جامعة قاصدي مرباح – ورقلة –

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علوم الإعلام والاتصال

التخصص: إتصال جماهيري والوسائط الجديدة

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية على عينة من عمال مؤسسة مديرية التربية لولاية ورقلة

إعداد الطالبتين:

- نسيمة نملي
- ذكرى بشيري

إشراف الأستاذ:

رابح صانع

لجنة المناقشة		
الدكتورة فضيلة تومي	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	رئيسة
الدكتور عبد القادر بودربالة	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	مناقشا
الأستاذ رابح صانع	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	مشرفا

تاريخ المناقشة = 13 جوان 2022

الموسم الجامعي:2021_2022

بسم الله الرحمن الرحيم

سلمان عمران

١٤٢٠

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة –

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم: علوم الإعلام والاتصال

التخصص: إتصال جماهيري والوسائط الجديدة

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية على عينة من عمال مؤسسة مديرية التربية لولاية ورقلة

إعداد الطالبتين:

- نسيمة نملي
- ذكرى بشيري

إشراف الأستاذ:

رابح صانع

لجنة المناقشة		
الدكتورة فضيلة تومي	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	رئيسة
الدكتور عبد القادر بودربالة	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	مناقشا
الأستاذ رابح صانع	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	مشرفا

تاريخ المناقشة = 13 جوان 2022

الموسم الجامعي: 2021_2022

شكر و عرفان

قال الله تعالى "ولقد أتينا لقمان الحكمة أن أشكر الله ومن شكر فإنما شكر لنفسه ومن كفر فإن الله غني حميد "

"الآية 12 سورة لقمان "

وعملا بمضمون الآية الكريمة نتوجه بخالص الشكر إلى الخالق عزوجل الذي وفقنا بعناية لإنجاز هذا العمل ونحمده ونسأله التوفيق في القول والعمل كما نتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذ

"رابح صانع" المشرف على هذا العمل والذي لم يبخل علينا بنصائحه القيمة وتوجيهاته الصائبة .

شكر خاص إلى كافة أساتذة قسم علوم الإعلام والإتصال دون إستثناء على جهودهم المبذولة من أجل تدريسنا وتعليمنا

ولا يفوتنا تقديم أسمى عبارات الشكر والتقدير إلى عمال مديرية التربية لولاية ورقلة على ما قدموه لنا من مساعدة .

وإلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في هذا العمل ولو فكرة صغيرة أو دعوة صادقة لنا بالنجاح راجيين من الله أن يتقبل منا هذا العمل ويجعله خالصا لوجهه الكريم

الاهـــداء

نحمدك الله حمد الشاكرين نحمد ربي حمد الذاكرين نحمد ربي حمدا كثيرا مباركا فيه،

اهدي ثمرة جهدي المتواضع الى قرة العين الى من جعلت الجنة تحت قدميها الى التي وهبتني كل شيء الى اغلى انسان << امي >> الغالية حفظها الله

الى الرجل العظيم صاحب الصبر الجميل الذي افنى حياته من اجل تعليمي، الى اعز انسان ابي العزيز<< العيد >>حفظه الله

الى من هم دعمي وسندي في الحياة الى من لولا وجودهم لا طعم الحياة اخوتي

الى جميع عائلتي واصدقائي

الى من شاركتني هذه المذكرة صديقتي << ذكرى>>

كما اهدي ثمرة جهدي الى السيد << صالح مزار>> الذي مد لنا يد العون

الى كل من ساعدني من قريب او بعيد

نسيمة

الاهـــداء

احمد الله كثيرا طيبا مباركا فيه كما يحب ويرضى واصلي واسلم على من لا نبي بعده محمد صلى الله عليه وسلم اما بعد أتقدم باهدائي:

الى من هي اندى من قطرات الندى واصفى من ماء الدجى الى مثلي الأعلى، رمز الإرادة المتجددة الى من رافقتني بدعواتها في كل خطوة من خطوات حياتي الى من ضحت بنفسها من اجلنا اليكي << امي >> الغالية رحمة الله عليكي

الى من اوصلني الى رتبة المعالي وقدوتي في الحياة الذي ادين له بكل لحظة، الذي سعى جاهدا ليفي لي ما احتاجه في الحياة

ابي الغالي << عبد السلام >> حفظه الله واطال في عمره

الى من اتقاسم معهم حلوة الحياة ومرها اخي واخواتي

الى كل افراد عائلتي الكريمة

الى كل الأصدقاء والزملاء

الى السيد << صالح مزار>>

الى كل من خص في القلب وغاب عن اللسان، لكثرة الاحباب الى كل من ساعدني في انجاز هذا العمل ولو بكلمة طيبة.

ذكرى

ملخص الدراسة :

تعد الإدارة الإلكترونية وليدة التطورات التكنولوجية الذي يشهده العالم المعاصر اليوم فقد جاءت كضرورة حتمية للمؤسسات لمسايرة التطورات والتغيرات حيث ان تطبيقها له اثر كبير على أداء المؤسسة بما فيها الأداء الوظيفي ومن هذا المنطلق توجهنا في دراستنا للكشف عن الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي في مديرية التربية لولاية ورقلة وقدم ذلك من خلال المنهج الوصفي وادوات جمع البيانات : الاستمارة التي وزعت على موظفي المديرية وللإجابة على الاشكالية المطروحة قمنا بطرح التساؤلات التالية :

- كيف تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في مديرية التربية لولاية ورقلة؟

وبعد جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بموضوع البحث قمنا بتحليلها وتفسيرها وصولا الى النتائج المحققة : ان الإدارة الالكترونية للمؤسسة تتوفر على مجموعة من العناصر (أجهزة الحاسوب ولواحقها، الشبكات، البرمجيات و قواعد البيانات، الكوادر البشرية) التي تساعدها على أداء أعمالها ووظائفها الإدارية، تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى المؤسسة يحسن من الأداء الوظيفي للمؤسسة، استخدام الإدارة الالكترونية يؤدي الى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل امن المعلومات، المكان والزمان وغيرها، ولكن هذا لا يمنع من وجود صعوبات تحد من الانتقال الى ارقى مستويات الإدارة الالكترونية .

الكلمات المفتاحية : الادارة ، الإدارة الالكترونية ، الدور ، الاداء، الأداء الوظيفي .

Summery of the study :

Electronic administration is considered as a result of the development of technologies in modern it becomes an actual necessity for institutions or companies to get along with ،life nowadays these development and changes. Its application has great effect on the institution performance we have moved forward in our study ،including functional performance . Starting from this point to detect the electronic administration and its role in enhancing functional performance in Directorate of Education of Ouargla State.

We have adopted the descriptive method and data collection tools: the form distributed to the Directorate staff ; to answer the problematic ،we have proposed the following questions:

_What are the methods and techniques adopted by the Directorate of Education of Ouargla State?

And after information collected and data related to the subject .The research analyzed and interpreted to achieve the results reached: the electronic administration of the institution has a set of elements (computer hardware and accessories، networks، software and databases، human cadres) that help to perform its work and administrative functions. The application of electronic administration at the institution level improves the functional performance of the institution. The use of electronic administration leads to overcoming many of the problems that were hindering the work process، such as the information security element، (setting) place and time، and others، but this does not prevent the existence of difficulties that limit the transition to the highest levels of electronic administration.

Keywords: administration، electronic administration، role، performance، job/functional performance.

