

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم : علم الاجتماع و الديمغرافيا



مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاجتماعية

الشعبة: علم الاجتماع

التخصص: تنظيم وعمل

إعداد الطالب: بن عربي نجاة

بعنوان:

الإدارة الإلكترونية و دورها في تحسين الأداء الوظيفي

- دراسة ميدانية بمركز التكوين المهني و التمهين المقارين بولاية توقيت -

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:

2024/06/09

أمام لجنة المناقشة المكونة من الأساتذة:

الصفة	الجامعة	الدرجة العلمية	الإسم واللقب
رئيسا	جامعة ورقلة	أستاذ محاضر ب	برقية سهيلة
مشرفا ومقررا	جامعة ورقلة	أستاذ محاضر أ	صورية فرج الله
مناقشا	جامعة ورقلة	أستاذ محاضر أ	نجاة بوساحة

الموسم الجامعي: 2024/2023



الإهداء

أردت أن أهدي هذا العمل المتواضع إلى عائلتي الكريمة كل واحد بإسمه صغيرا كان أم كبيرا، كما لا أنسى عائلتي الثانية و هم

زملائي في العمل على كل ما قدموه من

أجلي إطارا كان أم عاملا بسيطا، كما أهديه أيضا لعائلة الدراسة من

أساتذة و زملاء و أصدقاء الإقامة و في كل مكان

أشكر كل من قدم لي يد العون و لو بكلمة طيبة

و أعذروني إذا نسيت فإذا نساكم قلبي

فقلبي لا و لن ينساكم

فأقول لكم

شكرا

شكر وتقدير

أتقدم بخالص شكري و جزيل عرفاني و إحترامي و تقديري إلى من أعطتني من وقتها ووقت عائلتها، لتغمري بإشرافها و نصائحها
لأتمكن من إنجاز هذا البحث إلى أستاذتي المشرفة: **صورية فرج الله** و إلى كل أساتذتي الأفاضل كل واحد بإسمه على كل ما
قدمتموه

لي من علم جزاكم الله عني جزيل الجزاء، كما لا أنسى شكر زملاء دفعة

"علم الإجتماع تنظيم و عمل 2024"

فأقول لهم كنتم رائعين

و بالتوفيق

فهرس المحتويات:

الصفحة	العنوان
I	إهداء
II	شكر وتقدير
III	فهرس المحتويات
IV	قائمة الجداول
V	قائمة الاشكال البيانية
VI	قائمة الملاحق
VII	ملخص الدراسة
أ-ب-ج	مقدمة
/	الفصل الاول.: المدخل العام للدراسة
03	أولا : تحديد الإشكالية
05	ثانيا : تحديد فرضيات الدراسة
06	ثالثا : أسباب إختيار الموضوع
06	رابعا : أهمية الدراسة
07	خامسا : أهداف الدراسة
08	سادسا : مفاهيم الدراسة
13	سابعا : الدراسات السابقة
17	ثامنا : المقارب النظرية
19	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني : الإجراءات المنهجية للدراسة
21	تمهيد الفصل
22	أولا : المنهج
23	ثانيا : مجالات الدراسة
25	ثالثا : مجتمع الدراسة
26	رابعا : أدوات جمع البيانات

28	خامسا : أساليب المعالجة
29	خلاصة الفصل
الفصل الثالث عرض و تحليل و تفسير البيانات و نتائج الدراسة	
31	تمهيد الفصل
32	أولا : عرض و تحليل البيانات الشخصية
36	ثانيا : عرض و تحليل فرضيات الدراسة
48	ثالثا : مناقشة نتائج البيانات الشخصية
48	رابعا : مناقشة و تفسير النتائج على ضوء فرضيات الدراسة
52	خامسا : مناقشة و تفسير النتائج على ضوء الدراسات السابقة
53	النتائج العامة للدراسة
55	خاتمة
57	قائمة المصادر والمراجع
/	الملاحق

فهرس الجدول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	صفحة الجدول
01	يوضح العدد الإجمالي لموظفي مركز التكوين المهني المقارن	25
02	يبيّن عدد موظفي مركز التكوين المهني المقارن الذين يشملهم المسح الشامل	26
03	يوضح توزيع أفراد المجتمع حسب الجنس	32
04	يوضح توزيع أفراد المجتمع حسب السن	33
05	يبيّن توزيع أفراد المجتمع حسب المستوى التعليمي	34
06	يوضح توزيع أفراد المجتمع حسب الوظيفة الحالية	35
07	يبيّن توزيع أفراد المجتمع حسب الأقدمية	36
08	يوضح توفر أجهزة حاسوب كافية لأداء المهام	37
09	يبيّن أساليب العمل المناسبة بسرعة وصول المعلومة	37
10	يوضح سرعة الإتصال ترفع من فعالية أداء الموظفين	38
11	يدل على وجود إتصال و تبادل معلومات من طرف المصالح	38
12	يبيّن استخدام تكنولوجيا المعلومات يحسن الخدمات و يزيد الفعالية	39
13	يوضح كفاية الوسائل الإلكترونية لأداء العمل	39
14	يبيّن قوة تدفق الانترنت توصل المعلومة الالكترونية في وقتها لإتمام العمل	40
15	يوضح التعقيدات التي تصعب أداء المهام في ظل الإدارة الإلكترونية	40
16	يبيّن رأي الموظفين حول أهمية التدريب للزيادة الكفاءة المهنية	41
17	يوضح الإستفادة من التدريب لتحسين المستوى	41
18	يبيّن كفاية المدة المخصصة لتدريب الموظفين	42
19	يمثل التدريب لجميع الموظفين بالمركز	42
20	يدل على إعتماد المركز للتدريب من أجل زيادة كفاءة موظفيه	43
21	يوضح وصول الموظف إلى تحقيق هدفه من خلال البرامج التدريبية	43
22	يبيّن تقديم المركز لقاءات دورية تدريبية داخلية لتحسين و رفع الكفاءة	44
23	يوضح رأي الموظف في مجال التدريب الإلكتروني خارج المؤسسة	44
24	يبيّن توفير المركز وسائل إلكترونية تفيّد في تحسين المهام	45
25	يوضح كيفية التعامل مع البيانات بأسلوب إلكتروني	45

46	يوضح كيفية التعامل مع البيانات بأسلوب إلكتروني يوضح كيفية التعامل مع البيانات بأسلوب إلكتروني	26
46	يبين مساهمة الشبكات المتواجدة و البرمجيات المثبتة على الحواسيب و مساهمتها في تحسين الأداء	27
47	يبين مساهمة الشبكات المتواجدة و البرمجيات المثبتة على الحواسيب و مساهمتها في تحسين الأداء	28
47	يوضح رأي الموظف في مساهمة الوسائل الإلكترونية في تحسين الأداء	29

فهرس الأشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل	صفحة الشكل
01	يوضح نموذج الدراسة	05
02	يوضح أهداف الإدارة الإلكترونية	07
03	يمثل توزيع أفراد المجتمع حسب الجنس	32
04	يمثل توزيع أفراد المجتمع حسب السن	33
05	يمثل توزيع أفراد المجتمع حسب المستوى التعليمي	34
06	يمثل توزيع أفراد المجتمع حسب الوظيفة الحالية	35
07	يمثل توزيع أفراد المجتمع حسب الأقدمية	36

فهرس الملاحق:

رقم الملحق	عنوان الملحق	صفحة الملحق
01	يمثل الهيكل التنظيمي للمركز	/
02	جدول شبكة الملاحظة	/
03	الاستمارة	/
04	محكمي الاستمارة	/

تهدف هذه الدراسة ذات العنوان " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي " إلى الإجابة عن التساؤل الرئيسي " هل تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء موظفي مركز التكوين المهني و التمهين المقارنين؟ " فكانت الفرضية العامة " تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء موظفي مركز التكوين المهني و التمهين المقارنين؟ " و تفرعت عنها الفرضيات التالية :

- 1- تساهم تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في الرفع من فعالية أداء موظفي مركز التكوين المهني المقارنين
 - 2- تؤدي أساليب التدريب السائدة بالإدارة الإلكترونية في الرفع من كفاءة أداء موظفي مركز التكوين المهني المقارنين
 - 3- يساهم استخدام الوسائل الإلكترونية في تحسين جودة أداء موظفي مركز التكوين المهني المقارنين.
- كما تم استخدام المقاربة النظرية، البنائية الوظيفية و كذا منهج البحث الميداني، و لجمع البيانات كان الإعتماد على نوعين من الأدوات و هما الملاحظ بالمشاركة، و إستمارة الإستبيان و اساليب التحليل .
- و تم إختيار العينة القصدية و المتمثلة في موظفي مركز التكوين المهني و التمهين المقارنين الذين استفادوا من ممارسة العمل بتقنيات إدارية حديثة و البالغ عددهم 41 موظف من بين 57 العدد الإجمالي فتوصلت هذه الدراسة الميدانية إلى النتائج التالية :

- 1- مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في الرفع من فعالية أداء الموظفين بمركز التكوين و ذلك من خلال توفر لدى مركز التكوين جميع مؤشراتها .
- 2- تؤدي نسبيا أساليب التدريب السائدة بالإدارة الإلكترونية في رفع كفاءة أداء الموظفين بمركز التكوين و ذلك من خلال التوفير النسبي لمؤشراتها .
- 3- يساهم استخدام الوسائل الإلكترونية في تحسين أداء الموظفين بمركز التكوين و ذلك من خلال التوفير النسبي لمؤشراتها .

بعد هذه النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية كان لا بد من التنويه إلى أهمية التدريب للموظفين نظرا لما يعود بالنفع على الموظف و على المؤسسة بحدي ذاتها: فهو يساعدهم على حل جميع المشاكل التي تواجههم في بيئة العمل، يقلل من أخطاء و حوادث العمل، تزويدهم بالمهارات و معارف تمكنهم من أداء واجباتهم بالكفاءة المطلوبة، كما تزيد الانتاجية و الأداء التنظيمي..

Résumé de l'étude; Cette étude intitulée «Le role de la gestion électronique dans l'amélioration des performances au travail». Vise à répondre à la question principale «La gestion électronique contribue-t-elle à l'amélioration des performances des salariés du Centre Comparatif de Formation Professionnelle et d'Apprentissage,? L'hypothèse générale était: La gestion électronique contribue à améliorer la performance des salariés du Centre Comparatif de Formation Professionnelle et d'Apprentissage» et les hypothèses suivantes en ont émergé: 1- Les technologies de l'information et de la communication contribuent à augmenter l'efficacité de la performance des salariés du Centre Comparatif de Formation Professionnelle. 2- Les méthodes de formation dominantes en gestion électronique conduisent à augmenter l'efficacité de la performance des employés des Centre Comparatif de Formation Professionnelle comparés. 3- L'utilisation des moyens électroniques contribue à améliorer la qualité de performance des employés des Centre Comparatif de Formation Professionnelle comparés

مقدمة

تعد الألفية الأخيرة زمن التحولات و التغييرات ، حيث شهد العالم تطورا و تحولا كبيرين عبر مختلف مجالات الحياة وخاصة المجال الإداري منها، هذا جعل المؤسسات تواجه مختلف التحديات من أجل مواكبة التطورات القائمة من جهة و كذا إنتهاج سياسة متطورة تفيدها في تحقيق جميع أهدافها و تحافظ من خلالها على بقائها و استمرارها من جهة أخرى، فجاءت هذه التحولات و التغييرات المختلفة في مجال العمل الإداري نتيجة الدور الرئيسي الذي ساهمت به تكنولوجيا المعلومات الإلكترونية في سرعة الإنجاز، وتدفق المعلومات و التقليل من التكلفة الورقية و بأقل جهد، كما أهتمت كذلك بأداء العاملين و الرفع من كفاءتهم و مهارتهم مما أدى إلى جودة العمل الإداري .

فالإدارة الإلكترونية تقدم مزايا إيجابية كثيرة للمؤسسات، فهي تقوم على الاستخدم الواسع لتقنيات المعلومات و الإتصال، هذا ما تسعى لتحقيقه أغلب المؤسسات للوصول إلى الإرتقاء في العمل الإداري فتتحول من نمط الإدارة التقليدية إلى نمط الإدارة الحديثة، متميزة في خدماتها و قادرة على المنافسة فيه .

كما أن الإهتمام بالموارد البشري يعطي للمؤسسة قفزة نوعية في خدماتها الإدارية، فالأداء الوظيفي كان ولا يزال محل إهتمام أغلب الباحثين و المفكرين، فبإعطاء المؤسسة إهتمام كبير للأداء الوظيفي هذا يضمن لها تحقيق جميع الأهداف و التي من بينها إنجاز الأعمال بجودة و بكفاءة و فعالية عالية، فهو الذي يعطي للمؤسسة المكانة المتميزة بين مختلف المؤسسات، و يضمن لها بقاءها و استمرارها في المجال التنافسي .

و نظرا للأهمية الكبيرة التي تتمتع بها الإدارة الإلكترونية في تطوير المؤسسات من حيث فعالية تقديم الخدمات الإدارية، فوجودها يعد مطلبا أساسيا للحصول على التقدم و التطور، فهي تضمن السرعة في الإنجاز، و كفاءة الأداء و مهارته، و مواكبة جميع التطورات التكنولوجية الحاصلة.

و بناء على كل ما تقدم ذكره فالإدارة الإلكترونية، هي ملجأ جميع المؤسسات التي تريد الوصول إلى التقدم و التميز لها و لمستخدميها من الموظفين، و كذا المتعاملين معها، فتبينها يعد أمر ضروري، و هذا ما حددته مشكلة دراستنا الحالية الإدارة الإلكترونية و دورها في تحسين الأداء الوظيفي بحيث قمنا بتقسيم الدراسة إلى الفصول التالية :

الفصل الأول : و تضمن تحديد إشكالية الدراسة، فرضيات الدراسة، مبررات إختيار موضوع الدراسة، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، تحديد مفاهيم الدراسة، الدراسات السابقة، المقاربة النظرية .

و تضمن الفصل الثاني : منهج الدراسة، مجالات الدراسة، مجتمع الدراسة، أدوات جمع البيانات، أساليب التحليل .

أما الفصل الثالث : فتضمن عرض للنتائج و تحليلها و مناقشة و تفسير نتائج الفرضيات الجزئية و الفرضية العامة، ثم الاستنتاج العام .

الخاتمة، قائمة المراجع المعتمد عليها في الدراسة، الملاحق.

الفصل الأول : المدخل العام للدراسة

تمهيد

أولا : تحديد إشكالية الدراسة

ثانيا : تحديد فرضيات الدراسة

ثالثا : أسباب إختيار الموضوع

رابعا : أهمية الدراسة

خامسا: أهداف الدراسة

سادسا : المفاهيم المرتبطة بالدراسة

سابعاً : الدراسات السابقة

ثامنا : المقاربة النظرية

خلاصة

أولاً : إشكالية الدراسة :

نظرا للتطور المتسارع الذي شهده العالم في كافة المجالات من استخدام للآليات الحديثة و تكنولوجيا المعلومات ووسائل الإتصال، هذا جعل المؤسسات تتسابق نحو الإبداع و استخدام كل ما هو مبتكر و حديث في المجال الإداري، و أصبح العالم قرية صغيرة بفضل الرقمنة و الوسائل التقنية الحديثة، لذا كان لزاما على مختلف المؤسسات تطوير أنظمتها من خلال سعيها للحصول على تكنولوجيا حديثة تواكب بها هذا التطور، مع التعاون الجماعي على العمل الإداري بين الأفراد داخل المنظمة باعتبارها تجمع بشري يقوم على مجموعة من الأهداف يسعى الجميع إلى تحقيقها، حيث على كل نسق فرعي أداء وظائفه لتوازن و استقرار النسق الإجتماعي .

و مع هذا التطور التكنولوجي الذي مس أغلب أنساق المجتمع، حتم على المؤسسة الإهتمام أيضا بأداء موظفيها و تحسينه لأنه من أهم الآليات المساهمة في تحقيق نجاحاتها، و استراتيجية هامة لدى كل مؤسسة تسعى لمعرفة واقعها حاليا و مكانتها مستقبلا، فهو مقياسا لزيادة الفعالية الإنتاجية، و الحفاظ على مكانتها، لما له من دور هام و حيوي في تحقيق الأهداف المنشودة.

فالإهتمام و التحسين في العنصر البشري يتطلب وجود إدارة حديثة و متطورة، كالإدارة الإلكترونية هذه الأخيرة التي تهدف إلى إعطاء دورا و دفعا هاما لمختلف المجالات و خاصة المجال الإداري كالتنظيم، التخطيط، التسيير عبر كل المستويات الإدارية، و من الدور الفعال و الهام للإدارة الإلكترونية أنها تعمل على تطوير العمال بالمؤسسة، فتصبح المؤسسة قادرة على إنجاز الأعمال الإدارية و القيام بالمهام بكل فعالية، فالإدارة اليوم تعيش نوع من التحول الديناميكي في العمل الإداري.

و يكون ذلك عن طريق استخدام أفضل الوسائل و التقنيات الحديثة و الآليات المتطورة، حتى تستطيع بذلك المؤسسة أن تواكب التطورات في تغيير و تطوير منظومة عمل الإدارة، و سياسة التنظيم بها، فتكون النتيجة تطوير العمل الإداري بكفاءة و فعالية و تحسين أداء و مهارة العاملين بها و الحفاظ على بقائها و استمرارها رغم المنافسات.

فالإدارة الإلكترونية شغلت إهتمام مختلف مفكري و باحثي و علماء الإدارة، نتيجة لما تهدف إلى تقديمه من تسهيلات في العمل الإداري، و تطوير في الأداء الوظيفي، فسياسيا ينظر لها على أنها " مجموعة الأنشطة الحكومية التي تعتمد على الأنترنت و الإتصالات الإلكترونية عبر جميع طبقات و مستويات الحكومة، لتقديم جميع الخدمات و المعاملات للأفراد و الحصول على

المعلومات في شتى المجالات بيسر و سهولة¹ أما إعلاميا فينظر لها من جانب أنها " منظومة إلكترونية متكاملة تعتمد على تقنيات الاتصالات و المعلومات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بواسطة التقنيات الرقمية الحديثة"²، أما الجانب التنظيمي يرى إن فكرة الإدارة الإلكترونية تتعدى بكثير مفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسة إلى مفهوم تكامل البيانات و المعلومات بين الإدارات المختلفة و المتعددة و استخدام تلك البيانات و المعلومات في توجيه سياسة و إجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها و توفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أو الخارجية"³

و الجزائر بدورها تعد من الدول التي تسعى إلى تطوير خدمات إدارتها، و تنمية كفاءاتها البشرية التي تيسر الإدارات لتسهيل عملياتها الإدارية. فانهجت الجزائر استراتيجية متطورة عن طريق الشبكات الإلكترونية و الوسائل و التقنيات التكنولوجية فهي تسعى من خلالها لإخلاق إدارة حديثة متطورة في خدماتها تعمل على إرضاء المواطن و تقريب الإدارة منه .

ومركز التكوين المهني بإعتباره مؤسسة تكوينية قريبة من المواطن، تسعى إلى تكوين الشباب في مختلف التخصصات، فهو العملية التي تهدف إلى تنمية القدرات و المهارات المهنية و التقنية للأفراد من أجل زيادة كفاءتهم و فعاليتهم في إطار تنفيذ المهام و الأدوار المتصلة بوظائفهم الحالية أو المستقبلية، فهو وسيلة للترقية الفردية و تنمية الموارد البشرية، فمركز التكوين المهني كغيره من القطاعات الأخرى عرف إهتمام كبير بالإدارة الإلكترونية، التي تهدف إلى الرفع من مستوى العمل الإداري من خلال إهتمامها بأداء العاملين، وتحسين و تسهيل الخدمات، بسرعة في الإنجاز و عدم التكلفة الورقية و التقليل في الجهد، لتصبح إدارتها فاعلة في البناء الخدماتي تقوم بمهامها و وظائفها الإدارية بشكل أفضل، تركز على مستخدمين أكفاء في مجال عملهم يتقنون استخدام التكنولوجيا الحديثة، أي الانتقال إلى إدارة إلكترونية حديثة تعمل على توسيع و تحسين العمل الإداري .

