمية المشاركة في عملية صنع القرارات، والمساهمة في العمل الجماعي واثار ذلك في تحقيق الأهداف التنظيمية.

ج. الأعراف التنظيمية: وهي عبارة عن معايير يلتزم بها العاملون في المنظمة على اعتبار أنها معايير مفيدة للمنظمة بعدم تعيين الأب والابن في نفس المنظمة. ويفترض أن تكون هذه الأعراف غير مكتوبة وواجبة الإلتباع.

د. التوقعات التنظيمية: تتمثل التوقعات التنظيمية بالتعاقد السيكولوجي غير المكتوب والذي يعني مجموعة من التوقعات يحددها أو يتوقعها الفرد أو المنظمة كل منها من الآخر خلال فترة عمل الفرد في المنظمة . مثال ذلك توقعات الرؤساء من المرؤوسين، والمرؤوسين من الرؤساء ، والزملاء من الزملاء الآخرين والمتمثلة بالتقدير والاحترام المتبادل، وتوفير بيئة تنظيمية ومناخ تنظيمي يساعد ويدعم احتياجات الفرد العامل النفسية والاقتصادية.¹

¹ - العيمان، محمود سلمان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط2، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2004،

6. ماهية التكنولوجيا:

- نبذة عن مفهوم التكنولوجيا:

يعتبر مفهوم التكنولوجيا من المفاهيم التي ناقشها الكثير من الباحثين والمفكرين، ونظراً لتطور خصائص التكنولوجيا تعددت المعاني واختلفت بتعدد التخصصات التي شملتها التكنولوجيا.

تعكس التغيرات الواضحة في معنى التكنولوجيا (من كلمة: *teknologia* الإغريقية إلى كلمة *technologia* اللاتينية) ظهور التصنيع وانطلاق التصور الاقتصادي المرتبط بالابتكارات القائمة على العلم، في بواكير القرن السابع عشر، كانت التكنولوجيا أو "التقنيات" تستخدم لوصف المعالجة النسقية، مثلاً، في دراسة الفنون، ولإسما الفنون النافعة أو الآلية، كما يوحي جذر الكلمة الإغريقي *tekhne* الذي يعني الفن أو إتقان صنعة معينة، وفي أواسط القرن التاسع عشر، كان استعمالها الرئيس يرتبط مباشرة بالحرف الصناعية، و تطابقت هذه المهارات والتقنيات التطبيقية مع صناعة المعامل و التجارة، و صارت تتميز عن الفروع الأكثر نظرية في المعرفة العلمية، وحين صار توظيف البحث العلمي يلبي باستمرار احتياجات الدولة أو الشركات، تآكل التمييز بين العلم والتكنولوجيا، و يشير كثير من الشراح الآن إلى العلم التقني *technoscience* ، برغم ذلك ظل يحتفظ بهذا التمييز للإبقاء على الاعتقاد بأن العمل موضوعي، ومسعى حيادي القيمة، متحرر من العفن التجاري أو السياسي القرين بالتكنولوجيا، و يمكن العثور على تمييز له علاقة بذلك في الاختلاف بين التقني *technical* الذي يصف استعمالاً خاصاً أو تفصيلاً عملياً¹ ، والتكنولوجي

¹- طوني بينيت و لورانس غروسبيرغ، مفاتيح اصطلاحية جديدة -معجم مصطلحات الثقافة والمجتمع-، تر: سعيد الغانمي، مركز دراسات الوحدة العربية للتوزيع ، بيروت، لبنان ، 2010 ، ط1، ص 209.

technological، الذي يحتفظ بمعنى المعالجة النسقية من خلال وصف المنطق الكامن وراء الاستعمال الجمعي للتقنيات techniques.

و بحلول أواخر القرن التاسع عشر، صار الابتكار القائم على العلم القوة الدافعة وراء النمو الرأسمالي، وصار يكثر استخدام التكنولوجيا للإشارة إلى الأجهزة و الآلات نفسها، أدرجت المهن التقنية في ورش الصنائعيين تحت نظام المعامل، و لم يعد العمال الصنائعيون يسيطرون سيطرة مستقلة على أدواتهم، تم إضفاء الطابع الآلي على مهاراتهم، أو تكنولوجياتهم، فكان عليهم أن يتخلوا عن الملكية النفسية، و كذلك المادية لنتاج عملهم، و من هذه الناحية، اعتبر ماركس التكنولوجيا سلاحا في الحرب الطبقيّة، يطور و يستخدم لترسيخ السيطرة على العمال، و لمصادرة قوة عملهم بفاعلية أكبر، و من ناحية أخرى، و مثل كثير من الشراح اللاحقين، آمن إيماننا راسخا بقوة التكنولوجيا الثورية على تحرير العمال من الكدح المفرط و العناء الجسدي، و بإلغاء الندرة والتنافس على الموارد إلى الأبد.

تستخدم التكنولوجيا كمصطلح علمي حديث، في مجالات عديدة وبمعان متباينة، وأحيانا بمصطلحات غير محددة، وقد أصبح هذا المفهوم من أكثر المفاهيم شيوعا في المرحلة الراهنة، ونظرا لاتساع المفهوم وشموله أصبح يمتلك دلالة لفظية يصعب تحديد مضمونه بدقة، لارتباطه بالتغيرات الآتية السريعة العامية، فهناك تكنولوجيا الاتصال، تكنولوجيا التعليم، تكنولوجيا الإدارة...¹

¹ - طوني بينيت و لورانس غروسبيرغ، مفاتيح اصطلاحية جديدة - معجم مصطلحات الثقافة والمجتمع، ص

7. تعريف التكنولوجيا:

يمكن أن نعرف التكنولوجيا بأنها:

- فرع من المعرفة التي تتعامل مع إنشاء واستخدام وسائل التقنية وتربطها مع الحياة والمجتمع، والبيئة، بالاعتماد على موضوعات مثل الفنون الصناعية، والهندسة، والعلوم التطبيقية، والعلوم البحتة¹.
- عبارة عن مجموعة من المعارف والمهارات والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية و التنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان لاستغلال موارد البيئة و تطويع ما فيها من موارد وطاقات لخدمته في أداء عمل أو وظيفة ما في مجال حياته اليومية لإشباع الحاجات المادية والمعنوية سواء على مستوى الفرد أو المجتمع.²
- أن التكنولوجيا: " تعبر عن الإمكانيات العقلية والمعرفية وتراكم الخبرات والإبداع لدى الأفراد، من أجل تقديم تقنية أكثر تطوراً مما هو موجود، فالتكنولوجيا هي نتاج العقل البشري الذي يقوم بعملية نقل المعرفة من المجال النظري إلى حيز التطبيق العملي، باستخدام التقنيات اللازمة لإنجاز الأعمال"
- ويمكن تعريف التكنولوجيا بأنها: " المعرفة النظرية والعملية والمهارات التي يمكن استخدامها لتطوير المنتجات والخدمات، وتتجسد في الأيدي العاملة والأدوات والمعدات".

¹ - أطلع عليه بتاريخ: 27-10-2019 على الساعة www.dictionnaire.com/browse/technology

20:34

² - أحمد أبو اليزيد الرسول، التنمية المتواصلة-الأبعاد والمنهج-، مكتبة بستان المعرفة، الإسكندرية، 2007، ص

➤ و يمكن تعريفها أيضا بأنها: "المعلومات اللازمة لإنتاج سلعة معينة، أو هي عبارة عن المداخلات المختارة لإنتاج منتج معين، والتي تشمل عمليات الإنتاج وتقنيات الإدارة ووسائل التمويل وطرق التسويق وغيرها" من خلال ما سبق يمكن أن نستنتج بأنه:

➤ تحتاج التكنولوجيا إلى المعارف التي يكتسبها الأفراد من خلال التكوين الفني و العلمي، بالإضافة إلى البنية التحتية، من منشآت و تجهيزات متطورة.

➤ تنطلق التكنولوجيا من مجموعة أفكار، يتم صياغتها في شكل قوانين و نظريات، ثم تسخر هذه الأخيرة بفضل الموارد الطبيعية إلى منتجات وخدمات. نستطيع أن نقول بأن التكنولوجيا هي مجموعة من المعارف والخبرات والمهارات المتاحة والمتراكمة تسيورها أنظمة متناسقة منهجيا المجسدة عمليا في الآلات والتجهيزات الأوتوماتيكية والإلكترونية، يستخدمها الأفراد في نشاطاتهم، سعيا لتسهيل مهامهم وتلبية حاجاتهم الضرورية و الاجتماعية، استجابة لتطلعاتهم الاقتصادية المستقبلية، في إطار الثوابت والقيم الثقافية للمجتمع.

8. الثقافة التكنولوجية

-تعريف الثقافة التكنولوجية

تعرف الثقافة التكنولوجية في ساحة العلوم الاجتماعية على أنها: "مصطلح يشير إلى المجال الذي يرتبط به المجال الرقمي مثل الثقافة الصحية، الثقافة البيئية، وتعني هذه المصطلحات التمكن من مجال معين أو امتلاك الفرد للسلوكيات المعرفية التي يستطيع من خلالها التفاعل مع هذه المجالات".¹ تعرف الثقافة التكنولوجية على أنها "المعارف و المهارات والقيم الأخلاقية التي يجب أن يتمتع بها الفرد بصرف النظر عن

¹-سواء مرزوق محمد شحبير، دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر مقدم الخدمة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2017، ص 16.

تخصصه الأكاديمي، حتى يستطيع التعامل مع الكمبيوتر بسهولة ويسر ودون رهبة أو قلق".

➤ وتعرف أيضا على أنها: " ذلك القدر المناسب من المعارف والمهارات والاتجاهات المرتبطة بالحاسوب، والتي ينبغي إكسابها للفرد حتى يتمكن من حل المشكلات وتساوم في تشكيل سلوك ايجابي نحو التقني".¹

-ملاح الثقافة التكنولوجية

الثقافة هي كم المعارف والمهارات والخبرات التي تعكس الفكر السائد والقيم الأصلية سواء بالنسبة للفرد أو المجتمع، حيث تعبر أشكال الثقافة المعاصرة عن تطور تكنولوجي مؤثر وعلاقته بالتحويلات الاجتماعية والمعرفية والتقنية في ميادين العلوم والفنون المختلفة ومن أهم ملاح الثقافة الرقمية سيادة الفكر المعلوماتي والتقني والعولمة.

وقد ارتبط مفهوم الثقافة التكنولوجية بعدد من المفاهيم ذات العلاقة يأتي في مقدمتها: تكنولوجيا المعلومات Information Technology ومهارات المكتبات Library Skills و مهارات المعلومات Information Skills ، غير أن جل الدراسات قد خلصت إلى أن ثقافة المعلومات هو مفهوم أوسع من كل المفاهيم السابقة.

و على الرغم من ارتباط ثقافة المعلومات بتكنولوجيا المعلومات، غير أن للأولى أبعادا أشمل، ففي الوقت الذي تركز فيه تكنولوجيا المعلومات على إكساب الفرد المهارات الأساسية للتعامل مع العتاد و البرمجيات و شبكات الاتصالات، تركز ثقافة المعلومات على المعلومات ذاتها من حيث هويتها و بنيتها و آثارها الاجتماعية و الاقتصادية و الفلسفية. و قد أشارت جمعية المكتبات الجامعية و الوطنية SCONUL وهي جمعية تعنى بتنمية و

¹ - سناء مرزوق محمد شحبير، دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر مقدم الخدمة، ص 16.

نشر ثقافة المعلومات في بريطانيا و إيرلندا، أن مهارات المعلومات ترتبط بتحديد مصادر المعلومات و معايير تقييمها و تحليلها و أسلوب تقديمها بغض النظر عن شكل المصدر الذي تتاح من خلاله المعلومات.

وبعبارة أخرى فإن ثقافة المعلومات تتجاوز إتقان مهارات التعامل اليدوي والتقني إلى مهارات التحليل والتفكير وكما لخصتها إحدى الدراسات ، فإن ثقافة المعلومات تركز على "معرفة أسباب الاحتياج للمعلومات ومصادر المعلومات وليس فقط معرفة كيفية التعامل معها"¹

أ. ثقافة المعلومات :

عرفت اليونسكو ثقافة المعلومات بأنها: " تهتم بتدريس و تعلم كافة أشكال و مصادر المعلومات، و لكي يكون الشخص ملما بثقافة المعلومات فيلزمه أن يحدد: لماذا و متى و كيف يستخدم كل هذه الأدوات، و يفكر بطريقة ناقدة في المعلومات التي توفرها"².

و تمثل الثقافة المعلوماتية أساسا لا غنى عنه للتعلم مدى الحياة، فهي ضرورية لكل التخصصات في كل بيئات التعلم و كافة مستويات التعليم.

و من خلال هذا يمكن تحديد سمات الشخص المثقف معلوماتيا على النحو التالي:

- القدرة على تعريف مدى المعلومات المطلوبة.
- الوصول للمعلومات المطلوبة بسرعة و بكفاءة.
- التقييم الناقد لمصادر المعلومات.
- استخدام المعلومات بكفاءة لإنجاز المهام المطلوبة.

اطلع على الموقع بتاريخ 10-29-2019 <http://library.queensu.ca/infoef/tutorials/rbl/infolit.htm> -¹
19:23 على الساعة

²- Abid, Abdelaziz UNESCO: **Information Literacy for Lifelong Learning**. Paris: UNESCO, Information Society Division .2004.

➤ الإلمام بالقضايا الاقتصادية والقانونية والاجتماعية المرتبطة باستخدام المعلومات و مصادرها.

➤ استخدام المعلومات بطريقة قانونية و أخلاقية.

ب. العولمة الثقافية:

ارتبط المفهوم الثقافي للعولمة بفكرة التتميط Uniformalisation أو التوحيد Unification الثقافي العالمي على حد التعبير، استخدمتها لجنة اليونسكو العالمية للإعداد لمؤتمر السياسات الثقافية من أجل التنمية التي عقدت في اجتماعاتها في مدينة ستوكهولم عام 1998 فقد رأت اللجنة أن التتميط الثقافي يتم استغلال ثورة وشبكة الاتصالات العالمية وهيكلها الاقتصادي الإنتاجي والمتمثل في شبكات نقل المعلومات والسلع وتحريك رؤوس الأموال.

كما أن التوحيد أو التتميط الثقافي هو مرآة التطور الاقتصادي للعولمة فمن البديهي أن يتكامل البناء الثقافي للإنسانية مع البناء الاقتصادي للمعلوماتي ومن هنا اتخذ المفهوم الثقافي للعولمة بعدا اقتصاديا إعلاميا ومن ثم فإن عولمة الثقافة تصبح شكلا آخر من أشكال فرض السيطرة والاحتواء والتبعية بل ربما تكون من أخطرها جميعا إلى حد ذهب معه البعض إلى القول بأن تتميط الثقافة هو الحرب العالمية الثالثة غير المعلنة بين الشعوب الأكثر نموا أو تلك الأقل نموا بشكل خاص.

كانت عولمة الثقافة من المفاهيم التي أصبحت شائعة الانتشار على نطاق واسع بما تحمله من مخاوف و آمال والتي يعبر عنها باستمرار من خلال وسائل الإعلام المختلفة وتصريحات الكتاب والمسؤولين كظاهرة حتمية يجب الاستعداد لها فقد أهتم

رجال التربية بثقافة العولمة والأخذ بمفاهيم الحداثة Modernity والمواطنة
Citizenship من منظور العولمة.¹

ج. الثقافة الحاسوبية:

إن تحديد مفهوم الثقافة الحاسوبية كان مثار اهتمام الباحثين بحيث تعددت تعريفاتهم للثقافة الحاسوبية وتنوعت، فقد عرفها المناعي (1995) بأنها: "عبارة عن تلك المهارات والمعارف المتعلقة بالحاسوب التي يحتاجها الفرد لكي يؤدي عمله بفاعلية في مجتمع يزداد الاعتماد فيه على تكنولوجيا المعلومات".

أما الحازمي (1995) فقد ذكر: "أن معرفة إمكانات الحاسوب وقدراته التطبيقية و تأثيره الاجتماعي والمهني من أساسيات ثقافة الحاسوب".

د. الثقافة الرقمية:

ماهية الثقافة الرقمية والعالم الإلكتروني الحديث الذي هو ثورة إنسانية علمية لا يستهان بها في العصر الحديث. وهي تعتمد اعتماداً كلياً على لغة الحساب الرقمي. فكل المعلومات تخزن (داتا) على شكل معادلات رياضية أرقام لا حروف ومن هنا أتى مصطلح الرقمي (الديجتال)، وعلينا نحن الرعيل الأول لمستخدمي هذه التقنية أن نضع معايير ونظماً لتقويمها لتتعرف عليها الأجيال التي ستأتي بعدنا، على شكلها الواقعي المثالي الذي نريد جميعاً أن نصل به إلى مصطلح متفق عليه يرقى أن يسمى (ثقافة).
فما نحن عليه الآن يندرج تحت مسميات عدة أطلقوا عليها المجتمع الرقمي الجديد وتم توصيفه بأنه (مجتمع على درجة عالية من الارتقاء الاقتصادي ورفاهية أفراد)، وعدد من المسميات: مثل "مجتمع المعرفة" حيث باتت في هذا العصر المعرفة

¹ - أحمد عبد الرحمن احمد، العولمة المفهوم المظاهر و المسببات، مجلة العلوم الاجتماعية، مجلد 26، ع1، سنة

أهم مصادر التنمية، كما أصبح إنتاج المعرفة من أهم مصادر الدخل القومي لبعض المجتمعات لما شغلته من أهمية في العمل مثل البورصة التي تعتمد الآن على هذه التقنية الرقمية بشكل رئيسي وهو ذاته "مجتمع المعلومات" الذي يوفر كماً هائلاً من المعلومات على المساحات التي تتوسع دائرة شبكاتها يوماً بعد يوم، مع محاولات لتوظيفها لصالح المجتمع في مجالات كثيرة ومنها "مجتمع التعلم" حيث راجت فكرة التعلم الذاتي بواسطة شبكة الانترنت "والتعلم عن بعد" وقد صممت ونفذت بعض مشاريع الكليات والجامعات الخاصة بهذا الاتجاه "التعلم عن بعد" بواسطة شبكة الإنترنت¹.

قالوا عن الثقافة الرقمية وعن مفهومها أنها: "تعني القدرة بثقة على استخدام أجهزة الكمبيوتر والخدمات الإلكترونية لمواكبة حياة المجتمعات الحديثة والمشاركة فيها بثقة، وأنه يكمن جوهر الثقافة الرقمية في تمكين أفراد المجتمع من استخدام التطبيقات الرقمية الحقيقية لما لها من ثقة لإنجاز أعمالهم الوظيفية والشخصية أو واجباتهم ومهامهم تجاه المجتمع".

وقد يكون هذا التعريف تعريفاً مفتوحاً لم يذكر ما نوهنا عنه من مغزى كلمة ثقافة الحقيقية، ويتماشى مع مفهوم آخر وهو يعني الإلمام بالعمل الرقمي أو التعلم على أدوات العصر الحديث.

فهناك فرق كبير بين العلم وهو مرتبة عليا وبين العلم بالشيء وهو درجة معرفية، وبين ثقافة وهو المصطلح الخاص بتأديب وتهذيب المفردات والطريق القويم لتوصيل العلم وتقديمه في شكل قالب يصلح للمجتمع خاصة وإن كان هذا المجتمع له خصوصياته وعاداته وتقاليده².

¹- حسين راشد، الثقافة الرقمية مفهوم و فهم، مقال: نشر على موقع <https://middle-east-online.com>

بتاريخ 09-08-2008، أطلع عليه بتاريخ 29-10-2019 على الساعة 17:37

²- حسين راشد، الثقافة الرقمية مفهوم و فهم، مرجع سابق.