فهرس المحتويات

البيـــان	الصفحة
شكر و عرفان	I
الإهداء	II
الملخص باللغة العربية	IV
الملخص باللغة الأجنبية	V
مقدمة	أ
الإطـــار المنهـــجي	
1-1 تحديد إشكالية الدراسة	2
1-2 أسباب إختيار الموضوع	3
1-3 أهداف الدراسة	3
1-4 أهمية الدراسة	4
1-5 تحديد مفاهيم الدراسة	4
1-6 حدود الدراسة	7
1-7 مجتمع وعينة الدراسة	7
1-8 منهج الدراسة	8
1-9 أدوات جمع البيانات	9
1-10 الدراسات السابقة	11
1-11 نقاط التشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	14

1-12 صعوبات الدراسة	14
خلاصة الفصل	14
الإطـار التطـبيقـي	
2-1 تقديم عام حول مؤسسة مديرية التربية لولاية ورقلة	16
2-2 عرض وتحليل أسئلة الاستمارة	30
2-3 عرض البيانات وتحليلها	31
2-4 استنتاجات الدراسة	62
2-5 الاستنتاجات العامة	66
خلاصة الفصل	67
الخاتمة	70
قائمة المراجع	71
الملاحق	73

فهرس الجداول و الاشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
	عرض وتحليل البيانات الشخصية	
01	توزيع عينة الدراسة حسة حسب متغير الجنس	31
02	توزيع عينة الدراسة الدراسة حسب متغير السن	32
03	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	33
04	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	34

05	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	35
	عرض وتحليل المحور الأول	
06	إجابات مفردات عينة الدراسة حول مستوى التحكم في الاعلام الالي لديهم	36
07	إجابات مفردات الدراسة حول عدد الدورات التدريبية التي تلقوها في مجال التعامل بالحاسوب الالي وشبكاته.	37
08	إجابات مفردات عينة الدراسة حول توفر المؤسسة على العدد الكافي من أجهزة الحاسب الالي ذات مواصفات مناسبة تسمح بتطبيق الإدارة الالكترونية	38
09	إجابات مفردات عينة الدراسة حول توفر المؤسسة على كافة ملحقات الحاسب الالي التي يحتاجها الموظفين	39
10	إجابات مفردات عينة الدراسة حول توفر المؤسسة على جهاز تيليفاكس لتسهيل انجاز الاعمال والمهام بكفاءة عالية	40
11	إجابات مفردات عينة الدراسة حول استخدام المؤسسة لشبكة الانترنات.	41
12	إجابات مفردات عينة الدراسة حول وجود شبكة داخلية تربط بين مختلف مصالح المديرية	42
13	إجابات مفردات عينة الدراسة حول اعتماد المؤسسة على الارشفة الالكترونية لوثائقها	43
14	إجابات مفردات عينة الدراسة حول استخدام المؤسسة للبريد الالكتروني في العمل وكذا الاتصال اثناء العمل.	44
15	إجابات مفردات عينة الدراسة حول وجود منصة رقمية للمؤسسة	45
16	إجابات مفردات عينة الدراسة حول قيام المؤسسة بتحديث الأجهزة القديمة للحصول على التكنولوجيات الجديدة.	46

17	إجابات مفردات عينة الدراسة حول توفر المؤسسة على الفنيين القادرين على تشغيل وصيانة الأجهزة الالكترونية صيانة فورية	47
	عرض وتحليل المحور الثاني	
18	إجابات مفردات عينة الدراسة حول مساهمة الإدارة الالكترونية على تقليل الجهد والوقت للموظفين لانجاز مهامهم	48
19	إجابات مفردات عينة الدراسة حول تسهيل الإدارة الالكترونية عملية الاتصال بين مختلف المستويات الإدارية اثناء العمل	49
20	إجابات مفردات عينة الدراسة حول عمل نظام الإدارة الالكترونية على تحديد المسؤوليات وتوضيح المهام الموكلة للعاملين بشكل دقيق.	50
21	إجابات مفردات عينة الدراسة حول تقليل الإدارة الالكترونية من الأخطاء المهنية اثناء العمل.	51
22	إجابات مفردات عينة الدراسة حول زيادة الإدارة الالكترونية للكفاءة والفعالية المطلوبة في أداء المهام.	52
23	إجابات مفردات عينة الدراسة حول مساهمة الإدارة الالكترونية في زيادة مهارات الموظفين لاداء وظائفهم.	53
24	إجابات مفردات عينة الدراسة حول اتاحة الإدارة الالكترونية للعاملين الفرصة للابداع والابتكار اثناء عملهم.	54
25	إجابات مفردات عينة الدراسة حول تمكين الإدارة الإدارة الالكترونية من تبادل المعلومات والخبرات بين العاملين اثناء عملهم.	55
26	إجابات مفردات عينة الدراسة حول مساهمة المنصات الرقمية في تخفيف الإجراءات الادارية.	56

عرض وتحليل المحور الثالث		
27	إجابات مفردات عينة الدراسة حول صعوبة التعامل مع الحاسب الالي	57
28	إجابات مفردات عينة الدراسة حول صعوبة مع الأنظمة والبرامج الالكترونية المستجدة	58
29	إجابات مفردات عينة الدراسة حول نقص المعدات والأجهزة الالكترونية اللازمة .	59
30	إجابات مفردات عينة الدراسة حول ضعف تدفق الانترنات في المؤسسة.	60
31	إجابات مفردات عينة الدراسة حول العراقيل التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية	61

مقـدمــة

مقدمة :

يشهد العالم الحديث تغيرات وتحولات جذرية امتدت من الأفراد ثم المنظمات حتى شملت الحكومات مؤخرا وذلك نتيجة للثورة التقنية والمعلوماتية المتسارعة والتقدم التكنولوجي الهائل خاصة في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات، والتحولات إلى مجتمع واقتصاد المعرفة، حيث أصبحت الدول تتنافس في تحفيز مؤسساتها الحكومية والخاصة لمواكبة التطور، ومن بين أهم الاستجابات لتلك التطورات ظهور مفاهيم وتطبيقات الإدارة الالكترونية.

في ظل التطور الكبير في مجال تكنولوجيا المعلومات التي تتسم بسرعة التغير و التطور في مفهوم الإدارة أخذت المؤسسات تتسابق في استخدام احدث التقنيات في المجال الإداري، جاهدة إلى مكانه لها لكي تضمن بذلك بقائها و نموها و استمراريتها في النشاط، و نتيجة لهذه التغيرات المتزايدة برزت الحاجة لتبني أساليب جديدة في الإدارة مما أدى ذلك إلى تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة ،و ذلك من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات و تأثير الثقافة التنظيمية في الإدارة حيث ساعد ظهور شبكة الانترنت في جعلها أكثر تأثيرا في انجاز أعمال هذه المؤسسات، و هذا ما دفع بالإدارة الحديثة أن تعتمد اعتمادا كليا على تكنولوجيا المعلومات، كون استخدام هذه التكنولوجيا المتطورة يساعد على تبسيط الإجراءات و تقليل استخدام الورق إلى اقل ما يمكن، و نتيجة هذه التغيرات المتزايدة ظهر مصطلح الإدارة الالكترونية، التي يكمن جوهرها و فلسفتها في إحداث تغيير جذري في نمط و أسلوب و تفاعل العاملين بها، باعتبار أن الأداء الوظيفي هو الذي يحقق التميز من تطبيقاتها، من خلال الميزة التي تضيفها عليه من ناحية توفير الوقت، الجهد، التكلفة، و لهذا أصبح تبني فكرة الإدارة الالكترونية أمرا حتميا، و ليس مخير أي انه يجب انتهاجها لمواكبة التغيرات التكنولوجية الحاصلة، و لتخطي صرف تكاليف باهظة، و لتسهيل عملية الأداء الوظيفي داخل المؤسسة، ناهيك عن باقي ميزات الإدارة الالكترونية المتمثلة في تطوير أداء الموظف و تسهيل عمليته الوظيفية داخل المؤسسة حيث يعتبر أداءه هو الأساس في أداء المؤسسة ككل، كما يعتبر مخزون استراتيجي مهم، تملكه المؤسسة للبقاء و النمو و الازدهار و الوقوف في وجه التحديات، و بهذا يمكن القول أن السبيل الوحيد للتفوق و التميز في المؤسسة، هو الأداء الجيد للموظف، باعتباره ركيزة أساسية تقوم عليها أية مؤسسة .