و عليه تقوم مشكلة الدراسة الحالية على التساؤل التالي و هو: هل تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء موظفي مركز

التكوين المهني و التمهين المقارين؟

¹ محمد، المتولي إدارة الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، بحث قدم إلى المؤتمر العلمي الأول شرطة دبي في الفترة من 24 إلى 26 أبريل 2003، ص 18

² طارق، عبد الرؤوف الإدارة الإلكترونية، دار السحاب للنشر و التوزيع، مصر، ط1، 2007، ص 28

³ السعيد مبروك براهيم ، إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة، ط1، المجموعة العربية للتدريب و النشر، القاهرة، مصر، 2012، ص 315

و نظرا لعدم اسبقية دراستنا لهذا الطرح انطلقت هذه الدراسة من خلال الفرضية الرئيسية و فرضياتها الفرعية مباشرة دون طرحها للتساؤلات.

ثانيا : فرضيات الدراسة :

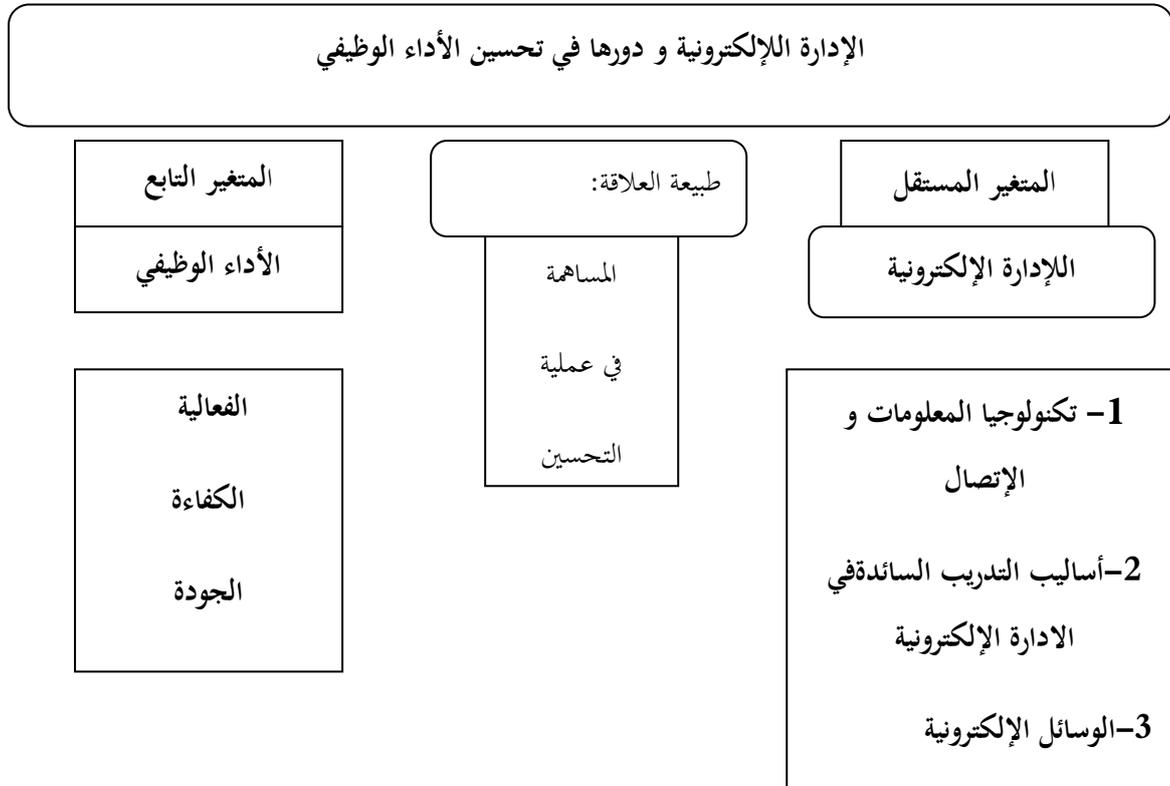
فجاءت الفرضية العامة كالتالي : تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء موظفي مركز التكوين المهني و التمهين المقارن

فتفرعت عنها الفرضيات التالية :

- 1- تساهم تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في الرفع من فعالية أداء موظفي مركز التكوين المهني المقارن
- 2- تؤدي أساليب التدريب السائدة بالإدارة الإلكترونية في الرفع من كفاءة أداء موظفي مركز التكوين المهني المقارن
- 3- يساهم استخدام الوسائل الإلكترونية في تحسين جودة أداء موظفي مركز التكوين المهني المقارن

المصدر: الباحثة

الشكل رقم (01) يوضح نموذج الدراسة



ثالثا : أسباب إختيار الدراسة:

يعود سبب إختيار موضوع الإدارة الإلكترونية و دورها في تحسين الأداء الوظيفي بمؤسسات التكوين المهني لمبررات ذاتية و أخرى موضوعية .

الأسباب الذاتية :

- كوني إحدى العاملات بهذا القطاع جذب إنتباهي هذا الموضوع و بالتالي ضرورة دراسة هذه الظاهرة و تأثيرها على أداء مختلف الموظفين بمركز التكوين المهني.
- العلاقة المباشرة للموضوع بطبيعة التخصص علم الإجتماع تنظيم و عمل.
- التعامل مع العالم الافتراضي يزيد من رغبة الفرد في معرفة المزيد عنه.

ب-الأسباب الموضوعية :

- لمعرفة الباحث لقيمة و أهمية هذا الموضوع في الدراسات السوسيوإدارية
- لمعرفة كيف تعمل الإدارة الإلكترونية على خدمة المواطن بتسهيل معاملاته وبالتالي تحسين علاقة المواطن بالإدارة.
- معرفة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير مستوى الخدمات الإدارية من التقليدية البطيئة إلى الميكانيكية السريعة و بأقل جهد ووقت و تكلفة.
- معرفة و تشخيص وضعية الأداء الوظيفي في حالة إدارة إلكترونية
- يعد هذا الموضوع من المواضيع المتشعبة التي تدرس من جوانب عديدة و مختلفة وتوليه الدولة الجزائرية الإهتمام الأكبر نظرا لكونه يعد من المجالات الهامة التي تبرز تقدم إداراتها و فعالية أداؤها.

رابعا : أهمية الدراسة :

تعد الإدارة الإلكترونية من المواضيع الهامة و الركائز الأساسية المساهمة في تطوير و ترقية

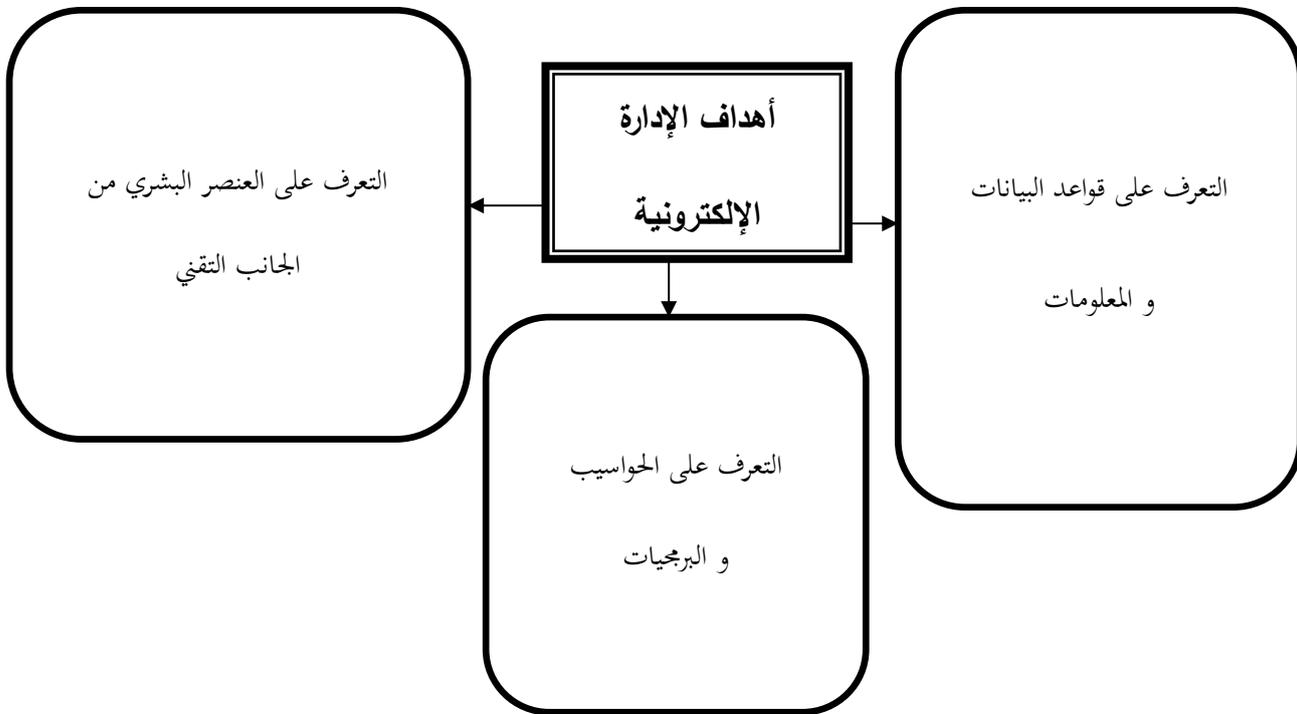
الخدمات في المؤسسات و تحقيق الجودة فيها، فهي تساعدنا في تحقيق أهدافها بأقل جهد و وقت و تكلفة، كما تساهم في تطوير و تحسين الأداء الوظيفي للموظفين.

وكذلك في معرفة مدى تطبيقها ميدانيا في مركز التكوين المهني محل الدراسة، بالإضافة إلى إثراء المجال المعرفي و العلمي من خلال النتائج المتوصل إليها من هذه الدراسة.

خامسا : أهداف الدراسة :

- التعرف على مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في الرفع من فعالية أداء موظفي مركز التكوين المهني المقارن
- التعرف على أساليب التدريب السائدة في الإدارة الإلكترونية في الرفع من كفاءة أداء موظفي مركز التكوين المهني المقارن
- التعرف على مساهمة استخدام الوسائل الإلكترونية في تحسين جودة أداء موظفي مركز التكوين المهني المقارن.

الشكل رقم (02) يوضح أهداف الإدارة الإلكترونية المصدر: من إعداد الباحثة



سادسا : تحديد مفاهيم الدراسة :

❖ تعريف الدور:

لغة : دار، يدور، دورا و دوران و ديارات و دور هو النوبة أو المناوبة التي يقوم بها الفرد .⁴

اصطلاحا : -يعرفه قاموس علم الاجتماع:هو عنصر في التفاعل الإجتماعي، و هنا يشير إلى نمط متكرر من الأفعال المكتسبة

التي يردّها شخص معين من مواقف التفاعل⁵

❖ تعريف الإدارة: للإدارة عدة تعريفات نذكر منها :

لغة: " مشتقة من الفعل دار دوراننا، أي تحرك و عاد إلى حيث كان، أو إلى ما كان عليه . و أدار الشيء أحاط به، و أدار

الشيء تعاطاه و داور على الأمر عاجله و الإدارة هي الاسم و المصدر من

أ دار و المدير هو من يتولى النظر في الشيء و هو لاحقا من يتولى إدارة جهة معينة من البلاد"⁶

إصطلاحا :- يعرفها فريدريك تايلور: "هي المعرفة الدقيقة لما تريد من الرجال عمله، ثم التأكد من أنهم يقومون بعمله بأحسن

طريقة و أرخصها " .

*من خلال هذا التعريف يقصد بالإدارة التخطيط للوصول للهدف المحدد بأحسن طريقة و أقل تكلفة

-و يعرفها هنري فايول: (يقصد بالإدارة التنبؤ و التخطيط و التنظيم) و كذلك (التنسيق و إصدار الأوامر و الرقابة).

*يقصد بما من خلال هذا التعريف أن الوصول لتحقيق الأهداف تتطلب كفاءة و مهارة معرفية تنظيمية

⁴ - عمار بوحوش ، الإنتاجات الحديثة في علم الإدارة، ن ط، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1984، ص 102

⁵ - محمد علي أحمد ، و آخرون، قاموس المصطلحات علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية للطباعة و النشر، الإسكندرية 2006، ص 8

- قطيش عبد اللطيف: الإدارة العامة من النظرية إلى التطبيق، منشورات الجبلي، بيروت، 2013، ص11⁶

-أما جلوفر فيعرفها: " أنها القوة المفكرة التي تملك و تصف و تخطط و تحفز و تقيم و تراقب الاستخدام الأمثل للموارد البشرية و
المادية اللازمة لهدف محدد و معروف " .

*أما من خلال هذا التعريف فيقصد بالإدارة معرفة كيفية استغلال المورد البشري و المادي المتاح للتمكن من الهدف المحدد.⁷

التعريف الإجرائي للإدارة : هي عملية الاهتمام و التخطيط لرفع مستوى أداء موظف بمركز التكوين و حسن استغلاله لتحقيق
الهدف المنشود.

❖ الإدارة الإلكترونية: لقيت الإدارة الإلكترونية إهتمام واسع من طرف الكتاب و الباحثين و المفكرين لذلك تعددت
تعريفها :

- عرفها السالمي " هي عملية مكننة جميع مهام و نشاطات المؤسسة الإدارية باعتماد على كافة تقنيات المعلومات الضرورية
وصولاً إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق و تبسيط الإجراءات و القضاء على الروتين و الإنجاز السريع و
الدقيق للمهام و المعاملات لتكون كل إدارة جاهزة لربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً "

*يتضح من خلال هذا التعريف أن الإدارة الإلكترونية هي عملية آلية تعتمد على تقنيات المعلومات لتحقيق أهدافها.

-و عرفها غنيم بأنها " هي استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال و الإسراع بهذا الأداء و إيجاد آلية متقدمة لتبادل
المعلومات داخل المنظمة و بينها و بين المنظمات الأخرى و العملاء "

* فالأساس الذي تقوم عليه الإدارة الإلكترونية هو استخدام التكنولوجيا كما يبرز مستويات ممارسة الإدارة الإلكترونية .⁸

⁷ - فداء حامد ، الإدارة الإلكترونية الاسس النظرية و التطبيقية، دار المستقبل للنشر و التوزيع، ط1، 2015، عمان، ص 11-12

⁸ - فريد كورتل ، و تيش سليمان أسيا، الإدارة الإلكترونية، ط1، زمزم للنشر و التوزيع، الأردن-عمان، ص 16-17

التعريف الإجرائي للإدارة الإلكترونية : هي إدارة مركز تكوين مهني حديثة و عصرية تعتمد على تكنولوجيا الإتصال و تقنيات المعلومات في إنجاز خدمات إدارية سريعة الإنجاز و استخدام آلية تبادل المعلومات داخلية بين موظفيها و حتى بينها و بين المنظمات الأخرى.

❖ تعريف التحسين :

لغة : من حسن تحسين اسم بني على تفعيل و مثله تكاليف الأمور و تقاصيب الشعر: ما جعد من ذوائبه ⁹

إصطلاحاً: هو "مختلف الإضافات و التعديلات الجزئية للاستجابة الأفضل للحاجات المختلفة مما يساهم في إيجاد و تحسين الميزة التنافسية". ¹⁰

*يقصد بالتحسين من خلال هذا التعريف هو عمليات تضاف للفرد من أجل تحسين أداءه فتعود بالنفع على المؤسسة.

❖ مفهوم الأداء:

لغة: " هو تسديد أو دفع ما هو واجب و مستحق، و أدى عمل ما ، قام بما هو ملزم به . ¹¹

الإداء مصدر للفعل أدى، و يقال أدى الشيء: أوصله و الاسم الأداء.

أدى الأمانة و أدى الشيء: قام به. ¹²

اصطلاحاً: هناك العديد من التعريفات التي تناولت مفهوم الأداء:

- يعرف الأداء " على أنه يشير إلى درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد و هو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، و غالباً ما يحدث لبس و تداخل بين الأداء و الجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس

⁹-قاموس النور، تحذيب اللغة، ج 4، ص 183

¹⁰- مصطفى كمال السيد طایل ، معايير الجودة الشاملة، دار أسامة، عمان، 2013، ص 285

¹¹-المنجد في اللغة العربية، الطبعة الثانية، بيروت، دار المشرق، 2011، ص14

¹²-ابن منظور، لسان العرب، ط3، دار صادر، المجلد 14، بيروت، 1994، ص26

على أساس النتائج التي حققها الفرد¹³

*وهنا يقصد من هذا التعريف بأن الأداء هو الوسيلة التي تمكن الفرد العامل من تحقيق متطلبات وظيفته

- و يعرف كذلك " هو تنفيذ أوامر أو واجب أو عمل ما أسند إلى شخص أو مجموعة للقيام به¹⁴

المفهوم الإجرائي للأداء : قدرة الموظف بمركز التكوين على أداء مهام وظيفته كاملة التي أسندت إليه .

❖ مفهوم الأداء الوظيفي :

اصطلاحا:

-هو قيام العاملين بتنفيذ المهام و الواجبات المنوطة بهم وفق المسؤوليات التي تحددها قيادة المؤسسة لتحقيق الوظائف التي

يشغلونها.¹⁵

-الأداء الوظيفي هو محصلة و نتاج جهد الفرد العامل الذي يكون بدوره نتاجا عن عوامل داخلية و أخرى خارجية¹⁶

-حسب معجم المصطلحات الإجتماعية : يعرف أداء المورد البشري من الناحية الإدارية على أنه: القيام بأعباء الوظيفة من

المسؤوليات و الواجبات وفقا للمعدل المفروض أداءه من الموظف الكفاء المدرب، و يمكن معرفة هذا المعدل عن طريق تحليل

الأداء، أي دراسة كمية العمل و الوقت الذي يستغرقه، و إنشاء علاقة عادلة بينهما " .¹⁷

التعريف الإجرائي للأداء الوظيفي:

-هو الجهد الذي يبذله الموظف بمركز التكوين المهني لتنفيذ مهام وظيفته المنوطة إليه على قدر كفاءته و تدريبه .

¹³ - راوية، محمد محسن إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2005، ص 216

¹⁴ - أحمد زكي بدوي ، مصطفى محمد كمال، معجم مصطلحات القوى العاملة، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 1984، ص 166

¹⁵ - مروان، غيم دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، مذكرة ماستر علوم التسيير (منشورة)، المركز الجامعي المقاوم الشيخ آمود بن مختار-إليزي (الجزائر)، 2022/2021، ص 14

¹⁶ - محمد الصالح بوطوطن ، دور ثقافة المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي، مجلة الدراسات المالية، جامعة أم البواقي، الجزائر، العدد 2، ديسمبر 2014، ص 42

¹⁷ - هديل قدور ، علال ياسمين، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء الوظيفي، (مذكرة ماستر منشورة)، قسم علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2022/2021، ص 19

❖ تعريف التكوين :

لغة: كون يكون تكويننا، و كون الشيء أي لم أجزائه لبعضها البعض، و التكوين هو أحداث الشيء من العدم .