9. وسائل نشر الثقافة التكنولوجية

عرفت وسائل نشر الثقافة التكنولوجية السنوات الأخيرة وتطورت تطورا هائلا بفضل التقدم العلمي والثورة التكنولوجية التي يشهدها العالم، فأصبحت وسائل الإعلام تمارس دورا جوهريا في إثارة اهتمام الجمهور بالتكنولوجيا الحديثة وما تقدمه من خدمات، حيث تعد وسائل الإعلام المصدر الرئيسي الذي يلجأ إليه الجمهور في استقاء معلوماته عن كافة القضايا التكنولوجية بسبب فاعليته الاجتماعية وانتشاره الواسع، حيث أن نهاته الأخيرة تشكل دورا هاما في تشكيل ثقافة الإنسان المعاصر، وتلعب دور الوسيط بين الجمهور (المستفيد) والحكومة (مقدمة الخدمات).

- وسائل الإعلام:

هي الوسائل والطرق والأدوات التي تنتقل عبرها المعلومات والأخبار، وقد تطورت وسائل الإعلام عبر التاريخ، حتى شهدت أوج تطورها في عالمنا اليوم، حيث أصبح العالم بفضلها قرية صغيرة، حيث ساهمت التكنولوجيا الحديثة في نقل المعلومات عبر العالم في أجزاء من الثانية، وتختلف هذه المعلومات حسب نوعها، فهناك معلومات سرية تكون بين جهات محددة، وهناك معلومات عامة لجميع الناس.¹

تمتاز وسائل الإعلام بأن لديها قدرة عالية على جذب الناس من مختلف الأعمار ومن الجنسين، وهي أداة هامة من أدوات النهوض بالمجتمعات ثقافياً، كما أنها تمتاز بميزات لا تتوافر في غيرها من وسائط الثقافة الأخرى، حيث إنها سريعة الاستجابة لنشر المستحدثات في مجال العلم والمعرفة والتطبيق، سريعة الإذاعة لها وقد مكنها من ذلك اعتمادها أساساً على أحدث وسائل العلم الحديث والتكنولوجيا²

وإذا سلمنا بدور وسائل الإعلام في صياغة شخصية الفرد وتوجيهه، وتأثيرها على صياغة تفكيره بما تملك هذه المؤسسات الإعلامية من وسائل مطبوعة مثل: الكتب

¹- أطلع عليه بتاريخ 28-10-2019 على الساعة 21:43 www.understandmedia.com

²- محمود سلطان، مقدمة في التربية، دار المعارف، القاهرة، د.ت، ط4، ص116.

والصحف والمجلات والنشرات والملصقات، أو بالوسائل السمعية والمرئية: كالإذاعة والتلفزيون والسينما والمسرح والمهرجانات والمعارض... الخ.

-التلفزيون:

يعد التلفزيون من أهم وسائل الاتصال في العصر الحديث نظرا لخصائصه التقنية التي تميزه عن باقي الوسائل، و يمتلك التلفزيون خصائص فنية تعمل على التأثير في المتلقين فيستخدم الصورة و الصوت " فقد أعطت الصورة للتلفزيون إمكانية أن يكون اقرب كثيرا إلى الشكل الشفهي و أكثر مباشرة في الاتصال"¹، ولقد فاقت مصداقية التلفزيون مصداقية باقي الوسائل و هذا راجع إلى بعدي الصوت و الصورة من جهة وكون الناس يقضون الوقت أمامه أكثر مما يقضون مع الوسائل الأخرى،و يمكن إدراك خصائص التلفزيون التي تجعله الأكثر تأثيرا و انتشارا على الوسائل الأخرى من خلال المميزات التالية:²

- يعد التلفزيون أقوى الأجهزة الإعلامية ،إذ يعتمد على الصوت و الصورة و الحركة و الألوان في آن واحد هذا ما مكنه من عرض الأحداث بشكل مشوق وجذاب
- يتميز التلفاز بشدة الاستحواذ، فهو يشد انتباه المشاهد بما يعرضه ،إضافة إلى انه وفر المال والجهد للمشاهد الذي كان ينتقل إلى السينما و المسرح.
- يمتلك التلفزيون الإمكانيات الفنية التي تتيح له اختصار الزمن بين حصول الحدث و عرضه على الناس.
- إن التلفزيون وسيلة مناسبة في عرض الإعلانات إذ يسهل اختيار القطاع المستهدف بالإعلان من أي سن أو أي منطقة جغرافية... الخ

¹ - عبد المنعم الميلادي، الإعلام ، مؤسسة شباب الجامعة،الإسكندرية،2007، ص37.

² - عبد الرزاق محمد الديلمي، عولمة التلفزيون ، ط1، دار الحرير للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص2.

- يسهم التلفزيون في تشكيل الحقيقة الاجتماعية للفرد و الجماعة فمن المعروف أن التلفزيون عبر طرق الإيحاء و المحاكاة و التفاعل الاجتماعي يساعد المشاهد على تكوين و تغيير مواقفه و اتجاهاته نحو نفسه والآخرين.
- يعطي التلفزيون الفرد إحساسا بالألفة و الصداقة و الواقعية باستخدامه للصوت والمؤثرات الصوتية والصورية.
- يتميز بالشعبية الكبيرة لأنه يملك القدرة على تلبية احتياجات المجتمع و رغباته.
- لا يتطلب معرفة القراءة و الكتابة لأنه يستطيع أن يقنع الأمي كما يقنع المثقف.
- أصبح التلفزيون أحسن و أفضل وسيلة بعد دخوله كل بيت و وفرت له الأعمار الصناعية المنتشرة في الفضاء مما زاد من فعالية عملية التبادل الإعلامي و الثقافي العالمي و أصبح وسيلة تقارب بين الشعوب ، و هذا ما يبين الدور الفعال في تحقيق الثقافة للمجتمع أي أن لها نتائج تنعكس على المجتمع ككل¹.

- الحاسب الآلي Computer:

جهاز الحاسب الآلي هو جهاز إلكتروني يمكن برمجته كي يقوم بمعالجة البيانات وتخزينها واسترجاعها، وإجراء العمليات الحسابية والمنطقية عليها بدقة وسرعة فائقة، كما يمكنه تشغيل برامج لتنفيذ مجموعة واسعة من المهام، كما يمتلك مجموعة متداخلة من الأجزاء لديها هدف مشترك من خلال أداء التعليمات المخزنة، كما يُعرف الحاسب الآلي، بأنه جهاز يعمل على إجراء العمليات الحسابية ومعالجة البيانات بدقة و سرعة عالية ، كما يتعامل مع كميات هائلة من المعلومات ، كما يتمكن من حل المسائل الرياضية المعقدة ، ويستوعب آلاف البيانات الفردية الصغيرة، ويقوم بتحويلها لمعلومات

¹- محمود سلطان، مقدمة في التربية، ص 116.

أكثر فائدة بسرعة متناهية، و دقة تكاد لا تخفق أبدا، و هناك بعض الحواسيب ذات المواصفات العالية تستطيع إجراء بلايين العمليات الحسابية في الثانية الواحدة¹.
و قد شاع استخدامه في الآونة الأخيرة في مختلف ميادين الحياة و اثبت كفاية عالية و وفرت المجهود و الوقت و التكاليف مما ساعد على التفكير في الاستفادة بإمكاناته في الميادين التربوية و قد أطلق على الكمبيوتر عدة مسميات بالعربية منها: (الحاسب الآلي، الحاسب الالكتروني، والحاسوب) و المستخدم للحاسوب يرى الدقة و الإتقان و سرعة الانجاز و تعدد الإمكانيات و سهولة استعماله، كما أنه يقوم بتنفيذ أوامر الكائنسان في جميع العمليات، لكنه يقوم فقط بالوظائف إلي يرسمها له مسبقا عند وضع البرنامج و يعتبر هذا الجهاز من أهم سمات العصر الحديث، فكل شيء حولنا يمكن أن يدار من خلاله، فهو يستخدم في جميع الهيئات والمؤسسات التعليمية والاقتصادية و السياسية فهو آلة في يد الإنسان، يمكن أن يحسن استخدامه أو يسيء استخدامه².

-الأنترنت:

➤ "هي مجموعة الأجهزة الإلكترونية المرتبطة فيما بينها و المتناثرة جغرافيا و التي تسمح بتمرير المعطيات بسهولة و بطريقة اقتصادية من نقطة إلى أخرى"³.

➤ كما أنها: " و هي تجميع لشبكات متصلة فيما بينها لتشكل بذلك عالمية أكبر"⁴.

¹- علي نبيل و حجازي نادية، الفجوة الرقمية، عالم المعرفة ، سلسلة يصدرها المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، 2005، ص 87.

²- حسين سالم مرجين، العلاقات البنينة بين علم الاجتماع وعلم الحاسب الآلي "المفاهيم والمنهجية"، كلية الآداب، جامعة طرابلس، ليبيا.

³- محمد لعقاب، الانترنت وعصر ثورة المعلومات ، دار هومه للطباعة والنشر والتوزيع ،ط1، 199، ص 30-31

⁴- مراد رابيس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير فرع إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2005-2006 ، ص 44 .

و بذلك فهي تتصف بمجموعة من الخصائص تميزها عن باقي الشبكات يمكن تلخيصها كما يلي:

- **مفتوحة ماديا و معنوية:** أي يمكن لأي شبكة أن ترتبط بها .
- **عملاقة و متنامية:** أي أنها حققت ما لم تحققه أي تقنية سابقة من حيث السرعة و الابتكار و النمو.
- **العشوائية:** أي أن المعلومات تتواجد فيها بشكل متناثر مما دفع بعدة جهات إلى إنشاء فهارس و تطوير برامج للبحث، كما يصعب الرقابة عليها أو محاسبة من ينشر فيها.
- **الشعبية:** فلا توجد وسيلة حاليا تضاهي شعبيتها و هي ليست مقصورة على عن جهة معينة.
- **وسيلة للتجارة الالكترونية :** فهي تعد وسيلة تجارية و تسويقية فعالة مقارنة مع الوسائل الأخرى.
- **متطورة باستمرار:** ساهمت البحوث المنجزة في تكنولوجيا المعلومات في تطويرها المستمر و نموها نحو الأحسن¹.

أولا: مواقع التواصل الاجتماعي

يمكن اعتبارها من أسرع الوسائل نقلا للثقافة وأيسرها للتواصل مع أفراد المجتمع، وأكثرها مقدرة على التأثير وإحداث التغيير، وأحد أهم وسائل نشر الثقافة التكنولوجية، فلقد كانت الثقافة تتناقل بين الناس بوسائل مختلفة، إما عبر التلقي المباشر أو عبر قراءة الكتب أو وسائل الإعلام، حتى ظهرت مواقع التواصل الاجتماعي مثل: (الفيس بوك -تويتر- الوتس أب- اليوتيوب) والتي تتميز بسرعة نقلها للثقافة بين أفراد المجتمع

¹ - هشام بن عبد الله عباس، المكتبات في عصر الانترنت تحديات و مواجهات، مجلة العربية، العدد2، 2001، ص:296-298.

بطرق سهلة وبسيطة وميسرة عبر أجهزة الحاسب الآلي، بالإضافة إلى إمكانية ربطها بالهاتف النقال الذي أسهم بشكل كبير في زيادة أعداد المستخدمين وهو ما يعتبر هاما وعنصرا آخر لنشر الثقافة التكنولوجية¹.

ثانيا: الفيسبوك

يعد فيسبوك واحدا من أوائل شبكات التواصل الاجتماعي ويزيد عمره على عشر سنوات، وله شهرة واستخدام وتأثير على مستوى العالم.

تم إنشاء موقع فيسبوك في (فبراير/شباط عام 2004م) بواسطة مارك زوكربيرغ في جامعة هارفارد، وكان الموقع في البداية متاحًا لطالب جامعة هارفارد فقط، ثم افتتح لطلبة الجامعات، وبعدها لطلبة الثانوية ولعدد محدود من الشركات، ثم أخيرا تمت إتاحتها لأي شخص يرغب في فتح حساب به، يرى مؤسس الموقع أن فيسبوك حركة اجتماعية، (Movement Social) وليس مجرد أداة أو وسيلة للتواصل، ويوصف الموقع بأنه "دليل سكان العالم"، وأنه موقع يتيح للأفراد العاديين أن يصنعوا من أنفسهم من خلال الإدلاء والمشاركة بما يريدون من معلومات كيانا عام حول أنفسهم واهتماماتهم ومشاعرهم وصورهم الشخصية، ولقطات الفيديو الخاصة بهم.²

ثالثا: جوجل بلاس:

جوجل بلس ويرمز لها أيضاً بـ Google+ أو G+، وهي إحدى الشبكات الاجتماعية التابعة لشركة جوجل والمبنية على مواصفات ويب 2.0 التابعة والمطورة من شركة جوجل، وقد تم تعريف هذه الشبكة الاجتماعية على عالم مستخدمي الإنترنت في شهر

¹ - سناء مرزوق محمد شحير، دور التكنولوجيا في تحسين الخدمات الالكترونية من وجهة نظر مقدم الخدمة، دراسة تطبيقية على الوزارات الحكومية بقطاع غزة، أطروحة ماجستير إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2017، ص 31

² - مركز المحتسب للاستشارات، مجلة حول: دور مواقع التواصل الاجتماعي في الاحتساب-تويتر-نموذجاً-، الرياض، المملكة العربية السعودية، ط1، ص 26

يونيو من عام 2011م وقد تمكنت من الحصول على شهرة كبيرة لكونها منافس قوي لموقع فيس بوك الإلكتروني¹.

و من مميزات جوجل بلاس الخصوصية، فعند متابعة شخص معين من طرفك فأنت تراه، ولكن لكي يرى هو منشوراتك لابد أن يضيفك إلى دوائره، كما أن جوجل بلاس ليس هبا قبول طلبات صداقة، فبمجرد إضافة شخص أو صفحة للدوائر فإنك ترى منشوراتهم، وبالتالي جمعت الشبكة بين تويتر والفيس بوك، ولكن حتى يكون استخدام جوجل بلاس فعلا لا بد أن تكون سرعة الانترنت عالية².

رابعا: تويتر

مؤسس موقع تويتر هو: "جاك دورسي" وكانت الفكرة الأولية عند جاك هي استخدام خدمة الرسائل النصية القصيرة SMS لتحقيق فكرة التواصل الفوري هذه، وكان الاسم الأولي للمشروع هو TWITTER بعدما جاء شريك آخر نوح جلاس وبالفعل بدأ عمله من وقتها على فكرة تأسيس الموقع، وقام ببناء نموذج من التغريد في تويتر في غضون أسبوعين تقريبا، جذبت فكرته كثيراً من المستثمرين والمستخدمين، ومنذ وقتها بدأت الشهرة للموقع.

تويتر هو شكل من التدوين متعدد الوسائل، يتيح للمستخدمين إرسال تحديثات نصية قصيرة أو صور أو مقاطع صوتية ونشرها إما لجميع مستخدمي تويتر أو قصرها على مجموعة محددة يختارها المستخدم، والتدوين المصغر هو مزيج من أفضل

¹ -اطلع عليه بتاريخ: 2019-10-28 الساعة 19:57 -www.techopedia.com

² -مركز المحتسب للاستشارات، مجلة حول: دور مواقع التواصل الاجتماعي في الاحتساب-تويتر نموذجاً، ص

وظائف البريد الإلكتروني وخدمة الرسائل القصيرة (SMS) والتدوين والرسائل الفورية (IM) مما ينتج عنه أداة تجمع بين مزايا كل من هذه الوسائل¹.

خامسا: الوتس آب

واتس آب بالإنجليزية WhatsApp : هو تطبيق يقوم على استخدام الإنترنت لإرسال الرسائل النصية والصّور والرسائل الصوتية وحتى مقاطع الفيديو، وتُتاح إمكانية استخدامه من خلال تحميله على الأجهزة الخاصة، سواء الهواتف الذكية أو أجهزة الكمبيوتر، وقد اكتسب التطبيق نجاحاً كبيراً منذ إنشائه في عام 2009م على يد اثنين من شخصين كانا يعملان في شركة ياهو؛ نظراً لما يتمتع به من مجانية خدمات الاتصال وإرسال الرسائل، إلى جانب كونه مدعوماً من قبل العديد من منصات التشغيل مثل ويندوز، والعديد من الأجهزة المحمولة مثل الآيفون، والأندرويد، النوكيا، والبلاك بيري (BlackBerry)²

سادسا: اليوتيوب

هو أحد المواقع الاجتماعية الشهيرة، والذي استطع بفترة زمنية قصيرة الحصول على مكانة متقدمة ضمن مواقع التواصل الاجتماعي، وخصوصاً في دوره المتميز في الأحداث الأخيرة التي جرت ووقعت في أنحاء مختلف من العالم منها: الكوارث الطبيعية والتحركات الانتفاضات الجماهيرية والثورات الشعبية.

سابعا: البريد الإلكتروني:

البريد الإلكتروني هو عبارة عن معلومات مخزنة يتم تبادلها بين اثنين من المستخدمين عبر وسيلة اتصالات، وبشكل عام هو رسالة تحتوي على نصوص، أو ملفات، أو صور، أو مرفقات يتم إرسالها عبر شبكة الإنترنت من جهة معينة إلى

¹ - زغيب شيماء ذو الفقار حامد ، استخدام موقع التدوين المصغر (تويتر): دراسة تحليلية، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، جامعة القاهرة -كلية الإعلام-مصر، 2011، ص 67.

² - <https://mawdoo3.com>

شخص واحد أو مجموعة أشخاص، وتجدر الإشارة إلى أنّ أول رسالة بريد إلكتروني تمّ إرسالها من قبل راي توملينسون عام 1971م¹.

ويعتبر البريد الإلكتروني أهم خدمة تقدمها شبكة الانترنت حيث تسمح بإرسال و استقبال رسائل الكترونية من و إلى مشتركى الشبكة العالمية ، و يمتاز البريد الإلكتروني بـ:

- سرعة وصول الرسالة و عدم ضياعها و انخفاض تكلفتها .
- تمنح إمكانية حفظها و طباعتها أو إعادة إرسالها.
- السرية في الاتصال عند استعمال التشفير .
- إمكانية توزيع الرسالة إلى عدد من الصناديق دفعة واحدة .
- الاشتراك في الندوات و المؤتمرات الإلكترونية² .

10. أبعاد الثقافة التكنولوجية :

بناء على ما سبق نستخلص بأن للثقافة التكنولوجية يأخذ في الحسبان الأبعاد

الأساسية التالية:

- **البعد المعرفي :**

يشمل البعد المعرفي (COGNITIVE DIMENSION) المعلومات اللازمة

لفهم طبيعة التكنولوجيا وخصائصها ومبادئها وعلاقتها بالمجتمع، والقضايا الناتجة عن التكنولوجيا كما يشمل المعلومات الأساسية حول التطبيقات العلمية والتقنية وطرق التعامل معها.

- **البعد المهاري :**

¹- www.computerhope.com

²- مراد رايس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، ص 48

يشمل البعد المهاري (العملي) (PRACTICAL DIMENSION) المهارات العقلية والعملية والاجتماعية اللازمة للتعامل مع التكنولوجيا وتطبيقاتها .

- البعد الاجتماعي :

يشمل البعد الاجتماعي (DIMENSION SOCIAL) الآثار الاجتماعية السلبية والإيجابية على الأفراد والمجتمعات التي تنتج عن التقدم التكنولوجي وتطبيقاتها وتتمثل في تغيير أنماط العادات والتقاليد الاجتماعية الخاصة بأي مجتمع.

- البعد الأخلاقي:

يشمل البعد الأخلاقي (ETHICS DIMENSION) ترسيم الحدود الأخلاقية للتعامل مع التقدم التكنولوجي والالتزام بتلك الحدود وعدم تجاوزها وحسم القضايا الجدلية والشرعية والقانونية التي قد تنتج عن تجاوز تلك الحدود على مستويين هما :

➤ **المستوى الأول:** وهو مستوى إنتاج الأبحاث العلمية وتطويرها وهو خاص بالعلماء والباحثين في مجال التكنولوجيا.¹

➤ **المستوى الثاني:** وهو مستوى استخدام التطبيقات التكنولوجية في مجالات الحياة اليومية وهذا المستوى خاص بالأفراد العاديين الذين يستخدمون التكنولوجيا وهو ما يجب التركيز عليه في إطار الثقافة التكنولوجية.²

11. أهداف الثقافة التكنولوجية:

إن الهدف الرئيس للثقافة التكنولوجية هو إعداد الفرد المثقف تكنولوجيا بمستوى يتواءم مع التطورات التقنية الحديثة نتيجة الثورة التكنولوجية، ولتحقيق هذا الهدف الرئيسي ينبغي العمل على تحقيق عدد من الأهداف الفرعية.