وهكذا فالإدارة الالكترونية لم تعد ظرفا اجتماعيا بقدر ما هي ضرورة ملحة تفرضها الظروف والتحديات المحلية والدولية وهي شرط ضروري من شروط نجاح أي مؤسسة وذلك في قدرتها على تقديم الخدمات التي تتسم بالسرعة والفعالية وحسن الأداء من هنا كان لزاما على المؤسسات استثمار معطيات الإدارة الالكترونية وتبنيها لتحقيق الأهداف المسطرة للمؤسسة.

الإطار المنهجي

تمهيد:

يعتبر هذا الموضوع من المواضيع التي تشمل مجال التكنولوجيات الحديثة لأنه يدور حول تساؤل مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة، وقد بدانا بهذا الفصل الذي يحتوي على إشكالية الدراسة، انطلاقا من تحديد المشكلة والتي استخلصنا منها التساؤلات الفرعية، أسباب اختيار الموضوع، أهداف الدراسة، وأهميتها مررا بعرض الدراسات السابقة والمشابهة.

1- الإشكالية:

إن ما يشهده العالم اليوم من تطورات وتغيرات سريعة ناتج عن التقدم العلمي والتقني وعلى ضوء التقدم المتزايد في استخدام التقنيات الحديثة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال التي أدت إلى إحداث تغيرات على كافة المستويات ،هذه التغيرات أدت إلى ظهور العديد من المفاهيم الالكترونية وبروز تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل النظم الإدارية التي انتقلت من الخدمة العامة التقليدية إلى أساليب جديدة أكثر تقنية ترتكز على البعد التكنولوجي ولمعلوماتي لإعادة صياغة المهام الإدارية بطرق حديثة تقوم على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال ،وبالتالي أصبح التحول إلى الإدارة الالكترونية أمر ضروري باعتبارها المفهوم الذي يعبر عن السرعة والتفاعل الآني واختصار الإجراءات الروتينية التي تبدد الكثير من الوقت والجهد فكان لمختلف المؤسسات أن تتجه نحو الاستفادة من هذه التقنية في كافة المجالات الإدارية لأجل الاستفادة من مزاياها وكذا تطوير الأداء الوظيفي داخلها بما يعود إلى تحسين أداء المؤسسة على المدى البعيد ،فالأداء الوظيفي يعد موضوع مهم لدى المؤسسات الناجحة والتي تعنى بأداء عامليها فالأداء الجيد هو مقياس المؤسسات المتميزة بعملها الدؤوب في مجال البحث نحو الأفضل في الأداء وذلك باهتمامها بجودة الأداء ومواجهة الظروف التي تجعله يأخذ منحنى سلبي .

ونظرا إلى أهمية الإدارة الالكترونية في مؤسسة مديرية التربية وأهمية الأداء الوظيفي لديها جاءت هذه الدراسة سعي إلى توضيح العلاقة بين الإدارة الالكترونية والأداء الوظيفي ومعرفة دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي، ومن هذا المنطلق يمكننا تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

- *كيف تساهم الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في مديرية التربية لولاية ورقلة؟*

الأسئلة الفرعية:

- ما هي الوسائل والتقنيات المعتمدة في مديرية التربية لولاية ورقلة؟
- ما هو أثر الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة؟
- ما هي التحديات والعراقيل التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية بمديرية التربية لولاية ورقلة فيما يتعلق بتحسين الأداء الوظيفي؟

2- أسباب اختيار الموضوع:

تعتبر مرحلة اختيار الموضوع من أهم مراحل البحث العلمي فهي تعكس مدى طموحات الباحث، وترجع أسباب اختيارنا لموضوعنا هذا إلى عدة أسباب ومبررات منها ما هي ذاتية وأخرى موضوعية يمكن إجمالها في الأتي:

- **أسباب ذاتية:**

1- الميول الشخصي بالموضوع.

2- توافق الموضوع مع التخصص.

3- الرغبة في إثراء وتدعيم بعض المعلومات حول الإدارة الالكترونية والأداء الوظيفي.

- **أسباب موضوعية:**

1- التعرف أكثر على الموضوع لأهميته في الوقت المعاصر.

2- القيمة العلمية لموضوع الإدارة الالكترونية إضافة إلى ضرورة الانتقال إلى عصر المعلومات الذي أصبح ضرورة حتمية من اجل التقدم .

3- توجه المؤسسات إلى تفعيل الإدارة الالكترونية خاصة عند ظهور فيروس كورونا.

3- أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق التالي:

- التعرف على مقومات تطبيق الإدارة الالكترونية في مديرية التربية.
- إبراز أهمية الأداء الوظيفي وزيادة فعاليته من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال.

- التعرف على العلاقة بين الإدارة الالكترونية والأداء الوظيفي.
- تقديم بعض الحلول التي من الممكن أن تساعد في مواجهة المعوقات والتحديات المواكبة لتطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة.

4-أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من أهمية الإدارة الالكترونية التي أصبحت مطلبا ملحا في ظل التطورات الرقمية والمعلوماتية المتسارعة في عصرنا الحديث وما ينتج عن هذا التطبيق من فرص تطويرية من شانها أن تساهم في تطوير الأداء الوظيفي في المؤسسات من خلال إسهامه في تحقيق أهداف المؤسسة بالإشارة إلى كيفية تطويره، ونظرا لمبادرة مديرية التربية لولاية ورقلة في تطبيق الإدارة الالكترونية من خلال أنظمة مختلفة الأهداف كان من الضروري متابعتها ودراستها ومعرفة مدى التغيير الذي حققته من خلال تطبيقها.

5-تحديد مفاهيم الدراسة:

5-1 الإدارة:

لغة: إدارة مفرد، مصدر أدارا، مركز الرياسة والتصرف.

علم وفن تدبير الأعمال وتوجيهها والسيطرة عليها وضبطها واستعمال الحكمة في اتخاذ قرارات مناسبة بشأنها[1].

اصطلاحا: هي النشاط الإنساني الهادف إلى حصر وتجميع وتنمية وتوظيف موارد المجتمع المادية والبشرية المتاحة وتنظيم استخدامها في أفضل المجالات وأمثلها لتحقيق العوائد الاقتصادية والاجتماعية والثقافية التي توفر للمجتمع فرص الانطلاق إلى مستويات أعلى من الرفاهية والتقدم[2].

5-2 الإدارة الالكترونية:

اصطلاحا: تعرف على إنها منهج حديث يعتمد على تنفيذ كل الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين او أكثر بين الأفراد أو المؤسسات باستخدام كل الوسائل الالكترونية مثل البريد الالكتروني والتحويلات

[1] عمر، احمد مختار، **معجم اللغة العربية المعاصرة**،2008، عالم الكتب، القاهرة، ط 1، ص13.
[2] علي السلمي، **الإدارة بالأهداف طريق المدير المتفوق، دار** غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة،1999، ص13.

الالكترونية للأموال والتبادل الالكتروني للمستندات والفاكس والنشرات الالكترونية وأية وسائل الكترونية أخرى[1].