اصطلاحا:

- هو تلك الجهود العادية التي تزويد الموظف بالمعلومات و المعارف التي تكسبه مهارات أداء العمل أو تنمية و تطوير ما لديه من

خبرات و مهارات و معارف مما يزيد من كفاءته في أداء عمله الحالي أو أداء أعمال ذات مستوى أعلى في المستقبل .¹⁸

- هو عملية منظمة، محورها الفرد في مجمله، تهدف إلى إحداث متغيرات محددة سلوكية و فنية و ذهنية لمقابلة احتياجات محددة

حالية أو مستقبلية يتطلبها الفرد و العمل الذي يؤديه و المؤسسة التي يعمل فيها.

*أي من خلال التعريفين أن التكوين له دور إيجابي فهو يفيد الفرد بتزويده بالمعارف الجديدة سواء حاليا أو مستقبليا تفيده في

عمله.

التعريف الإجرائي للتكوين:

التكوين هو عملية تزويد الموظف بمركز التكوين المهني بمهارات و قدرات و فنيات لم يكن يملكها من قبل فترفع من كفاءته و

كفاءة المؤسسة التي يعمل بها حاليا و حتى في المستقبل.

❖ مفهوم التكوين المهني:

اصطلاحا:

- هو عمل مخطط يتكون من برامج مصممة من أجل تعليم الموارد البشرية كيف تؤدي أعمالها الحالية بمستوى عال من الكفاءة من

خلال تطوير و تحسين أدائهم .

¹⁸ - كميلية طوبال، دور مراكز التكوين المهني في تنمية كفاءة الموارد البشرية، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، (منشورة)، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر،

* يقصد من هذا التعريف أن عمل التكوين المهني عمل متقن فهو مخطط له مسبقا من أجل تزويد الفرد بكفاءة عالية .

-و يقصد بالتكوين المهني التعليم لإكتساب المهارات و الخبرات و المعارف المختلفة المتعلقة بمهنة معينة بهدف تحسين الأداء و تحقيق الرضا و الاستقرار الوظيفي .¹⁹

التعريف الإجرائي للتكوين المهني:

التكوين المهني هو عملية هادفة مخطط لها مسبقا تعمل على تدريب الموظف بمركز التكوين برفع كفاءته و خبرته المهنية باستخدام وسائل حديثة حتى يكون راض عن عمله من جهة و يفيد مؤسسته من جهة أخرى.

سابعا : الدراسات السابقة : تعد الدراسات السابقة التي قام بها الباحثون قبل هذه الدراسة الحالية من أطروحات و أبحاث و رسائل جامعية من أفيد ما يحتاجه الباحث في دراسته، بحيث يتعرف من خلالها على ما توصل إليه سابقه من نتائج، و كذا من حيث المناهج المستخدمة فيها.

الدراسة الأولى:²⁰ عبان عبد القادر ((2016/2015)) تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر)) - دراسة سوسيولوجية بلدية الكاليتوس العاصمة أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة الدكتوراه ل م د (مذكرة منشورة) في علم الاجتماع، تخصص إدارة و عمل، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.

*هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى توضيح الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تنمية البلدية الجزائرية و القضاء على الأساليب التقليدية الممارسة فيها .

*الفرضية الرئيسية : ((هناك العديد من التحديات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية في الجزائر)) و يمكن تحليلي الفرضية الرئيسية لإشكالية الدراسة إلى فرضيات محورية حتى يمكن تحليلها كينيا و إختبارها كيميا بشكل يتماشى و أهداف الدراسة و النتائج المراد التوصل إليها وفق ما يلي:

¹⁹- كميلية طوبال ، المرجع السابق نفسه، ص 8-9

²⁰ - عبد القادر عبان ، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، في علم الاجتماع، تخصص إدارة و عمل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016/2015 .

*فرضيات الدراسة: 1- هناك إمكانية كبيرة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر

2- تساهم الإدارة الإلكترونية بدرجة كبيرة في عصنة الإدارة التقليدية في الجزائر

3- هناك علاقة إرتباطية بين درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية و درجة مساهمتها في عصنة الإدارة التقليدية في

الجزائر.

*عينة الدراسة: لقد تم اختيار عينتين تمثلان جزءا من المجتمع الإحصائي، العينة الأولى تعتبر عينة عشوائية لأنها تمثل عينة الموظفين

الإداريين في البلدية و قد تم أخذها عن طريق التوزيع العشوائي لأفراد *مجتمع الدراسة و المشكلين في مجموعهم 298 موظف

إداري ليتم أخذ حجم العينة إحصائيا و المتكون من 162 فرد من المجتمع الإحصائي بنسبة خطأ معياري تقدر ب 7.56%،

بينما العينة الثانية فهي عينة قصدية لأنها تمثل مجموع الأفراد الذين يقصدون البلدية محل الدراسة و لهذا تم أخذ 32 فرد من

الأشخاص الذين يأتون للبلدية محل الدراسة.

*منهج الدراسة: اعتمد في هذه الدراسة على المنهجين المنهج الوصفي و المنهج الإحصائي

*أداة الدراسة: استخدمت الدراسة تقنية الملاحظة و المقابلة و الاستبيان كأدوات جمع البيانات

*نتائج الدراسة: 1- ليست هناك إمكانية كبيرة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر و هذا راجع إلى نقص الإمكانيات البشرية و

المادية و المالية التي من شأنها أن تساهم في تفعيل البنية التحتية للإدارة الإلكترونية.

2- الإدارة الإلكترونية تساهم بدرجة كبيرة في عصنة الإدارة التقليدية في الجزائر، من خلال تحسين خدماتها و ترقية أداء العاملين

فيها و تسريع وتيرة العمل فيها.

*النتيجة العامة للدراسة: هناك العديد من التحديات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية حتى تساهم في عصنة الإدارة التقليدية

وهي التحديات البشرية و التي تخص عدم توفر اليد العاملة المؤهلة إلكترونيا، التحديات التنظيمية و التي تخص نقص الإجراءات و

الإستراتيجيات الإدارية، التحديات الإجتماعية و التي تخص إنخفاض وعي المواطنين بالتكنولوجيا الحديثة ، و التحديات التقنية و

التي تخص عدم توفر الأجهزة التكنولوجية بالشكل اليسير الذي من شأنه أن يساهم في توفير جو و بناء بنية تحتية للإدارة

الإلكترونية، ما جعل الإدارة الجزائرية لا زالت تعاني من مخلفات العمل التقليدي، و لازالت رهينة الإجراءات التقليدية.

*مدى الاستفادة من الدراسة: تمت الاستفادة من هذه الدراسة من حيث الكم الهائل للمعلومات النظرية و خاصة فيما يتعلق بالمتغير المستقل ألا و هو الإدارة الإلكترونية و كذلك من المنهج المستخدم و أدوات جمع البيانات أي الاستبيان و مناقشة و تحليل نتائج الدراسة .

الدراسة الثانية: ²¹ بن عبد الرحمان حمزة (2020/2019) ((دور الإدارة الإلكترونية في ترسيخ أخلاقيات العمل بالمؤسسة)) - دراسة ميدانية ببلدية أدرار، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه (مذكرة منشورة) في علم الاجتماع المنظمات و المناجمت، قسم علم الاجتماع و الديموغرافيا، جامعة الجزائر 2- أبو القاسم سعد الله .

*هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تقويم اخلاقيات العمال بإعبار أن الأخلاقيات تساهم بدرجة كبيرة في تحقيق الأهداف التنظيمية للمؤسسة و تجسيد تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مختلف وظائف المؤسسة يكون حسب طبيعة الخدمات و الأداء من خلال الوسائط الإلكترونية المتاحة للإدارة الإلكترونية.

*فرضيات الدراسة :

*الفرضية الرئيسية: تساهم وسائل الإدارة الإلكترونية بشكل كبير في ترسيخ أخلاقيات العمل داخل المؤسسة بما يخدم أهدافها.

*الفرضيات الفرعية :

-تجسد تطبيقات الإدارة الإلكترونية من البرمجيات و الشبكات لما لها دور فعال في التسيير المصالح بما يحقق أهداف المؤسسة.

-لتطبيقات و ممارسات الإدارة الإلكترونية مساهمة فعالة في الرفع من كفاءة العمال بما يحقق أهداف المؤسسة.

-تعتبر وسائط الإدارة الإلكترونية ركيزة أساسية و فعالة في العمال بما يعزز ترسيخ أخلاقيات العمل للعمال .

*منهج الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي و على الاسلوب الإحصائي في التحليل

*أدوات جمع البيانات: تم استخدام الاستبيان و تمت هذه الدراسة على عينة من مجتمع الدراسة ببلدية أدرار وصولا إلى تبويب النتائج و تحليلها سوسيلوجيا.

*نتائج الدراسة :

-قدرة البلدية على اكتساب موارد بشرية مؤهلة للإلتزام بأخلاقيات العمل تجاه الواجب العام.

²¹ - حمزة بن عبد الرحمان ، دور الإدارة الإلكترونية في ترسيخ أخلاقيات العمل بالمؤسسة، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه، في علم الاجتماع المنظمات و المناجمت، جامعة الجزائر 2، أبو القاسم سعد الله .

- كما كانت بلدية أدرار سباقة في أحداث التغيير في الممارسات الأخلاقية للعمال من خلال تبنيها لاستراتيجية تجسيد وسائط الإدارة الإلكترونية الحديثة كلية لتجسيد أخلاقيات العمل للموظفين.

- الوصول إلى أن لوسائط الإدارة الإلكترونية دور هام في تحقيق العملية الرقابية على أداء الموارد البشرية من خلال التحديد الدقيق لدرجة كفاءة هذه الأخيرة في مجال العمل بما يمكن أن يساهم في الوصول إلى تكوين مجموعة عمل متكاملة في الأداء.

***الاستنتاج العام:** أن الإدارة الإلكترونية تساهم في صقل و ترسيخ أخلاقيات العمل .

مدى الاستفادة من الدراسة: تم الاستفادة منها من خلال المراجع و الاسلوب الاحصائي و الاستبيان بأخذ نظرة عامة عن موضوع الدراسة .

الدراسة الثالثة: ²² بن جدو خضرة فطيمة الزهرة(2020/2019) الإدارة الإلكترونية و أثرها على الأداء الوظيفي))، دراسة ميدانية تخص الإداريين بجامعة الجلفة، وهي أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علم اجتماع تنظيم، جامعة الجزائر 2- أبو القاسم سعد الله.

***هدف الدراسة:** هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة يساهم في منح الموارد البشرية دور استراتيجي من خلال توفير وقت أطول للموظفين عموما و الإداريين خصوصا أمرا في غاية الأهمية.

***التساؤل الرئيسي:** ما مدى تأثير الإدار الإلكتروني على الأداء الوظيفي داخل الجامعة؟

***الأسئلة الفرعية:**

1- هل التقنيات الحديثة لها أثر على الأداء الوظيفي؟

2- ما مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على رضا العاملين؟

3- ما مدى تطور عملية الإتصال بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

4- ما مدى تطور و كفاءة الإدارة الجامعية بعد تطبيق تقنية الإدارة الإلكترونية؟

***فرضيات الدراسة:**

***الفرضية العامة:** ساهمت الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي داخل الجامعة.

و الفرضيات الفرعية:

²² - خضرة فطيمة الزهرة بن جدو ، الإدارة الإلكترونية و أثرها على الأداء الوظيفي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علم الاجتماع تنظيم و عمل، جامعة الجزائر 2، أبو القاسم سعد الله

1-التقنيات الحديثة لها أثر على الأداء الوظيفي.

2-أثر الإدارة الإلكترونية على رضا العاملين داخل الجامعة.

3-تطور عملية الإتصال بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية.

4-تطور الإدارة الجامعية بعد تطبيق تقنية الإدارة الإلكترونية.

* مفاهيم الدراسة : الإدارة الإلكترونية -الأداء الوظيفي -إدارة الموارد البشرية- الإتصال الإلكتروني.

* منهج الدراسة: تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي

* عينة الدراسة :اعتمدت الدراسة على العينة العشوائية البسيطة تقدر ب 123 أداري

* مجتمع الدراسة: قدر ب1200 فردا

* التقنيات المستخدمة: الاسلوب الإحصائي في تحليل البيانات

*نتائج الدراسة: أن تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل الجامعة مختلف من إدارة إلى أخرى و هذا راجع إلى طبيعة العمل الموجود داخل الإدارة، و أن الإدارة تطورت مقارنة بالسابق، و أن هناك مزيج بين الأعمال التقليدية و الأعمال الحديثة و لهم الرغبة في تعلم التقنية من أجل مواكبة التطورات الموجودة في الإدارة و أهم مجالات التميز بعد تطبيق التقنية تكمن في سرعة المعلومات مما سهل المعاملات الإدارية على رغم من وجود بعض النقائص، و أن أداء الموظف تغير و تطور بعد تطبيق التقنية و تطورت الجامعة كذلك.

*مدى الإستفادة من الدراسة: تم الاستفادة منها أيضا من الكم الهائل من المعلومات التي ساعدت مشوارنا البحثي و كذا من أدوات جمع البيانات كالملاحظة و الاستبيان مناقشة و تحليل نتائج الدراسة.

8- المقاربة النظرية :

على حسب طبيعة الدراسة و موضوعها يتم تحديد نوع النظرية التي يعتمد عليها الباحث، فهي تكسب البحث طابعا علميا، كما يتضح للباحث نوع الاتجاه الفكري الذي يسلكه من خلال المقاربة السوسولوجية، و عليه إعتدنا في دراستنا على المقاربة النظرية التالية :

تم إعتدنا في هذه الدراسة على المدخل النظري و المتمثل في البنائية الوظيفية بصفة عامة لما لها من تحديد للأدوار و الوظائف داخل المؤسسة .

مفهومها : المقصود بكل البحوث و الدراسات التي يتمحور إهتمامها في شكل أو بناء أي وحدة، أو يكون محور الإهتمام هو الوظائف التي تؤديها الوحدة في إطار البناء العام للوحدات أو البناء الكلي، و البنائية الوظيفية تتركز على الوظائف و الأدوار التي تقوم بها الوحدات المكونة للكل، فمثلا إذا أردنا تطبيق مصطلح البناء على المجتمع فإننا نقول البناء الإجتماعي و المراد به مجموعة العلاقات الإجتماعية المتباينة التي تتكامل و تتسق من خلال الأدوار الإجتماعية، أما الوظيفة فالمقصود بها الدور الذي يسهم به الجزء في الكل²³

فهي تعني التكامل من حيث الوظائف و الأدوار المحددة، التي يقوم بها كل قسم من أقسام التنظيم و أي خلل يضيع أهداف المنظمة.²⁴

فكل دور أو وظيفة لها علاقة بالتنظيم العام و هناك تساند و ترابط مع بعضها البعض و هذا يزيد من كفاءة و فعالية الأدوار و يحقق أهداف المنظمة مع الاستقرار و الاستمرارية في العمل فتصبح المنظمة مع أجزائها نسق متوازن مع البيئة المحيطة أو الخارجية²⁵.

أهم مفاهيمها : المجتمع-التوازن الإجتماعي-النسق الإجتماعي (الترابط-التباين)-الوظيفة الإجتماعية -البناء الإجتماعي...

و من روادها : هربرت سبنسر-تالكوت بارسونز-روبرت ميرتون-رايت ملز... ومن أمثال الوظيفيين البنائين نجد بارسونز الذي ينظر إلى أن أي نسق يجب أن يفي أربعة متطلبات حتى يضمن البقاء و الاستمرارية: التكيف-تحقيق الهدف-التكامل - المحاقظة على النمط²⁶

و بإسقاط هذه المقاربة النظرية على الدراسة الحالية يمكن توضيح أدوار الموظفين داخل الإدارة، فوظائفهم و أدوارهم تعد أجزاء ضمن نسق كلي متكامل يعمل بإستمرارية من أجل الوصول إلى الهدف العام ، كما أن الإدارة بدورها تعمل على وضع آليات حديثة تزيد من تحسین أداءهم فتتغير نوعية العمل الإداري إلى الأفضل، أي الإنتقال من إدارة تقليدية إلى إدارة حديثة و هذا ما توضحه دراستنا ضمن الإدارة الإلكترونية و دورها في تحسین الأداء الوظيفي

²³- علي الحوات ، النظرية الإجتماعية (إتجاهات أساسية)، منشورات الجامعية، ص 96

²⁴- ناصر قاسمي ، دليل مصطلحات علم إجتماع التنظيم و العمل،، ديوان المطبوعات الجامعية للنشر، بن عكنون، الجزائر، 2011، ص 120

²⁵- مصطفى بوجلال ، علم الإجتماع المعاصر بين الإتجاهات و النظريات، ديوان المطبوعات الجامعية للنشر، بن عكنون، الجزائر، 2015، ص 101

²⁶- أحمد زايد ، علم الإجتماع بين الإتجاهات الكلاسيكية و النقدية، دار المعارف، ص 122

خلاصة :

و يعتبر هذا الفصل كمدخل تمهيدي للدراسة، حيث جاءت فيه صياغة إشكالية الدراسة و تحديد فرضياتها مع توضيح أسباب إختيار الموضوع، الأهمية و الأهداف منه و كذا تحديد و توضيح المفاهيم الرئيسية المعتمدة في الدراسة التي تخدم الموضوع ثم جاء عرض لأهم الدراسات السابقة التي تعتبر أرضية نظرية مفيدة لهذه الدراسة، و لقد ساعدت هذه الدراسات في صياغة أسئلة الإستمارة

الفصل الثاني : الإجراءات المنهجية للدراسة

أولا : منهج الدراسة

ثانيا : مجالات الدراسة

1-المجال المكاني

2-المجال الزمني

3-المجال لبشري

ثالثا : مجتمع الدراسة

رابعا : أدوات جمع البيانات

1-الملاحظة بالمشاركة

2-الاستبيان

خامسا : أساليب التحليل

خلاصة

تمهيد :

مجالات الدراسة – (بعد عرضنا في الفصل الأول الجانب النظري للدراسة، سنتطرق في هذا الفصل إلى الجانب المنهجي من دراستنا نظرا للأهمية الكبيرة لهذه المرحلة، حيث يعرض فيها الأسس المنهجية التي) المنهج المستخدم – مجتمع الدراسة – أدوات جمع البيانات تعتمد عليها كل دراسة علمية.

منهجية الدراسة :

أولاً- : منهج الدراسة :

نظرا لتعدد المواضيع في العلوم الانسانية و الإجتماعية أ دى ذلك لتنوع في المناهج العلمية، كل ذلك بغرض الوصول إلى حقائق بطريقة دقيقة، فحسب الهدف من الدراسة تحدد طبيعة المنهج، كما أن طبيعة الموضوع هي التي تفرض نوع المنهج المستخدم في الدراسة .

- فالمنهج في البحث العلمي هو " هو مجموعة من الإجراءات و الطرق الدقيقة المتبناة من أجل الوصول إلى نتيجة

27»

- كما يعرف أنه الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة قصد إكتشافها للحقيقة²⁸

منهج البحث الميداني : يقول موريس أنجرس : يتم اللجوء إلى منهج البحث الميداني عادة لدراسة ظواهر موجودة في الوقت الراهن، يطبق غالبا على مجموعات كبيرة من السكان يستطيع الباحث أن يأخذ منها بالتقريب كل ما يريد أن يكشف عنه إنه (منهج البحث الميداني) يسمح بدراسة طرق العمل و التفكير و الإحساس لدى هذه المجموعات، انطلاقا من تنوع الاهتمامات، بإمكان الباحث أن يستعمل معظم تقنيات البحث، إن أهداف كل تحقيق خاص هي التي تحدد هل ستكون الدراسة فيما بعد وصفية، مثلما هو الحال في سير الرأي العام، أو تصنيفية مثلما هو الحال عند القيام بالتعدادات العامة، أو تفسيرية، مثل الدراسة التي تعتمد على طريقة تطبيق الاستمارة، أو فهمية، كما يجري في الدراسات التي تتخذ من المقابلة أو الملاحظة في عين المكان تقنية لها... نظرا لكون هذا المنهج يطبق عموما على مجموعات واسعة من الأفراد، مثل سكان بلد ما،... منهج البحث الميداني يتم عادة عن طريق الإستعانة بالمعاينة و ذلك بإنتقاء جزء من مجموع هؤلاء الأفراد، كما يمكن أن يجري التحقيق كذلك على مجموعات صغيرة جدا و التي ليس من الضروري معاينتها دائما، مثل أعضاء نادي إجتماعي معين أو طلبة و طالبات هذا الفرع أو ذاك من الفروع الموجودة في مؤسسة معينة.²⁹

استخدمت الباحثة منهج البحث الميداني لتحديد مشكلة الدراسة انطلاقا من تحديد جوانبها و أبعادها بطريقة منهجية دقيقة، إختيار أسلوب الدراسة و هو أسلوب المسح الشامل، و إختيار الأداة المناسبة للدراسة و ذلك بعد جمع البيانات و المعلومات و في الأخير الإستفادة من استخدام منهج البحث الميداني في تفسير و تحليل البيانات و حوصلة نتائج الدراسة.