- الأهداف الشخصية:

1- هيا المزروع ، أبعاد الثقافة العلمية في المجتمع السعودي، ص 98.

2- المرجع نفسه، ص 98.

- تنمية فهم الأفراد لتأثيرات العلم و التكنولوجيا على كل من الفرد والمجتمع
- تنمية فهم الأفراد لطبيعة العلم التكنولوجي وطبيعة العلاقة بينهما
- تنمية فهم الأفراد لمجالات العلم و التكنولوجيا والقدرة على التمييز بينهما
- تزويد الأفراد بمبادئ وأسس العلم و التكنولوجيا الحديثة. وربط ذلك بما يظهر من تطبيقات التكنولوجيا.
- تدريب الأفراد على ممارسة التفكير العلمي، واستخدام العلم والتكنولوجيا في حل ما يواجههم من قضايا ومشكلات في حياتهم اليومية.
- تنمية قدرة الأفراد على اتخاذ القرارات المناسبة حيال ما يتعرضون له من مشكلات .
- تنمية مهارات الأفراد في التعامل الآمن مع تطبيقات التكنولوجيا التي تزودهم بها الأسواق، واختيار أفضل هذه المنتجات جودة وأكثرها مناسبة وأقلها خطراً .
- تنمية وعي الأفراد بمواطن الخطر في بعض المنتجات التكنولوجية وقواعد التعامل معاً¹.

- الأهداف الاجتماعية

- تنمية فهم الأفراد للقضايا والمشكلات الاجتماعية التي سببها بالفعل استخدام التكنولوجيا في المجتمع.
- تنمية قدرة الأفراد على مواجهة تلك القضايا، والتصدي لحلها واتخاذ القرار المناسب.
- تنمية فهم الأفراد للحدود الاجتماعية والأخلاقية المرتبطة بحقوق إنتاج واستخدام تطبيقات العلم والتكنولوجيا في أي مجال من المجالات.

¹- صبري ماهر وتوفيق، صلاح الدين، التنوير التكنولوجي وتحديث التعليم، المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية، القاهرة، 2004، ص 27.

➤ تنمية احترام الأفراد لحقوق الملكية الفكرية، وعدم التعدي على حقوق الآخرين فيما يتعلق بالاختراعات والابتكارات العلمية والتكنولوجية.

- الأهداف الأكاديمية

➤ تنمية معارف الأفراد ورفع مستوى نموهم الأكاديمي في مجال العلم والتكنولوجيا.
 ➤ تنمية اهتمام الأفراد بمتابعة كل ما هو جديد في مجال العلم والتكنولوجيا.
 ➤ تنمية الميول الأكاديمية لدى الأفراد للمشاركة في نشاطات العلم والتكنولوجيا كمراسلة هيئات وجهات علمية وتقنية لمتابعة كل ما هو جديد، أو المشاركة في ندوات ومؤتمرات معينة بهذا الأمر.

- الأهداف المهنية

➤ مساعدة الأفراد في التعرف على فرص العمل المتاحة في مجالات العلم والتكنولوجيا.
 ➤ تعريف الأفراد بمتطلبات ومواصفات العمل في مجالات العلم والتكنولوجيا وطبيعة الأدوار والمهام التي يجب القيام بها.
 ➤ تعريف الأفراد بإيجابيات وسلبيات العمل في مجالات العلم والتكنولوجيا¹.
 ➤ تنمية مهارات الأفراد وقدراتهم التي تؤهلهم للعمل في مجالات العلم والتكنولوجيا، وتدريبهم ميدانياً على ممارسة هذه المهارات وتلك القدرات.
 ➤ تنمية أوجه تقدير الأفراد لأهمية العمل في مجالات العلم والتكنولوجيا وترغيبهم في الالتحاق بتلك المجالات².

¹- صبري، ماهر وتوفيق، صلاح الدين، التنور التكنولوجي وتحديث التعليم، ص 35.

²- المرجع نفسه، ص 36.

نستنتج من خلال عرض أهداف الثقافة التكنولوجية أنه سيكون لدينا أفراد مثقفين تكنولوجيا يستطيعوا إفادة أنفسهم وإفادة المجتمع، وبالتالي سيسهمون في تقدم ركب التكنولوجيا.

12- خصائص الثقافة التكنولوجية

تتصف الثقافة التكنولوجية كباقي الثقافات بخصائص تميزها عن غيرها، ومن أهم هذه الخصائص:

- صعوبة إيجاد مفهوم محدد للثقافة التكنولوجية كما يصعب تحديد مستويات هذا المفهوم، وذلك لاختلاف مواصفات الشخص المثقف تكنولوجيا من بلد لآخر، ومن زمن إلى آخر في نفس البلد الواحد، فمثلا يرى البعض أن استخدام الحاسوب يعد نوعا من الترف والرفاهية التقنية في بعض الدول النامية، بينما يعد استخدامه حاجة ضرورية وأمرأ أساسيا في بعض الدول المتقدمة مثل تعليم الكتابة والقراءة في عالمنا العربي¹.
- يمكن اعتبار الثقافة التكنولوجية من الأهداف طويلة الأمد حيث لا يمكن تحقيقها في وقت قصير، فالوقت المستغرق يتوقف على مستوى الثقافة المراد الوصول إليه و الخبرات اللازمة لذلك.
- تعتبر الثقافة التكنولوجية عنصرا متغيرا حيث يتغير بتغير الزمن فالذي كان يعتبر آخر صيحات التكنولوجيا منذ سنوات يعتبر الآن من مخلفات التكنولوجيا، ويرجع ذلك إلى سرعة تطور التكنولوجيا وتراكمية تلك التطورات
- تعتبر الثقافة التكنولوجية ميدان لكل فرد في المجتمع فلا تقتصر على المتخصصين في مجال الحاسوب، فالمواطن العادي الغير متخصص بالحاسوب يمكن أن يُثقف

¹ - سناء مرزوق محمد شحبير، دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الالكترونية من وجهة نظر مقدم الخدمة، ص 18.

تكنولوجيا، إذ أن تثقيف الفرد تكنولوجيا لا تقع مسؤوليته على المؤسسات التعليمية فقط، بل هو مسؤولية¹.

- مشتركة بين جميع المؤسسات، حيث يمكن لأي فرد أن يكتسب الكثير من المهارات و الخبرات التقنية من خلال الدورات التدريبية التي تقدمها المراكز والمؤسسات غير النظامية، وكذلك عن طريق أفراد أسرته، وعن طريق وسائل الإعلام المقروءة والمسموعة والمرئية، وغير ذلك من مصادر التثقيف.
- باتت الثقافة التكنولوجية حاجة ضرورية لكل مواطن في أي مجتمع، حتى يستطيع أن يواكب ما يدور حوله من تطورات وتغيرات تكنولوجية قد تؤثر على مسيرة حياته
- تتأثر الثقافة التكنولوجية بالتغيرات العالمية والمحلية، حيث تتأثر بالتغيرات العلمية والتكنولوجية على المستوى العالمي، كما تتأثر بالقيم والعادات والتقاليد السائدة في المجتمع على المستوى المحلي.
- تعتبر الثقافة التكنولوجية ذات أبعاد متعددة ومجالات متنوعة، فالمواطن المثقف تكنولوجيا يمتلك القدر المناسب من الخبرات في كثير من المجالات والموضوعات المتعلقة بالتكنولوجيا ليس فقط على مستوى البعد المعرفي، بل أيضا على مستوى البعد المهاري العملي، والبعد الوجداني العاطفي، والبعد الاجتماعي، والبعد الأخلاقي².

¹ المرجع نفسه، ص 19.

² -سناء مرزوق محمد شحبير، دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الإلكترونية من وجهة نظر مقدم الخدمة، 19.

خلاصة الفصل

مما سبق نستنتج أن التكنولوجيا أصبحت في كل شيء نستخدمه بدءاً من التلفزيون وصولاً لشبكة الاتصالات الدولية (الإنترنت) حيث صارت التكنولوجيا في أوج مجدها وسيطرتها على الإنسان، فأن للإنسان المثقف تكنولوجيا أن ليسيّطر عليها حيث أنه يمكن لأي شخص العمل وهو جالس على مقعده، يتابع عمله من خلال شاشات متابعة في مصنعه أو مكتبه عن طريق الإنترنت (دخول الشبكة العنكبوتية) ويفيد ويستفيد من الخدمات الإلكترونية المتاحة فقد صارت ولا زالت وما تزال لها أهمية بالغة في حياتنا لما لها من وظائف ودور فعال في الثقافة التكنولوجية.

الفصل الثالث:

الأداء الوظيفي

تمهيد

يعتبر الأداء الوظيفي من أهم الموضوعات التي تحدد درجة تطور وتنظيم الحياة العملية حيث من خلاله تتشكل الركائز المادية للمجتمع والتي تؤمن من انطلاقه نحو الحضارة والرفاهية الاجتماعية، ولهذا تسعى المنظمات لتركيز جهودها للارتقاء المستمر بمستوى أداءها وأداء العاملين فيها، حيث أنها تخصص الكثير من ميزانياتها لإيجاد السبل الكفيلة برفع الأداء وتحسينه.

وتبعا لهذا ارتأينا أن يكون الأداء الوظيفي موضوع هذا الفصل حيث أنه من خلاله سيتم التعرف على مفهوم الأداء الوظيفي وأهميته، وتصنيف وتحديد أنواعه وعناصره وأبعاده، وكذلك سيتم التطرق إلى عملية تقييمه بتوضيح أسس التقييم الفعال وأهميته ومصادره والصعوبات التي تواجهه وأفضل الطرق الحديثة المستخدمة في عملية التقييم الوظيفي وأخيرا إلى تحسين الأداء الوظيفي وهذا بالتطرق إلى تعريفه، دوافعه، والمداخل الخاصة بتحسينه.

1. مفهوم الأداء الوظيفي

يعد الأداء مفهوماً جوهرياً و هاماً بالنسبة للمؤسسات بشكل عام، ويمثل القاسم المشترك لاهتمام علماء الإدارة، و يكاد أن يكون الظاهرة الشمولية والعنصر المحوري لجميع فروع وحقول المعرفة الإدارية بما فيها الإدارة الإستراتيجية، فضلاً عن أنه البعد الأكثر أهمية لمختلف المؤسسات و الذي يتمحور حوله وجود المؤسسة من عدمه، و هو مفهوم واسع و تتجدد مكوناته بحدوث أي تجديد أو تغيير في مكونات المؤسسة على اختلاف أنواعها¹.

- تعريف الأداء

يمكن تعريف الأداء على أنه: " نتيجة وقدرة المؤسسة على استغلال مواردها لتحقيق أهدافها المطلوبة من خلال الأنشطة التي تقوم بها مع الالتزام بالمعايير الموضوعية مسبقاً"².

ويعرف أيضاً بأنه: "الأداء هو "درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة" و يعرف أيضاً بأنه: المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المقدم من طرفه"³.

عرفه سيزلاقي ووالاس بأنه: "مجموعة من السلوكيات الإدارية ذات العلاقة المعبرة عن قيام الموظف بأداء مهامه، وتحمل مسؤولياته، وهي تتضمن جودة الأداء، وكفاءة التنفيذ، والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة، فضلاً عن الاتصال والتفاعل مع باقي أعضاء المؤسسة، وقبول مهام جديدة، والإبداع، والالتزام بالنواحي الإدارية في

¹ - بسام أحمد حجازي و ماجد محمد الفراء، قياس أداء مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة باستخدام بطاقة

الأداء المتوازن، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة الجنان، طرابلس-لبنان، 2015، ص 4.

² - المرجع نفسه، الصفحة نفسها.

³ - حمداوي وسيلة، إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر لجامعة قالمة، 2004، ص 123.

العمل، والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص وفاعلية، والأداء الوظيفي هو نشاط يمكن الفرد من انجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح¹

- المفاهيم المرتبطة بالأداء

غالبا ما يرتبط مفهوم الأداء ببعض المفاهيم التي تعتبر قريبة منه أهمها الكفاءة، الفعالية والإنتاجية، إلا أن هناك اختلاف بينها.

الكفاءة Efficacité، تعني إنجاز النتائج (المخرجات) بأقل استخدام للموارد (المدخلات)، أي تركز على مفهوم الاستفادة القصوى من الموارد المتاحة بأقل الكلف.²

الفعالية Efficience، وهي مصطلح مرتبط بتحقيق الأهداف، كما يعني التأكد من أن استخدام الموارد المتاحة قد أدى إلى تحقيق الغايات والمقاصد والأهداف المرجوة منها³.

الإنتاجية، تعبر عن كفاءة المؤسسة في تحويل المدخلات إلى مخرجات، وبالتالي تقوم على دراسة العلاقات القائمة بين الموارد المستخدمة وبين النتائج المحققة.⁴

2. أهمية الأداء الوظيفي

يحتل الأداء الوظيفي مكانة خاصة داخل أي منظمة كانت باعتبارها الناتج النهائي المحصلة لجميع الأنشطة بها وذلك على مستوى الفرد و المنظمة و الدولة، ذلك أن المنظمة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاء حين يكون أداء العاملين أداءً متميزاً ومن ثم يمكن القول بشكل عام إن اهتمام إدارة المنظمة وقيادتها بمستوى الأداء عادة ما يفوق اهتمام العاملين بها، وعلى ذلك فإنه يمكن القول بأن الأداء على أي مستوى تنظيمي

¹- أندرو دي سيزلاقي و مارك جي والاس، السلوك التنظيمي والأداء، تر: جعفر أبو القاسم أحمد ، عمادة شؤون المكتبات الرياض، السعودية ،1991، ط1، ص 137.

²- وائل محمد صبحي إدريس وظاهر محسن منصور الغالبي، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 2009، ص 46

³- المرجع نفسه، الصفحة نفسها.

⁴- عطية عبد الحي مرعي، المحاسبة الإدارية أساسيات التخطيط واتخاذ القرارات والرقابة وتقييم الأداء، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2008، ص 49.

داخل المنظمة، وفي أي جزء منها لا يعد القدرات المرؤوسين ودوافعهم فحسب، بل هو انعكاسات القدرات الرؤساء والقادة ودوافعهم أيضاً.

وترجع أهمية مفهوم الأداء من وجهة نظر المنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة: وهي مرحلة الظهور، ومرحلة البقاء والاستمرارية، ومرحلة الاستقرار، ومرحلة السمعة والفخر، ومرحلة التميز، ثم مرحلة الريادة، ومن ثم فإن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدماً، إنما يتوقف على مستويات الأداء بها .

إن أهمية الأداء الوظيفي بالنسبة للمنظمات تتضح من خلال مناقشة الأداء في إطار ثلاثة أبعاد رئيسة نظرياً وتجريبياً وإدارياً، فمن الناحية النظرية يمثل الأداء الوظيفي مركز الإدارة الإستراتيجية، حيث تحتوي جميع المنطلقات الإدارية على مضامين ودلالات تختص بالأداء سواء بشكل ضمني أو بشكل مباشر، ويرجع السبب في ذلك إلى أن الأداء يمثل اختباراً زمنياً للإستراتيجية المتبعة من قبل الإدارة، ومن الناحية التجريبية فإن أهمية الأداء الوظيفي للإدارة تظهر واضحة من خلال حجم الاهتمام الكبير من قبل إدارات المنظمات بالأداء ونتائجه، والتحويلات التي تجري في هذه المنظمات اعتماداً على نتائج الأداء¹.

3. تصنيف وتحديد أنواع الأداء الوظيفي

يتم تصنيف الأداء الوظيفي وتحديد أنواعه بناء على عدد من المعايير العلمية

والتي يمكن أن نجملها على النحو التالي:

- معيار الشمولية :

معيار الشمولية يقسم الأهداف إلى كلية وجزئية وبالتالي يصنف الأداء إلى:

أ. الأداء الكلي: وهو الذي يتجسد من خلال الإنجازات التي ساهمت جميع العناصر

¹- عطية عبد الحي مرعي، المحاسبة الإدارية أساسيات التخطيط واتخاذ القرارات والرقابة وتقييم الأداء، ص 49.

والوظائف والأنظمة الفرعية للمنظمة في تحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر، وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى بلوغ المنظمة لأهدافها الشاملة كالأستمرارية والأرباح والنمو وكيفيةها، وغيرها من الأهداف.

ب. **الأداء الجزئي:** وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمنظمة، وينقسم بدوره إلى عدة أنواع باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المنظمة، حيث يمكن أن ينقسم حسب الوظائف إلى أداء وظيفة المالية، أو وظيفة الأفراد، أو أداء التسويق، وتجدر الإشارة إلى أن الأداء الكلي للمنظمة هو نتيجة تفاعل أداء مختلف أنظمتها الفرعية.¹

- معيار الأجل:

وينقسم الأداء حسب هذا المعيار إلى طويل، متوسط، قصير الأجل. وهذا النوع من التصنيف يعتبر صعب التطبيق ولا يمكن الاعتماد عليه بصفة دقيقة، وذلك لصعوبة الفصل بين الآجال وتحديد موعدها مسبقاً إلا بصفة تقريبية.

- معيار الطبيعة :

ويتم تصنيف الأداء وفق هذا المعيار إلى اقتصادي، اجتماعي، سياسي، تقني، إذ لا يمكن للمنظمة تحقيق الأداء الاقتصادي دون وجود أداء تكنولوجي.

- معيار المصدر

حسب معيار المصدر وفقاً لهذا المعيار، يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين، الأداء الذاتي أو الداخلي والأداء الخارجي.

الأداء الداخلي: ويطلق على هذا النوع من الأداء أداء الوحدة، أي أنه ينتج ما تملكه

¹ - مرزوق، ابتسام، إستراتيجيات إدارة الصراع التي يتبعها مديرو مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزة وعلاقتها

بالالتزام التنظيمي في المدارس، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2011، ص

المؤسسة من المواد وينتج بالأساس ما يلي :

• **الأداء البشري:** وهو أداء أفراد المؤسسة الذين يمكن اعتبارهم مورداً إستراتيجياً قادراً على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال مهاراتهم

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

• **الأداء المالي:** ويكمن في فعالية تهيئة الوسائل المالية المتاحة واستخدامها.

أ. **الأداء الخارجي:** وهو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي فالمؤسسة لا تتسبب في إحداثه، ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده، فهذا النوع بصيغة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تحصل عليها المؤسسة كما ويصنف الأداء إلى ثلاثة أنواع كما أوردها أبو شرخ (2010)¹ وهي كالتالي:

• **أداء المهام:** يقصد به السلوكيات التي تسهم في إنجاز عمليات جوهرية في المنظمة مثل الإنتاج المباشر للبضائع والخدمات، والبيع وجرد المخزون، إدارة التابعين، وكل أداء يسهم بشكل مباشر، أو غير مباشر في تنفيذ عمليات المنظمة، فمثلاً في الوظائف الإدارية يمكن أن يشمل هذا الأداء، أو السلوك إلى الحاجة إلى إحداث تحويل الأفراد من حالة النزاع بواسطة الصراع إلى جو تنافسي، كذلك أيضاً يمكن أن يكون هذا السلوك عبارة عن جهود تحفيزية لإيجاد مثل هذا الجو.