_ يعرفها علاء عبد الرزاق السالمي في كتابه بأنها: عملية ميكنة جميع مهام وأنشطة المؤسسة الإدارية بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والانجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة لربطها بالحكومة الالكترونية لاحقا[2].

_أما التعريف الذي تبناه الاتحاد الأوروبي هو أن الإدارة الالكترونية تعني: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارات العمومية ،مرفقة بتغييرات على مستوى التنظيم والتسيير واكتساب الموظفين مهارات جديدة بهدف تحسين الخدمات العمومية ، تقوية العملية الديمقراطية ودعم السياسات العمومية[3].

التعريف الإجرائي: من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الإدارة الالكترونية بأنها إدارة قائمة على استخدام الإمكانات التكنولوجية المتميزة التي يوفرها الكومبيوتر وشبكات الاتصال بدلا من العمل الورقي في أداء الوظائف الإدارية وتقديم الخدمات والمعاملات بشكل يضمن السرعة والسهولة والدقة وتوفير الوقت والجهد في الانجاز

3-5 الدور:

لغة: دور جمع أدوار، مصدر دار عودة الشيء إلى مكان عليه، وهو مجموعة من المسؤوليات والأنشطة والصلاحيات الممنوحة لشخص أو جماعة[4].

اصطلاحا: يعرف الدور بأنه عنصر التفاعل الاجتماعي ويشير إلى نمط الأفعال المكتسبة التي يؤديها شخص أو شيء معين في موقف التفاعل[5].

---

[1] حسين محمد الحسن، الإدارة الالكترونية،" المفاهيم الخصائص المتطلبات "، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان الأردن،2011، ص 41.

[2] علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، المؤسسة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة مصر، 2003، ص 139.

[3] Christine aidonidis، E-Administration : enjeux et facteurs clié de succés، République et canton de geneve Départemantion des constructions et technologies de l, information 2007 ، P 03.

[4] خليل معن، **معجم علم الإجتماع المعاصر**، دون سنة، دون ذكر، دار النشر، ص363.

[5] عبد الفتاح مراد، **موسوعة البحث وإعداد الرسائل والابحاث والمؤلفات**، الهيئة القومية لدار الكتب والوثائق المصرية، الإسكندرية، ص245.

هو عبارة عن نمط منظم من المعايير فيما يختص سلوك فرد يقوم بوظيفة معينة في الجماعة أما(Linton)فيعرفه بأنه الجانب الديناميكي لمركز الفرد أو وضعه أو مكانته في الجماعة[1].

التعريف الإجرائي: هو مجموعة من المهام التي تقوم بها الإدارة الالكترونية لتحسين الأداء الوظيفي للمؤسسة

5-4 الأداء:

لغة: أن مصطلح الأداء يقابل الكلمة اللاتينية Performare التي تعني إعطاء كلية الشكل لشيء ما، والتي اشتقت منها اللفظة الانجليزية Performance التي تعني انجاز العمل[2].

أو الكيفية التي يبلغ بها التنظيم أهدافه وهو نفس المعنى الذي ذهب إليه قاموسPetit Larousse [3].

اصطلاحا: يعرف الأداء بأنه العملية التي يتعرف من خلالها على أداء الفرد لمهامه وقدراته على الأداء والخصائص اللازمة لتأدية العمل بنجاح[4].

_ومن جهة أخرى يعرفه قاموس بأنه النتيجة المثلى التي تستطيع آلة ما تحقيقها[5].

5-5 الأداء الوظيفي:

اصطلاحا: هو عبارة عن غاية أو هدف يراد الوصول إليه، كما انه مجموعة من الأنماط السلوك الأدائي ذات العلاقة المعبرة عن قيام الموظف بأداء مهامه وتحمل مسؤولياته[6].

التعريف الإجرائي: هو الجهد الفكري والعضلي الذي يبذله العامل أو الموظف في المؤسسة مقابل عائد محدد.

[1] لمية بلبيوض، وسيلة حرقاس، صراع الدور لدى المرأة العاملة وتأثيره على علاقاتها بالأسرة، دراسة ميدانية بالمؤسسات الاستشفائية لولاية قالمة، مجلة الاكاديمية للبحوث في العلوم الاجتماعية، المجلد 2، العدد 2 ،2020، ص 122-123 .

[2] عبد المليك مزهودة، الاداء بين الكفاءة والفعالية -مفهوم وتقييم-مجلة العلوم الانسانية، العدد 1، جامعة بسكرة ،2001، ص 86.

[3]عبد المليك مزهودة، مرجع سابق، ص86.

[4]احمد الكردى، ادارة الاداء الفعال بمنظمات الاعمال، دون دار نشر، دون سنة، ص8.

[5]Dimitri Weiss(2003). **Ressource Humaines Paris diction d'Organisation**, p243.

[6].عبد العزيز، شعبان خليفة، قاموس البنهاوي الموسوعي في مصطلحات المكتبات والمعلومات، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، القاهرة ،1991، ص244.

6 – حدود الدراسة:

1- **الحدود المكانية:** طبقت الدراسة على مستوى مؤسسة مديرية التربية بولاية ورقلة الكائن مقرها بطريق الرويسات.

2- الحدود الزمانية: أجريت الدراسة خلال الفصل الثالث شهري(افريل وماي) للموسم الدراسي 2022 (2021 _) .

3 – المجال البشري: شملت الدراسة على عينة تتكون من(90) فردا موزعون بين موظفين وموظفات بالتساوي بينهم.

7 – مجتمع وعينة الدراسة:

كلمة مجتمع في العلوم الإنسانية، تأخذ معنى خاص، يشير إلى مجموعة من الأشخاص أي مجموعة عناصر من نفس الفضاء الملاحظ، مجردة وقابلة للعد [1].

–يعرف مجتمع البحث بأنه المجتمع الإحصائي الذي تجرى عليه الدراسة ويشمل كل أنواع المفردات مثل الأشخاص، السيارات، الشوارع [2] .... .

–وهو جميع العناصر ذات العلاقة بمشكلة الدراسة التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها نتائج الدراسة. لذا فان الباحث يسعى إلى إشراك جميع أفراد المجتمع لكن الصعوبة تكمن في أن عدد أفراد المجتمع قد يكون كبيرا بحيث لا يستطيع الباحث إشراكهم جميعا[3] .

_و بعبارة أخرى فان المجتمع هو كامل أفراد أو أحداث أو مشاهدات موضوع البحث أو الدراسة (وهناك من يطلق عليه مجتمع الدراسة الأصلي[4]) .

ومجتمع البحث في دراستنا هذه هم موظفي مؤسسة مديرية التربية لولاية ورقلة، لمعرفة ما تقدمه الإدارة الالكترونية من تحسين للأداء الوظيفي في المؤسسة.

[1]Jean de bonville, **Lanalyse de contenu des médiad**, de book université, bruxelle, 2000, p102.
[2] محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، ط3، دار الكتب، الجمهورية اليمنية صنعاء ،2015 ص158.
[3] محمد عبد مطشر اللامي، محاضرات المنهج التجريبي، ص1.
[4] حسن حازم، محاضرة اصول البحث العلمي، تحديد مجتمع البحث واختيار العينة، ص3.

7-1: عينة الدراسة:

من اجل دراسة علمية لابد من وضع منهجية تتوافق مع طبيعة البحث، في إطار هذه المنهجية يتم تحديد نوع العينة المختارة كأساس للبحث، حيث يعرفها" موريس أنجرس:" أنها مجموعة فرعية من عناصر مجتمع البحث، كما أنها ذلك الجزء من المجتمع التي يجرى اختيارها وفق قواعد وطرق علمية بحيث تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا[1] .