- أنجرس موريس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تدريبات عملية، دار القصبة للنشر، ط2، الجزائر 2004/2006، ص 36²⁷

- علي غربي ، أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، مطبعة سيرتا قسنطينة، 2006، ص 73²⁸

-- أنجرس موريس ، المرجع السابق نفسه، ص 106²⁹

ثانيا- : مجالات الدراسة :

و حتى يكون هناك مصداقية في أي دراسة ميدانية لا بد من تحديد مجالات الدراسة بدقة من مجال مكاني، مجال زماني و مجال بشري.

1- المجال المكاني :

المجال المكاني لهذه الدراسة يتمثل في مركز التكوين المهني و التمهيدي الشهيد بالطاهر بلقاسم بالمقارين ولاية توفرت وهو مكان تواجد مجتمع البحث المراد دراسته.

نبذة عن مركز التكوين المهني و التمهيدي المقارين :

طبقا للمرسوم التنفيذي رقم 27/92 المؤرخ في 20 جانفي 1992، المتضمن القانون الأساسي النموذجي لمراكز التكوين المهني لا سيما المادة 02 منه. فإن مركز التكوين المهني المقارين يعتبر كمؤسسة عمومية ذات طابع إداري، تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي .

أنشأ مركز التكوين المهني المقارين بموجب المرسوم التنفيذي رقم 160/97، بتاريخ 10 ماي 1997 حيث كان قبل ذلك عبارة عن ملحقة تابعة لمركز التكوين المهني توفرت-1- و إنطلق نشاطه الفعلي مع حلول الدورة التكوينية سبتمبر 1997.

يقع المركز بتراب بلدية المقارين ولاية توفرت حي المجاهد الطريق الولائي، تقدر مساحته بـ 10350 متر مربع من تخصيص أملاك الدولة وذلك بقرار ولائي، ثم 440 الصادر بتاريخ 30 نوفمبر 2002 المتضمن تخصيص أرض ملك للدولة لفائدة وزارة التكوين المهني بورقلة، له مدخل رئيسي على الواجهة الشمالية و ثلاث مداخل ثانوية على الواجهة الجنوبية، الشرقية و الغربية. يتوفر المركز على إدارة ، 06 قاعات للتدريس، 05 ورشات ، 02 قاعات متخصصة، مطعم، ملعب من نوع " ماتيكو" 06 سكنات و مكتبة .

الهيكل التنظيمي :

المدير: هو المشرف على المؤسسة، يعتبر السلطة العليا في المركز كما يشرف على الاجتماعات.

الأمانة : تعد الأمانة هموة وصل بين المدير و كافة المصالح الأخرى .

مصلحة المساعد التقني البيداغوجي للتكوين الإقليمي : يشرف عليها المساعد التقني البيداغوجي للتكوين الحضوري و السهر على مراقبة الأساتذة، و إعداد جداول التوقيت و الإمتحانات، كما تضم هذه المصلحة أساتذة التكوين الإقليمي .

الرقابة : و يشرف عليها المراقب العام و المساعدون التكوينيون، حيث يحرصون على مراقبة المترشحين داخل المركز و كذلك دخولهم و خروجهم .

المساعد التقني و البيداغوجي للمهين : و يتم فيها الإهتمام بمحريات المتهين و متابعتهم في مؤسسات تمهينهم، كما تضم أساتذة التمهين .

مستشار التوجيه و التقييم و الإدماج : هي المصلحة التي توجهه و تقيم و تدمج المتربصين و المتهين و يضم أيضا:

✚ مكتب الاستقبال و الاعلام و التوجيه : ويتم فيه الاعلام عن الدورات التكوينية و تسجيل المتربصين بالإضافة إلى توجيههم و متابعتهم أثناء الدورة التكوينية، كما تشرف مستشارة التوجيه على متابعة الحالات الخاصة بالإضافة إلى بعض الأعمال الإدارية كالرد على المراسلات الإدارية المتعلقة بالمصلحة .

المصلحة المقتصدية : و تضم

- مكتب المستخدمين : يقوم بإنجاز المخطط السنوي لتسيير الموارد البشرية كما يهتم بمتابعة المسار المهني للموظف منذ إتحاقه يشرف على الأمور المتعلقة به من (تعيين، نقل، عطل، عقوبات إدارية، ترقية و غيرها.....) .
- المحاسبة : هي عامل أساسي في المؤسسة، تعتبر همزة وصل في الجانب المالي و تنقسم إلى فرعين الفرغ الأول خاص بنفقات الأجور و العمال الدائمين و المتعاقدين و الثاني متعلق بتسيير المصالح و تسيير مخزن المطعم باستخدام وثائق متعلقة بذلك .
- المطعم : يقوم بإعداد وجبات الإفطار للمتربصين و العمال .
- المخزن : مخصص للعتاد و المواد المكتنية اللازمة إلى كافة مصالح المؤسسة .
- الصيانة : و هي المؤسسة المسؤولة عن صيانة و تصليح العتاد بالمؤسسة
- حظيرة السيارات
- الحراسة : تضم كل عمال الحراسة .

المحاسب المعتمد : يقوم بتسديد حوالات الدفع المنحزة من طرف مصلحة المحاسبة بفرعها و ذلك بعد التأكد من صحتها و تطابقها في الإطار القانوني، و تحتوي على جميع الوثائق المحاسبية الضرورية .

عمال الصيانة :

يعمل عمال الصيانة بالتعاون مع مسؤول المخزن و تحت إشراف المسير المالي بإدارة التجهيزات و مجموعة الأدوات و الأجهزة المنقولة و مواد الإنتاج الأخرى و يوزعها على الورشات المختلفة للتعليم التقني كما يقوم بتخزينها و مراقبتها و الحفاظ عليها، يقوم كذلك بترتيب الوثائق و الأوراق الحسائية المبررة للمخرجات و يحسب المدخلات و المخرجات لمواد الانتاج و كما يقوم مسؤول المخزن (الأمر بالطلب، الأمر بالإنجاز، كشف التصنيع، الفاتورة...الخ) الأشياء المصنوعة مع الوثائق المرفقة بالإحصاء الدوري للمخزن العام و المخازن الملحقة، علما بأنه يحتفظ بمفاتيح المخزن العام و المخازن الملحقة مع الاحتفاظ بنسخ منها لدى المسير المالي في غلاف محتوم بفتح عند الضرورة و بحضور المدير .

2- المجال الزمني :

أ- المرحلة الاستطلاعية :

كانت الانطلاقة الأولى للمرحلة الاستطلاعية منذ أن طلبت منا إدارة الجامعة وضع عنوان للمذكرة و كان ذلك بتاريخ 06 أكتوبر 2023 حيث كان الإعتماد الكلي في هذه الفترة على الملاحظة البسيطة فقط مع الإتصال بمكتب المستخدمين لجمع بعض المعلومات، إلا أن التطبيق الجدي و الفعلي في جمع المعلومات الخاصة بالمؤسسة ككل مع إجراء مقابلات شخصية مع مسؤولي المؤسسة و العاملين بالمركز أي جمع كل ما يتعلق بالدراسة بدأ يوم تقديم الباحثة لإدارة مركز التكوين المهني المقارن طلب تقديم التسهيلات و كان ذلك بتاريخ 2024/02/04، من هنا بدأت المناقشات مع المدير و النواب التقنيون و الأساتذة و اللقاءات مع الموظفين و الموظفات بالمركز .

ب - المرحلة الفعلية : وفي هذه المرحلة يتم توزيع الاستمارة و تجربتها على أفراد المجتمع المدروس، حيث بتاريخ 2024/04/23 تم توزيعه على 08 من الموظفين بالمركز لتحكيمه و على 03 من الأساتذة بجامعة ورقلة وبعدها قامت الباحثة بعملية التعديلات في الاستمارة و في 2024/04/30 تم التوزيع النهائي له.

3- المجال البشري :

و يتمثل في الموظفين بمركز التكوين المهني و التمهين المقارن و الذين استفادوا من ممارسة العمل بتقنيات إدارية حديثة.

الجدول رقم (01) يوضح العدد الإجمالي لموظفي مركز التكوين المهني المقارن

العمال المتعاقدين	الموظفين الدائمين	مركز التكوين المهني المقارن
20	37	المجموع
	57	

المصدر : مصلحة تسيير المستخدمين بالمركز

ثالثا- : مجتمع الدراسة :

فدراسة الباحثة تتناول الإدارة الإلكترونية و دورها في تحسين الأداء الوظيفي،

و نظرا لقلة الموظفين العاملين بمركز التكوين المهني المقارن و البالغ عددهم الإجمالي 57 فرد، فقد تمت الدراسة فقط على الموظفين الذين استفادوا من ممارسة العمل بتقنيات إدارية حديثة لذلك تم إجراء المسح الشامل لهؤلاء و البالغ عددهم 41 موظف.

الجدول رقم (02) يوضح عدد موظفي مركز التكوين المهني المقارن الذين يشملهم المسح الشامل

العمال المتعاقدين	الموظفين الدائمين	مركز التكوين المهني المقارن المجموع
08	33	41

المصدر : مصلحة تسيير المستخدمين بالمركز

رابعا - : أدوات جمع البيانات :

عرفت أدوات جمع البيانات بأنها " الطرق المختلفة لجمع البراهين الخاصة بالبحث"³⁰

التي يحتاجها أي باحث في الدراسة العلمية و السعي من خلالها للتعرف على الموضوع من الجانب الميداني.

فالدراسة الميدانية تتطلب إختيار سليم لأدوات جمع البيانات و هذا في أي دراسة علمية لا بد من توفره لتكون دراسة (الملاحظة بالمشاركة - الإستبيان (متكاملة، و كذا نوع المنهج المستخدم في الدراسة، فاعتمدنا في هذه الدراسة على

1-الملاحظة:تعتبر الملاحظة الأداة التي تسمح للباحث بمشاهدة و مراقبة سلوك أو ظاهرة معينة و تجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات حول البيئة التي نشأة فيها الظاهرة، بغرض الحصول على أدق المعلومات³¹

تعتبرالملاحظةعن المشاهدات الواقعية للظاهرة الإجتماعية حيث يلاحظ الباحث كل ما يحيط به و يدرك، و لهذه الوسيلة أهمية كبيرة.

فتعرف على أنها "المشاهدة الدقيقة لظاهرة ما، مع الاستعانة بأساليب البحث و الدراسة التي تتلائم مع طبيعة هذه الظاهرة "

-بن عبد العزيز الدعياج إبراهيم، مناهج و طرق البحث العلمي، دار صفاء، عمان، 2010، ص 91³⁰

-بخوش الصديق، منهجية البحث العلمي، ط1، دار قرطبة للنشر و التوزيع، المحمدية، الجزائر، 2010، ص 70³¹

كما تعرف أيضا: " إحدى طرق معرفة و فهم الأشياء و الوقائع و هي تقوم في الغالب على الحواس، التي أهمها حاسة البصر".³²

الملاحظة بالمشاركة :

تعرف على أنها : "هي مصدر ظهور الأشكال الأخرى للملاحظة في عين المكان، إنها تتطلب الإندماج في مجال حياة الأشخاص محل الدراسة مع مراعاة عدم تغيير أي شيء في الوضع"³³

فلقد استخدمت الباحثة في هذه الدراسة الملاحظة بالمشاركة مادمت مفردة من مجتمع البحث، و كوني إحدى موظفات المركز هذا ما ساعدني على سهولة جمع المعطيات و البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة، إضافة إلى ذلك المشاركة في ((02)أنظر للملحق رقم (تدوين الملاحظات و المشاهدات اليومية بكل دقة و موضوعية

(الاستمارة)الاستبيان

تعد الاستمارة من الادوات الشائعة في جمع البيانات و الاكثر استعمالا في العلوم الإجتماعية و الانسانية .

فهي أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق استمارة معينة تحتوي على عدد من الأسئلة، مرتبطة بأسلوب منطقي مناسب يجري توزيعها على عدد أشخاص معينين لتعبئتها³⁴

فهي : " مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد قصد الحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين، و تعد الاستبانة من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات الخاصة بالعلوم الإجتماعية التي تتطلب الحصول على معلومات أو تصورات أو آراء الأفراد " .³⁵

كما هي وعاء يضم مجموعة من الأسئلة مصاغة بطريقة منهجية منظمة و محورة بصيغة تترجم أهداف البحث³⁶

وتم اختيارنا للاستمارة كوسيلة بحث، لأنها الاداة الأكثر موائمة مع موضوع دراستنا لأنها توفر لنا معطيات و بيانات كمية حول الادارة الالكترونية و تحسين الاداء الوظيفي .

⁶ بشير بن صالحوجنانة ، المنطق ومناهج البحث العلمي، إجراءات عملية، تقنيات، مناهج، مطبعة بغيجة حسام، قسنطينة، ص 216

-موريس أنجريس، مرجع سبق ذكره، ص 186³³

- مصطفى، عليان ربيحطرق جمع البيانات و المعلومات لأغراض البحث العلمي، دار صفاء، عمان، 2009، ص 91³⁴

- الخنساء تومي ، دور الثقافة الجماهيرية في تشكيل هوية الشباب الجامعي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، علم الإجتماع، تخصص³⁵

علم الإجتماع الإتصال، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016، ص 288

- سلطان بلغيث ، إضاءات منهجية في العلوم الإنسانية، دار ابن طفيل للنشر و التوزيع، ط1، الجزائر، 2011، ص 162³⁶

فلقد استخدمت الباحثة هذه الأداة من أجل تجميع المعلومات من موظفي مركز التكوين المهني موضع البحث عن طريق طرح مجموعة من الأسئلة على الباحثين، حيث وزعت الاستمارة على 08 موظفين بالمركز أي لتجربتها بتاريخ 2024/04/23، مع التنسيق و التشاور مع الاستاذة المشرفة، بعدها كان كما تم التحكيم من طرف 03 أساتذة في الإختصاص من جامعة ورقلة ((03 أنظر الملحق رقم (التعديل للاستمارة نهائيا و توزع على عينة الدراسة في 2024/04/30 فالإستمارة في شكلها النهائي نجدها تحتوي على 27 سؤالاً موزعة على أربع محاور كتابي :

المحور الأول: يضم البيانات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة الحالية، الأقدمية)

(الأسئلة من 1 إلى 5)

المحور الثاني : يعكس مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في الرفع من فعالية أداء موظفي مركز التكوين المهني المقارن . (الأسئلة من 6 إلى 13)

المحور الثالث : حول أساليب التدريب السائدة بالإدارة الإلكترونية في الرفع من كفاءة أداء موظفي مركز التكوين المهني المقارن. (الأسئلة من 14 إلى 21)

المحور الرابع : يوضح استخدام الوسائل الإلكترونية في تحسين أداء موظفي مركز التكوين المهني المقارن. (الأسئلة من 22 إلى 27)

و الملحق رقم 03 يوضح الشكل النهائي للإستمارة، و كانت إجابة الباحثين على البدائل " نعم " أو " لا " و أخرى مفتوحة لإجابة الباحثين، كما وزعت الإستمارة على مجتمع الدراسة وتم استرجاعها كاملة.

خامسا : أساليب التحليل :

1-الأسلوب الكمي : " و هو عملية تعيين قيم عددية للسمة المقاسة وفق قواعد محددة، بمعنى أن قيام الباحث بجمع بيانات معينة حول ظاهرة ما تقوده إلى ترجمة هذه البيانات إلى قيم عددية قد تأخذ صور المتوسط الحسابي، أو الانحراف المعياري أو النسب المئوية و التي تقع ضمن الإحصاء الوصفي " .³⁷

كما استخدمت الباحثة الاسلوب الكمي في الدراسة و الذي يبدأ من خلال الإطار النظري الذي يشتق منه الباحث فرضيات رسالته ثم وضع أدوات الدراسة و طرق جمع البيانات ثم القيام بتحليل تلك البيانات و ربطها بالدراسات السابقة التي أشار إليها الباحث في رسالته و بالتالي فهو منهج قائم على الاستدلال و الاستنباط .

- قريال أبو عواد محمد، بكر نوفل محمد، البحث الإجرائي، دار المسيرة، عمان، 2012، ص 162³⁷

خلاصة :

(يضم هذا الفصل مختلف الإجراءات المنهجية للدراسة، حيث تم تحديد طبيعة المنهج المستخدم، وكذا مجالات الدراسة)
(، بعدها تم تحديد مجتمع الدراسة من خلال المسح الشامل له، كما حددت أدوات جمع البيانات (المكاني، الزماني، البشري
(.الملاحظة بالمشاركة وكذا الإستبيان

الفصل الثالث : عرض و تحليل و تفسير البيانات

تمهيد

أولاً : عرض و تحليل البيانات المتعلقة بالشخصية

ثانياً : عرض و تحليل فرضيات الدراسة

1- عرض و تحليل الفرضية الجزئية الأولى

2- عرض و تحليل الفرضية الجزئية الثانية

3- عرض و تحليل الفرضية الجزئية الثالثة

ثالثاً : مناقشة نتائج البيانات الشخصية

رابعاً : مناقشة و تفسير النتائج على ضوء فرضيات الدراسة :

1- مناقشة و تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الأولى

2- مناقشة و تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الثانية

3- مناقشة و تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثالثة

خامساً : مناقشة و تفسير النتائج على ضوء الدراسات السابقة

سادساً : النتائج العامة للدراسة

خاتمة

تمهيد الفصل.

في هذا الفصل يتم تحليل و مناقشة البيانات من خلال جمعها بواسطة الاستمارة حيث تناولت الدراسة أربع محاور وهي :

المحور الأول يضم البيانات الشخصية

المحور الثاني : يتضمن مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في الرفع من فعالية أداء الموظفين المحور الثالث : يعكس أساليب

التدريب السائدة بالإدارة الإلكترونية في الرفع من كفاءة أداء الموظفين

المحور الرابع : يساهم استخدام الوسائل الإلكترونية في تحسين جودة أداء الموظفين

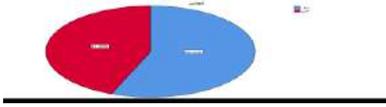
معتمدين في تحليل و مناقشة البيانات على التكرارات و النسب المئوية و الجداول ثم يتم عرض النتائج التي توصلت إليها

الدراسة .