• **الأداء الظرفي:** هو كل السلوكيات الجوهرية في المنظمة ومعالجتها، وهذه السلوكيات التي و السلوكيات التي تسهم بشكل العمليات غير مباشر في تحويل

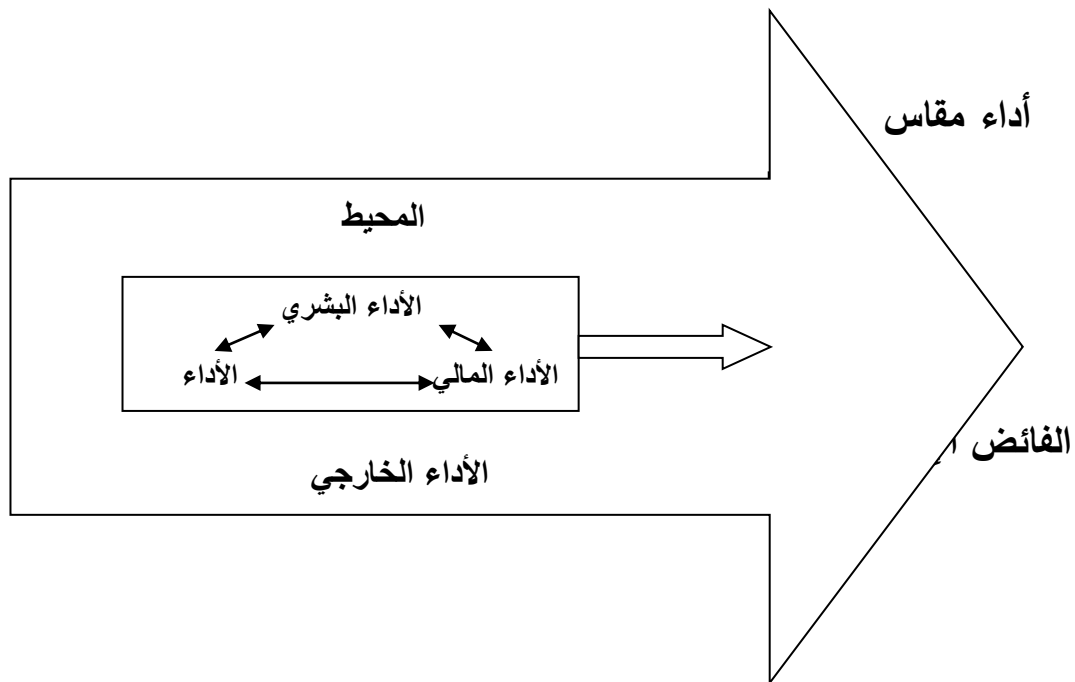
¹ - نادر أبو شرخ، تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة

نظر العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، ص 19.

في المنظمة ومعالجتها، وهذه السلوكيات تسهم في تشكيل كل من الثقافة والمناخ التنظيمي، والأداء هنا ليس دوراً إضافياً في طبيعته، وإنما يكون خارج نطاق المهام الوظيفية الأساسية ويعتمد على الطرف الذي تجري فيه معالجة العمليات، ممكن يكون موجه نحو الزملاء أو نحو المنظمة ككل من خلال الحرص واستمرارية الحماس و بذل مجهود إضافي في العمل، أو التوجه نحو العمل التطوعي التنفيذ مهام خارج الدور الرسمي للوظيفة، وكذلك إتباع اللوائح التنظيمية والإجراءات عندما لا تكون متوافقة مع رغبة الفرد.

ج. الأداء المعاكس أو المجابهة: وهو يختلف عن النوعين السابقين حيث يتميز بسلوك سلبي في العمل مثل التأخر عن مواعيد العمل أو الغياب ويشمل بعض السلوكيات مثل الانحراف والعدوان وسوء الاستخدام والعنف وروح الانتقام والمهاجمة¹.

شكل رقم (02): يبين الأداء الذاتي والأداء الخارجي²



¹ - نادر أبو شرح، تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، ص 21.

² - Bernard Martory, contrôle de gestion sociale, librairie Vuibert, Paris, 1999, P 237

4. عناصر الأداء الوظيفي

للأداء عناصر أو مكونات أساسية بدونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعّال، وذلك يعود لأهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء للعاملين في المنظمات، وقد اتجه الباحثون للتعرف على عناصر أو مكونات الأداء من أجل الخروج بمزيد من المساهمات لدعم وتنمية فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين¹.

- كفايات الموظف:

وهي تعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم، وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداءً فعالاً يقوم به ذلك الموظف.

- متطلبات العمل (الوظيفية):

تشمل المسؤوليات أو الأدوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف.

- بيئة التنظيم:

تتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعّال: التنظيم وهيكله وأهدافه وموارده ومركزه الاستراتيجي والإجراءات المستخدمة، و العوامل الخارجية مثل العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والحضارية والسياسية والقانونية².

5- محددات ومعايير الأداء الوظيفي:

- المحددات الداخلية :

أ. **الجهد:** وهو الجهد الناتج من حصول العامل على الدعم والحافز والذي يترجم إلى الطاقة الجسمية والحركية والعقلية التي يبذلها العامل الأداء مهمته.

¹ - عبد الباري درة ، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات - الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان، 2003، ص 96.

² - عبد الباري درة ، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات - الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، ص 96.

ب. القدرات: وتعني الخصائص والمهارات الشخصية اللازمة لأداء الوظيفة وتسمى بالكفايات الشخصية، كالقدرة والتحمل وسرعة البديهة.

ج. إدراك الدور: ويشير إلى الاتجاه الذي يعتقد العامل أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، بمعنى أن الأداء يتحدد بمدى فهمه للدور الذي يقوم به، بحيث يتضمن أن هذا الفهم ترجمة للجهود والقدرات وتسخيرها في العمل.

- المحددات الخارجية

أ. متطلبات العمل : تتعلق بكل من الواجبات والمسؤوليات والأدوات والتوقعات المأمولة من العامل، إضافة إلى الطرق والأساليب والأدوات والمعدات المستخدمة في ممارسة العامل لمهامه.

ب. البيئة التنظيمية: تشير إلى البيئة التنظيمية السائدة في المؤسسة التي تؤدي الوظيفة فيها وتشمل عادة كلاً من مناخ العمل، الإشراف، توفر الموارد، الأنظمة الإدارية، الهيكلة التنظيمية، نظام الاتصال، السلطة، أسلوب القيادة، نظام الحوافز، الثواب.

ج. البيئة الخارجية: تؤثر البيئة الخارجية للتنظيم الذي يعمل به العامل على أدائه مثل المنافسة الخارجية والتحديات الاقتصادية¹.

6- أبعاد الأداء الوظيفي :

كان الأداء لفترة قريبة جداً يعتبر ذو بعد داخلي فقط، لكن المصطلح تغير ولم يعد أحادي البعد، حيث نكتشف مع مرور الوقت أن الأداء صار له بعدين، داخلي وخارجي وفقاً للمعادلة الآتية: {الأداء = الأداء الداخلي + الأداء الخارجي}.

- البعد الداخلي للأداء .

يمكننا توضيح البعد الداخلي للأداء من خلال العناصر المكونة له كما يأتي:

¹ - إبراهيم المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،

أ. النوعية: إنّ النوعية اليوم هي عامل أساسي للأداء الداخلي، حيث يمكن أن نعرفها بأنها مجموع الخصائص والصفات الإجمالية للخدمة و/أو المنتج التي تكون قادرة على إرضاء حاجات الزبائن، فالنوعية إذن هي التكيف الكامل مع توقعات السوق حسب الاختيارات الإستراتيجية للمنظمة من وجهة نظر الإستراتيجية، أمّا من وجهة نظر الأداء المرتبط برضا الزبون فهي تصور ملائمة وموافقة المنتجات و/أو الخدمات مع توقعات وتطلعات الزبائن.

ب. التكلفة: هي "مجموع الأعباء المتعلقة بمرحلة معينة أو بمنتج مادي معين، أو مجموعة منتجات و/أو خدمة أو مجموعة خدمات، مقدمة في مرحلة معينة قبل المرحلة النهائية أي قبل وصولها إلى البيع"¹، إنّ التكلفة تمثل البعد المالي للأداء الداخلي، إذ أن كل مؤسسة تحلل في الداخل العلاقة بين الوظيفة والتكلفة كما يحلل الزبون العلاقة بين النوعية والتمن حيث تعتبر كل نشاط يخلق قيمة بتكلفة كلية أقل من تلك التي لدى المنافسين هو نشاط ذو تكلفة إيجابية و لهذا " فالأداء بالنسبة لهذا المفهوم قد تطور من حيث قياسه وتحول إلى تدنيه التكاليف"²

إنّ التمكن من التّحكم في التكاليف هو أولاً قضية الفهم الصحيح لهذه الأخيرة والمنافع المتوخاة من الوسائل المستعملة للحصول على النتائج، وبذلك فإنّ التكاليف الزائدة هي دائماً تكاليف غير نافعة للنتائج المتوقعة وللقيمة الفعلية وللتوقعات الخارجية وعليه يمكن ربط كل التكاليف الداخلية بالرضا الخارجي.

ج. الآجال : بصفة عامة، يمثل الأجل بالنسبة للمنتجات الموجودة، "مجال الوقت بين استقبال الطلبية وتسليم المنتج" أمّا بالنسبة للمنتجات الجديدة فهو يمثل الفترة الضرورية للعرض في السوق منتج معروف ومحدد، لأن الأداء هو الاحتياط

¹ - ناصر دادي عدون، المحاسبة التحليلية، دروس وتمارين، دار المحمدية، الجزائر، ج1، 1999 ، ص14.

² - المرجع نفسه، ص43.

واحترام المسؤوليات المحددة، داخليا وخارجيا، وهو كذلك معرفة كيفية عزل المراحل الوسطية التي لا تخدم الزبون ولا توقعاته، وبذلك فالأجل هو ضلع مختلط للأداء، داخلي بالنسبة للجزء الأكبر، وخارجي بالنسبة للجزء الظاهر للزبون في الداخل، والمؤشرات المرتبطة بالآجال تفسر سرعة المؤسسة في التفاعل مع المؤثرات الخارجية (عدم استقرار البيئة، طلبات الزبائن، المنافسة... الخ)، وأصبح معياراً مهماً للحصول على حصص من السوق، فبعدما كان أداء المؤسسة يتحقق عن طريق تقليص الآجال، تقليص التكاليف وتحسين النوعية، أصبح الآن يتحقق عن طريق التبادل والعلاقة بين تقليص الآجال والإيرادات وبين تقليص التكاليف وتحسين النوعية.

- البعد الخارجي للأداء

في ظلّ البيئة المتقلبة، أداء المؤسسة الخارجي يجب أن يقيم بالنسبة للرضا، لأن نجاح هذه الأخيرة متعلق برضا الزبون، فإذا تلقى هذا الأخير منتج أو خدمة ذو نوعية ترضي توقعاته سيشعر بقيمة بين الثمن والنوعية، وإذا نفس الزبون تلقى منتج يرضي توقعاته بسرعة كبيرة سوف يكون لديه شعور الاستفادة من الخدمة الجيدة، وعليه فالأداء الخارجي ذو علاقة وطيدة مع الأداء الداخلي، فالأداء الداخلي الجيد هو ضروري للأداء الخارجي، لأنه يمثل إسقاط له.

ويعرّف الأداء الخارجي بأنه: "القدرة على تحسين العلاقة بين (القيمة المعروفة من الزبون/ تكلفة الوسائل الضرورية لخلق هذه القيمة)"¹، فرضا الزبون هو الوحيد الذي يضمن القابلية لتنافسية المؤسسة عن طريق القيمة التي يتلقاها، وبذلك فأداء المؤسسة الخارجي يتعلق بهذه القيمة، بالإضافة إلى ذلك يجب أن تؤكد أن معالم أو مكونات

¹ - Jacques et autres, **Pilotage stratégique**, 2^{ème} édition, Edition d'organisations, Paris, 2001, p77.

الأداء الخارجي نجدها ضمن عوامل النجاح الأساسية للمؤسسة، هذه الأخيرة يمكن تعريفها بأنها: "العوامل التي لها تأثير حاسم على الموقع التنافسي في قطاع معين". إن مصطلح الأداء تعقد، فبجانب القياس التقليدي للإنتاجية، ظهرت أشكال أخرى للأداء بالتدرج، مصحوبة بالتنافسية، ليس فقط مرتكزة على التكلفة، لكن أيضا على النوعية وخاصة على الآجال، في هذا السياق، ضبط الأداء لم يعد يقتصر على تدنية التكاليف ورفع حجم الإنتاج، وإنما يستلزم تحسين مستمر، شامل، داخليا، وخارجيا، والذي يترجم عبر بسطه على جميع المستويات.

7. أهمية قياس الأداء الوظيفي

تتلخص أهمية قياس الأداء الوظيفي في الأهداف التي يسعى لتحقيقها والتي يمكن تلخيصها بما يأتي¹:

1. **الترقية و النقل:** إذ يكشف قياس الأداء عن قدرات العاملين وبالتالي يتم ترقيتهم إلى وظائف أعلى من وظائفهم، كما يساعد في نقل ووضع كل فرد في الوظيفة التي تتناسب وقدراته.
2. **تقييم المشرفين والمديرين:** حيث يساعد قياس الأداء في تحديد مدى فعالية المشرفين والمديرين في تنمية أعضاء الفريق الذي يعمل تحت إشرافهم وتوجيهاتهم وتطويرهم
3. **إجراء تعديلات في الرواتب والأجور:** إذ أن قياس الأداء يساهم في اقتراح المكافآت المالية المناسبة للعاملين، ففي ضوء المعلومات التي يتم الحصول عليها من قياس الأداء لا يمكن زيادة رواتب العاملين وأجورهم أو إنقاصها كما ويمكن اقتراح نظام خوافز معين.
4. **مقياس أو معيار:** إذ أن قياس الأداء يمكن أن يعتبر معيارا أو مقياسا في تقييم

¹ - إبراهيم المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، ص 156.

- سياسات وتطبيقات أخرى في مجال الأفراد، وذلك كالحكم على مدى فعالية التدريب في المؤسسة، وكذلك فيما يتعلق بتقارير البحوث التي يمكن إعدادها.
5. **تقديم المشورة:** إذ يشكل قياس الأداء أداة لتقويم ضعف العاملين واقتراح إجراء لتحسين أدائهم، وقد يأخذ التحسين شكل التدريب داخل المؤسسة وخارجها. وبمعنى آخر يمكن أن يعتبر قياس الأداء حافزاً للتطوير الشخصي و مقياساً له.
6. **يعتبر مطلب للمعرفة الشخصية والاطلاع:** أن قياس الأداء يشجع المشرفين على الاحتكاك بمرؤوسيهـم أثناء عملية القياس فتنتج عنه المعرفة الشخصية لهؤلاء المرؤوسين من قبل المشرفين، إذ أن المقيم يجب أن يعرف الكثير ممن يقيمه.
7. **اكتشاف الحاجات التدريبية:** إذ أن قياس الأداء يعتبر من العوامل الأساسية في الكشف عن الحاجات التدريبية و بالتالي تحديد أنواع برامج التدريب والتطوير اللازمة¹.
8. **يزود المسؤولون بمعلومات واقعية عن أداء العاملين في المنظمات،** مما يعتبر مؤشراً لإجراء دراسات ميدانية تتناول أوضاع العاملين ومشكلاتهم وإنتاجيتهم ومستقبل المنظمة نفسها، كما أنه يعتبر مؤشراً لعمليات الاختيار والتعيين في المنظمة. إن قياس الأداء يتمتع بأهمية بالغة في المنظمات لكونه يتعلق بأداء العنصر البشري، والذي يعتبر ركيزة العمل الأساسية فيها ويتوقف عليه نمو المنظمة والارتقاء بعملها، وعليه يجب أن تحرص إدارة المنظمات الأهلية على أن تكون عملية قياس الأداء علمية وموضوعية مبنية على أسس العدالة والمساواة والنزاهة و الشفافية².

¹- إبراهيم المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، ص 156.

²- المرجع نفسه، ص 157.

8. تقييم الأداء الوظيفي

- تعريف تقييم الأداء الوظيفي

هناك عدة تعاريف لتقييم أداء العاملين، و من أهمها أنه:

➤ "دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل، وذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم بأعمالهم الحالية، وأيضا للحكم على إمكانيات النمو والتقدم للفرد في المستقبل وتحمله لمسؤوليات أكبر، أو ترقيته لوظيفة أخرى".¹

➤ هو: " العملية التي يتم بموجبها تقدير جهود العاملين بشكل منصف وعادل، لتجربى مكافأتهم بقدر ما يعملون وينتجون، وذلك بالاستناد إلى عناصر ومعدلات تتم على أساسها مقارنة مستويات أدائهم بها لتحديد مستويات كفاءتهم في الأعمال الموكلة إليهم"²

نستخلص من هذه التعاريف خاصيتين هما:

➤ إن تقييم الأداء ينصب بناء على أداء الفرد أو نتائج أعماله من ناحية، وعلى سلوكه وتصرفاته أثناء العمل من ناحية أخرى.

➤ هو الصفة النظامية أو الرسمية التي تعبر عن مكان القوة، ومكان الضعف في المساهمات التي يعطيها الأفراد للوظائف التي كلفوا بإنجازها والقيام بها.

➤ عملية تقييم الأداء تمتاز بالعمومية والشمولية؛ أي أن تقييم الأداء يشمل جميع العاملين في المنظمة (رؤساء ومرؤوسين) في كافة المستويات الإدارية، فشمولية التقييم تشعر جميع من يعمل في المنظمة بنزاهة وعدالة نظام تقييم الأداء فيها

¹ - عبد الباقي صلاح الدين، الجوانب العلمية والتنظيمية في إدارة الموارد البشرية في المنظمات، الدار الجامعية للتوزيع والنشر، مصر، 2002، ص 257 .

² - فايز الزعبي، الرقابة الإدارية في منشآت الأعمال (طرق وأساليب سياسات إستراتيجيات)، دار الهلال عمان ، الأردن، 1991، ص 191

فالكل يعرف مسبقاً أنه محاسب عن نشاطه في العمل¹

- القائمون على تقييم الأداء الوظيفي

أ. المشرف أو الرئيس المباشر للفرد:

يعتبر التقدير والحكم على أداء الفرد من خلال المشرف المباشر المدخل التقليدي والأكثر استخداماً كما أن هذه العملية فهي جزء من مسؤوليات المدير ولا يمكن التهرب منها و المشرفة من خلال مركزه يمكنه التعرف على متطلبات العمل و إعطاء حكم وتقدير أفضل عنه.

ب. التقييم عن طريق الزملاء:

يمثل زملاء الموظف أحد المصادر القيمة للمعلومات عن الأداء خاصة في المواقف التي يصعب على المشرف ملاحظة سلوك مرؤوسيه فالزملاء تتوفر لديهم وخبرات واسعة عن المتطلبات أداء الوظيفية كما تتوفر لديهم الفرص متجددة لملاحظة أداء بعضهم البعض في الأنشطة اليومية.

ج. التقييم الذاتي :

على الرغم من عدم استخدام التقييم الذاتي كمصدر وحيد للمعلومات عن الأداء إلا أنه يمثل أحد المصادر العامة فإن الأفراد يستطيعون الحكم على سلوكياتهم الخاصة كما أنهم يمتلكون كافة نواحي المعرفة عن الأداء ومحدداته إلا أنه يأخذ على هذا المصدر الميل للمبالغة في التقييم.

¹ - بعجي سعاد، تقييم فعال نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2007، ص15.

د. التقييم عن طريق المرؤوسين:

ينظر إلى المرؤوسين باعتبارهم مصدرا هاما للمعلومات عن أداء المديرين حيث تتوفر لهم فرصة التعبير عن كفاءة الرئيس في قيادتهم و توجيههم في العمل و تنمية روح الفريق و تشجيع التعاون و حل الصراعات.

هـ. التقييم عن طريق العملاء:

تبرز أهمية هذا المصدر عند تقييم أداء العاملين في مجالات الخدمة على وجه الخصوص حيث أن المشرف و الزملاء لا تتاح لهم الفرص عادة لملاحظة سلوك الموظف وهنا يعتبر العميل الشخص الوحيد الذي يتمكن من ملاحظة سلوك الموظف و الحكم على أدائه و من ثمة يعتبر أفضل مصدر للمعلومات بشأن الأداء¹.