كما تعرف عينة البحث بأنها مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة مناسبة وإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج، وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي[2] .

ففي بحثنا هذا اعتمدنا على العينة القصدية أين يختار الباحث عمدا الأفراد المبحوثين بما يتناسب مع تحقيق هدف البحث، والتي يعرفها كل من ذوقان عبيدات، عبد الرحمان عدس، وكايد عبد الحق بأنها تلك العينة التي يختارها الباحث اختيارا حرا على أساس أنها تحقق أغراض الدراسة التي يقوم بها[3] .

وكان اختيارنا للعينة القصدية اختيار قصدي لموظفي مؤسسة مديرية التربية لولاية ورقلة، لمعرفة آرائهم حول ما تقدمه الإدارة الالكترونية للمؤسسة من تحسين في الأداء الوظيفي.

7-2 حجم العينة:

بلغ حجم الدراسة في دراستنا هذه 90 مفردة من موظفي مؤسسة مديرية التربية لولاية ورقلة.

8-منهج الدراسة:

إن أي دراسة لا ترقى إلى مستوى الدقة ما لم تستند إلى المنهج العلمي الذي يعتبر أول أساس تنطلق منه الدراسات العلمية والذي يتم بموجبه المعالجة الميدانية للمشكلة البحثية ويعرف على انه الطريقة التي يتبعها

[1] محمد ذر، اهم مناهج وعينات وادوات البحث العلمي، جامعة عمار ثلجي، دار المنظومة، الاغواط ،2016، ص313.
[2] محمد سرحان علي المحمودي، مرجع سابق، ص160.
[3] محمد عبيدات، عبد الرحمان عدس وآخرون، البحث **العلمي، ط**1، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان ،1992، ص116.

الباحث في دراسته للمشكلة الحقيقية على الأسئلة والاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث وهو البرنامج الذي يحدد السبل للوصول إلى تلك الحقائق وطرق اكتشافه[1] .

كما يعرف بأنه الأسلوب الذي يستخدمه الباحث في دراسة ظاهرة معينة والذي من خلاله يتم تنظيم الأفكار المتنوعة بطريقة تمكنه من علاج مشكلة البحث[2] .

وقد اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي الذي يتميز بقدرته على وصف الظواهر والوقائع كما تحدث في ارض الواقع، يقوم الباحث فيه بجمع كافة الأمور والحقائق المرتبطة بالبحث ومن ثم يقوم بوصفها وصفا دقيقا للغاية وتقديم تقرير مفصل عن هذه الحالة وهو يعد من بين أكثر المناهج شمولية والأكثر استخداما في البحث العلمي وللمنهج الوصفي مميزات عديدة نذكر منها:

- توفير معلومات دقيقة عن الظاهرة والأحداث محل الدراسة.
- شرح الظواهر المختلفة كما انه يقوم بالتنبؤ بالمستقبل.
- يساعد الباحثين في كافة المجالات على الدراسة حيث انه يفتح المجالات الواسعة أمامهم.
- يؤدي دورا كبيرا في توضيح العلاقات بين الظواهر بعد أن يقوم الباحث باستخراجها[3].

ويعرف المنهج الوصفي على أنه دراسة وتحليل وتفسير الظاهرة من خلال تحديد خصائصها وأبعادها وتوصيف العلاقات بينها، بهدف الوصول إلى وصف علمي متكامل عليها[4].

9- أدوات جمع البيانات :

وهي مجموعة الوسائل والتقنيات التي يستخدمها الباحث قصد الحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة والأداة هي الوسيلة التي تشكل نقطة الاتصال بين الباحث والمبحوث حيث تمكنه من جمع المعلومات.

[1] ابتسام فرحي، التمكين **الاداري وتأثيره على الاداء الوظيفي، دراسة** ميدانية بالصندوق الوطني للتامين عن البطالة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، تخصص علم الاجتماع تنمية وتسيير موارد بشرية، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي ،2016_2017، ص20.

[2] محمد سرحان علي المحمودي مرجع سابق، ص 35.

[3] احلام صغور، انواع مناهج البحث العلمي، جامعة وهران 1، احمد بن بلة، دون سنة، ص2.

[4] علي عبد الرزاق جلبي واخرون، مناهج البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية ،1999، ص8.

وبما أن موضوع دراستنا يندرج ضمن سلسلة البحوث الوصفية فقد استخدمنا أدوات جمع البيانات المعروفة في هذا المنهج والتي تتمثل في استمارة الاستبيان كأداة رئيسية[1].

1- تعريف الاستبيان:

تعتبر الاستبيانات من أهم أدوات البحث وتستعمل في جمع البيانات والمعلومات، وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة سلفا ذات العلاقة المباشرة بالموضوع يتم ترتيبها منطقيا وتسلسليا[2].

ويعرف الاستبيان أيضا بأنه مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة والمرتبطة بعضها بالبعض الآخر بشكل يحقق الهدف، أو الأهداف التي يسعى إليها الباحث بضوء موضوعه والمشكلة التي اختارها لبحثه[3].

-**ويعرفه أبو النيل:** بأنه عبارة عن مجموعة من الأسئلة المصممة للتواصل من خلالها إلى حقائق يهدف إليها الباحث للتعرف على ملامح خبرات المفحوصين اتجاهاتهم نحو موضوع معين من خلال توجيه أسئلة فردية من التقنين في الترتيب والصياغة وما شابه ذلك[4] .

- بحيث وجهت استمارتنا إلى موظفي مؤسسة مديرية التربية بولاية ورقلة حيث تم تصميمها وصياغة أسئلتها ، طبقا لأهداف الدراسة وبما يتلاءم مع موضوعنا فاشتملت على أسئلة مغلقة وأخرى مفتوحة وجاءت على ثلاث محاور وهي كالآتي :

- **المحور الأول:** وسائل الإدارة الالكترونية في مديرية التربية لولاية ورقلة.
- **المحور الثاني:** أثر الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة.
- **المحور الثالث:** التحديات والعراقيل التي تواجه تطبيق الادارة الالكترونية بمديرية التربية فيما يتعلق بتحسين الأداء الوظيفي.

صدق الأداة :

خضع هذا الاستبيان لتحكيم من طرف كل من الأستاذ عيسى بوكرموش و الأستاذ عبد القادر قندوز الذين أبدو ملاحظاتهم عليه وبعد اجراء تعديلات عليه تم اعداده للصورة النهائية.

---

[1] إحسان محمدحسين، **الأسس العلمية لمناهج البحث العلمي**، دار الطليعة للطباعة والنشر، بيروت، 1982، 57ص.
[2] عبد الناصر سوسي، اساليب جمع البيانات والمعلومات واعداد الاحصائيات، هيئة الرقابة الادارية، ليبيا، ص15.
[3] محمد علي سرحان المحمودي_مرجع سابق، ص126.
[4] زياد علي الحرباوي، القواعد **المنهجية التربوية لبناء الإستبيان، مطبعة** أبناء الجراح بفلسطين، مدينة غزة، 2010، ص16.

10- الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى: دراسة منير عبد الله عثمان الطائش، علاقة الإدارة الالكترونية والثقافة التنظيمية بالأداء الوظيفي دراسة وصفية تحليلية، وهي مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قدمت لقسم الإدارة الإسلامية كلية الدراسات العليا بجامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية _مالا نج _ سنة 2016.

وقد قام الباحث بصياغة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

- هل يوجد علاقة بين الدارة الالكترونية والثقافة التنظيمية معا وتأثيرهم على الأداء الوظيفي؟

وتفرعت عن هذه الإشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية.