أولاً : عرض و تحليل البيانات الشخصية لمجتمع البحث :

–جدول رقم 03 يوضح توزيع أفراد مجتمع البحث حسب الجنس :

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	23	%56.1
أنثى	18	%43.9
المجموع	41	%100



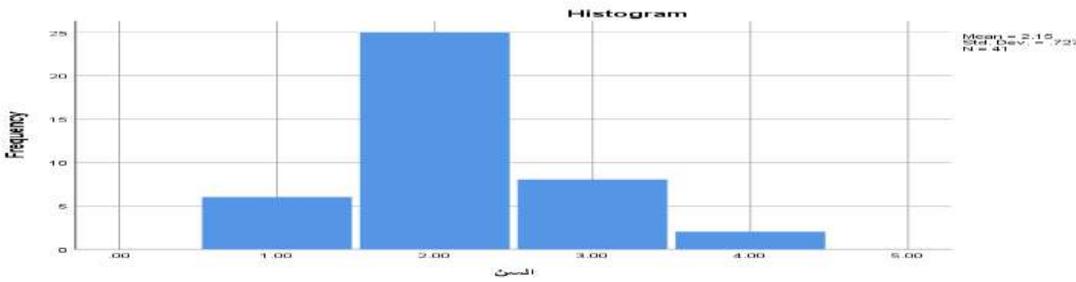
الشكل رقم 03 يمثل توزيع أفراد المجتمع حسب الجنس

نلاحظ من خلال الجدول و الرسم البياني رقم 03 أن عدد الموظفين من جنس الذكور هو أكبر نسبة و تقدر بـ %56.1، أما الموظفين الإناث فكانت بنسبة %43.9.

هذا يعني أن فئة الذكور أكثر وجوداً من الإناث بالمركز و هذا يعود إلى أن أثناء عملية التوظيف كان الذكور أكثر حظاً من الإناث، رغم أن العمل بمركز التكوين مفتوح للطرفين و لا يفضل جنس على آخر، كما أن المرأة أكثر تواجداً في العمل بنجدها في الجانب الإداري أو التعليمي، بالإضافة إلى أن دورها في العمل الإداري المشترك و المتكامل مع الذكور يزيد في فعالية الأداء

-جدول رقم 04 يوضح توزيع أفراد مجتمع البحث حسب الجنس :

النسبة المئوية	التكرارات	السن
%14.6	6	من 30 إلى 40 سنة
%61	25	من 40 إلى 50 سنة
%19.5	8	من 50 إلى 60 سنة
%4.9	2	أكثر من 60 سنة
100	41	المجموع



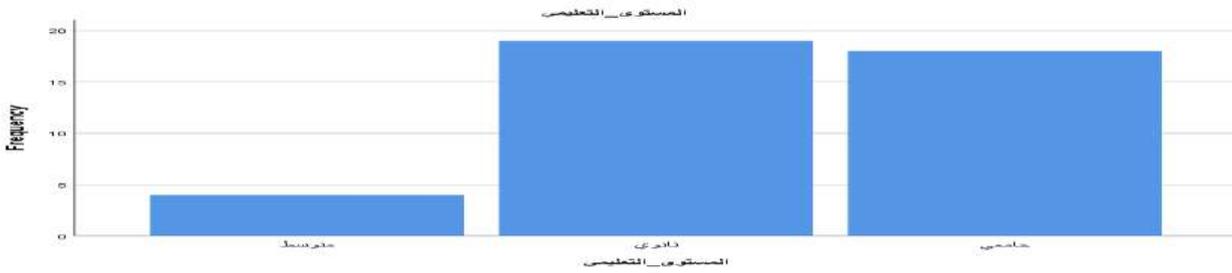
الشكل رقم 04 يمثل توزيع أفراد المجتمع حسب السن

يتبين من خلال الجدول و الرسم البياني رقم 04 أن أكبر نسبة تقدر بـ 61% من أفراد المجتمع أعمارهم بين [40-50] سنة، تليها بنسبة 19.5% من [50-60]، في حين نجد أن نسبة 14.6% لم يتجاوز سنهم [30-40]، و بعدها نسبة 4.9% من أفراد المجتمع سنهم أكثر من 60 سنة .

هذا ما يفسر أن أغلب لموظفي المركز كهول وهم الفئة التي تملك قوة العطاء و الصبر و تحمل المسؤولية مع وجود الخبرة المهنية، كما يمكن للمركز الإعتماد عليهم في العمل، ثم تليها الفئة الموالية من [50-60] و هي فئة الخبرة المهنية و سنوات الأقدمية التي تعد ركيزة العمل، تليها فئة [30-40] و هي الفئة النشطة المبدعة، في حين نجد فئة أكثر من 60 سنة و هي فئة التقاعد.

–جدول رقم 05 يوضح توزيع أفراد مجتمع البحث حسب المستوى التعليمي :

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
9.8%	4	متوسط
46.3%	19	ثانوي
43.9%	18	جامعي
100%	41	المجموع



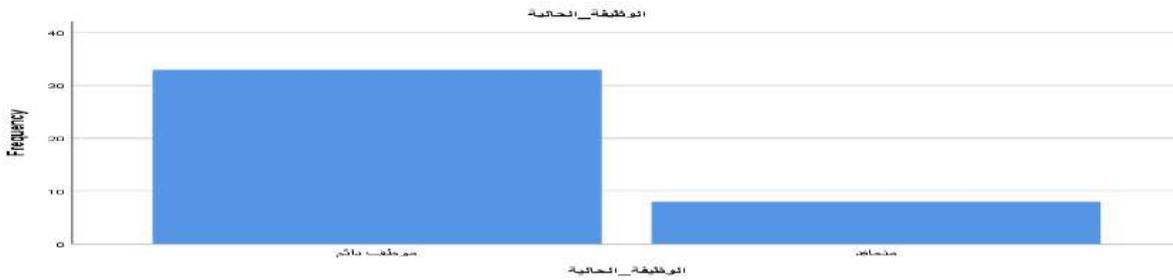
الشكل رقم 05 يمثل توزيع أفراد المجتمع حسب المستوى التعليمي

نلاحظ من خلال الجدول و الرسم البياني رقم 05 تقارب بين النسبتين 46.3% لأفراد المجتمع ذوي المستوى التعليمي الثانوي و نسبة 43.6% لذوي المستوى الجامعي، تليها نسبة 9.8% هم من مستوى متوسط .

و هذا ما يدل على تقارب النسبتين أن مركز التكوين المهني يستقطب في توظيفه المستويين الثانوي و الجامعي بكثرة لأن معظم الوظائف به تحتاج لمستوى تعليمي و حضور ذهني و عقلي من أجل مواكبة التطور في استخدام الوسائل التقنية التكنولوجية، كما أن هذه الفئة المتعلمة تحاول إكتساب العديد من المهارات من أجل إبراز نفسها في المجال المهني لتتمكن من لتحقيق المكانة التي تريد الوصول إليها ، في حين نجد المستوى المتوسط و هي فئة قليلة تحاول إكتساب الخبرة من إحتكاكها بالآخرين .

-جدول رقم 06 يوضح توزيع أفراد مجتمع البحث حسب الوظيفة الحالية :

الوظيفة الحالية	التكرارات	النسبة المئوية
موظف دائم	33	%80.5
متعاقد	8	%19.5
المجموع	41	%100



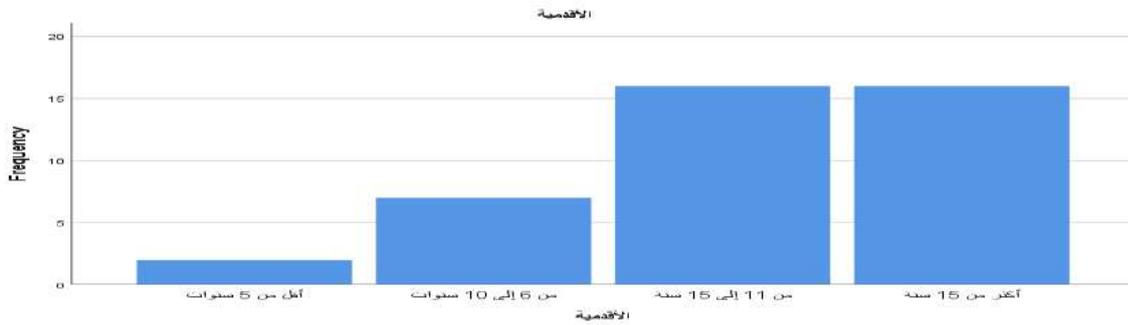
الشكل رقم 06 يمثل توزيع أفراد المجتمع حسب الوظيفة الحالية

يتبين من خلال الجدول و الرسم البياني رقم 06 أن أكبر نسبة تقدر بـ %80.5 موظفين دائمين، تليها نسبة %19.5 متعاقدين

و هذا ما يدعم الجداول السابقة من حيث السن و المستوى التعليمي، فالمرکز يعتمد في تحقيق أهدافه على الموظف الدائم الذي اذا وجد ما يرضيه في مكان عمله يستقر ولا يفكر في الحراك المهني، و يبدع و يبتكر و يخرج كل ما في طاقته من أجل الحفاظ على مكانته من جهة و على أن يكون له دور فعال داخل النسق المهني من جهة أخرى ، في حين نجد فئة المتعاقدين و هي فئة قليلة نشطة تشكل مع الموظفين الدائمين نسق مهني متكامل و هذا ما تؤول إليه البنائية الوظيفية.

-جدول رقم 07 يوضح توزيع أفراد مجتمع البحث حسب الأقدمية :

الأقدمية	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	2	1.9%
من 6 إلى 10 سنوات	7	17.1%
من 11 إلى 15 سنة	16	39%
أكثر من 60 سنة	16	39%
المجموع	41	100



الشكل رقم 07 يمثل توزيع أفراد المجتمع حسب الأقدمية

نلاحظ من خلال الجدول و الرسم البياني رقم 07 أن أعلى نسبة تقدر بـ 39% و هي نسبة متساوية بين الموظفين ذوي أقدمية العمل بين [11-15] سنة و أكثر من 60 سنة، تليها نسبة 17.1% من [6-10] سنة ثم بعدها فئة أقل من 5 سنوات بنسبة 1.9% .

و هذا ما يفسر أن أغلب مجتمع الدراسة كهول، فهم لديهم سنوات عمل إكتسبوا فيها الخبرة المهنية و كذا قوة العلاقات بين الموظفين و هذا يزيد من تماسكهم و ترابطهم و استقرارهم فهم يشكلون نسق إجتماعي داخل المركز، في حين نجد فئة من [6-10] ليس لديها أقدمية كبيرة و مازال المشوار أمامها، في حين نجد فئة أقل من 5 سنوات وهي مازالت جديدة في العمل .
ثانيا : عرض و تحليل فرضيات الدراسة :

1- عرض و تحليل الفرضية الجزئية الأولى :

مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في الرفع من فعالية أداء الموظفين

-جدول رقم 08 يوضح توفر أجهزة حاسوب كافية لأداء المهام:

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
لا	17	%41.5
نعم	24	%58.5
المجموع	41	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم 08 أن أغلب الذين أجابوا ب نعم بنسبة %58.5، تليها نسبة %41.5 الذين أجابوا ب لا . إن ما يفسر وجود نسبة كبيرة من الموظفين يرون أن مركز التكوين المهني يوفر أجهزة حاسوب كافية لأداء المهام نظرا لكونها تساعدهم على إنجاز مهامهم في الوقت المناسب و بأقل جهد بالإضافة إلى أن المركز يوفر بالفعل جهاز حاسوب خاص لكل موظف يتقن في عمله استخدام التقنية الحديثة كما أثبتته فريديريك تايلور، في حين نجد الموظفين الذين أجابوا ب لا يرون أنها لا تتوفر أجهزة حاسوب كافية نظر لأن بعضها يحتاج إلى صيانة دورية أي أنها متوفرة لكن عملها ليس بالشكل الجيد كسابقها كما توصل إليه عبان عبد القادر .

-جدول رقم 09 يبين أساليب العمل المناسبة بسرعة وصول المعلومة :

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
لا	18	%43.9
نعم	23	%56.1
المجموع	41	%100

يتبين من خلال الجدول رقم 09 أن أغلب الموظفين أجابوا ب نعم بنسبة %56.1، تليها نسبة %43.9 من أجابوا ب لا . فنسبة كبيرة من الموظفين الذين أجابوا بنعم يرون أن مركز التكوين يستخدم تقنية حديثة سريعة في إيصال المعلومة و تزيد من الفعالية لأنهم يتعاملون مع هذه المعلومة في حينها و يتم إنجاز المهام في وقتها المناسب فهؤلاء من الذين يرغبون في تعلم التقنية و استخدامها بشكل دائم و هذا ما توصلت إليه الباحثة بن جدو خضرة فطيمة الزهرة ، في حين البقية الذين أجابوا ب لا هم لا يرونها متناسب مع الوصول السريع للمعلومة و يفضلون العمل بالوسائل التقليدية لذا نجد نوع من الموظفين لا يتحكمون في التقنية الحديثة و يفضلون العمل اليدوي.

-جدول رقم 10 يوضح سرعة الإتصال ترفع من فعالية أداء الموظفين :

النسبة المئوية	التكرارات	الإحتمالات
24.4%	10	لا
75.6%	31	نعم
100%	41	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 10 أن أكبر نسبة للمبحوثين الذين أجابوا ب نعم تقدر ب 75.6%، تليها نسبة 24.4% الذين أجابوا ب لا .

نجد أن نسبة كبيرة من المبحوثين الذين أجابوا أن سرعة الإتصال ترفع من فعالية أداء الموظفين فنجد الموظفين الذين يعملون فريقا متكاملا فإذا ما وصلت إليهم المعلومة في وقتها المناسب عمل ذلك الفريق بجد و نشاط فيتمم مهامه قبل وقته المحدد مع الجودة و الإتقان و هذا ما ترمي إليه البنائية الوظيفية، في العمل المشترك المتكامل، في حين نجد من المبحوثين من يروا أن سرعة الإتصال لا ترفع من فعالية أداء الموظفين و هذا عكس ما خلصت إليه الدراسة السابقة الأولى عبان عبد القادر

-جدول رقم 11 يدل على وجود إتصال و تبادل معلومات من طرف المصالح :

النسبة المئوية	التكرارات	الإحتمالات
39%	16	لا
61%	25	نعم
100%	41	المجموع

يتبين من خلال الجدول رقم 11 أن أكبر نسبة للمبحوثين الذين أجابوا ب نعم تقدر ب 61%، بعدها نسبة 39% من المبحوثين الذين أجابوا ب لا .

هذا ما يفسره دور العمل الجماعي كفريق مشترك متناسق داخل المركز ما يجعل المعلومة متبادلة بين المصالح و يجعل من نظام الإتصال بالمركز فعال، في حين نجد الموظفين الذين أجابوا ب لا فهم لا يرون وجود تبادل للمعلومات بين المصالح و لا وجود لنظام إتصال فعال و هم من يجذبون العمل الفردي و هذا عكس ما تسعى إليه البنائية الوظيفية .

–جدول رقم 12 يبين استخدام تكنولوجيا المعلومات يحسن الخدمات و يزيد الفعالية :

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
لا	3	7.3%
نعم	38	92.7%
المجموع	41	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 12 أن أغلب الباحثين أجابوا ب نعم بنسبة 92.7 % و بنسبة ضئيلة تقدر ب 7.3% من أجابوا ب لا .

نسبة كبيرة التي ترى أن تكنولوجيا المعلومات تحسن الخدمات و ترفع الفعالية فهي تشجع لديهم روح الفريق و النشاط في العمل و المسؤولية و تحديد المهام، و تساعدهم على إنجاز مهامهم في مدة قصيرة و بدقة و إتقان و القليل من الجهد و هذا ما توصلت إليه البناية الوظيفية عند ميشال كروزي، في حين

نجد من الباحثين يرون عكس ذلك أن إدخال تكنولوجيا المعلومات لا يحسن الخدمات و لا يرفع من فعالية أداء الموظفين فهم من المحافظين على النمط التقليدي.

–جدول رقم 13 يوضح كفاية الوسائل الإلكترونية لأداء العمل :

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
لا	14	34.1%
نعم	27	65.9%
المجموع	41	100%

يبين من خلال الجدول رقم 13 أكبر نسبة تقدر ب 65.9% هي إجابة الباحثين الذين أجابوا بنعم ، في حين نجد نسبة 34.1% هي أجابت الباحثين بلا .

نسبة كبيرة من الباحثين الذين يرون أن الوسائل الإلكترونية المتواجدة حاليا بالمركز كافية لأداء العمل لأنهم فريق عمل متناسق في عمله يعمل على ضمان استمرارية و بقاء المركز في تقديم خدماته إذ يرون أن ما هو متوفر لديهم من الأجهزة فهو يؤدي الغرض و ذلك بإستخدامها على حسب أولويتها فالإستعمال الدائم اليومي نجد المركز موفره كما ينبغي أما الوسائل التي تستخدم نادرا علينا التكيف في التعامل مع ندرتها و هذا للمحافظة عليها من جهة وكذا المحافظة على نمط خدماتنا المتميز من جهة أخرى

فيتحقق ذلك بتكاملنا في العمل و بالتالي نصل إلى الهدف العام للمركز وهذا ما ترمي إليه البنائية الوظيفية عند تالكوت بارسونز ، في حين نجد البقية ترى عكس ذلك أي العمل الفردي و توفير الوسائل دفعة واحدة .

-جدول رقم 14 يوضح قوة تدفق الانترنت توصل المعلومة الالكترونية في وقتها لإتمام العمل :

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
لا	20	%48.8
نعم	21	%51.2
المجموع	41	%100

يبين من خلال الجدول رقم 14 أن أكبر نسبة للمبحوثين الذين كانت إجابتهم ب نعم تقدر ب 51.2% بينما كانت نسبة 34.1% الذين أجابوا ب لا .

نجد تقارب بين النسبتين حيث أن 21 موظف يقر بتدفق قوة الانترنت وبالتالي وصول المعلومة في وقتها المناسب لإتمام العمل بشكل جيد، في حين نجد 20 موظف يقر بعكس ذلك هذا التباين في الاجابة يعد من معيقات التقدم و التطور في العمل الإداري و هذا كما أشارت إليه البنائية الوظيفية عند روبرت ميرتون

-جدول رقم 15 يوضح التعقيدات التي تصعب أداء المهام في ظل الإدارة الإلكترونية :

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
قلة تدفق الأنترنت	19	%46.3
قدم بعض أجهزة الحاسوب	22	%53.7
المجموع	41	%100

يبين من خلال الجدول رقم 15 أن أكبر نسبة تقدر ب 63.4% المبحوثين الذين أجابوا بقللة تدفق الأنترنت، في حين أجاب البقية بنسبة يقدر ب 36.6% ب قدم بعض أجهزة الحاسوب .

نجد أن أكبر نسبة من الموظفين رأوها في ظل الإدارة الإلكترونية أن من التعقيدات التي تواجهها في العمل قدم بعض أجهزة الحاسوب بالرغم من توفرها إلا أنها أصبحت قديمة مقارنة مع ما تحتاجه الإدارة الإلكترونية حالياً، في حين نجد البقية ترجع التعقيدات إلى قلة تدفق الأنترنت و هذا يعد من المعوقات التي تكلمت عنها البنائية الوظيفية عند ميرتون و مع ذلك لا بد من

مواصلة العمل كما ينبغي لأنه ليست كل الأجهزة قديمة بعضها فقط كما أنه ليس دائما تدفق الأنترنت ضعيف فبالتنسيق في العمل الجماعي يزيل كل العقبات و يتم الوصول إلى تحقيق الهدف

2- عرض و تحليل الفرضية الجزئية الثانية :

تؤدي أساليب التدريب السائدة بالإدارة الإلكترونية في رفع كفاءة أداء الموظفين

-جدول رقم 16 يبين رأي الموظفين حول أهمية التدريب للزيادة الكفاءة المهنية :

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
لا	4	9.8%
نعم	37	90.2%
المجموع	41	100%

يبين الجدول رقم 16 أن النسبة الغالبة تقدر بـ 90.2% إجابات الباحثين بـ نعم، في حين نجد نسبة 9.8% لا يجدون ضرورة في التدريب للرفع من الكفاءة المهنية .