9- أهداف تقييم الأداء الوظيفي

يتضح مما سبق أن عملية تقييم الأداء من الأنشطة المهمة التي تمارسها إدارة الموارد البشري في المنظمة، والمنظمة عند قيامها بعملية التقييم تستهدف تحقيق أهداف مختلفة الأبعاد وتتمثل في:

أ. الأهداف على مستوى المنظمة:

➤ تهدف عملية تقييم الأداء إلى الربط والتكامل بين الأهداف التنظيمية

الإستراتيجية وأنشطة العاملين، وخصائصهم المناسبة لتنفيذ الإستراتيجية

التنظيمية والمتمثلة في المخرجات المحددة مسبقا.²

➤ تحسين المحيط الاجتماعي للعمل، إذ تساعد عملية تقييم الأداء على توضيح

أساليب التعايش في المنظمة، وتحسين علاقات العمل بها.

¹ - بعجي سعاد، تقييم فعالي نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية، ص 17

² - محمد عباس سهيلة، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، دار وائل للنشر، الأردن، 2003، ص 139.

➤ المساعدة على قياس الكفاءة الإنتاجية.¹

ب. الأهداف على مستوى العاملين:

➤ تنمية الإحساس بروح المسؤولية من خلال توليد القناعة الكاملة لديهم بأن الجهود التي يبذلونها في سبيل تحقيق أهداف المنظمة، تقع تحت عملية التقييم وهو الأمر الذي يجعلهم يجتهدون في العمل للفوز بالمكافآت وتجنب العقوبات.
➤ تسيير قدراتهم ومهاراتهم.

➤ إمدادهم بتغذية مرتدة عن أدائهم بالمقارنة مع ما كان متوقعا منهم.²

ج. الأهداف على مستوى المديرين:

➤ تنمية قدرات المديرين في مجالات الإشراف والتوجيه واتخاذ القرارات الواقعية فيما يتعلق بالعاملين.

➤ التعرف على كيفية أداء الموظفين بشكل علمي وموضوعي.

➤ الاحتفاظ بالموارد البشرية ذات المهارات والمعارف والقدرات التي تستهدف المنظمة الاعتماد عليهم في تجسيد مشاريعها.

➤ مساعدة المشرفين المباشرين على تفهم العاملين تحت إشرافهم.³

9. صعوبات تقييم الأداء الوظيفي

إن عملية تقييم الأداء هي قياس كفاءة الأداء الوظيفي للأفراد شاغلي الوظائف، والحكم على قدراتهم على القيام بواجباتهم ، وهي موضوع حساس ومثير للجدل كونه يتعلق بالإنسان سواء كان رئيسا أو مرؤوسا، وهذا الجدل نابع من طبيعة العملية، حيث أنها تتضمن الحكم على شخص من قبل شخص آخر، وما يتضمنه هذا الحكم من

¹-Foucher ,gestion stratégique et opérationnelle des ressources humaines, éditeur gaeten morin 1993.p44.

²-Jacqueline(b) , la fonction ressources humains ,Paris, Edition dined, 2004 ,P23.

³ بعجي سعاد، تقييم فعالي نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية ، ص 18-19.

مؤثرات ذاتية وأخطاء قد تجعل هذا الحكم غير موضوعي، وبالتالي عدم مصداقيته في الحكم على مستوى الأداء الوظيفي، كما قد تتبع عنه إجراءات إدارية غير سليمة ومن بين أبرز تلك الصعوبات.

- عدم وضوح معايير التقييم واتصافها بالعمومية.
- بناء نتائج تقييم الأداء على أساس عامل واحد من عوامل التقييم.
- الميل للوسط من خلال إعطاء تقديرات متوسطة لغالبية أو جميع العاملين.
- التشدد والليونة واللذان ينتجان عن ميول الشخصية والتحيز للآخرين أو الوقوف ضدهم والتفرقة بين العاملين .
- التأثير الإداري من أجل تحقيق الهدف الإداري (بهدف العلاوة-الترقية- الحوافز - توحيد قواعد التقييم).¹

5.8. أهمية تقييم الأداء:

تعتبر عملية تقييم الأداء إحدى سياسات إدارة الموارد البشرية، التي لا غنى عنها، نظراً للفوائد التي تعود من وراء تطبيقها على أسس سلمية تتوافر فيها الموضوعية قدر الإمكان، وبعيدة عن التحيز والمحسوبية.

أ. رفع الروح المعنوية للعاملين

إن جو التفاهم والعلاقات الحسنة يسود العاملين ورؤسائهم عندما يشعرون أن جهودهم وطاقتهم في تأديتهم لأعمالهم هي موضع تقدير واهتمام من قبل الإدارة، وأن هدف الإدارة الأساسي من وراء التقييم هو معالجة نقاط الضعف في أداء الفرد على ضوء ما يظهره التقييم، كما أن اعتماد الترقية والعلاوات والتقدم على تقييم موضوعي عادل لأداء الفرد سيخلق الثقة لدى المرؤوسين برؤسائهم وبالإدارة، كل هذا يدفع الفرد

¹ - عبد الباقي صلاح الدين، الجوانب العلمية والتنظيمية في إدارة الموارد البشرية في المنظمات، ص 282.

من أن يقدم على العمل راضياً باستعداد وجداني وما الروح المعنوية إلا ذلك الاستعداد الوجداني نحو العمل والذي يساعد العاملين على زيادة الإنتاج وإجادته.

ب. إشعار العاملين بمسئولياتهم

إذ عندما يشعر الفرد أن نشاطه وأدائه في العمل هو موضع تقييم من قبل رؤسائه المباشرين، وأن نتائج هذا التقييم سترتب عليها اتخاذ قرارات هامة تؤثر على مستقبله في العمل فإنه سوف يشعر بمسئوليته تجاه نفسه والعمل معاً، وسوف يبذل أقصى جهده وطاقته التي يمتلكها لتأدية عمله على أحسن وجه لكسب رضا رؤسائه.

وسيلة لضمان عدالة المعاملة: حيث تضمن الإدارة عند استخدامها أسلوباً موضوعياً لتقييم الأداء، أن ينال الفرد ما يستحقّه من ترقية أو علاوة، أو مكافأة على أساس جهده وكفاءته في العمل، كما تضمن الإدارة معاملة عادلة ومتساوية لكافة العاملين، كما أن تقييم العاملين يقلل من إغفال كفاءة العاملين من ذوي الكفاءات والذين يعملون دون ضجيج وبصمت.

ج. استمرار الرقابة والإشراف:

إن الوصول إلى نتائج موضوعية وصحيحة من خلال تقييم أداء العاملين يتطلب وجود سجل خاص لكل فرد يسجل فيه القائمون على عملية التقييم ملاحظاتهم على الأداء بشكل مستمر وهذا العمل يتطلب من الرؤساء ملاحظة ومراقبة أداء مرؤوسهم باستمرار ليكون حكمهم قائماً على أسس موضوعية¹.

د. تقييم سياسات الاختيار والتدريب

تعتبر عملية تقييم الأداء بمثابة اختبار للحكم على مدى سلامة ونجاح الطرق المستخدمة في اختيار وتدريب العاملين بما يشير إليه مستوى تقييم الأداء، فإذا دلت

¹ عبد الباقي صلاح الدين، الجوانب العلمية والتنظيمية في إدارة الموارد البشرية في المنظمات، ص 283.

نماذج التقييم على معدلات مرتفعة باستبعاد العوامل المؤثرة الأخرى، يعتبر هذا دليلاً على سلامة وصحة الأسلوب المتبع لاختيار العاملين وتعيينهم إلى جانب تقييم البرامج التدريبية ومعرفة مدى استفادة العاملين منها وذلك لتحديد الثغرات، والعمل على تلافيتها في المناهج والبرامج التدريبية المنوي تنفيذها مستقبلاً¹.

11. تحسين الأداء الوظيفي

- تعريف تحسين الأداء

تسمى عملية تحسين الأداء بتكنولوجيا الأداء الإنساني ، ويمكن تعريفها بأنها: "طريقة منظمة وشاملة لعلاج المشاكل التي تعاني منها مؤسسة ما، وهي عملية منظمة تبدأ بمقارنة الوضع الحالي والوضع المرغوب للأداء الفردي والمؤسسي ومحاولة تحديد الفجوة في الأداء، وهنا يأتي تحليل المسببات لمعرفة تأثير بيئة العمل على الأداء".
 حالما يتم معرفة وتحديد الفجوة الحاصلة في الأداء ومسبباتها يتم اتخاذ الإجراءات والخطوات المناسبة لتطوير الأداء، وهذا يمكن أن يتضمن قياسات ومراجعة للنظام ووسائل ومعدات جديدة، نظام مكافآت، اختيار وتغيير مواقع الموظفين وتدريبهم ، وعند الاتفاق على أحد هذه الخطوات أو أكثر يتم تطبيقها فعلياً، وبعد التطبيق يتم التقييم².
 بعد الانتهاء من عملية التقييم الرسمي لأداء العاملين، فقد تبين النتائج مستويات أداء متدنية لبعض العاملين حيث الفروق الواضحة بين مستوى الأداء الفعلي ومستوى الأداء المتوقع من العامل، وفي هذه الحالة فإن المؤسسة معنية بالبحث عن إجراءات تحسين الأداء ووسائله وتطويره من خلال الأساليب والإجراءات المناسبة، حيث أن الجهة التي تحدد نقاط القوة والضعف من داخل المؤسسة هي التي ستكون أكثر وعياً بكيفية تنمية الأداء وتحسينه ككل.

¹ - عبد الباقي صلاح الدين، الجوانب العلمية والتنظيمية في إدارة الموارد البشرية في المنظمات، ص 283.

² - استراتيجية تحسين وتطوير الأداء، مقال بتاريخ 18-02-2010، أطلع على الموقع

<https://shawamreh.yoo7.com> بتاريخ 29-10-2019 على الساعة 11:16

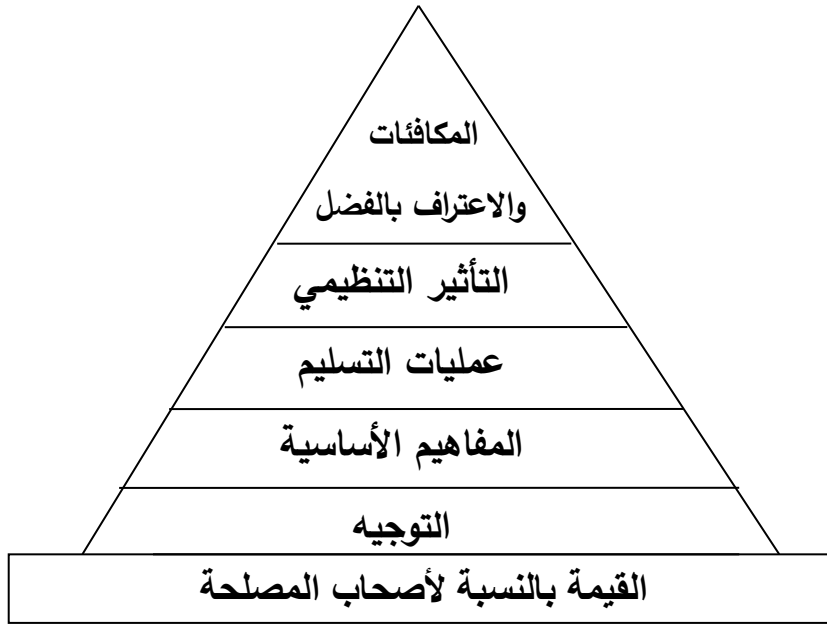
"استخدام جميع الموارد المتاحة لتحسين المخرجات و إنتاجية العمليات، وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف رأس المال بالطريقة المثلى" و إن تحسين أداء أي منظمة يتطلب إحداث التوازن بين العناصر الأربعة التالية الجودة، الإنتاجية، التكنولوجيا والتكلفة) وهو ما يطلق عليه بإدارة التحسين الشامل"¹.
ولقد حدد الخزامي خمسة عناصر أو طبقات أساسية تكون إدارة التحسين الشامل، وهي على النحو التالي:

- 1-**الطبقة الأولى: التوجيه:** ويمثل الإستراتيجية التي تحدد اتجاهات التحسين المستقبلية، والتي تعمل على تركيز الطاقات وحشد الجهود لتحسين علاقات العمل الرئيسة في المنظمة
- 2-**الطبقة الثانية: المفاهيم الأساسية:** تتميز هذه الطبقة بأن أحجار بنائها تضع المنظمة أمام منهجيات التحسين الأساسية التي تتكامل مع الأنشطة العادية لأداء الأعمال.
- 3- **الطبقة الثالثة: عمليات التسليم:** يركز بناء هذه الطبقة على عمليات تحفيز صناعة المنتج أو الخدمة التي تجعل المنظمة أكثر كفاءة وفعالية، وتزيد من قدرتها على التكيف، وفي الوقت ذاته تخفيض الوقت والجهد والتكلفة.
- 4-**الطبقة الرابعة: التأثير التنظيمي:** يختص هذا البناء بوضع المقاييس والهيكل التنظيمي للمنظمة.
- 5-**الطبقة الخامسة: المكافآت والاعتراف بالفضل:** يتضمن هذا البناء المكافآت المالية وغير المالية بهدف دعم أهمية المهام الأخرى داخل البناء الهرمي.

¹ - المربع صالح ، التطوير التنظيمي وعلاقته بالأداء - من وجهة نظر العاملين في المديرية العامة للجوازات،

رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2004، ص 64

شكل رقم (03) : يبين عناصر إدارة التحسين الشامل للأداء¹



11. دوافع تحسين الأداء الوظيفي:

من بين العديد من الأسباب التي تدفع المؤسسة إلى تحسين أدائها ما يلي:

✓ معدلات التغير السريعة:

تمثل مجموعة القوى الخارجية، التي تؤثر على نشاط وقرارات المؤسسة وتتأثر بها، والبيئة الخارجية هي نقطة البداية والنهاية للمؤسسة؛ فمن حيث كونها نقطة البداية، فهي المصدر الأساسي للحصول على الموارد التنظيمية مثل المواد الخام، رؤوس الأموال، العمالة والمعلومات عن السوق، أما من حيث كونها نقطة النهاية، فإن بيئة الأعمال هي المستهلك الأساسي لمنتجات وخدمات المؤسسة، فكلما تميزت البيئة بعدم التأكد نتيجة لكثرة عدد المتغيرات البيئية وعدم استقرارها، عندها تعمل المؤسسات على تحسين أدائها، لمواجهة ظروف الغموض البيئي وذلك من خلال الابتكار؛

¹ - المربع صالح ، التطوير التنظيمي وعلاقته بالأداء - من وجهة نظر العاملين في المديرية العامة للجوازات،

✓ الحفاظ على المكانة

تعكس مكانة المؤسسة الموقع التنافسي للمؤسسة بين بقية المؤسسات العاملة في نفس المجال، ويمكن لها أن تحقق ميزة تنافسية عندما تقوم بتطبيق الاستراتيجيات التي تخلق القيمة للمستهلك، والتي لا يمكن للمنافسين الحاليين أو المرتقبين تطبيقها، وهذا من خلال المزج الدقيق بين المهارات والكفاءات البشرية والأصول المادية، بطريقة فريدة تؤدي إلى تحقيق الميزة التنافسية؛

✓ الاهتمام بالجودة

إن المتغيرات السريعة التي تحيط بنشاط المؤسسات، خاصة الهادفة للربح، تحتم على المؤسسات أن تجد لنفسها الأسلوب الذي يمكنها من دمج معارفها وكفاءاتها المختلفة لتحقيق مستوى عال من الأداء، وذلك مع الحرص على التركيز على الجودة الشاملة، والتي تعبر عن الأساس الذي ينطلق منه استهداف ذلك المستوى من الأداء، إضافة إلى ضرورة مراعاة شروط التنمية المستدامة؛

✓ المنافسة

تعبر المنافسة عن حالة الصراع الموجود بين المؤسسات ومحاولة كل منها كسب الريادة في السوق، وذلك باعتماد عدة استراتيجيات تمكنها من تحقيق مستويات مرتفعة من الأداء، لذلك على المؤسسة القيام التحديث المستمر لاستراتيجياتها وتتبع متغيرات البيئة الخارجية؛¹

13. إجراءات تحسين الأداء الوظيفي

إن أحد أهم الأهداف لعملية تقييم الأداء هو تحسين الأداء من خلال الخطوات

التالية:

¹ - عبد الحكيم أحمد الخزامي، تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التحسين: تحسين الأداء، مكتبة ابن سينا، القاهرة، 1999، ط3، ص 11.

- تحديد الأسباب الرئيسية لمشاكل الأداء

لا بد من تحديد أسباب الانحراف في أداء العاملين عن الأداء المعياري، إذ أن تحديد الأسباب ذو أهمية لكل من الإدارة والعاملين، فالإدارة تستفيد من ذلك في الكشف عن كيفية تقويم الأداء، و فيما إذا كانت العملية قد تمت بموضوعية و هل أن انخفاض الأداء عائد للعاملين؟ أو أن ندرة الموارد المتاحة لهم هي السبب الرئيسي¹.

ومن الأسباب أيضا الدوافع والعوامل الموقفية في بيئة المنظمة والعمل والفاعلية تعكس المهارات والقدرات التي يتمتع بها العاملون، أما الدوافع تتأثر بالعديد من المتغيرات الخارجية مثلا: الأجور والحوافز إضافة إلى المتغيرات الذاتية (الحاجات) والعوامل الموقفية التي تتضمن الكثير من العوامل التنظيمية المؤثرة على الأداء سلبا أو إيجابا كنوعية المواد المستخدمة، ونوعية الإشراف، ونوعية التدريب وظروف العمل...الخ.

إن غياب واحد من هذه العوامل قد يؤدي إلى ضعف الأداء لذلك لا بد من دراسة هذه العوامل بدقة عند تحديد أسباب الانخفاض في الأداء.²

أ. تطوير خطة عمل للوصول إلى الحلول:

تمثل خطة العمل اللازمة التقليل من مشكلات الأداء ووضع الحلول لها والتعاون بين الإدارة والعاملين من جهة و الاستشاريين الاختصاصيين في مجال تطوير وتحسين الأداء، فاللقاءات المباشرة و الآراء المفتوحة والمشاركة في مناقشة المشاكل وعدم السرية في كشف الحقائق والمعلومات حول الأداء تساهم في وضع الحلول المقنعة للعاملين وتحسين أدائهم وإزالة المشكلات المتعلقة بالأداء.

ب. الاتصالات المباشرة:

¹ رزيقة صحراوي، الاتصال ودوره في تحسين الأداء الوظيفي، مذكرة ماستر في الإدارة و حكمة محلية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2014-2015، ص 104.

² رزيقة صحراوي، الاتصال ودوره في تحسين الأداء الوظيفي، ص 104.

إن الاتصالات بين المشرفين والعاملين ذات أهمية في تحسين الأداء ولا بد من تحديد محتوى الاتصال وأسلوبه و أنماط الاتصال المناسبة¹.

14. مداخل تحسين الأداء الوظيفي

يحدد هاينز ثلاثة مداخل رئيسة لتحسين الأداء وهي:

✓ المدخل الأول: تحسين الموظف:

يرى هاينز أن تحسين الموظف أكثر العوامل صعوبة في التغير من بين المداخل الثلاث، وإذا تم التأكد بعد تحليل الأداء كاملاً بأن الموظف بحاجة إلى التغيير أو التحسين في الأداء فهناك عدة وسائل لإحداث التحسين في أداء الموظف وهي:

أ. **التركيز على نواحي القوة لدى الموظف**، واتخاذ اتجاه إيجابي عن الموظف بما في ذلك مشاكل الأداء التي يعاني منها، والاعتراف بأنه ليس هناك فرد كامل، وإدراك حقيقة بأنه يمكن القضاء على جميع نواحي القصور والضعف لدى الموظف، وتركيز جهود التحسين في الأداء من خلال الاستفادة مما لدى الموظف من مواهب والعمل على تنميتها.