- هل يوجد علاقة بين الإدارة الالكترونية والأداء الوظيفي؟
- هل يوجد علاقة بين الثقافة التنظيمية والأداء الوظيفي؟
- هل الإدارة الالكترونية والثقافة التنظيمية معا تؤثران على الأداء الوظيفي؟

حيث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي الكمي وتمثلت أهم النتائج التي خلصت لها الدراسة في:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية والأداء الوظيفي لدى الموظفين بالمؤسسة بناء المجتمع.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية والأداء الوظيفي بين الموظفين بالمؤسسة بناء المجتمع.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية والثقافة التنظيمية معا والأداء الوظيفي لدى الموظفين بالمؤسسة بناء المجتمع.

الدراسة الثانية: دراسة ابتسام فرحي، التمكين الإداري وتأثيره على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للتامين عن البطالة وهي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير تخصص علم الاجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، قدمت لقسم العلوم الاجتماعية بجامعة العربي بن مهيدي _ أم البواقي_ سنة 2017_2016 .

وقد قامت الباحثة بصياغة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

- هل للتمكين الإداري دور فعال في رفع أداء العاملين بالصندوق الوطني للتامين على البطالة؟

وتفرعت عن هذه الإشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية.

- هل يؤثر تفويض السلطة على الأداء الوظيفي؟
- هل تؤثر حرية اتخاذ القرار على الأداء الوظيفي؟

حيث اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي وتمثلت أهم النتائج التي خلصت لها الدراسة في:

•أظهرت الدراسة على أن تفويض السلطة يكون جزئي كتابي أكثر منه شفوي كلي.

•أكدت الدراسة على أن القرارات تتخذ على المستوى المحلي فقط.

• أكدت الدراسة على أن اتخاذ القرارات يعتمد على امتلاك صلاحيات والكفاءة المهنية.

الدراسة الثالثة: دراسة حمزة جهرة، دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة حالة على الولاية المنتدبة _أولاد جلال_ وهي مذكرة مقدمة كجزء لنيل متطلبات شهادة الماجستير تخصص إدارة الموارد البشرية قدمت لقسم علوم التسيير بجامعة محمد خيضر – بسكرة_سنة 2019_2018.

انطلق الباحث في دراسته من مشكلة مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الولاية المنتدبة بأولاد جلال، وتفرعت عن هذه الإشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية:

- ما هو مفهوم الإدارة الالكترونية ومكوناتها؟
- ما مفهوم الأداء الوظيفي؟ وما هي أبعاده؟
- ما هي العلاقة بين تطبيق الإدارة الالكترونية وتحسين الأداء الوظيفي؟
- ما هو أثر كل بعد من أبعاد الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي؟

حيث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وتحصل على النتائج التالية :

- يوجد ارتباط بين أبعاد متغير الإدارة الالكترونية والأداء الوظيفي بدرجات متفاوتة، حيث كان أقوى ارتباط بين الأداء الوظيفي مع الكوادر البشرية وأجهزة الحاسوب ولواحقها.
- من خلال تحليل الانحدار المتعدد تأكد لنا دور الإدارة الالكترونية في الأداء الوظيفي، حيث كان لبعدي الكوادر البشرية وأجهزة الحاسوب ولواحقها الأثر البارز في هذا الدور.
- يتضح أن الكوادر البشرية وأجهزة الحاسوب ولواحقها فقط من بين متغيرات الدراسة يمثل متغيرا هاما في التأثير على الأداء الوظيفي.

الدراسة الرابعة: دراسة سعيدة براهيمي، الإدارة الالكترونية وأثرها على أداء العاملين، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بأم البواقي نموذجا، وهي مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في تخصص تنظيم وعمل قدمت لقسم العلوم الاجتماعية بجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، عام 2019_2020 .

انطلقت الباحثة في دراستها من مشكلة تأثير الإدارة الالكترونية على أداء العاملين بمؤسسة سونلغاز بأم البواقي، وتفرعت عن هذه الإشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية:

- ما تأثير استخدام الأجهزة الالكترونية على أداء العاملين بمؤسسة سونلغاز بأم البواقي؟
- ما أثر امتلاك المؤسسة لبنية شبكية حديثة على أداء العاملين بمؤسسة سونلغاز بأم البواقي؟
- ما أثر التدريب في مجال الإدارة الالكترونية على أداء العاملين بمؤسسة سونلغاز بأم البواقي؟

حيث اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي وتحصلت على النتائج التالية:

•إجراء عمليات التقويم المختلفة اللازمة لمتابعة العمل الإداري وتحسينه وذلك باستخدام التقنيات المتاحة باستخدام الحاسب الآلي.

•تعمل الشبكات على خلق فرص الإبداع والابتكار على مستوى المدراء والعاملين لوجود مرونة في العمل وانفتاحهم على المحيط الخارجي.

•تصبح وظائف الموظفين تتفق مع مؤهلاتهم وتستوعب طاقاتهم ومهاراتهم مما يؤدي إلى ابتكار طرق جديدة تعمل على تبسيط إجراءات العمل وبالتالي تؤدي إلى أداء جيد.

11-نقاط التشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية :

توجد نقاط تشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة تكمن فيما يلي:

1_التشابه من حيث أداة جمع المعلومات : في جميع البيانات الخاصة بالدراسة تم الاعتماد في الدراسات السابقة والدراسة الحالية على أداة أساسية ورئيسة متمثلة في استمارة الاستبيان.

2_التشابه من حيث المنهج المستعمل : بالنسبة للمنهج تم استعمال المنهج الوصفي في كل من الدراسة الحالية والدراسات السابقة وهذا لتوضيح المفاهيم وتحليل البيانات والمعلومات.

12- صعوبات الدراسة :

من خلال دراستنا لهذا الموضوع الذي يقتصر على الادارة الالكترونية ودورها في تحسين الاداء الوظيفي صادفنا العديد من العوائق والصعوبات من الجانبين المنهجي والتطبيقي ويمكن تلخيص هذه الصعوبات فيما يلي:

- نقص بعض المراجع المتعلقة بموضوع الادارة الالكترونية باعتبارها موضوعا حديثا
- غياب بعض افراد العينة موضوع البحث
- قلة الموظفين مستخدمي الحاسب الالي
- عدم وجود وقت للموظفين اثناء الدوام للتكفل بالإجابة على استفسارات وتساؤلات الطالبتين وتقديم يد المساعدة

خلاصة:

من خلال هذا الفصل تم تحديد الابعاد التي تناولتها الدراسة، وأهمية الإدارة الالكترونية في مديرية التربية، التطرق الى اساسيات الإدارة الالكترونية، فقد جاءت الدراسة بهدف تحديد دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي لمديرية التربية ثم تطرقنا الى تحديد المفاهيم كإحدى الإجراءات المنهجية الضرورية في البحوث العلمية.

الإطـار التطبيقـي

تمهيد:

بعد النزول الى الميدان والقيام بعملية التشخيص والمعاينة للظاهرة المدروسة وجمع أكبر قدر ممكن من البيانات والمعلومات من خلال استخدام تقنيات واساليب منهجية التي يمكن من شانها ان تساعدنا كباحثين للقيام بعملنا البحثي، وقد اعتمدنا في دراستنا على الاستبيان من اجل الوصول الى نتائج دقيقة حول الظاهرة محل الدراسة.

وبعد التطرق إلى الأسئلة الفرعية المرتبطة بإشكالية البحث في الفصل السابق سنحاول في هذا الفصل الذي تمثل في الجانب التطبيقي الاطلاع على مدى تطبيق مؤسسة مديرية التربية للإدارة الالكترونية من جهة ودورها في تحسين الاداء الوظيفي من جهة أخرى وكذا استعراض بيانات الدراسة مع تحليلها وتفسيرها والخروج بحوصلة من النتائج والتوصيات.