أن أغلب الموظفين يرغبون في التدريب و يرونه ضرورة للرفع من كفاءتهم المهنية فمن أهدافه أنه يرفع روحهم المعنوية فيامتلاك المهارة العالية تؤدي إلى زيادة شعور العاملين بالأمن و الاستقرار والطمأنينة كما يزيد في الانتاج كما و نوعا، و يوفر القوة الإحتياطية للمؤسسة كما ينمي إتجاهات إيجابية صقل و ترسيخ أخلاقيات العمل . في حين نجد نسبة ضئيلة التي ترى عكس ذلك

-جدول رقم 17 يوضح الإستفادة من التدريب لتحسين المستوى :

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
لا	21	51.2%
نعم	20	48.8%
المجموع	41	100%

يبين الجدول رقم 17 أن هناك تقارب في النسبتين حيث نسبة 51.2% من الباحثين الذين أجابوا بـ لا،

هذا التقارب بين إجابات المبحوثين أنه يوجد من لم يستفيدوا سابقا من تدريب عمل، في حين هناك من يقرأ بأنهم استفادوا هذا ما يدل على أن المركز يعتمد التدريب لفئة معينة و لا يعتمد لفئة أخرى و هذه تعد استراتيجية يستخدمها المركز مع موظفيه ليم دفع تكاليف تدريب البعض فقط و يستفيد البعض الآخر من المهارات المكتسبة التي تم اكتسابها بأثمان باهضة و هنا يستغل الموظف هذه المهارة التي اكتسبها و تصبح سلاح لديه و هذا ما خلصت إليه البنائية الوظيفية عند ميشال كروزي

–جدول رقم 18 يبين كفاية المدة المخصصة لتدريب الموظفين :

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
لا	25	61%
نعم	16	39%
المجموع	41	100%

يبين الجدول رقم 18 أن النسبة الغالبة تقدر بـ 61% من المبحوثين الذين أجابوا بـ لا، في حين نجد نسبة 39% من أجابوا بـ بنعم .

نجد أن أكبر عدد من المبحوثين الذين ذكروا أن المدة المخصصة لتدريب الموظف و الرفع من كفاءته غير كافية لأنهم يرغبون أن يتقنوا جميع المهارات التي تتطلبها الإدارة الإلكترونية حتى لا يشعر الموظف بالخوف و عدم الطمأنينة إذا ما أخطأ في أداء عمله و لأن عمله يحتاج إلى كل هذه المعرفة من التقنيات الحديثة ، في حين نجد البقية من المبحوثين الذين ذكروا أن المدة المخصصة لتدريب الموظف و الرفع من كفاءته كافية نظرا لأن عملهم لا يحتاج إلى إتقان المزيد من التقنيات و مع أنهم من النوع الذي يهتم بالأسلوب التقليدي اليدوي أكثر في العمل أي أن هناك مزيج بين الأعمال التقليدية و الأعمال الحديثة بالمركز و هذا ما خلصت إليه بن جدو خضرة فطيمة الزهرة

–جدول رقم 19 يمثل التدريب لجميع الموظفين بالمركز :

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
لا	21	51.2%
نعم	20	48.8%
المجموع	41	100%

يبين الجدول رقم 19 أن هناك تقارب في إجابة المبحوثين فنسبة 51.2% أجابوا بـ لا، في حين نسبة 48.8% أجابوا بـ نعم .

إن التقارب في إجابة الباحثين حول أن عملية التدريب لرفع الكفاءة تشمل الجميع بحيث أن 21 ذكروا لا و 20 ذكروا نعم فالذين صرحوا ب لا فهم ليسوا براضيين عن ذلك فهم يرون أن المركز لا يهتم بهم و لا بأعمالهم لأن التدريب من المفروض يشمل الجميع دون تفرقة لأن العمل متكامل و داخل نفس المكان بالرغم من المركز ينظر للأمر بإيجابية مدامت الفائدة تعود و تشمل الجميع، في حين نجد الذين صرحوا ب نعم ذكروا أن المركز يهتم كثيرا لأمرهم و يدعمهم بالتدريب و هنا يجعل التفرقة في المعاملة فتكون العلاقات متوترة بين الموظفين من جهة و بينهم و بين المسؤولين فيغيب عمل الفريق الجماعي التشاركي و تغيب العلاقات بينهم و هذا على عكس ما تؤول إليه البنائية الوظيفية، إلا أن أغلب موظفي المركز كهول أي الرصانة و الصبر في التعامل فيتداركون الوضع و يحافظون دائما على روح الفريق في العمل الجماعي التشاركي و المحافظة على العلاقات من خلال خلق الأجواء المملطة البعيدة عن الشحنةاء مع بعضهم البعض و هذا ما تؤكد عليه مدرسة العلاقات الإنسانية.

–جدول رقم 20 يدل على اعتماد المركز للتدريب من أجل زيادة كفاءة موظفيه :

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
لا	17	%41.5
نعم	24	%58.5
المجموع	41	%100

يبين الجدول رقم 20 أن أكبر نسبة تقدر ب %58.5 من الباحثين الذين أجابوا ب نعم، في حين نجد نسبة %41.5 من أجابوا ب لا .

النسبة الكبيرة التي ترى أن مركز التكوين المهني يعتمد على التدريب لزيادة كفاءة موظفيه لأن توجهه نحو إدارة إلكترونية يتطلب إهتمامه بالموارد البشري لضمان عمل خدماتي في المستوى، في حين نجد البقية ترى عكس ذلك و هذا ما يفسر إهتمام المركز بكل ما يخص موظفيه. و هذا ما يؤكد عليه تابلور

–جدول رقم 21 يوضح وصول الموظف إلى تحقيق هدفه من خلال البرامج التدريبية : .

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
لا	18	%43.9
نعم	23	%56.1
المجموع	41	%100

يبين الجدول رقم 21 أن أكبر نسبة تقدر بـ 56.1% من إجابة المبحوثين بـ نعم، بينما نجد نسبة 43.9% أجابوا بـ لا.

نجد أكبر نسبة تقر بأن الموظف وصل إلى تحقيق هدفه من خلال البرامج التدريبية و هذا يدل على وصول المركز إلى تحقيق هدفه العام نظرا لإهتماماته بمورده البشري، في حين البقية ترى عكس ذلك فهي من النوع الذي يريد دائما ان يكتسب المزيد بكل ما يتعلق بالتكنولوجيا و بالتالي ما لديها تجده غير كافي و هذا ما خلصت إليه بن جدو خضرة فطيمة الزهرة.

-جدول رقم 22 يبين تقديم المركز لقاءات دورية تدريبية داخلية لتحسين و رفع الكفاءة :

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
لا	26	63.4%
نعم	15	36.6%
المجموع	41	100%

يبين الجدول رقم 22 أن أكبر نسبة تقدر بـ 63.4% للمبحوثين الذين أجابوا بـ لا، بينما نجد نسبة 36.6% أجابوا بـ نعم .

نجد أن أكبر نسبة ترى أن المركز لا يقدم لقاءات دورية تدريبية داخلية فهي الفئة التي إعتادت على التدريبات الخارجية، في حين نجد أن النسبة الباقية ترى أنها توجد هذه الدورات لأن المركز جعلها للفئة التي كانت ترى نفسها مهمشة من طرف المركز لكنه يهتم بالجميع و هذا ما يظهر من خلال استراتيجيته

-جدول رقم 23 يوضح رأي الموظف في مجال التدريب الإلكتروني خارج المؤسسة :

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
دورات في البرمجيات	19	43.9%
دورات في الإكسال و البوربوانت و الأكسس	20	48.8%
دورات في صيانة الحاسوب	3	7.3%
المجموع	41	100%

يبين الجدول رقم 23 أن أكبر نسبة تقدر بـ 48.8% الذين كان رأيهم أن يخضعوا لدورات في الإكسال و البوربوانت و الأكسس، ثم تليها نسبة 43.9% الذين كان رأيهم أن يؤديوا دورات في البرمجيات، في حين نجد أن نسبة 7.3% أرادوا دورات تدريبية في صيانة الحاسوب .

نجد أن أكبر نسبة تريد دورات في الاكسال و البوربوانت و هي فئة المستوى التعليمي المتوسط، في حين المستوى الثانوي و الجامعي تريد دورات في البرمجيات، و أخير بعض من موظفي المركز يريدون دورات في صيانة الحاسوب ضمنا لعودة تشغيل أجهزة المركز من جديد وهذا التفكير الايجابي من الموظفين يجعل المركز يصل إلى تحقيق توجهه بكل سهولة و ما خلص إليه بن عبد الرحمان حمزة.

3- عرض و تحليل الفرضية الجزئية الثالثة:

يساهم استخدام الوسائل الإلكترونية في تحسين أداء الموظفين

-جدول رقم 24 يبين توفير المركز وسائل إلكترونية تفيد في تحسين المهام :

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
لا	15	36.6%
نعم	26	63.4%
المجموع	41	100%

يبين الجدول رقم 24 أن أكبر نسبة تقدر ب 63.4% للمبحوثين الذين أجابوا ب نعم، في حين نجد نسبة 36.6% للمبحوثين الذين أجابوا ب لا .

نجد أن أكبر نسبة ترى أن المركز يوفر وسائل إلكترونية تفيد في تحسين أداء المهام من خلال الرضا الذي وصلت إليه و المهارات المكتسبة التي حققتها أي الوصول إلى إحداث تغيير بالموظف و هذا ما خلصت إليه بن جدو خضرة فطيمة الزهرة ، في حين البقية ترى عكس ذلك نظرا لأنها لا تحبذ العمل الالكتروني وتفضل التقليدي عليه .

-جدول رقم 25 يوضح كيفية التعامل مع البيانات بأسلوب إلكتروني :

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
لا	16	39%
نعم	25	61%
المجموع	41	100%

يبين الجدول رقم 25 أن أغلب المبحوثين بنسبة تقدر ب 61% أجابوا ب نعم، في حين نجد أن نسبة 39% من المبحوثين الذين أجابوا ب لا .

نجد أن أكبر نسبة من المبحوثين ترى أن تعاملها مع البيانات يتم إلكترونيا نظرا للمستوى الجيد الذي وصلت إليه بفضل التدريبات التي خضعت لها، في حين نجد البقية تتعامل بالأسلوبين معا .

-جدول رقم 26 يوضح تقييم الموظف للأجهزة و المعدات الإلكترونية التي يستخدمها في عمله:

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
أجهزة قديمة تحتاج إلى صيانة	15	36.6%
أجهزة عادية و قدرتها محدودة	5	12.2%
وجود أجهزة جيدة و أخرى متوسطة	19	46.3%
نقص في الأجهزة	2	4.9%
المجموع	41	100%

يبين الجدول رقم 26 أن أكبر نسبة تقدر ب 46.3% للذين يروا أن الأجهزة و المعدات الإلكترونية بها أجهزة جيدة و أخرى متوسطة، تليها نسبة 36.6% الذين يروا أنها أجهزة قديمة تحتاج إلى صيانة، في حين آخرون بنسبة 12.2% يروا أنها أجهزة عادية و قدرتها محدودة، و في الأخير نسبة 4.9% يروا أن هناك نقص في الأجهزة .

نجد أكبر نسبة ترى وجود أجهزة جيدة و أخرى متوسطة وهذا لكثرة الاستعمال، و تليها التي ترى أنها قديمة تحتاج إلى صيانة أي لا بد على المركز الإعتناء بها دوريا، بعدها التي ترى أنها عادية و قدرتها محدودة أي تقصد تحمل البرمجيات، و أخيرا ترى نقص في الأجهزة .

-جدول رقم 27 يبين مساهمة الشبكات المتواجدة و البرمجيات المثبتة على الحواسيب و مساهمتها في تحسين الأداء:

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
لا	20	48.8%
نعم	21	51.2%

المجموع

41

%100

يبين الجدول رقم 27 أن هناك تقارب بين النسبتين فالذين أجابوا ب نعم بنسبة تقدر ب 51.2%، في حين نجد نسبة 48.8% للمبحوثين الذين أجابوا ب لا .

حيث نجد أن أكبر نسبة ترى أن الشبكات المتواجدة و البرمجيات المثبة على الحواسيب بالمركز ساهمت في تطبيق الادارة الإلكترونية و حسنت من جودة الأداء و هذا يظهر من خلال النتائج التي وصل إليها الموظفين، في حين نجد من يرى عكس ذلك و هذه من التحديات التقنية التي خلص لها الباحث عبان عبد القادر.

-جدول رقم 28 يوضح رأي المبحوثين في فعالية الإدارة الإلكترونية بمركز التكوين و دورها في تحسين الأداء

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
لا	21	%51.2
نعم	20	%48.8
المجموع	41	%100

يبين الجدول رقم 28 أن هناك تقارب بين إجابة المبحوثين بنسبة تقدر ب 15.1% للذين أجابوا ب لا، في حين نجد المبحوثين الذين أجابوا ب، نعم بنسبة 48.8% .

و هذا التباين في الإجابة بين التي ترى أن البنية التحتية للتكنولوجيا داخل المركز استطاعت تطبيق الإدارة الإلكترونية فهي التي تتماشى مع توجه المركز نحو إدارة إلكترونية أما الأخرى فهي من التحديات البشرية التي خلص إليها عبان عبد القادر.

-جدول رقم 29 يوضح رأي الموظف في مساهمة الوسائل الإلكترونية في تحسين الأداء:

الإحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
تساعد على إنجاز المهام في الوقت المناسب	26	%63.4
الدقة في العمل	4	%9.8
سرعة وصول المعلومة	11	%26.8
المجموع	41	%100

يبين الجدول رقم 29 أن أكبر نسبة تقدر بـ 63.4% للمبحوثين الذين يروا أن مساهمة الوسائل الإلكترونية تكمن في المساعدة على إنجاز المهام في الوقت المناسب، ثم تليها نسبة 26.8% ممن يروا أن مساهمتها تكمن في سرعة وصول المعلومة، و أخيراً نسبة 9.8% الذين يروا أن مساهمتها تكمن في الدقة في العمل .

نجد أكبر نسبة ترى أن مساهمة الوسائل الإلكترونية في تحسين الأداء تكمن في أنها تساعد على إنجاز المهام في الوقت المناسب هذا الذي يحتاجه الموظف، تليها التي ترى سرعة وصول المعلومة مقارنة بالأسلوب التقليدي، بعدها التي ترى الدقة في العمل.

ثالثاً : مناقشة نتائج البيانات الشخصية :

يظهر من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية :

أن أغلب أفراد مجتمع البحث من جنس ذكور نظراً لكونهم أكثر حظاً في عملية التوظيف بالمركز، و أغلبهم كهول من الفئة العمرية [40-50] سنة والتي تتميز بالصبر و تحمل المسؤولية و قوة العطاء و الخبرة المهنية، أكثر موظفي المركز دائمين فينظرون للاستقرار و الابداع و الابتكار في العمل، يغلب عليهم المستوى الثانوي و الجامعي و هذا ما تحتاجه متطلبات الوظائف بالمركز لمواكبة التقنية الحديثة، و هم متساويين في أقدمية العمل بين [11-15] سنة و أكثر من 60 سنة أي تعني الاستقرار و الخبرة المهنية و حسن العلاقات بينهم.

رابعا : مناقشة و تفسير النتائج على ضوء فرضيات الدراسة :

1- مناقشة و تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الأولى :

مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في الرفع من فعالية أداء الموظفين

أظهرت الدراسة الميدانية النتائج التالية :

- نسبة 58.5% من مجتمع البحث يرون أن يوفر أجهزة حاسوب كافية لأداء مهام الموظفين حيث بتوفرها أصبح عملهم سريع في الإنجاز و بأقل الأخطاء مع المهارة في العمل و هذا ما أكد عليه فريدريك تايلور، في حين نجد نسبة 41.5% يرون أنه يوفر أجهزة حاسوب كافية كما خلص له عبان عبد القادر.

- نسبة 56.1% يرون أن المركز يستخدم تقنية حديثة سريعة في إيصال المعلومة و تزيد من الفعالية فهم يرون التغيير الذي أصبح في نوعية نشاطاتهم الجيدة فهم يرغبون في تعلم التقنية و استخدامها بشكل دائم و هذا ما توصلت إليه الباحثة بن جدو خضرة فطيمة الزهرة ، في حين نسبة 43.9% يرون أنها لا تتناسب مع الوصول السريع للمعلومة هذه النوعية من الموظفين مازالت متمسكة بالعمل اليدوي التقليدي

- نسبة 75.6% يروا أن سرعة الإتصال ترفع من فعالية الأكيد لديهم أن العمل المنسق كفريق متعاون و متكامل يسهل وصول المعلومة و يتم إنجاز المهام و هذا ما ترمي إليه البنائية الوظيفية، في حين نجد من المبحوثين من يروا أن سرعة الإتصال لا ترفع من فعالية أداء الموظفين و هذا عكس ما خلصت إليه الدراسة السابقة الأولى عبان عبد القادر.

- نسبة 61% يرون أن هناك تبادل للمعلومات بين المصالح لوجود نظام إتصال فعال هذا ما يفسره نوع العلاقات و التعاملات بين المصالح في الاطار الرسمي أو غير الرسمي فجو المقعم بروح التعاون و التضامن يسهم في تبادل للمعلومات و تبادل الخبرات ، في حين نجد نسبة 39% يرون لا وجود لتبادل المعلومات بين المصالح و لا وجود لنظام إتصال فعال و هم من يجذبون العمل الفردي و هذا عكس ما تسعى إليه البنائية الوظيفية.

- نسبة 92.7% ترى أن تكنولوجيا المعلومات تحسن الخدمات و ترفع الفعالية حيث أصبحت لديهم روح المسؤولية و السرعة في إنجاز المهام مع الدقة و الإتقان و هذا ما توصلت إليه البنائية الوظيفية عند ميشال كروزي، في حين نجد نسبة 7.3% من الباحثين يرون عكس ذلك أن إدخال تكنولوجيا المعلومات لا يحسن الخدمات و لا يرفع من فعالية أداء الموظفين فهم من المحافظين على النمط التقليدي.

- نسبة 65.9% يرون أن الوسائل الإلكترونية المتواجدة حاليا بالمركز كافية لأداء العمل فهم يرون أن التكيف على ما هو موجود من الوسائل يؤدي إلى إنجاز المهام و ذلك بالتنسيق بين فريق العمل و استخدام الوسائل حسب الأولويات يضمن استمرار و إنجاز العمل بالتالي نصل إلى الهدف العام للمركز وهذا ما ترمي إليه البنائية الوظيفية عند تالكوت بارسونز ، في حين نجد نسبة 34.1% البقية ترى عكس ذلك أي العمل الفردي و توفير الوسائل دفعة واحدة .

- هناك تقارب بين انسبتين 51.2% يقرون بتدفق قوة الانترنت وبالتالي وصول المعلومة في وقتها المناسب لإتمام العمل بشكل جيد، في حين نجد نسبة 34.1% يقرون بعكس ذلك هذا التباين في الاجابة يعد من معيقات التقدم و التطور في العمل الإداري و هذا كما أشارت إليه البنائية الوظيفية عند روبرت ميرتون

- نسبة 63.4% من الموظفين رأبهم في ظل الإدارة الإلكترونية أن من التعقيدات التي تواجههم في العمل قدم بعض أجهزة الحاسوب أي لا تتناسب مع توجه المركز نحو إدارة إلكترونية، في حين نجد نسبة

36.6%، في حين نجد البقية ترجع التعقيدات إلى قلة تدفق الأنترنت و هذا يعد من المعوقات التي تكلمت عنها البنائية الوظيفية عند ميرتون إلا أن إذا كان هناك تنسيق و تعاون و تكامل في العمل هذا يلغي جميع التعقيدات .