ب. **التركيز على التوازن بين ما يرغب الفرد في عمله**، وبين ما يؤديه الفرد بامتياز، وإن تنميتها وجود العلاقة السببية بين الرغبة والأداء تؤدي إلى احتمال حدوث الأداء الممتاز من خلال السماح للأفراد بأداء الأعمال التي يرغبون أو يبحثون عن أدائها، وهذا يعني توفير الانسجام بين الأفراد واهتماماتهم والعمل الذي يؤدي في المنظمة. حيث يجب أن تكون مجهودات تحسين الأداء مرتبطة.

ج. **الربط بالأهداف الشخصية**: حيث يجب أن تكون مجهودات تحسين الأداء مرتبطة ومنسجمة مع اهتمامات الموظف وأهدافه والاستفادة منها من خلال إظهار أن التحسين المرغوب في الأداء سوف يساهم في تحقيق هذه الاهتمامات

¹ -المرجع السابق، ص 105.

مما يزيد من تحقيق التحسينات المرغوبة من قبل الموظف¹.

✓ المدخل الثاني: تحسين الوظيفة :

إن التغيير في مهام الوظيفة يوفر فرصاً لتحسين الأداء، حيث تساهم واجبات الوظيفة في تدني مستوى الأداء إذا كانت مملة أو تفوق قدرات الموظف ومهاراته، ونقطة البداية في دراسة وسائل تحسين الأداء في وظيفة معينة هي معرفة مدى ضرورة كل مهمة من مهام الوظيفة، خصوصاً مع إمكانية الاستمرار في أداء بعض المهام حتى بعد زوال منفعتها²، ومن وسائل تحسين الوظيفة أيضاً إتاحة الفرصة للموظفين بالمشاركة في فرق العمل، أو مجموعات مهام، أو لجان، وإتاحة المجال لهم بأن يساهموا في حل مشاكل المنظمة المختلفة، ويتم تحسين الوظيفة أيضاً من خلال توسيع نطاق الوظيفة وإثراء الوظيفة، ويتضمن توسيع الوظيفة تجميع مزيد من المهام التي تتطلب نفس المستوى من المهارة بهدف زيادة الارتباط الموظف والمنتج النهائي، أما إثراء الوظيفة فيتضمن زيادة مستويات المسؤولية المعطاة للموظف.

✓ المدخل الثالث: تحسين الموقف

لا يتأثر سلوك الفرد في موقف من بما يملكه من معارف ومهارات وقدرات شخصية فقط، بل يتأثر أيضاً بطبيعة الموقف الذي يواجهه الفرد، والمواقف التي تؤدي الوظيفة تعطي فرصة للتغيير، والذي يؤدي بدوره إلى تحسين الأداء من خلال معرفة مدى مناسبة عدد المستويات التنظيمية، والطريقة التي يتم بها تنظيم الجماعة، ومدى مناسبة و الاتصال ووضوحها، والمسؤولية وفعالية التفاعل المتبادل مع الإدارات الأخرى مع الجمهور المستفيد من الخدمة.

¹- المربع صالح ، التطوير التنظيمي وعلاقته بالأداء - من وجهة نظر العاملين في المديرية العامة للجوازات، ص 68.

²- المرجع نفسه، ص 69.

خلاصة الفصل

تناولنا في هذا الفصل أهم تعريفات الأداء الوظيفي فتطرقنا بشيء من التفصيل إلى أهمية الأداء الوظيفي وأنواعه ومن ثم التعرف على معايير الأداء الوظيفي كما سلطنا الضوء على مصادر تقييم الأداء وأهمية قياس الأداء الوظيفي والطرق الحديثة لتقييمه، كما تم التعرف على مفهوم تحسين الأداء وعناصره ومداخله الثلاث والتي تتعلق بتحسين الموظف وبالتالي تحسين الأداء الوظيفي.

الفصل الرابع:

الأسس المنهجية

للدراصة الميدانية

تمهيد:

إذا كان الجانب النظري يفيد الباحث في دراسته من حيث الكشف ومعرفة الخصائص العامة للموضوع، فإن الجانب الميداني يعد من أهم الركائز التي تقوم عليها البحوث العلمية، فمن خلالها يتم الكشف عن الحقائق في أرض الواقع وإثبات مدى صحة الفرضيات التي تم صياغتها في ضوء المعطيات النظرية والتصور العام لإشكالية البحث. وحتى تحقق الدراسة الميدانية الأهداف المرجوة منها يجب أن تعتمد على مجموعة من الخطوات و الإجراءات التي سيتم تناولها بالتفصيل في هذا الجانب.

1. مجالات الدراسة

- المجال البشري

لكل بحث إطار مكاني الذي تتوفر فيه الشروط المناسبة للأفراد مجتمع البحث لقد قمنا بهذا البحث بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CASNOS (فرع الجلفة).

و قد انشأ الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء أي الصندوق الوطني للضمان على الشبخوخة لغير الأجراء سابقا، و أنشئ وفقا لقانون 92/07 المؤرخ في 1992/01/04، المتعلق بتنظيم الإطار القانوني والإداري والمالي، وذلك من خلال التغطية الاجتماعية لغير الأجراء (التعويضات، الأداءات، تحصيل الاشتراك من غير الأجراء، استعمال الاشتراكات المحصلة لتغطية تعويضات الأداءات الاجتماعية.

تم الحصول على استقلالية الصندوق سنة 1995، و يتكون هيكله التنظيمي من وكالة مركزية و 13 وكالة جهوية و35 شبكة ولائية، وتتمثل مهام الولاية المركزية فيما يلي:

- ❖ التنظيم ومراقبة و متابعة لنشاط الوكالة الوطنية.
- ❖ إصدار التعليمات وتنظيمات العمل واللوائح المسيرة لنشاط بقية الوحدات.
- ❖ ترقية نظام التسيير لفروع الصندوق.
- ❖ وضع نظام إعلامي آلي للمراقبة والمتابعة من اجل تحقيق أهداف الصندوق
- ❖ ضمان التوزيع المالي للصندوق
- ❖ يقوم بتسجيل المؤمن عليهم اجتماعيا -المستفيدين-.
- ❖ يبرم اتفاقيات مع صناديق الضمان الاجتماعي لتأمين الرقابة الطبية ومصلحة أداء الخدمات.

- المجال الزمني:

- ✓ مرحلة التحضير للنزول إلى الميدان (صندوق الضمان الاجتماعي بالجلفة) وفيها قمنا باختيار الأداة المناسبة لهذا البحث وذلك لغرض جمع أكثر عدد ممكن من المعلومات من المبحوثين.
- ✓ تم اختيار الاستمارة وقمنا بتجريب الاستمارة على مجموعة من العمال في فترة امتدت من 02 أبريل إلى غاية 13 أبريل 2019.
- ✓ قمنا بتعديلها وتصويبها وتغيير بعض الأسئلة فيها .وقمنا بالنزول إلى الميدان مرة أخرى في فترة ما بين 16 أبريل 2019 إلى غاية 04 ماي 2019.

- المجال البشري:

أجريت دراستنا على بعض الأفراد من مختلف الأعمار والمستويات وحسب الجنس ببلدية الجلفة، و انطلق البحث في تحديد حوالي من مبادئ أساسية تخدم أغراضها وأهدافها وفقا للإمكانيات الباحث، وقد أصبح من الشائع استعمال العينات لدراسة ظاهرة ما علمية، وفي مجال البحث العلمي، وذلك حتى يكون البحث ممكنا ودقيقا كما أن العينة لا تعد مجرد جزء من مجتمع البحث حسبما اتفق عليه ، ولكن اختياري واعى تراعى فيه قواعد واعتبارات علمية معينة، فالعينة إذن هي جزء معين أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي، ثم تعمم نتائج الدراسة على المجتمع كله، ووحدات العينة قد تكون أشخاصا، كما قد تكون أحياء أو شوارع أو مدن أو غير ذلك، وبعدها أطلعنا على عدة عينات التي وقعت عليها الدراسة السوسولوجية، وجدنا أن العينة العشوائية هي الأكثر ملائمة لدراستنا.

وتم اختيار عينة الدراسة بطريقة الحصر الشامل لمجتمع الدراسة والبالغ عددهم 30 موظف على اعتبار أنهم الفئة المختصة بمتابعة الخدمات الإلكترونية وكل ما يخص هذه الخدمات من نتائج وبيانات ومشاكل، ولم يكن اختيار العمال عشوائيا و

إنما كان بناء على هدف محدد و ثقافتها تكنولوجية من حيث تقديمها للخدمات بشكل إلكتروني لجميع المواطنين و المتعاملين مع المؤسسة محل دراستنا ألا وهي صندوق الضمان الاجتماعي بالجلفة.

2. مجتمع البحث:

- تعريف العينة

هي مجموعة من الناس التي تم اختيارها لتكون ضمن الدراسة، وهي تفيد في تمثيل أكبر قدر ممكن من مجتمع الدراسة فكما نعلم أن جمع البيانات قد تتطلب من أن ننزل إلى الميدان ونجمع من جميع مفردات المجتمع الذي نود أن نعمل عليه الدراسة لذلك كثيرا ما نستخدم العينة، لأن العينة لها شروط وضوابط وأصناف والعينة قد تكون الفرد، أو الأسرة، أو القبيلة، أو المصنع، أو المدرسة، أو ما إلى ذلك.

ومجتمع بحثنا هو مجتمع محدود واحتمالي إذ يمكننا معرفة أو حصر كل الأفراد

التي تتوفر فيها الشروط التي تخدم بحثنا وهي كالتالي:

- من الجنسين ذكور و إناث

- من أعمار مختلفة

- من مستويات تعليمية مختلفة

و قد تم التركيز على أغلب العاملين في المؤسسة محل الدراسة في جميع الفئات والمصالح من مدير ورؤساء المصالح وعمال المستويات الدنيا بالمؤسسة .

- المنهج المتبع:

المنهج هو ذلك التنظيم الفكري المتداخل في الدراسة العلمية وبمعنى أبسط، الخطوات الفكرية التي يسلكها الباحث لحل مشكلة معينة. ومناهج البحث التي

يستخدمها الباحثون متعددة، إذ يعتمد اختيار المنهج على طبيعة المشكلة موضوع البحث¹.

وتختلف المناهج باختلاف المواضيع ولكل منهج وظيفته وخصائصه التي يستخدمها كل باحث في ميدان اختصاصه واعتمادا على كتب المنهجية فإن المنهج الوصفي هو المنهج المناسب في كشف حقيقة ظاهرة وإبراز خصائصها فحين يريد الباحث أن يدرس ظاهرة ما فإن أول خطوة يقوم بها هي وصف الظاهرة التي يريد دراستها وجميع المعلومات ومعطيات عنها.

وقمنا بالاستعانة بالمنهج الوصفي: ذلك لأن طبيعة الموضوع تفرض علينا استخدامه و هذا بوصف الثقافة التكنولوجية و الحديث عن الأداء الوظيفي و غيره من العناوين التي تخدم بحثنا، ويهتم المنهج الوصفي بدقة ذكر الخصائص والمميزات للشيء الموصوف معبرا عنها بصورة كمية وكيفية ويعرف أيضا على أنه "طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي للوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية معينة أو هو طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميا عن طريق معلومات مقننة عن المشكلة المراد تحليلها و إخضاعها للدراسة الدقيقة"².

والمنهج الإحصائي نظرا لأهميته البالغة في بحثنا يهدف في الأساس إلى قياس الظاهرة موضوع الدراسة وذلك من خلال قياس تكرارات إجابات المبحوثين وجدولتها قراءتها قراءة إحصائية فقد ساعدنا هذا المنهج في جمع البيانات الكمية حول موضوع الدراسة ووصف أفراد العينة والظاهرة المتغيرة وتحديد تكراراتها وأهميتها من خلال جمع الملاحظات حولها للتعبير عنها وترجمتها إلى أرقام وذلك حتى تقترب من الموضوعية

¹ - أحمد حافظ نجم و آخرون، دليل الباحث، دار المريخ، الرياض، 1988، ص 13
² - صالح الدين شروخ، منهجية البحث العلمي للجامعيين، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2003، ص 150.

والدقة والوصول إلى نتائج علمية من خلال التعامل مع الأرقام والنسب وبتفادي الأحكام الذاتية.

وقد اتبعنا في دراستنا طريقة التحليل الكمي كما يلي:
ك (التكرار)

$$\text{النسبة المئوية (\%)} = \frac{\text{ن (مجموع العينة)}}{100} \times 100$$

على شكل جداول تكرارية بسيطة وهي جداول وصف العينة على الشكل التالي:

النسبة (%)	التكرار	الإجابة
		الاختيارات المقترحة
النسبة الكلية (%)	حجم العينة	المجموع

والتحليل الكيفي عن طريق استنتاج الجداول الإحصائية والتعليق على النتائج والمقارنة بينها، وقد تم استعمال الجداول كأداة للعرض الكمي والقراءة "السوسيولوجية" كأداة للعرض الكيفي.

- نوع العينة:

هناك عدة أنواع من العينات التي يفرضها طبيعة البحث وموضوعه، وطبيعة العينة في بحثنا هذا هي العينة العشوائية وهي العينة التي يتم اختيارها بحيث تتوفر فيها شروط محددة لأنها تبنى أساساً على تقدير الباحث في اختيار هذا النوع من العينات وذلك باعتبار الباحث جزء من هذا البحث والطريقة المتبعة في ذلك هي اختيار الحالات التي يعتبرها الباحث جزء من هذا البحث نموذجاً لمجتمع ما وتلتزم هذه

الطريقة أن يتوفر الباحث معرفة المعالم الإحصائية للمجتمع الأصلي وأيضاً للوحدات التي يرغب في اختيارها في ضوء تلك المعرفة التي تلزم الباحث باختيار وحدات معينة يعتقد أنها تمثل المجتمع الأصلي تمثيلاً صادقاً.

3. أدوات جمع البيانات :

يستخدم الباحثون والعلماء مجموعة من التقنيات والأساليب لاكتشاف وفهم طبيعة الظاهرة الاجتماعية ومتغيراتها وارتباطاتها المختلفة إلا أن طبيعة التساؤلات وفروضه التي يطرحها الباحث والبيانات المراد الحصول عليها، وكل ذلك يفرض على الباحث انتقاء الأداة أو التقنية الملائمة لذلك فقد يتطلب الموضوع ما استخدام ملاحظة وقد يفترض موضوع آخر وبالنسبة لبحثنا فقد تمت الاستعانة بالوسائل أو الأدوات التالية:

- الاستمارة:

يعد الاستبيان وسيلة من وسائل جمع المعلومات وقد يستخدم على إطار واسع ليشمل الأمة أو في إطار ضيق على نطاق المدرسة وبطبيعة الحال فهو يختلف في طوله ودرجة تعقيده أن الجهد الأكبر في الاستبيان ينصب على بناء فقرات جديدة والحصول على استجابات كاملة ومن الأهمية بمكان أن تكون أسئلة الدراسة وفرضياتها واضحة ومعرفة كي يكون بالإمكان بناء الفقرات بشكل جيد¹.

ونظراً لطبيعة موضوعنا فقد اعتمدنا الاستمارة كأداة أساسية محاولين إعدادها جيداً لتغطية مختلف جوانب الموضوع من خلال تنوع وتعدد الأسئلة.

وقد اعتمدنا على استمارة مكونة من 21 سؤال أغلبها مغلقة وبعضها القليل نصف مغلق وقد تجنبنا الأسئلة المفتوحة لأن الاستمارة المثالية هي التي تكون كل أسئلتها مغلقة وتم تحكيم هذا الاستبيان من طرف الأستاذة المشرفة.

¹ - منذر الظامن، أساسيات البحث العلمي، دار الميسرة، عمان، ط1، 2007، ص 91

قمنا بتوزيع استمارة تجريبية عددها 10 استمارات واستعادتها وعلى أساسها قمنا بالتعديل النهائي للاستمارة عن طريق إلغاء بعض الأسئلة وإضافة أخرى وإضافة بعض الاختيارات وتعديلات أخرى، حتى وصلت إلى صياغتها النهائية والتي انقسمت إلى قسمين (02) هي كالتالي:

- **القسم الأول:** يتضمن البيانات الشخصية المتعلقة بالمبحوثين و هي: السن، الجنس، المستوى التعليمي، المنصب الذي يشغله الموظف إضافة إلى عدد سنوات العمل في المؤسسة والذي يشمل 5 أسئلة.
 - **القسم الثاني :** يتضمن محاور الدراسة لدور الثقافة التكنولوجية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال و تم تقسيمه إلى محورين:
 - **المحور الأول:** يتضمن التساؤل حول استخدام التكنولوجيا والوسائل المستخدمة (الحاسوب وشبكة الانترنت) لتعزيز ونشر الثقافة التكنولوجية بين العمال.
 - **المحور الثاني:** يكمن في هل الثقافة التكنولوجية تساعد وتحسن من الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة؟
- قمنا بتوزيع 30 استمارة واستعدنا منها 30 استمارة، وبعد جمع الاستمارات قمنا بالتأكد منها ولم نضطر لإلغاء أي استمارة منها لأن عدد الأسئلة التي لم يجاب عنها لا تتعدى سؤال أو سؤالين في عدد قليل من الاستمارات.
- قمنا بترميز الاستبيان وإعطاء كل استمارة رقم خاص بها، وكان التفريغ يدوي عن طريق إنشاء مصفوفة يدوية أو ما يعرف بالفرز المسطح، واستغرقت مدة التفريغ حوالي 02 (يومين)، ثم قمنا بتحويل المصفوفة إلى جداول تكرارية بسيطة.

■ الملاحظة:

هي إحدى الوسائل الهامة في جمع البيانات وهي ملاحظة الظواهر كما هي وتحدث تلقائياً دون الإخضاع لأي نوع من الضبط العلمي ولا يلجا الباحث إلى استخدام آلات دقيقة للقياس من دقة الملاحظة وموضوعها¹.

وقد استخدمنا الملاحظة لفهم وإدراك ما هو غامض كما جمعنا من خلالها بعض المعلومات المتعلقة بالبحث.

¹ - غريس معهد عبد الكريم، البحث العلمي والتصميم والمنهج والإجراءات ، مكتبة نهضة الشرق، القاهرة ، ط3 ، 1987، ص 142 .

خلاصة الفصل:

للتحقق من الفرضيات والإجابة على أسئلة الدراسة ومقدمة للدراسة الميدانية تم في هذا الفصل تحديد المنهج المتبع في الدراسة ومجتمع الدراسة ومصادر البيانات وأداة الدراسة الرئيسية لجمع البيانات ألا وهي (الاستبيان) وخطوات إعداده، كما تناولنا الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحليل الفرضيات.

الفصل الخامس:

التحليل و التعليق

على الاستبيان

تمهيد

نستعرض في هذا الفصل إلى التحليل والتعليق على الاستبيان و التي تعد مرحلة من المراحل الأساسية التي يعتمد عليها البحث الاجتماعي، فهي خطوة تلي عملية تجميع البيانات من أفراد العينة المدروسة، و من خلال هذا الفصل نهدف إلى عرض وتحليل ومناقشة البيانات الميدانية التي جمعت بواسطة الاستمارة للإجابة عن تساؤلات الدراسة معتمدين في ذلك على العرض الجدولي البسيط والقيام بالعمليات الإحصائية الأساسية من تكرارات ونسب مئوية.

1- عرض و تحليل البيانات المتعلقة بالبيانات الشخصية :

سيتم فيما يلي وصف البيانات المتعلقة بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة، والمتمثلة في الجنس، السن، الحالة العائلية والمستوى الدراسي لعينة المبحوثين، ثم تحليل هذه البيانات باستخدام التكرارات والنسب المئوية وذلك كالتالي:

جدول رقم (01): توزيع العينة حسب متغير الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
63.33%	19	ذكر
36.37%	11	أنثى
100%	30	المجموع

نلاحظ من الجدول رقم (01) أن أعلى نسبة للعينة المستجوبة للذكور بنسبة 63.33% و تليها الإناث بنسبة 36.37%.