1 –تقديم المؤسسة محل الدراسة:

تعريف المؤسسة

هي جهاز إداري تابع للوظيفة العمومية أنشات بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 90/147 المؤرخ في 1990 الذي يحدد كيفيات تنظيم مصالح مديرية التربية على مستوى الولاية وباقي الإدارات العمومية حيث تخضع لنظام داخلي يحدد العلاقات بين مختلف مصالحها و تتمثل المهمة الرئيسية للمديرية في أداء المناهج المسطرة من قبل الوزارة الوصية وذلك بالعمل على توفير كل الشروط و الإمكانيات لنجاح المهمة المتمثلة أساسا في التربية و التكوين و كذلك تحدد الصلاحيات في إطار قانوني معمول به .

نشاطات المديرية

تعمل المديرية على توفير الجو و الأداء الوظيفي في مختلف الإمكانيات و السهر على تاطير و راحة أفراد الطاقم التربوي و الإداري والتلاميذ و الحفاظ على المنشآت المدرسية و التجهيزات و جميع المكاسب المحققة في القطاع ويظهر العمل جليا و واضحا ميدانيا في المراحل الثلاثة طيلة الموسم الدراسي 2018/2017

1- التعليم الابتدائي: ويضم 314 مدرسة ابتدائية
2- التعليم المتوسط: ويضم 113 متوسطة
3- التعليم الثانوي: ويضم 48 ثانوية

بالإضافة إلى مصالح خارجية أخرى و هي:

- مصلحة التوجيه و الإرشاد المدرسي والمهني
- مفتشية التغذية المدرسية
- مكاتب المفتشية بالحي الإداري
- المركز الولائي لتوزيع الوثائق و المستندات التربوية .
- معهد الوطني لتكوين موظفي التربية و تحسين مستواهم فضيل الورتلاني
- مكتب محو الأمية .

مهام مديرية التربية

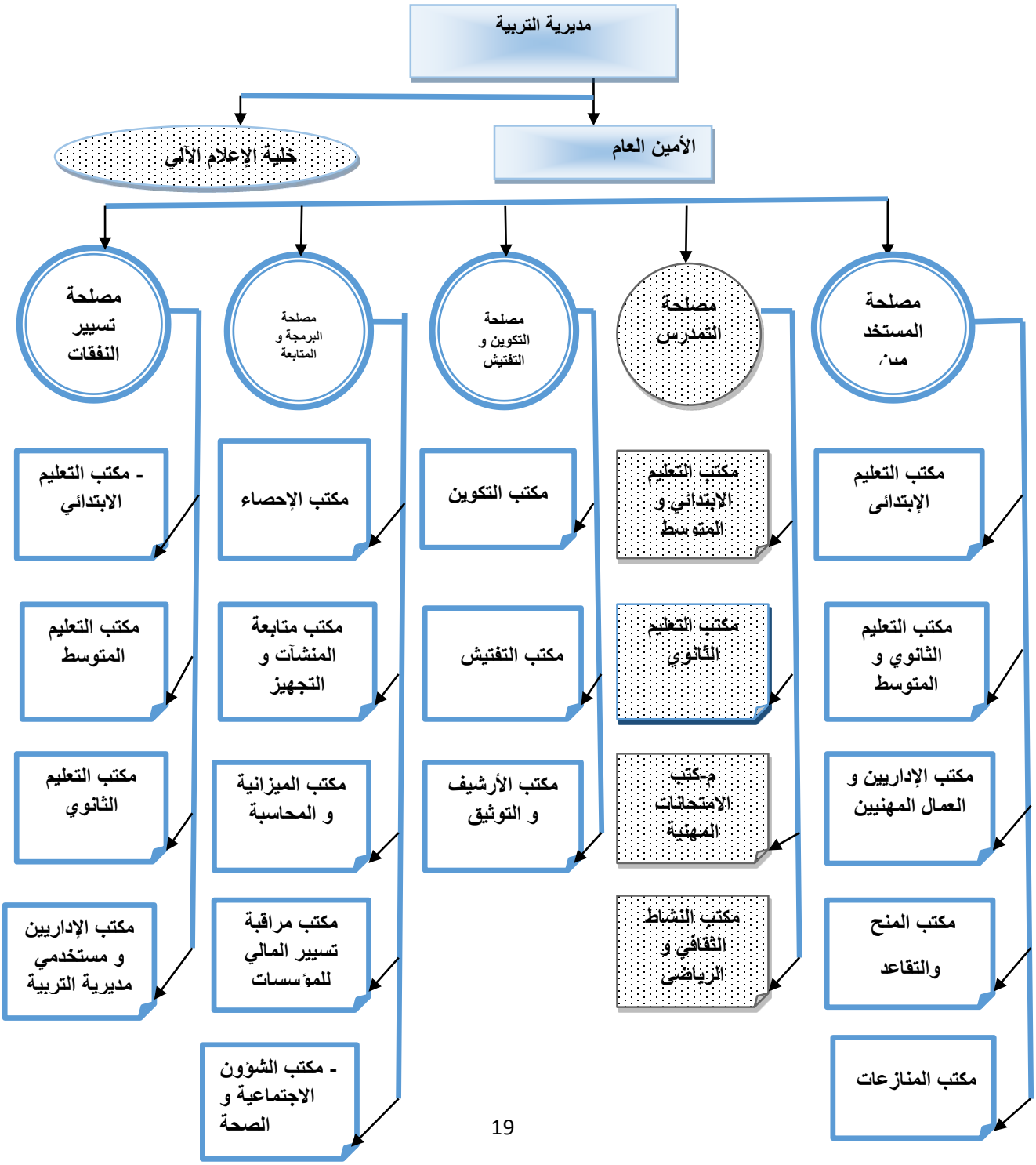
تتولى مديرية التربية الموضوعة تحت سلطة وزير التربية جملة من المهام كما يلي:

- تنشيط مجموعة النشاطات التربوية في مجال التعليم الأساسي والتعليم الثانوي والتكوين، على مستوى قطاع التربية، وتنسيقها ومتابعتها.
- السهر بالاتصال مع الهياكل والهيئات المعنية، على توفير الشروط التي تمكن من الأداء العادي للأنشطة المدرسية الموازية للمدرسة، والسير الحسن لمؤسسات التربية والتكوين التابعة للقطاع.

وتكلف بهذه الصفة، في إطار التنظيم الجاري به العمل على الخصوص، بما يلي:

- إعداد الخريطة المدرسية لمختلف مراحل التعليم والقيام بتحديثها بالاتصال مع المصالح والهيئات المعنية.
- جمع الإحصاءات المدرسية ومعالجتها وتحليلها والقيام بكل عمليات السير والتحقيقات لتقدير احتياجات الولاية في ميدان التربية.
- السهر على احترام تطبيق المقاييس التربوية في مجال البناءات والتجهيزات المدرسية والتربوية.
- السهر على التنظيم والمتابعة والمراقبة التربوية لمؤسسات التربية والتكوين الموضوعة تحت وصاية وزير التربية.
- السهر على تطبيق برامج التعليم واحترام التنظيم المدرسي.
- القيام بتعيين الموظفين التربويين والإداريين والتقنيين وأعوان الخدمة في المؤسسات ومتابعتهم وتسيير شؤونهم في إطار التنظيم الجاري به العمل.
- تنظيم الامتحانات والمسابقات التابعة للقطاع ومتابعتها بالاتصال مع الهياكل والهيئات المؤهلة وتسليم الشهادات المتعلقة بالامتحانات والمسابقات المذكورة في إطار التنظيم الجاري به العمل.
- تنظيم عمليات التوجيه والتقييم المدرسي وتنفيذها،
- تنفيذ عمليات تكوين الموظفين وتحسين مستواهم وتجديد معارفهم.
- تنظيم نشاط أسلاك التفتيش وتنفيذه، بالاتصال مع المصالح والأجهزة المعنية.
- ترقية الأنشطة التربوية والثقافية والرياضية في المؤسسات المدرسية، بالاتصال مع القطاعات والأجهزة والجمعيات المعنية

الهيكل التنظيمي لمديرية التربية



دراسة الهيكل التنظيمي

مصلحة المستخدمين (الموظفين): هي من أهم المصالح في هيكلة مديرية التربية نظرا لطبيعة المهام والأعمال التي تقدمها والمتمثلة في تسيير الموارد البشرية وتحسين الخدمة لموظفي القطاع في جميع العمليات (التربص – التثبيت – الترقية....) ويشرف على تسييرها رئيس مصلحة.