* نستخلص من ذلك : أنه تتوفر لدى مركز التكوين جميع المؤشرات لمساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال التي ترفع من فعالية أداء موظفيه من وسائل و أجهزة ووصول سريع للمعلومة و تبادل للمعلومات

2 - مناقشة و تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الجزئية الثانية :

تؤدي أساليب التدريب السائدة بالإدارة الإلكترونية في رفع كفاءة أداء الموظفين

بينت الدراسة الميدانية النتائج التالية :

- نسبة 90.2% من الموظفين يرغبون في التدريب و يرونه ضرورة للرفع من كفاءتهم المهنية فالتدريب أهداف إيجابية تعود بالمنفعة على الموظف و على المؤسسة من ناحية زيادة الإنتاج كذا تحسين مهارة و كفاءة الموظفين...، في حين نجد نسبة 9.8% لا يجدون ضرورة في التدريب للرفع من الكفاءة المهنية .

- نسبة 51.2% من الباحثين الذين لم يستفيدوا سابقا من تدريب عمل، في حين نجد نسبة 48.8% و هي نسبة قريبة تمت استفادتهم و هنا تعد استراتيجية جعلها المركز لدف تكلفة التدريب لفئة واحدة لتعود بالفائدة على الجميع لكن هناك من الموظفين من يستغل هذه الفرصة و المهارة التي اكتسبها لصالحه و هذا ما خلصت إليه البنائية الوظيفية عند ميشال كروزي.

- نسبة 61% من الباحثين الذين ذكروا أن المدة المخصصة لتدريب الموظف و الرفع من كفاءته غير كافية لأن عملهم يحتاج إلى كل هذه المعرفة من التقنيات الحديثة ، في حين نجد البقية بنسبة 39% من الباحثين الذين ذكروا أن المدة المخصصة لتدريب الموظف و الرفع من كفاءته كافية نظرا لأن عملهم لا يحتاج إلى إستخدام المزيد من التقنيات و يستخدموا الأسلوب التقليدي أي أن هناك مزيج بين الأعمال التقليدية و الأعمال الحديثة بالمركز و هذا ما خلصت إليه بن جدو خضرة فطيمة الزهرة .

- نسبة 51.2% أن عملية التدريب لرفع الكفاءة لا تشمل الجميع فهم غير راشرين عن الوضع و تتقارب مع نسبة 48.8% للذين يقروا أن التدريب يشمل الجميع و هذا الوضع يخلق نوع من التوتر بين الموظفين لكن التنسيق في العمل التكاملية و العلاقات بين الموظفين يبدد ذلك .

- نسبة 58.5% ترى أن مركز التكوين المهني يعتمد على التدريب لزيادة كفاءة موظفيه لأن توجهه نحو إدارة إلكترونية يتطلب إهتمامه بالموارد البشري، في حين نجد نسبة 41.5% ترى عكس ذلك و هذا ما يفسر إهتمام المركز بكل ما يخص موظفيه. و هذا ما يؤكد عليه تايلور .

- نسبة 56.1% تقر بأن الموظف وصل إلى تحقيق هدفه من خلال البرامج التدريبية و نتائجها

الهامة على الموظفين، في حين نجد نسبة 43.9% حين البقية ترى عكس ذلك فهي من النوع الذي يريد دائما ان يكتسب المزيد بكل ما يتعلق بالتكنولوجيا و بالتالي ما لديها تجده غير كافي و هذا ما خلصت إليه بن جدو خضرة فطيمة الزهرة.

- نسبة 63.4% ترى أن المركز لا يقدم لقاءات دورية تدريبية داخلية بما أنها تخضع دائما لدورات تدريبية خارجية، في حين نجد نسبة 36.6% ترى أنها توجد هذه الدورات خصصت للفئة التي كانت مستبعدة من التدريب .

- نسبة 48.8% ترى أن الموظف في ظل المجال الإلكتروني عليه بذكر دورات تدريبية خارجية يرغب في الاستفادة منها ، فمنهم من ذكروا دورات في في الاكسال و البوربوانت و الأكسس هي تخص فئة المستوى المتوسط، تليها في حين المستوى الثانوي و الجامعي تريد دورات في البرمجيات، و أخير بعض من موظفي المركز يريدون دورات في صيانة الحاسوب ضمنا لعودة تشغيل أجهزة المركز من جديد وهذا التفكير الايجابي من الموظفين يجعل المركز يصل إلى تحقيق توجهه بكل سهولة و ما خلص إليه بن عبد الرحمان حمزة..

*تمت حوصلت النتيجة التالية : أن هناك توفر نسبي لبعض المؤشرات من الفرضية التي مفادها : تؤدي أساليب التدريب السائدة بالإدارة الإلكترونية في رفع كفاءة أداء الموظفين مثل التدريب ضروري، الإعتماد على التدريب، الوصول إلى التدريب

3-مناقشة و تفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثالثة :

يساهم استخدام الوسائل الإلكترونية في تحسين أداء الموظفين

يتضح من خلال مناقشة الفرضية الجزئية الثالثة النتائج التالية:

- نسبة 63.4% ترى أن المركز يوفر وسائل إلكترونية تفيدي في تحسين أداء المهام و ذلك من خلال الوضع و التغيير الذي أصبح فيه الموظف من مهارة مكتسبة حسن أداء مقارنة مع ما كان عليه سابقا و هذا ما خلصت إليه بن جدو خضرة فطيمة الزهرة، في حين جد البقية ترى عكس ذلك نظرا لأنها لا تجبذ العمل الإلكتروني وتفضل التقليدي عليه .

- نسبة 61% ترى أن تعاملها مع البيانات يتم إلكترونيا المهارات التي اكتسبتها بفضل التدريبات التي خضعت لها، في حين نجد نسبة 39% أي البقية تتعامل بالأسلوبين معا و هذا ما خلصت إليه بن جدو خضرة فطيمة الزهرة .

- نسبة 46.3% ترى وجود أجهزة جيدة و أخرى متوسطة بالمركز نظرا لطول الاستخدام تقل جودتها، في حين نجد نسبة 4.9% الضعيفة ترى أن هناك نقص في الأجهزة فهذا يعد من التحديات التقنية التي خلص إليها عبان عبد القادر .

- نسبة 51.2% ترى أن الشبكات المتواجدة و البرمجيات المثبة على الحواسيب بالمركز ساهمت في تطبيق الادارة الإلكترونية و حسنت من جودة الأداء كل ذلك نجده ظاهرا من خلال العمل الجيد المتحصل عليه في الاخير، في حين نجد نسبة 48.8% يرى عكس ذلك و هذه من التحديات التقنية التي خلص لها الباحث عبان عبد القادر.

- نجد هناك تقارب بين النسبتين حيث أن نسبة 15.1% ترى أن البنية التحتية للتكنولوجيا داخل المركز لم تستطع تطبيق الإدارة الإلكترونية فهي تعد من التحديات البشرية التي خلص إليها عبان عبد القادر، في حين نجد نسبة 48.8% ترى أن البنية التحتية للتكنولوجيا داخل المركز استطاعت تطبيق الإدارة الإلكترونية فهي تتماشى مع توجه المركز نحو إدارة إلكترونية بالعمل

الجماعي المتكامل يتم احداث التوازن بالتغلب على جميع الصعاب و الاستمرارية في العمل إلى تحقيق الاهداف العامة و هذا ما تؤول عليه البنائية الوظيفية .

- نسبة 63.4% الذين يروا أن مساهمة الوسائل الإلكترونية تكمن في المساعدة على إنجاز المهام في الوقت المناسب و هذا هو الهم بالنسبة للموظف مدامت الوسائل الالكترونية تقلل من الاخطاء، في حين نجد أقل نسبة ترى أن ترى أن مساهمة الوسائل الإلكترونية تكمن في الدقة في العمل .

* نستخلص من ذلك : أنه تتوفر لدى مركز التكوين جميع المؤشرات لتساهم استخدام الوسائل الالكترونية في تحسين أداء موظفي مركز التكوين المهني .

خامسا : مناقشة و تفسير النتائج على ضوء الدراسات السابقة:

بإظهار أوجه الاتفاق و الإختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة :

الدراسة 1

إن هذه الدراسة ركزت على مؤسسة ذات طابع خدماتي(ببلدية الكاليتوس العاصمة) و هذا ما تتفق معه مع مركز التكوين المهني محل الدراسة الذي يقدم خدمات تكوينية لفئة المتربصين و المتهنين و مختلف الأنماط الأخرى للتكوين، كما يكمن الإتفاق أيضا في تناول موضوع الإدارة الإلكترونية(نفس المتغير المستقل) أما الإختلاف فيكمن في إختيار المنهج المستخدم ففي هذه الدراسة الحالية استخدمت الباحثة منهج البحث الميداني لكن الباحث استخدم المنهج الوصفي و كذلك في نوع العينة فالباحثة استعملت المسح الشامل لمجتمع البحث أما في هذه الدراسة السابقة تم استخدام عينتين عشوائية و قصدية، كما يكمن الإختلاف أيضا كون البلدية مخرجاتها عامة تتعامل مع مختلف فئات المجتمع أما محل الدراسة فمخرجاته و تعامله فقط مع المتربصين و المتهنيين و الأنماط الأخرى للتكوين .

الدراسة 2 :

في هذه الدراسة تسعى الادارة الإلكترونية إلى الرفع من كفاءة العمال بما يحقق أهداف المؤسسة، فنجدها تتفق مع الدراسة الحالية في ذلك، كما تتشارك مع الدراسة الحالية في نفس المتغير المستقل، أما الإختلاف فيكمن في طبيعة المنهج المستخدم ففي الدراسة الحالية تم استخدام منهج البحث الميداني بينما استخدمت الدراسة السابقة المنهج الوصفي وكذلك في العينة المستخدمة ففي الدراسة الحالية تم المسح الشامل أما في هذه الدراسة استخدم الباحث عينة غير عشوائية و كذلك الاختلاف في محل الدراسة فالحالية بمركز التكوين المهني اما هذه الدراسة(ببلدية أدرار) .

الدراسة 3:

يكمن موطن الاتفاق بين الدراستين أن لهما نفس المتغيرات المستقل و التابع، و كذا محل الدراسة ذات طابع خدماتي أما الاختلاف يكمن في نوع العينة فالدراسة الحالية استخدمت الباحثة المسح الشامل على مجتمع البحث خلاف العينة العشوائية البسيطة التي كانت في الدراسة السابقة كذلك في طبيعة المنهج فالدراسة الحالية تستخدم منهج البحث الميداني أما الدراسة السابقة فاستخدمت المنهج الوصفي، كما كان الاختلاف في محل الدراسة فالحالية بمركز التكوين المهني اما هذه الدراسة (بجامعة الجلفة) .

سادسا : النتائج العامة للدراسة :

كان الهدف من هذه الدراسة معرفة دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بمركز التكوين المهني و التمهين المقارنين ولاية توقيت، فتوصلت هذه الدراسة الميدانية للنتائج التالية :

1- مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في الرفع من فعالية أداء الموظفين بمركز التكوين و ذلك من خلال توفر لدى مركز التكوين جميع مؤشراتها .

2- تؤدي نسبيا أساليب التدريب السائدة بالإدارة الإلكترونية في رفع كفاءة أداء الموظفين بمركز التكوين و ذلك من خلال التوفير النسبي لمؤشراتها .

3- يساهم استخدام الوسائل الإلكترونية في تحسين أداء الموظفين بمركز التكوين و ذلك من خلال توفير مؤشراتها .

بعد هذه النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية كان لا بد من التنويه إلى أهمية التدريب للموظفين نظرا لما يعود بالنفع على الموظف و على المؤسسة بحدي ذاتها: فهو يساعدهم على حل جميع المشاكل التي تواجههم في بيئة العمل، يقلل من أخطاء و حوادث العمل، تزويدهم بمهارات و معارف تمكنهم من أداء واجباتهم بالكفاءة المطلوبة، كما تزيد الانتاجية و الأداء التنظيمي...



خاتمة

يعد قطاع التكوين المهني كغيره من القطاعات الأخرى التي تسعى إلى الوصول إلى الأفضلية في تقديم خدماتها، و مركز التكوين المهني المقارن بدوره مؤسسة تعمل من أجل المحافظة على وجودها الداخلي من جهة، و ذلك من خلال العمل الجماعي و المشترك بين موظفيه، حيث تجد بينهم روح التضامن و الترابط، فرغم وجود بعض النقائص إلا أنهم يحافظون على توازنهم الإجماعي، و على وجودها الخارجي، من جهة أخرى أي من كل المنافسات الخارجية و ذلك من خلال إهتمامها بموردها البشري الذي هو معيار مكانتها و استقرارها و استمراريتها في العمل، فمن أجله و من أجل تحقيق الأهداف العامة كان لابد من التوجه نحو إدارة إلكترونية ترفع من مستوى أداء الموظفين و تعمل على توسيع مستوى الخدمات، و هذا ما أكدت عليه الدراسة الحالية أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تحسين أداء الموظفين، كما تزيد من تقوية العلاقات الجماعية بينهم .

قائمة المراجع

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر و المراجع :

القواميس و المعاجم :

- 1- ابن منظور، لسان العرب، ط3، دار صادر، المجلد 14، بيروت، 1994
- 2- بدوي أحمد زكي، مصطفى محمد كمال، معجم مصطلحات القوى العاملة، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 1984
- 3- المنجد في اللغة العربية، الطبعة الثانية، بيروت، دار المشرق، 2011
- 4- قاموس النور، تهذيب اللغة، ج 4، ص 183
الكتب :
- 5- أبو عواد فريال محمد، بكر نوفل محمد، البحث الإجرائي، دار المسيرة، عمان، 2012
- 6- بوجلال مصطفى، علم الاجتماع المعاصر بين الإتجاهات و النظريات، ديوان المطبوعات الجامعية للنشر، بن عكنون، الجزائر
- 7- بوحوش عمار، الإتجاهات الحديثة في علم الإدارة، ن ط، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1984
- 8- بلغيث سلطان، إضاءات منهجية في العلوم الإنسانية، دار ابن طفيل للنشر و التوزيع، ط1، الجزائر، 2011
- 9- بن عبد العزيز الدعياج إبراهيم، مناهج و طرق البحث العلمي، دار صفاء، عمان، 2010
- 10- بن صالح بوجنانه بشير، المنطق ومناهج البحث العلمي، إجراءات عملية، تقنيات، مناهج، مطبعة بغيحة حسام، قسنطينة
- 11- بخوش الصديق، منهجية البحث العلمي، ط1، دار قرطبة للنشر و التوزيع، المحمدية، الجزائر 2010
- 12- زايد أحمد، علم الاجتماع بين الإتجاهات الكلاسيكية و النقدية، دار المعارف
- 13- حامد فداء، الإدارة الإلكترونية الاسس النظرية و التطبيقية، دار المستقبل للنشر و التوزيع، ط1، 2015، عمان
- 14- كورتل فريد، و تيش سليمان أسيا، الإدارة الإلكترونية، ط1، زمزم للنشر و التوزيع، الأردن-عمان
- 15- لحوات علي، النظرية الإقتصادية (إتجاهات أساسية)، منشورات الجامعية
- 16- مبروك براهيم السعيد، إدارة المكتبات الجامعية في ضوء إتجاهات الإدارة المعاصرة، ط1، المجموعة العربية للتدريب و النشر، القاهرة، مصر، 2012

قائمة المصادر والمراجع

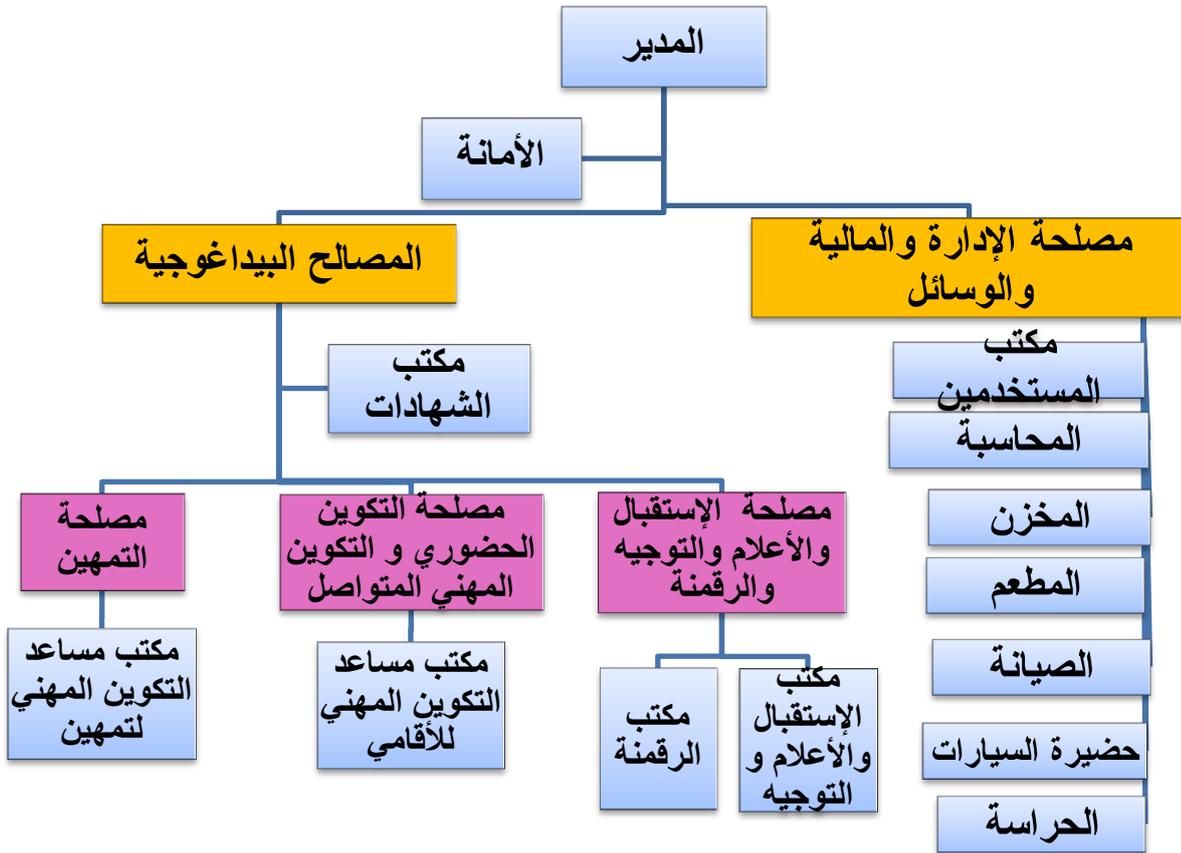
- 17- مورييس أنجررس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تدريبات عملية، دار القصبية للنشر، ط2، الجزائر 2006/2004
- 18- محمد محسن راوية، إدارة الموارد البشرية، الكتاب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2005
- 19- المتولي محمد، إدارة الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الإلكترونية في الدول العربية، بحث قدم إلى المؤتمر العلمي الأول شرطة دبي في الفترة من 24 إلى 26 أبريل 2003
- 20- السيد طایل مصطفى كمال، معايير الجودة الشاملة، دار أسامة، عمان، 2013
- 21- عبد اللطيف قطيش: الإدارة العامة من النظرية إلى التطبيق، منشورات الجبلي، بيروت، 2013
- 22- عبد الرؤوف طارق، الإدارة الإلكترونية، دار السحاب للنشر و التوزيع، مصر، ط1، 2007
- 23- علي أحمد محمد، و آخرون، قاموس المصطلحات علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية للطباعة و النشر، الإسكندرية 2006
- 24- عليان ربحي مصطفى، طرق جمع البيانات و المعلومات لأغراض البحث العلمي، دار صفاء، عمان، 2009
- 25- قاسمي ناصر، دليل مصطلحات علم إجتماع التنظيم و العمل، ديوان المطبوعات الجامعية للنشر، بن عكنون، الجزائر، 2011
- 26- غربي علي، أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، مطبعة سيرتا قسنطينة، 2006
- المجلات العلمية :
- 27- بوطوطن محمد الصالح، دور ثقافة المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي، مجلة الدراسات المالية، جامعة أم البواقي، الجزائر، العدد 2، ديسمبر .
- الأطروحات و الرسائل الجامعية :
- 28- بن جدو خضرة فطيمة الزهرة، الإدارة الإلكترونية و أثرها على الأداء الوظيفي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علم الاجتماع تنظيم و عمل، جامعة الجزائر 2، أبو القاسم سعد الله
- 29- بن عبد الرحمان حمزة، دور الإدارة الإلكترونية في ترسيخ أخلاقيات العمل بالمؤسسة، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه، في علم الاجتماع المنظمات و المناجمنت، جامعة الجزائر 2، أبو القاسم سعد الله .
- 30- طوبال كميلية، دور مراكز التكوين المهني في تنمية كفاءة الموارد البشرية، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، (منشورة)، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2019/2018
- 31- عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، في علم الاجتماع، تخصص إدارة و عمل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016/2015 .