و من خلال ما سبق نستنتج بان نسب الجنسين تقريبا متقاربة ، و يعود السبب إلى أن المرأة الجزائرية اكتسحت ميدان الشغل في السنوات الأخيرة، و أنها فرضت نفسها في العديد من المجالات، إضافة إلى كون العمل المكتبي في المؤسسات من الوظائف التي تحبها الإناث مقارنة بالأعمال الأخرى.

جدول رقم (02): توزيع أفراد المبحوثين حسب المستوى الدراسي

النسبة	التكرار	المستوى الجامعي
63.33%	19	جامعي
36.67%	11	ثانوي
00%	00	متوسط
100%	46	المجموع

نلاحظ من الجدول رقم (02) أن أعلى نسبة المبحوثين إذ تمثل النسبة المقدرة بـ 63.33% أكبر نسبة و هي من الجامعيين ذوو درجات علمية مرتفعة ثم تليها نسبة المستوى الثانوي بـ 36.67% إلى جانب نسبة معدومة 00% مستوى متوسط و ذلك لأن طبيعة المؤسسة التي تتطلب كفاءات علمية و عمال ذوي شهادات.

نستنتج من قراءتنا لهذا الجدول أن المجتمع المدروس يعزى إلى أن مستخدمي المؤسسة من شريحة الثانويين والجامعيين والذين ينتمون إلى أقطاب علمية معروفة، وبشكل أوضح نستنتج و نظرا إلى أن أغلبية نسبة المبحوثين هم من الجامعيين فنلاحظ أن زيادة المستوى التعليمي للمبحوثين راجع إلى أن متغير المستوى الدراسي له علاقة بالثقافة التكنولوجية، وأيضا إلى اعتماد المؤسسة على الإطارات في تسيير شؤونها

جدول رقم (03): توزيع العينة حسب متغير السن

النسبة	التكرار	السن
30.00%	09	35-25
36.66%	11	45-35
23.33%	07	55-45
10.00%	03	55 فما فوق
100%	46	المجموع

نلاحظ من الجدول رقم (03) أن الفئة العمرية للعينة المستجوبة من (35-25) بنسبة 30.00% والفئة (45-35) بنسبة 36.66% وتليها الفئة (55-45) بنسبة 23.33% وأخيرا الفئة (55-فما فوق) بنسبة 10.00%.

ومن خلال ما سبق نستنتج بأن أغلبية مجتمع البحث يتمركزون في الفئة (35-45) بنسبة 36.66% أي أن هاتين الفئتين تمثلان الفئة ذات الخبرة والمهارة التي يمكن

للمؤسسة استغلالها من اجل إنتاجية اكبر، تليها نسبة بنسبة 30.00% من الذين أعمارهم ما بين (25-35) و هي الفئة الشابة التي يمكن أن تطور المؤسسة وتعمل على تحسين العمل و المبادئ التي تخدم المؤسسة كون الفئة الشابة و الجديدة في المؤسسة أي أنها في أوج عطائها، أما الفئة التي تتراوح بين (45-55) سنة والتي تمثل 23.33% تمثل الأشخاص ذوي الخبرة الطويلة الذين رافقوا المؤسسة من نشأتها والتي يمكن الاعتماد عليها في تلقين هذه الخبرة للفئتين السابقتين بحكم الأقدمية في العمل والخبرة المكتسبة عن طريق الممارسة، إضافة إلى عمليات التكوين والتدريب التي تحصلوا عليها سابقا، أما الفئة التي تصل إلى أكثر من 55 سنة و التي تمثل 10.00% فهي الفئة التي يمكن للمؤسسة الاعتماد عليها بصفة كبيرة كونها تمثل جهة فعالة من حيث الاقدمية والمهارة و الخبرة و الدقة في العمل والتي يمكن للفئات الأخرى الاستفادة منها وجعلها قدوة للعمل.

جدول رقم (04): توزيع العينة حسب سنوات العمل (الأقدمية في العمل)

النسبة	التكرار	الإجابة
20.00%	06	اقل من 5 سنوات
26.66%	08	10-5
36.66%	11	15-10
13.33%	04	20-15
6.66%	02	25-20
00%	00	25 فما فوق
100%	46	المجموع

نلاحظ من الجدول رقم (04) أن أعلى نسبة المبحوثين إذ تمثل النسبة المقدرة بـ 36.66% أكبر نسبة وهي ذوي أقدمية من 10-15 سنة ثم تليها نسبة الاقدمية من

5-10 سنوات بنسبة 26.66% ، وتليها نسبة 20.00% لذوي أقدمية أقل من 5 سنوات إلى جانب نسبة 13.33%، وأخيرا نسبة منعدمة من الموظفين الذي يفوقون 25 سنة من الاقدمية.

من خلال ما سبق نستنتج بأن طبيعة توظيف المؤسسة التي تعتمد على التوظيف والسياسة المتبعة من اجل تقييم العمل ومدى جديتهم في العمل وانضباطهم، وكذلك تقييم قدرتهم على الإنتاجية والعطاء، أما نسبة 13.33% فهي الفئة التي تحصلت على تمديد في عقود العمل لتتجاوز مرحلة الاختيار وثبت عنهم كفاءتهم والقدرة على العمل والجدية.

إن مدة العمل التي يقضيها العمال في المؤسسة لها تأثير كبير على درجة التزامهم بقواعدها و إجراءاتها نظرا لما لها من دور في تحديد درجة أداء الموظفين في المؤسسة وتحديد درجة ولاءهم وانتمائهم مما يساعد في تحسين الأداء في المؤسسة و المساهمة في تحقيق أهدافها.

جدول رقم (05): توزيع العينة حسب منصب العمل الذي يشغله

النسبة	التكرار	الإجابة
06.66%	02	رئيس قسم
20.00%	06	رئيس مصلحة
43.34%	13	عون إداري
30.00%	09	متعاقد
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) أن أعلى نسبة هي 43.34% و التي تمثل عون الإدارة، وتليها نسبة 30.00% من العمال المتعاقدين، وتليها نسبة 20.00% رئيس مصلحة، وأخيرا رئيس قسم بنسبة 06.66%.

مما سبق نستنتج بأن أعلى نسبة هي للأعوان الإداريين وهذا راجع إلى طبيعة العمل التي تتطلب عددا كبيرا من الأعوان الإداريين، لإنجاز المهام الإدارية المختلفة في المؤسسة، كما يلاحظ أن نسبة رؤساء المصالح و هذه النسبة ترجع لكون هذه الفئة موصولة بالتكنولوجيا الحديثة نظرا لمكانتها في المؤسسة، أما المتعاقدون فهم القلة في المؤسسة و رؤساء المصالح لكون هذا المنصب محدود في المؤسسة حيث يتولى عملية التسيير وتنظيم العمل.

2- تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

جدول رقم (06): توزيع أفراد العينة يخص استخدامهم للانترنت في العمل

النسبة	التكرار	الإجابة
70.00%	21	نعم
30.00%	09	لا
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (06) أن أغلب المبحوثين بنسبة 70.00% يؤكدون على استخدام الانترنت في العمل بينما نسبة 30.00% تجيب بعكس ذلك.

ومن خلال ما سبق نستنتج بأن النسبة الأكثر هي استخدام الانترنت في العمل وهذا راجع لتقنية الانترنت المتقدمة وهذا أيضا يعكس المستوى الجامعي للعمال إذ أنها الفئة الأكثر تعلما ووعيا بالتكنولوجيا الحديثة.

جدول رقم (07): يوضح درجة تحكم المبحوثين بجهاز الحاسوب والعمل بشبكة

الانترنت

النسبة	التكرار	الإجابة
53.33%	16	جيدة
36.64%	11	متوسطة
10.00%	03	ضعيفة
00	00	لا تستعملها إطلاقاً
100%	46	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (07) أن أغلب المبحوثين يبينون بان درجة تحكمهم بالعمل بجهاز الحاسوب و شبكة الانترنت جيدة بنسبة 53.33%، وتليها نسبة 36.64% ممن يجيبون بأنه يتحكمون به بنسبة متوسطة بنسبة 36.64% تليها نسبة 10.00% ممن لا يجيدون استعماله بينما نسبة منعدمة ممن لا يستعملونها إطلاقاً. و من خلال ما سبق نستنتج بان التحكم في استخدام الحاسوب و العمل بشبكة الانترنت من قبل العمال في المؤسسة يعود إلى مستواهم العلمي وإلى إدراج المؤسسة للحاسوب والاعتماد الكبير على هذه التقنية في أداء العمل في أحسن صورة.

جدول رقم (08): يوضح سبب استخدام المبحوثين لشبكة الانترنت أثناء العمل

النسبة	التكرار	الإجابة
30.00%	15	الحصول على المعلومات
33.33%	10	نقل الملفات الخاصة بالعمل
13.33%	04	الترفيه
3.34%	01	آخر
100%	46	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (08) نلاحظ أن المبحوثين يؤكدون على أن سبب استخدامهم لشبكة الانترنت أثناء العمل هو نقل الملفات الخاصة بالعمل، تليها نسبة 30.00% يستعملونها لأجل الحصول على المعلومات ثم تليها نسبة 13.33% ممن يجيبون بأنه للترفيه و أخير نسبة 3.34% لأسباب أخرى لم يحددها.

مما سبق نستنتج أن أغلب المبحوثين يستعملون الانترنت لأجل الحصول على المعلومات وهذا راجع إلى أن شبكة الانترنت وسيلة اتصال ونقل المعلومات الجديدة وحتى التي بزغت حديثا والتي انتشر استخدامها بصورة مذهلة في السنوات الأخيرة بسبب طبيعتها الديناميكية، بينما من يستعملونها لنقل الملفات المتعلقة بالعمل فذلك راجع إلى أن الانترنت تعتبر أكبر مزود للمعلومات إضافة إلى أنها دائرة معارف عملاقة.

جدول رقم (09): يبين استخدام التكنولوجيا تزيد من حب العمل للمبحوثين

النسبة	التكرار	الإجابة
83.33%	25	نعم
16.67%	05	لا
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (09) أنه جاءت في مقدمة النسب 83.33% من يجيبون بأن استخدام التكنولوجيا يزيد من حبهم لعملهم بينما تليها نسبة 16.67% ممن ينفون ذلك.

و مما سبق نستنتج أنه من الواضح أن التكنولوجيا و بما فيها من مزايا تخدم العامل وتجعله يحب عمله ويعطي قدرا كبيرا من الاهتمام للعمل، و أن هذا الجانب المادي في العمل يؤدي إلى رفع الروح المعنوية وزيادة تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة.

جدول رقم (10): يبين تسهيل العمل باستخدام التكنولوجيا أثناء العمل

النسبة	التكرار	الإجابة
73.33%	22	نعم
26.67%	08	لا
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) أنه جاءت في مقدمة الإجابتين "نعم" يسهل استخدام التكنولوجيا العمل 73.33%، و تليها نسبة 26.67% بعبارة "لا".

مما سبق نستنتج أن المبحوثين اغلبهم يرون بأن استخدامهم للتكنولوجيا (جهاز الحاسوب و شبكة الانترنت) حسنت وسهلت عملهم وهذا راجع إلى السرعة في استلام الملفات و إدخال معلومات جديدة على مستوى المؤسسة و اكتشاف أخرى على المستوى الشخصي، فهي تعتبر عامل مادي لازم لتسيير وتسهيل العمل وإعطاء صبغة جوهرية للمجهود الذي يقوم به على المستوى الشخصي.

جدول رقم (11): يبين وجود الحواسيب في المؤسسة وتغطيتها بتدفق الانترنت

النسبة	التكرار	الإجابة
60.00%	18	نعم
40.00%	12	لا
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (11) أن أغلب المبحوثين يؤكدون على عبارة وجود الحواسيب في الانترنت وتغطيتها بشبكة الانترنت بينما بنسبة 40.00% ممن يجيبون عكس ذلك.

مما سبق نستنتج أن اغلب المبحوثين في المؤسسة يبينون أن المؤسسة توفر لهم التكنولوجيا أي جهاز الحاسوب وشبكة الانترنت حيث أن طبيعة المؤسسة تعتمد اعتمادا كبيرا على الوسائل التكنولوجية، وهذا لوضوح استعمال وتحكم الموظفين فيه وأيضا لمناسبة ظروف العمل للمؤسسة للتسهيل للعمال بالقيام بالمهام المنوطة إليهم بأكمل وجه وتجنبيهم العمل اليدوي أو الكتابي ويساعدهم على ربح الوقت وأيضا لأن توفر هذه الأخيرة يتيح للعمال حب العمل فشبكة الانترنت تعمل على رفع الروح المعنوية لدى العامل والأريحية أثناء استخدامهم للوسائل التكنولوجية.

3-تحليل ومناقشة الفرضية الثانية:

جدول رقم (12): استخدام المبحوثين للانترنت لأداء المهام المنسوبة إليهم

النسبة	التكرار	الإجابة
65.33%	17	نعم
34.33%	13	لا
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (12) أن أغلب الإجابات بنسبة 65.33% يجيبون بعبارة "نعم" يستخدمون الانترنت لأداء المهام المنوطة بهم، بينما نسبة 34.33% من المبحوثين يجيبون بـ "لا".

مما سبق نستنتج أن العاملين يستخدمون التكنولوجيا والمتمثلة في الحاسوب والانترنت و هذا راجع إلى أنها تساهم بشكل كبير في إعطاء قيمة أكبر للوقت وتسهيل للعمل مما يحقق الأريحية في العمل والدقة فيه و بالتالي التعامل بشكل أفضل مع أوقات الفراغ التي توفرها هاته الأخيرة مما يؤثر على تحسين الأداء الوظيفي في

المؤسسة من خلال تحقيق الأهداف المطّلع عليها من خلال تسيير الوقت والأريحية والسرعة.

جدول رقم (13): يبين مساعدة التكنولوجيا لانجاز العمل في الوقت المحدد

وبأسرع وقت

النسبة	التكرار	الإجابة
76.66%	23	نعم
23.34%	07	لا
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (13) أن المبحوثين يؤكدون على أن التكنولوجيا تساعد في انجاز العمل في الوقت المحدد وبأسرع وقت وهذا بنسبة 76.66% وبنسبة 23.34% ممن يجيبون بـ"لا".

ومن خلال ما سبق نلاحظ أن النسبة الغالبة للمبحوثين يرون بأن التكنولوجيا تساعد في أداء مهامهم بأسرع وقت فمن الواضح أن معظم العمال يقرون بأن التكنولوجيا الحديثة يساعد العامل في إتمام الأعمال الموكلة إليه فمعظم العمال ذوي خبرة أو ذوي الاختصاص تساعد بنسب عالية، و هذا ما يدل أيضا على أن التكنولوجيا تسمح بانجاز العمل في أسرع وقت مما يعطي مزيدا من الوقت المحدد وبالتالي يرفع من قيمة الوقت عند العامل ويعطيه مزيدا من أوقات الفراغ التي يمكنه أن يستغلها في أعمال مفيدة للعامل بصفة شخصية أو للمؤسسة بصفة عامة.

جدول رقم (14): يبين أن استخدام المبحوثين للتكنولوجيا يشعروهم بالرضا على أداءهم الوظيفي

النسبة	التكرار	الإجابة
73.33%	22	نعم
26.67%	08	لا
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (14) أن نسبة 73.33% من المبحوثين يؤكدون على أن استخدامهم للتكنولوجيا يشعروهم بالرضا على أداءهم الوظيفي بينما نسبة 26.67% يجيبون عكس ذلك.

مما سبق نستنتج أن المبحوثين يشعرون بالرضا عند استخدامهم للتكنولوجيا أثناء العمل و هذا بنسب كبيرة لاستعمالهم لجهاز الحاسوب هو ان العمل على الحاسوب و الأجهزة التكنولوجية يجنبهم العمل اليدوي والشاق أو الكتابي ويساعد في ربح الوقت والسير الجيد للعمل هذا من الناحية التنظيمية، أما الناحية المعنوية حيث تعمل الثقافة التكنولوجية على الرفع من الروح المعنوية، وهذا لاكتسابهم نوع من التكنولوجيات التي تعمل تحت إمرتهم.

جدول رقم (15): يبين مساعدة التكنولوجيا في تحسين العمل وأدائه على أحسن وجه

النسبة	التكرار	الإجابة
80.00%	24	نعم
20.00%	06	لا
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (15) أن معظم المبحوثين يؤكدون تأكيداً جازماً بنسبة 80.00% على أن التكنولوجيا تساعد في تحسين العمل وأدائه على أحسن وجه في حين أن 20.00% من المبحوثين أجابوا بـ "لا".

من خلال ما سبق أن أكبر نسبة في إجابة العمال على السؤال المتعلق بتحسين التكنولوجيا في العمل و أدائه بأحسن وجه كانت بنعم ووصلت بنسبة 80% ، بينما أدنى نسبة قدرت بـ 20% وذلك راجع إلى سببين السبب الأول هو طبيعة التكنولوجيا التي تسمح بإحداث تجديد في سيرورة العمل نحو منحى أفضل ما من شأنه مساعدة العاملين في هذا المجال مما يساهم في بلوغ الأهداف المسطرة أما السبب الثاني فهو متعلق بجهاز التكنولوجيا الذي له انعكاس يمكن القول انه ايجابي على أداء العمل و بأحسن وجه.

جدول رقم (16): يبين اتخاذ المؤسسة إجراءات لتحفيز الموظفين لاستخدام

التكنولوجيا

النسبة	التكرار	الإجابة
83.33%	25	نعم
16.67%	05	لا
100%	46	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (16) أن أغلب المبحوثين يبينون بان المؤسسة تتخذ إجراءات لتحفيز الموظفين لاستخدام التكنولوجيا بنسبة كبيرة نستطيع أن نقول بأنها تأكيدية وهي 83.33% ، بينما بنسبة 16.67% من ينفون ذلك.

من خلال ما سبق نستنتج أن اتخاذ المؤسسة إجراءات لتحفيز الموظفين لاستخدام التكنولوجيا راجع إلى أن دخول التكنولوجيا إلى العمل المؤسساتي غير من طريقة

العمل، وهذا ما أدى إلى ظهور محيط عمل جديد، حيث أن المؤسسة تحفز استخدامها حيث أنها تساهم في تحفيز رفع الروح المعنوية للعامل وذلك نتيجة الضغوط التي يتعرضون لها بسبب ما يفرضه عليهم العمل اليومي في جوانبه المتكررة و الروتينية وانعدام كثير من الحوافز لهم في أداء مثل تلك الأعمال وما يتطلبه من جهد الأمر الذي يجعلهم بصابون بكثير من الملل لذا ارتأت المؤسسة الحديثة لتحفيز موظفيها لاستخدام التكنولوجيا في المؤسسة.

جدول رقم (17): يوضح تقييم المبحوثين نسبة استخدام التكنولوجيا في المؤسسة

النسبة	التكرار	الإجابة
3.33%	01	25%
50.00%	15	50%
46.47%	14	75%
00	00	75% فأكثر
100%	46	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (17) يتضح لنا جليا بأن نسبة 50% استخدام من التكنولوجيا بنسبة 50.00%، وتليها 75% بنسبة 46.47%، ، بينما تليها 25% بنسبة 3.33%.

مما سبق نستنتج بأن هناك تشجيعا لاستخدام التكنولوجيا في المؤسسة وهذا راجع لأن التجديد و التطور التكنولوجي لصالح العمال و يخدمهم و هو مرحب بهم لأنه يخدم مصالحهم ومصالح المؤسسة التي يعملون بها و يخفف عبء العمل وضغوطاته فالعمل يصبح سريعا في ظل التكنولوجيا و بالتالي يأخذ العمل إلى الأحسن كلما تقبلها وشجعها و العكس من ذلك.