قائمة المصادر والمراجع

- 32- قدور هديل، علال ياسمين، أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء الوظيفي، (مذكرة ماستر منشورة)، قسم علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2022/2021
- 33- تومي الخنساء، دور الثقافة الجماهيرية في تشكيل هوية الشباب الجامعي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع الإنصال، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016
- 34- غيم مروان، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، مذكرة ماستر علوم التسيير (منشورة)، المركز الجامعي المقاوم الشيخ أمود بن مختار-إلزي (الجزائر)، 2022/2021

الملاحق

الهيكل التنظيمي لمركز التكوين المهني و التمهين المقارين



المصدر مكتب المستخدمين

يوضح شبكة الملاحظة الخاصة بموظفي مركز التكوين المهني المقارين (03) الجدول رقم

الرقم	التاريخ	الوقت	الملاحظات
01	2024/02/06	10:00 صباحا	كان أول لقاء تم مع مدير المركز حيث كانت المناقشة حول الأجهزة و المعدات التي يوفرها المركز لأداء العمل و التي لاحظنا توفرها بالفعل.
02	2024/02/11	11:00 صباحا	كان ثاني لقاء مع رئيس مصلحة التمهين حيث كانت المناقشة حول الاتصال بين المصالح و الذي يحبذ أن تكون عن طريق استخدام البريد الإلكتروني و خاصة في توزيع البريد حيث لاحظنا أن المركز يستخدم الأسلوبين الإلكتروني و الورقي
03	2024/02/25	14:00 مساء	كان ثالث لقاء مع المساعد التقني و البيداغوجي للتكوين الإقامي و كانت المناقشة حول نفس الفكرة السابقة و كان له نفس الإهتمام بالإضافة إلى التنوع في أداء العمل بين اليدوي و الإلكتروني و تتابعنا ذلك بالفعل
04	2024/03/03	11:30 صباحا	اللقاء الرابع كان مع أستاذ مكلف بمصلحة المستفيدين من جهاز منحة البطالة حيث كانت المناقشة حول إجراءات التسجيل مع هذه الفئة يكون يدويا مع كثرة الأوراق و بعدها يسجل إلكترونيا وبالتالي يكون عملا متعبا مع العدد الكبير للمتشحين ثم لاحظنا أنه أصبح يسجل مباشرة إلكترونيا ربحا للوقت و الجهد.
05	2024/03/10	14:00 مساء	اللقاء الخامس كان مع المراقب العام للمركز

قائمة الملاحق

حيث كانت المناقشة حول نوعية الخدمات الإدارية التي ذكر أن جهاز الحاسوب سهل عليه كثير من عمله كما لاحظنا قلة استخدام الأوراق في مكتبه.			
اللقاء السادس كان مع بعض الموظفين و الموظفين بالمركز حيث كانت المناقشة حول رأيهم في تطبيق المركز للإدارة الإلكترونية حيث لاحظنا تجاوبهم مع الأمر مع تركيزهم الكبير على التدريبات في هذا المجال	14:00 مساء	2024/03/13	06
أما في اللقاء السابع فكان مع رئيس ورشة عمال الصيانة الذي تحدث عن دور الحاسوب في تسهيل عملية التسجيل لجميع أعمال الصيانة التي كانت تقام بالمركز فلاحظنا من خلال المناقشة معه مقارنته بين العمل القديم و الحديث و هو مرتاح حاليا	10:00 صباحا	2024/03/21	07
أما اللقاء الثامن فكان مع المكلفة بمكتب الشهادات حيث قامت بذكر مقارنة بين العمل اليدوي في كتابة الشهادات سابقا و الكتابة الحالية الإلكترونية بعد توفير الوسائل الخاصة بذلك مع سهولة تواصلها مع مديرية التكوين لتنسيق معها بكل سهولة.	14:30 مساء	2024/04/02	08
و كان اللقاء التاسع مع مسيرة مكتب المستخدمين حيث كانت المناقشة حول التدريبات المهنية للموظفين و التي لاحظنا أنها لا تخص الجميع .	10:00 صباحا	2024/04/10	09
كان اللقاء الأخير مع مدير المركز الذي تحدث عن دخول قطاع التكوين المهني ككل في عملية الرقمنة حديثا فقط حيث ظهر ذلك من خلال رقمنة معلومات جميع مستخدمي المركز مع التسجيل الإلكتروني للمتريبيين	11:00 صباحا	2024/04/17	10

قائمة الملاحق

مع اشتراكات الضمان الإجتماعي و الأهم في ذلك بإمكان المركز حاليا استخراج لشهادة نجاح المترشحين إلكترونيا بعدما كانت مركزية و هذا يعد قفزة نوعية للمركز			
---	--	--	--



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا



استمارة بحث حول

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية بمركز التكوين المهني و التمهين المقارين

إشراف الأستاذة :

فرج الله صورية

من إعداد الطالبة :

➤ بن عربي نجاة

في إطار تحضير مذكرة ماستر: ل . م . د . في علم الاجتماع تنظيم و عمل و لإتمام

(x) هذا العمل نرجو منكم هذه الإستمارة بعناية و دقة و صدق، و ذلك بوضع علامة

في المكان المناسب علما أن إجابتم تستخدم لأغراض علمية فقط و تبقى سرية.

السنة الجامعية: 2024/2023

قائمة الملاحق

-المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس:

<input type="checkbox"/>	ذكر
<input type="checkbox"/>	أنثى

2. المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

أخرى:

3. الوظيفة الحالية :

4. الأقدمية:

-المحور الثاني: تساهم تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في الرفع من فعالية أداء موظفي

مركز التكوين المهني المقارين:

5. هل يتواجد لدى مركز التكوين المهني أجهزة حاسوب كافية لأداء المهام بفعالية ؟

<input type="checkbox"/>	لا يتوفر
<input type="checkbox"/>	يتوفر

6. هل أساليب العمل الحالية تتناسب مع التكنولوجيا الحديث وتزيد من فعاليتك ؟

<input type="checkbox"/>	نوعا ما
<input type="checkbox"/>	لا تتناسب
<input type="checkbox"/>	تتناسب

7. هل تجد نوع من التعقيدات في العمل تصعب عليك تقديم مهامك ؟ (ما علاقته بتكنولوجيا

المعلومات والاتصال؟)

<input type="checkbox"/>	نعم
<input type="checkbox"/>	لا

8. هل ترفع تكنولوجيا المعلومات فعالية الأداء للموظفين ؟

<input type="checkbox"/>	نوعا ما
<input type="checkbox"/>	ترفع
<input type="checkbox"/>	لا ترفع

9. هل هناك تبادل للمعلومات الكترونيا فيما بين مصالح مركز التكوين المهني لوجود نظام إتصال

فعال؟

<input type="checkbox"/>	يوجد
<input type="checkbox"/>	لا يوجد

10. هل إدخال تكنولوجيا المعلومات يحسن من خدمات الإدارة ويرفع من الفعالية للموظفين؟

<input type="checkbox"/>	يحسن
<input type="checkbox"/>	لا يحسن
<input type="checkbox"/>	نوعا ما

قائمة الملاحق

11. هل الوسائل الإلكترونية المتواجدة حاليا بمركز التكوين المهني كافية لأداء العمل؟

كافية غير كافية نوعا ما

12. في نظرك عملية القيام برقمنة المعلومات:

جيدة ضعيفة متوسطة

- المحور الثالث : تؤدي أساليب التدريب السائدة بالإدارة الإلكترونية في الرفع من كفاءة أداء موظفي مركز التكوين المهني المقارنين:

13. هل التدريب في تصورك ضروري للرفع من كفاءتك المهنية؟

ضروري جدا ضروري غير ضروري غير ضروري تماما

14. هل استفدت سابقا من تدريب عمل على تحسين مستواك كونك موظف بمركز التكوين المهني؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة نعم فهل حقق لك التدريب:

- (التطور في) طور لك مهاراتك الحالية وأكسبك مهارات جديدة
- التكيف والتعامل مع التغييرات الوظيفية الحاصلة وعدم مقاومتها
- تحسن ملحوظ في مستوى أداءك الوظيفي

15. هل المدة المخصصة لك لتكوينك والرفع من كفاءتك هي مدة كافية؟

كافية غير كافية

16. هل هناك من يقدم لك نصائح وتوجيهات تساعدك في أداء عملك وتزيد من كفاءتك؟ (لا علاقة

بمحور التدريب)

لا نعم

إذا كانت الإجابة نعم فمن المسؤول عن تقديمها؟

- مصلحة إدارة الموارد البشرية (مصلحة المستخدمين)
- من الموظفين الأكثر خبرة منك

قائمة الملاحق

- أخرى.....

17. هل يعتمد مركز التكوين المهني على التدريب لزيادة كفاءة موظفيه؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة نعم على أي أساس يتم إختيار المتدربين لزيادة كفاءتهم؟

- على أساس الإحتياجات التي تحددها مصلحة التكوين ؟
- إدخال التكنولوجيا الحديثة و تطبيق أساليب جديدة في العمل ؟
- أخرى.....

18. هل وصلت لتحقيق هدفك من خلال البرامج التدريبية التي شاركت فيها؟

لا نوعا ما نعم

19. هل يقدم مركز التكوين المهني لقاءات دورية تدريبية داخلية من أجل تحسين أداء موظفيه ورفع كفاءتهم؟

لا نعم

20. هل ترغب في الاستفادة من فترات تكوينية خارجية للتخصص في عملك أكثر؟

لا نعم

-المحور الرابع : يساهم استخدام الوسائل الإلكترونية في تحسين جودة أداء موظفي مركز التكوين المهني المقارين:

21. الوسائل الإلكترونية التي يوفرها مركز التكوين المهني وتستخدمها أثناء أداء مهامك

الحاسوب الطابعة الماسح الضوئي الهاتف الفاكس

البريد الإلكتروني أخرى.....

22. هل تعاملك مع البيانات يكون؟ - بأسلوب يدوي بأسلوب إلكتروني معا

قائمة الملاحق

23. هل تقييمك للأجهزة والمعدات التي تستخدمها في عملك من خلال جودة الأداء الذي وصلت إليها؟

دون المستوى متوسطة متطورة

24. هل الشبكات المتواجدة والبرمجيات المثبتة على حواسيب مركز التكوين المهني ساهمت في تطبيق الإدارة الإلكترونية وحسنت من جودة الأداء؟

لم يحدث ذلك متوسطة بطريقة جيدة

25. هل تعتقد أن البنية التحتية للتكنولوجيا داخل مركز التكوين المهني عموماً استطاعت بالفعل تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

بشكل جيد بشكل متوسط بشكل ضعيف

الملاحظات:

- لا بد من إضافة السن في البيانات الشخصية لأنه الذين اصغر سنا أكثر استخداماً للتكنولوجيا من ناحية ومن ناحية أخرى سرعة التعلم عند الأصغر سنا ممكنة مقارنة بمن هم أكبر سنا وبالتالي هذا المعلومة مهمة جداً.
- السؤال 6، 8، 10 لا بد من تفكيك الأبعاد إلى مؤشرات ولا تترك كما هي (تكنولوجيا المعلومات، التكنولوجيا الحديثة) لأنك تحدثين المبحوث لا يفهمك عندما تقولين له هل تستخدم تكنولوجيا المعلومات أم لا؟ بالنسبة إليه تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال والرقمنة والتكنولوجيا الحديثة كلها شيء واحد وهذا خطأ.
- السؤال 7 بالشكل الذي وضعته ليس له علاقة بالمحور، عليه صياغة السؤال بحيث يصبح ينتمي للمحور مثلاً: هل تجد نوع من التعقيدات في العمل (بالطريقة التقليدية) تصعب عليك تقديم مهامك بالشكل الصحيح أو على أكمل وجه؟ أو هل تجد نوع من التعقيدات في العمل (عند استخدام الوسائل التكنولوجية) تصعب عليك تقديم مهامك بالشكل الصحيح أو على أكمل وجه؟
- السؤال رقم 12 إذا كان موضوع دراستك الإدارة الإلكترونية فلا يمكنك ادخال الرقمنة، أم العكس ممكن لأن الرقمنة أشمل من الإدارة الإلكترونية.
- لا بد من الانتباه للتكوين والتدريب ليس نفس الشيء، التكوين هو الجانب النظري والتدريب هو الممارسة أي التطبيق.

بالتوفيق

هذه التصحيحات بكاملها للأستاذة نادية شنوف

جاءة قريشي هذه التصحيحات للأستاذة ن

بالنسبة للإستمارة يجب تجزئة تكنولوجيا المعلومات إلى عدة وسائل و أساليب و توظيفها في الأسئلة كمؤشرات، كذلك الأسئلة حول التدريب يجب ضبطها أكثر حيث نركز فقط على التدريب على استخدام التكنولوجيا و ليس التدريب بصفة عامة

هذه تصحيحات الأستاذة نجاة بوساحة

الإستبيان مضبوط بصورة جيدة لكن في البيانات الأولية لا نقول الوظيفة الحالية و إنما نقول التخصص الوظيف، و كل الأسئلة تتكرر فيها كلمة هل، فالأرجح أن تستبدل بكيف أو ماهي أو... بعض الكلمات التي لا تعطي للأسئلة بعض الإطناب في الطرح لكن عموما مشكورة في عملية ترتيب و صياغة الأسئلة بالتوفيق .

و شكرا جزيلا أساتذتي و بوركتم

الإستمارة في المرحلة النهائية

-المحور الأول : البيانات الشخصية

1-الجنس:

ذكر

أنثى

2-السن :.....

13-لمستوى التعليمي : متوسط ثانوي جامعي أخرى:.....

4-الوظيفة الحالية :

5. الأقدمية: أقل من 5 سنوات من 6 إلى 10 سنوات 11 إلى 15 سنة

أكثر من 15 سنة

-المحور الثاني : تساهم تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في الرفع من فعالية أداء موظفي مركز التكوين المهني المقارين:

6.هل يتواجد لدى مركز التكوين المهني أجهزة حاسوب كافية لأداء المهام بفعالية ؟

نعم

لا

7.هل أساليب العمل الحالية بالمركز تتناسب مع الوصول السريع للمعلومة الإلكترونية فتزيد من فعاليتك ؟

نعم

لا

8.هل ترفع سرعة الإتصال من فعالية الأداء للموظفين ؟ —

لا نعم

9. هل هناك تبادل للمعلومات فيما بين مصالح مركز التكوين المهني لوجود نظام إتصال فعال؟

لا نعم

10. هل إدخال تكنولوجيا المعلومات يحسن من خدمات الإدارة و يرفع من الفعالية للموظفين؟

لا نعم

11. هل الوسائل الإلكترونية المتواجدة حاليا بمركز التكوين المهني كافية لأداء العمل ؟

لا نعم

12. هل قوة تدفق الأنترنات بمركز التكوين المهني تجعل المعلومات الإلكترونية تصل إليك في

الوقت المناسب لإتمام عملك بشكل جيد؟

لا نعم

13. حسب رأيك في ظل الإدارة الإلكترونية هل يمكن أن نذكر أنواع التعقيدات في العمل التي

تصعب على الموظف القيام بمهامه على أكمل وجه ؟

.....
.....

-المحور الثالث : تؤدي أساليب التدريب السائدة بالإدارة الإلكترونية في الرفع من

كفاءة أداء موظفي مركز التكوين المهني المقارين:

14. هل التدريب في تصورك ضروري للرفع من كفاءتك المهنية

لا نعم

15. هل استفدت سابقا من تدريب عمل على تحسين مستواك كونك موظف بمركز التكوين المهني ؟

لا نعم

16. هل المدة المخصصة لك لتدريبك و الرفع من كفاءتك هي مدة كافية ؟

قائمة الملاحق

نعم

لا

17. هل عملية التدريب للرفع من كفاءة موظفي مركز التكوين المهني تشمل الجميع؟

نعم

لا

18. هل يعتمد مركز التكوين المهني على التدريب لزيادة كفاءة موظفيه؟

نعم

لا

19. هل وصلت لتحقيق هدفك من خلال البرامج التدريبية التي شاركت فيها؟

نعم

لا

20. هل يقدم مركز التكوين المهني لقاءات دورية تدريبية داخلية من أجل تحسين أداء موظفيه ورفع كفاءتهم؟

نعم

21. في رأيك في المجال الإلكتروني هل يمكن ذكر دورات تدريبية خارجية يرغب الموظف في الاستفادة منها للتخصص في عمله؟

.....
.....

-المحور الرابع : يساهم استخدام الوسائل الإلكترونية في تحسين أداء موظفي مركز التكوين المهني المقارن:

22. هل يوفر مركز التكوين المهني وسائل إلكترونية تفيدك في تحسين أداء مهامك؟

لا

نعم

23. هل تعاملك مع البيانات يتم بأسلوب إلكتروني؟ -

لا

نعم

24. حسب رأيك بالنسبة للأجهزة و المعدات الإلكترونية التي تستخدمها في عملك هل يمكن ذكر تقييمك لها؟

قائمة الملاحق

.....
.....

25. هل الشبكات المتواجدة و البرمجيات المثبتة على حواسيب مركز التكوين المهني ساهمت في تطبيق الإدارة الإلكترونية و حسنت من جودة الأداء ؟

لا نعم

26. هل تعتقد أن البنية التحتية للتكنولوجيا داخل مركز التكوين المهني عموما استطاعت بالفعل تطبيق الإدارة الإلكترونية ؟

نعم لا

27. حسب رأيك بالنسبة لإستخدام الوسائل الإلكترونية هل يمكن ذكر مساهماتها في تحسين أداء موظفي مركز التكوين المهني المقارين ؟

.....
.....

الجامعة	التخصص	الدرجة العلمية	اسم الأستاذ	الرقم
جامعة قاصدي مرياح ورقلة	علم الاجتماع	أستاذ مساعد أ	زينب شنوف	01
جامعة قاصدي مرياح ورقلة	علم الاجتماع	أستاذ محاضر أ	نجاه قريشي	02
جامعة قاصدي مرياح ورقلة	علم الاجتماع	أستاذ محاضر أ	نجاه بوساحة	03

قائمة العينة التجريبية للاستبيان من موظفي مركز التكوين المهني

الوظيفة	اسم الموظف	الرقم
رئيس مصلحة التمهين	مسعود بوحفص	01
مساعد تقني و بيداغوجي للتكوين الإقامي	عبد الرحيم داو علي	02
أستاذ متخصص في التكوين و التعليم المهنيين من الرتبة 02	عمار عرباوي	03
رئيس ورشة الصيانة	العبد بوحفص	04
المراقب العام بالمركز	جمال محلي	05
المكلف بمكتب الإيرادات	خليل بوزيان	06
المكلفة بمكتب الشهادات	سميحة خلو	07
مسيرة مكتب المستخدمين	رحيمة جابو	08