جدول رقم (18): يبين مدى مساهمة الثقافة التكنولوجية في أداء المهام

النسبة	التكرار	الإجابة
70.00%	21	تساهم بشكل كبير في أداء المهام
23.33%	7	تساهم بشكل متوسط في أداء المهام
06.66%	2	تساهم بشكل ضعيف في أداء المهام
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (18) أن الثقافة التكنولوجية تساهم بشكل كبير في أداء المهام و تليها عبارة "تساهم بشكل متوسط" بنسبة 23.33%، وتليها عبارة تساهم بشكل ضعيف في أداء المهام بنسبة 06.66%.

مما سبق نستنتج بأنه توجد نسبة أكثر من نصف المبحوثين يجيبون بأن الثقافة التكنولوجية تساهم وبشكل كبير وهذا راجع إلى أنهم قادرين على أداء مهامهم بواسطتها و هذا راجع إلى طريقة توظيف العمال في المؤسسة واعتمادها على الكفاءات والمستويات العلمية المؤهلة لطبيعة المؤسسة.

جدول رقم (19): يبين هدف الثقافة التكنولوجية للمبحوثين داخل المؤسسة

النسبة	التكرار	الإجابة
63.33%	19	ربح الوقت والجهد وتحسين العمل
36.67%	11	مواكبة التطور التكنولوجي
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (19): أن نسبة 63.33% من المبحوثين يجيبون هدف الثقافة التكنولوجية داخل المؤسسة هي لربح الوقت والجهد وتحسين العمل، وتليها مواكبة التطور التكنولوجي بنسبة 36.67%.

مما سبق نستنتج بأن أغلبية المبحوثين يؤكدون على أن الثقافة التكنولوجية داخل المؤسسة تساهم بربح الوقت والجهد و تحسين العمل راجع إلى استفادتهم إلى المزايا الجيدة التي توفرها هذه الأخيرة فهي تحقق الأهداف المسطرة التي وجدت من أجلها كحاجة أساسية من بين الأهداف التنظيمية في المؤسسة دون أن ننسى مواكبة التطور التكنولوجي و الوصول إلى الريادة بتحسين الأداء الوظيفي من خلال الثقافة التكنولوجية.

جدول رقم (20): يبين تواصل الزبائن و المساهمين في المؤسسة باستعمال التكنولوجيا

النسبة	التكرار	الإجابة
86.66%	26	نعم
13.34%	04	لا
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (20) أن المؤسسة تواصل بين الزبائن والمساهمين باستعمال التكنولوجيا و هذا بنسبة كبيرة 86.66%، بينما تليها نسبة 13.34% يجيبون عكس ذلك.

من خلال ما سبق نستنتج بأن أغلب العمال المبحوثين يؤكدون على أن التواصل بين الزبائن والمساهمين يتواصلون عن طريق التكنولوجيا لسرعة وسهولة استخدام التكنولوجيا فقد وفرت الجهد والوقت بالنسبة للزبائن والمتعاملين والموظفين، وهذا راجع إلى الثقافة التكنولوجية صارت العمود الفقري وأصبح لها تأثير قوي على المؤسسة وجمهورها لأنها تلعب دورا مهما.

4-الاستنتاج العام:

من خلال تطرقنا لموضوع الثقافة التكنولوجية و تأثيرها في تحسين الأداء الوظيفي في وكالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي فرع الجلفة، توصلنا إلى أن هناك استخدام واسع للتكنولوجيا (جهاز الحاسوب و شبكة الانترنت على حد سواء) من طرف العمال في صندوق الضمان الاجتماعي فرع الجلفة يزيد من تحسين الأداء الوظيفي للعمال، فأغلب الإجابات تجاه الأسئلة الموجهة إليهم كانت ايجابية وهذا بالنسبة للشعور بالارتياح والسرعة في العمل والرضا مما يؤدي تأكيدا إلى الأداء الوظيفي الجيد اتجاه المؤسسة.

كما أن الثقافة التكنولوجية تساهم في تسيير الوقت لدى العامل في المؤسسة، من خلال المساعدة في انجاز الأعمال بصفة سريعة ومنتظمة، وتوفر للعامل مزيدا من أوقات الفراغ التي يستغلها فيما يخدم مصالح العامل ومصحة المؤسسة بشكل عام و بالتالي تحقيق أهداف المؤسسة من خلال الأداء الوظيفي الجيد التي تتيحها الثقافة التكنولوجية في المؤسسة.

5-الاقتراحات:

يعد البحث الذي قمنا به في صندوق الضمان الاجتماعي فرع الجلفة يمكن أن نضع الاقتراحات يمكن أن تفيد المؤسسة الجزائرية وهذا من النتائج المتوصل إليها في الدراسة.

يستحسن توفير التكنولوجيا على مستوى المؤسسة وهذا للرفع من كفاءة العمال وتحسين أدائهم الوظيفي وتقريب العامل لمجال عمله وحثه على بذل كل الجهودات. وضع خطط مستقبلية فيما يخص استغلال أوقات الفراغ للعامل التي يمكن أن يتركها استخدام التكنولوجيا.

الخلاصة

الخاتمة

إن الدور الكبير الذي باتت تلعبه تكنولوجيا الاتصال الحديثة في حياة الأفراد والمجتمعات والاقتصاديات، جعلها تدخل ضمن البنى التحتية للعديد من المؤسسات، التي تريد مواكبة التطورات الحديثة لا سيما منها المؤسسات الاقتصادية و التي صارت تدرك أهمية الثقافة التكنولوجية للعامل قبل توظيفه وهذا لأجل السعي وراء تحقيق الأهداف من خلال تحقيق الأداء الوظيفي الجيد، حيث أن المؤسسة الجزائرية لم تنأى عن هذا التطور التكنولوجي إذ أدخلت التكنولوجيا و وسائلها الحديثة إلى صلب نشاطاتها اليومية، فلمعالجة إشكاليتنا المطروحة في وجدنا أن هنا تباينا جليا في الثقافة التكنولوجية للعمال في المؤسسة الجزائرية حيث أن العمال في المؤسسات يستعملون (جهاز الحاسوب، وشبكة الانترنت)، وقد افترضنا أن للعوامل الذاتية للمبحوثين تأثير على نسبة استخدامهم للتكنولوجيات الحديثة و حددنا هذه العوامل في هذه الدراسة إلى: المستوى التعليمي، المنصب، الاقدمية في العمل، و افترضنا في الأخير أن هذا الاستخدام المعزى للثقافة التكنولوجية ساهم بشكل كبير في تحقيق تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة المدروسة، وقد حاولنا الكشف عن الواقع الفعلي للثقافة التكنولوجية للعمال في المؤسسة والتي أجابت على التساؤل الرئيسي بأن الثقافة التكنولوجية تساهم بشكل ايجابي في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة.

ونشير في الأخير إلى أن نتائج هذه الدراسة خاصة في مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي فرع الجلفة، لذلك لا يمكن تعميمها على كل المؤسسات الجزائرية الأخرى، وتبقى إمكانية ظهور دراسات أخرى تدعم نتائج هذه الدراسة وتكملها في مؤسسة أخرى في الجزائر.

قائمة المصادر

والمراجع

أولاً: باللغة الأجنبية

1. إبراهيم المحاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1،
2. إبراهيم مصطفى، أحمد الزيات و آخرون، المعجم الوسيط، تح: مجمع اللغة العربية، ج2،
3. أحمد أبو اليزيد الرسول، التنمية المتواصلة-الأبعاد والمنهج-، مكتبة بستان المعرفة، الإسكندرية، 2007،
4. أحمد حافظ نجم و آخرون، دليل الباحث، دار المريخ، الرياض، 1988،
5. احمد شاکر سلو، الثقافة التنظيمية الرياضية وعلاقتها بالكفاءة التنظيمية في المنظمات الرياضية في إقليم كردستان، دار العرب ودار نور للدراسات والنشر والترجمة، ط1، دمشق، سوريا . 2011 ،
6. أحمد عبد الرحمن احمد، العولمة المفهوم المظاهر و المسببات ،مجلة العلوم الاجتماعية، مجلد26، ع1، سنة 1998.
7. أندرو دي سيزلاقي و مارك جي والاس، السلوك التنظيمي والأداء، تر: جعفر أبو القاسم أحمد ، عمادة شؤون المكتبات الرياض، السعودية ، 1991، ط1.
8. البرعي محمد، ومحمد التويجري، معجم المصطلحات الإدارية ، مكتبة العبيكان، 1414 هـ، ط1،
9. بسام أحمد حجازي و ماجد محمد الفراء، قياس أداء مؤسسات القطاع العام في قطاع غزة باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة الجنان، طرابلس- لبنان، 2015،
10. بعجي سعاد، تقييم فعالي نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2007
11. بلال السكارنة ، دراسات إدارية معاصرة، دار المسيرة للطباعة والنشر ، عمان، الأردن، 2009
12. جمال الدين ابن منظور، لسان العرب، دار صادر، بيروت، 1414 هـ، ج7، ، ط3،
13. حبيش العثيمين، أخلاقيات الإدارة في الوظيفة العامة وتطبيقاتها في المملكة العربية السعودية، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، الرياض، السعودية،

14. حسن النجفي، القاموس الاقتصادي، مطبعة الإدارة المحلية ، بغداد 1977م،
15. حسين حريم: تصميم المنظمة، الهيكل التنظيمي وإجراءات العمل، ط2 ،دار الحامد، الأردن، 2006
16. حسين سالم مرجين، العلاقات البينية بين علم الاجتماع وعلم الحاسب الآلي "المفاهيم والمنهجية"، كلية الآداب، جامعة طرابلس، ليبيا.
17. حمداوي وسيلة، إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر لجامعة قالمة، 2004
18. دوني كوش، مفهوم الثقافة في العلوم الاجتماعية، تر: قاسم المقداد، منشورات اتحاد الكتاب العرب، دمشق، 2002
19. رزيقة صحراوي، الاتصال ودوره في تحسين الأداء الوظيفي ، مذكرة ماستر في الإدارة و حكمة محلية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2014-2015
20. زغيب شيماء ذو الفقار حامد ، استخدام موقع التدوين المصغر (تويتر): دراسة تحليلية، المجلة المصرية لبحوث الإعلام، جامعة القاهرة -كلية الإعلام-مصر، 2011،
21. سليمة فيلاي، بنية الهوية الجزائرية في ظل العولمة-دراسة على عينة من الطلبة الجامعيين بجامعة باتنة، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2013-2014،
22. سناء مرزوق محمد شحبير، دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الخدمات الالكترونية من وجهة نظر مقدم الخدمة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2017،
23. صالح الدين شروخ، منهجية البحث العلمي للجامعيين، دار العلوم للنشر والتوزيع ،الجزائر، 2003،
24. صبري ماهر وتوفيق، صلاح الدين، التنور التكنولوجي وتحديث التعليم، المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية، القاهرة، 2004،.
25. طوني بينيت و لورانس غروسبيرغ، مفاتيح اصطلاحية جديدة -معجم مصطلحات الثقافة والمجتمع-، تر: سعيد الغانمي، مركز دراسات الوحدة العربية للتوزيع ، بيروت، لبنان ، 2010
- ط 1 ،

26. عبد الباري إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء في المنظمات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003،
27. عبد الباري درة ، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات -الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، عمان، 2003،
28. عبد الباقي صلاح الدين، الجوانب العلمية والتنظيمية في إدارة الموارد البشرية في المنظمات، الدار الجامعية للتوزيع والنشر، مصر، 2002،
29. عبد الحكيم أحمد الخزامي، تكنولوجيا الأداء من التقييم إلى التحسين :تحسين الأداء، مكتبة ابن سينا، القاهرة، 1999، ط3
30. عبد الحميد خروف، الربيع جصاص ، علم اجتماع الثقافة، منشورات جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2003
31. عبد المنعم الميلادي، الإعلام ، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2007، عبد الرزاق محمد الديلمي، عولمة التلفزيون ، ط1، دار الحرير للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص2.
32. عصمت عبد الله الشيخ، دور نظم تكنولوجيا المعلومات في تيسير وفاعلية العمل الإداري، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، 1998 ،
33. عطية عبد الحي مرعي، المحاسبة الإدارية أساسيات التخطيط واتخاذ القرارات والرقابة وتقييم الأداء، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2008،
34. علي بن هادية آخرون، القاموس الجديد للطالب، معجم ألفبائي، ط2 ،المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1991
35. علي غربي ويمينة نزار، التكنولوجيا المستوردة وتنمية الثقافة العمالية بالمؤسسة الصناعية، مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة، جامعة منتوري قسنطينة، 2002 ،
36. علي نبيل و حجازي نادية، الفجوة الرقمية، عالم المعرفة ، سلسلة يصدرها المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، 2005،
37. العميان، محمود سلمان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط2، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2004
38. غريس معهد عبد الكريم، البحث العلمي والتصميم والمنهج والإجراءات ، مكتبة نهضة الشرق، القاهرة ، ط3 ، 1987،

39. فايز الزعبي، الرقابة الإدارية في منشآت الأعمال (طرق و أساليب سياسات إستراتيجيات)، دار الهلال عمان ، الأردن، 1991
40. محمد السويدي، مفاهيم علم الاجتماع و مصطلحاته، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1991، ط 1،
41. محمد عباس سهيلة، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، دار وائل للنشر، الأردن، 2003،
42. محمد قويسم، أهمية الثقافة التنظيمية في تحقيق الابتكار وتحسين مستويات الأداء في المؤسسات، حوليات جامعة قلمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد رقم 2 ،جوان، الجزائر، 2013،
43. محمد لعقاب، الانترنت وعصر ثورة المعلومات ، دار هومه للطباعة والنشر والتوزيع ،ط1، 199،
44. محمود سلطان، مقدمة في التربية، دار المعارف، القاهرة، د.ت، ط4،
45. مراد رايس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم التسيير فرع إدارة الأعمال ،جامعة الجزائر، 2005-2006
46. المربع صالح ، التطوير التنظيمي وعلاقته بالأداء - من وجهة نظر العاملين في المديرية العامة للجوازات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2004،
47. مرزوق، ابتسام ،إستراتيجيات إدارة الصراع التي يتبعها مديرو مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزة وعلاقتها بالالتزام التنظيمي في المدارس، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2011،
48. مصطفى محمود ابو بكر ، التنظيم الإداري في المنظمات المعاصرة ، الدار الجامعية ، 2005،
49. منذر الظامن، أساسيات البحث العلمي ، دار الميسرة، عمان، ط1، 2007،
50. نادر أبو شرح، تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين

51. ناصر داداي عدون، المحاسبة التحليلية، دروس وتمارين، دار المحمدية، الجزائر، ج1،
1999

52. هشام بن عبد الله عباس، المكتبات في عصر الانترنت تحديات و مواجهات، مجلة العربية،
العدد2، 2001،

53. وائل محمد صبحي إدريس وطاهر محسن منصور الغالبي، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم
المتوازن، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 2009
ثانيا: باللغة الأجنبية

1. Abid, Abdelaziz UNESCO: **Information Literacy for Lifelong Learning**. Paris
2. E. Ogbonna, and L. Harris, "Developing internet operations and subcultural dynamics An exploratory study", **Journal of Organizational Change Management**, Vol. 20, No. 3, 2007,
3. Foucher ,**gestion stratégique et opérationnelle des ressources humaines**, éditeur gaeten morin 1993.
4. Jacqueline(b) , **la fonction ressources humains** ,Paris, Edition dined 2004 ,.
5. Jacques et autres, **Pilotage stratégique**, 2^{ème} édition, Edition d'organisations, Paris, 2001
6. Jean Pièrredétrie, Politique Générale de l'entreprise dunodpris, 1997,
7. Jones-Gareth-**Organizational theory, Design, and change** , 5th.New Jersey, person , prentice, Hall Ine, figure,2007,2-7.
8. M. Alvesson, **Understanding Organizational Culture**, London, Sage, 2002,
9. Wilson A. « Understanding Organizational culture and the implication for corporate marketing « European journal of marketing, vole 35 no ¾, 2001,
10. Y.Chuang,R.Church, and J.Zikic,2004,"Organizational culture, Group Diversity and Intra-group conflict", Team Performance Management, Vol.10, No.1/2;

ثالثاً: مواقع الانترنت

1. <https://mawdoo3.com>
2. www.computerhope.com
3. www.dictionary.com/browse/technology
4. www.fac.ksu.edu.sa
5. UNESCO, Information Society Division .2004

الملاحق



جامعة زيان عاشور - الجلفة -
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم الاجتماع و الديموغرافيا



استمارة استبيان

دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الاداء الوظيفي للعمال

- دراسة ميدانية لعمال مؤسسة الضمان الاجتماعي بالجلفة -

تحت اشراف / د

اعداد الطلبة :

بلبول نصيرة

- فضة محمد العقون

- فراج عبد القادر

بصدد تحضير لنيل شهادة ماستر علم اجتماع تخصص تنظيم وعمل ، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يتكون من مجموعة أسئلة من أجل الإجابة عنها و ذلك لمساعدتنا لإتمام دراسة حول موضوع : " دور الثقافة التكنولوجية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال -دراسة ميدانية لعمال صندوق الضمان الاجتماعي بالجلفة- "، و نحن نشكركم على التعامل و نعدكم بالسرية التامة و نلفت الانتباه حضرتكم أن هذه المعلومات لا تخصنا لشخصكم بل للفائدة العلمية فقط.

ملاحظة : ضع علامة (x) أمام الإجابة الملائمة

- 1- الجنس : ذكر أنثى
- 2- المستوى التعليمي :

1-متوسط	2- ثانوي	3- جامعي
الموظف		

3- السن :

35-25	45-35	55-45	55 فما فوق

4- كم هي مدة سنوات العمل (الأقدمية في العمل) :

أقل من 05 سنوات	10-5	15-10	20-15	25-20	25 فما فوق

5- ما هو منصب العمل الذي يشغله الموظف:

- رئيس قسم رئيس مصلحة عون إداري
- متعاقد آخر حدد :

المحور الأول

6- هل تستخدم الحاسوب والانترنت في عملك :

- نعم لا

7- هل تتحكم بجهاز الحاسوب والعمل بشبكة الانترنت بدرجة :

- جيدة متوسطة ضعيفة لا تستعملها إطلاقا حدد:

8- هل تستخدم شبكة الانترنت في عملك لأجل:

- الحصول على المعلومات نقل الملفات الخاصة بالعمل

- الترفيه الترفيه آخر حدد:

9- هل استخدامك للتكنولوجيا يزيد من حبك لعملك :

نعم لا عادي

10- هل يؤدي استخدام التكنولوجيا إلى تسهيل العمل :

نعم لا حدد:.....

11- هل عدد الحواسيب و سرعة تدفق الانترنت يغطي احتياجات المؤسسة:

نعم لا

المحور الثاني

12- هل تستخدم الانترنت لأداء المهام المنسوبة إليك

نعم لا

13- هل التكنولوجيا تساعدك في انجاز عملك في الوقت المحدد و بأسرع وقت :

نعم لا حدد:.....

14- هل استخدامك للتكنولوجيا يشعرك بالرضا على أداءك الوظيفي:

نعم لا إذا كان لا لماذا:.....

15- هل تساعدك التكنولوجيا في تحسين عملك وأدائه بأحسن وجه:

نعم لا

16- هل تتخذ مؤسستك إجراءات لتحفيز الموظفين لاستخدام التكنولوجيا :

نعم لا

17- كيف تقيم نسبة استخدام التكنولوجيا في مؤسستك:

25 50 75 75 فأكثر

18- هل تعتقد أن الثقافة التكنولوجية في المؤسسة تساهم في أداء المهام :

تساهم بشكل كبير في أداء المهام تساهم بشكل متوسط في أداء المهام

تساهم بشكل ضعيف في أداء المهام

19- هل الثقافة التكنولوجية للعمال في المؤسسة تهدف إلى:

ربح الوقت والجهد وتحسين العمل مواكبة التطور التكنولوجي

20- هل مؤسستكم تتواصل مع الزبائن و المساهمين باستعمال التكنولوجيا (الانترنت)

نعم لا إذا كان لا : لماذا:.....