التنظيم الهيكلي لمصلحة المستخدمين: طبقا للمادة 29 من القرار الوزاري المؤرخ في: 2002/06/02 المعدل والمتمم، تحتوي المصلحة على جملة من المكاتب وهي:

- مكتب موظفي التعليم الابتدائي.
- أمانة رئيس المكتب.
- مسيرو ملفات المستخدمين.
- مكتب موظفي التعليم المتوسط والثانوي.
- مكتب الموظفين الإداريين وعمال الخدمة
- مكتب المعاشات والتقاعد والمنازعات
- مسير المكلف بالتقاعد والمعاشات

مهام مصلحة المستخدمين: بالإضافة إلى التسيير اليومي العادي لشؤون المستخدمين، فإن المرسوم التنفيذي 174/90 المؤرخ في: 09 جوان 1990 في مادته الثالثة يحدد مهام مصلحة الموظفين فيما يلي :

- الــقيام بتعيين الموظفين التربويين والإداريين والتقنيين وأعوان الخدمات في المؤسسات ومتابعة مسارهم المهني وتسيير شؤونهم في إطار التنظيم الجاري به العمل

- مكتب الوسائل العامة: هذا المكتب مكلف ب:
- تسيير الأملاك العقارية والأثاث والتجهيزات المتوفرة بمديرية التربية
- متابعة حظيرة السيارات
- (تسيير المخازن، مخزن الوسائل المكتبية ومواد التنظيف)
- متابعة ومراقبة أعمال أعوان الأمن وأعوان الصيانة والمنظفات وسائقي السيارات
- مراقبة أولية لكشوف التعويضات والمنحة لكل الموظفين ومفتشي التربية والتكوين ومفتشي التربية لجميع الأطوار
- مراقبة أولية للفاتورة والخدمة الفعلية
- متابعة ملفات ربوع حوادث العمل وتسديد المستحقات
- مسك سجلات الجرد وتعيين الأثاث والتجهيز
- مكتب النشاط الاجتماعي وحفظ الصحة المدرسية: يشرف هذا المكتب على
- تحضير حملة المنح المدرسية
- دراسة الملفات وإنجاز قرارات الاستفادة من المنح لصالح التلاميذ
- متابعة الإحصائيات السنوية للمستفيدين من المنح
- متابعة العمليات التالية: تحويل، تغيير، حذف وإعادة المنح المدرسية والتنسيق مع المؤسسات المعنية وذالك طيلة الموسم الدراسي

الإشراف على ملف الصحة المدرسية (بناء، تجهيز، تسيير، إحصائيات وحدات الكشف والمتابعة)

مصلحة الدراسة والامتحانات – الامتحانات والمدرس

وفقا للمرسوم التنفيذي رقم 90-174 المؤرخ في 16 ذي القعدة عام 1410 هـ الموافق ل 9 يوليو 1990 م، المحدد لكيفيات تنظيم مصالح مديريات التربية على مستوى الولاية وسيرها والقرار الوزاري المشترك المؤرخ في 20 ربيع الأول عام 1423 هـ الموافق ل 2 يوليو سنة 2002 م المتضمن تنظيم مصالح مديريات التربية ومكاتبها على مستوى الولاية ومفتشيه أكاديمية الجزائر (المادة 25 و28 منها)

يضم مكتب التنظيم التربوي على مكتبين وهما:

- مكتب التعليم الابتدائي والمتوسط
- مكتب التعليم الثانوي العام والتقني.

مهام ونشاطات المصلحة المُبرمجة منها والدورية: تشرف المصلحة على:

- إعداد التنظيمات التربوية والإدارية لجميع الأطوار التعليمية
- السهر على تشجيع ممارسة النشاطات الثقافية والرياضية والترفيهية وتطويرها
- تنجز على مستوى مكتبي التعليم الابتدائي والمتوسط والثانوي والأعمال التالية:
- تحضير وتنظيم الدخول المدرسي
- إنجاز التنظيمات التربوية والإدارية لجميع الأطوار التعليمية
- السهر على تشجيع ممارسة النشاطات الثقافية والرياضية والترفيهية وتطويرها
- تنجز على مستوى مكتبي التعليم الابتدائي والمتوسط والثانوي الأعمال التالية:
- تحضير وتنظيم الدخول المدرسي
- إنجاز التنظيمات التربوية والإدارية، وتعديلها وفق المستجدات الطارئة
- ضبط أعداد التلاميذ حسب المستويات والجنس، ولغة التعليم في جميع المراحل
- مراقبة وتنظيم إعادة السنة لمن يسمح لهم بذالك
- مراقبة التقارير العامة لتسيير المؤسسات والمصادقة على الساعات الإضافية الممنوحة للأساتذة في التعليم المتوسط
- تنظيم حركة التلاميذ
- إنجاز شهادة النجاح إلى السنة أولى متوسط والأولى ثانوي للتلاميذ المغادرين للولاية

إنجاز قرارات التسجيل وإعادة التسجيل للتلاميذ القادمين من خارج الولاية والعائدين إلى أرض الوطن والتلاميذ الأجانب

انجازات مكتب التنظيم التربوي للتعليم المتوسط والابتدائي

- متابعة الخرائط التربوية والإدارية اليومية حسب معدلات التلاميذ والأفواج التربوية وتوزيع المناصب المالية والإدارية لممنوحة للولاية على خرائط المؤسسات.
- متابعة حركة تحولات التلاميذ من وإلى الولاية، وفيما بين المؤسسات
- حوصلة كشف التلاميذ الحاضرين لنهاية كل شهر
- متابعة التقارير العامة لتسيير المؤسسات (مراقبة، مراجعة، مصادقة)
- انجاز الحصيلة الولاية للساعات الإضافية والفائضة من تقرير تسيير المؤسسات.
- الإعداد للموسم الدراسي2019/2018 بناء على نتائج الفصل الأول وانجاز التنظيمات التربوية لكل المراحل التعليمية.
- المعالجة اليومية للبريد من مختلف الجهات وانجاز الردود المناسبة.
- تزويد المؤسسات التربوية بكل المراسلات والمناشير الوزارية التي لها علاقة بتمدرس التلاميذ في جمع المجالات.
- انجاز الاستقصاء الخاص بالتعليم التحضيري للسنة 2018/2017.
- انجاز الاستقصاء الخاص بأقسام رياضة ودراسة.
- متابعة تقارير المجالس التأديبية الواردة من المؤسسات لكل المراحل التعليمية.
- متابعة الأقسام الجديدة الخاصة بأقسام بعض المد ارس الرياضة النموذجية

انجازات مكتب التنظيم التربوي للتعليم الثانوي

- كشف التلاميذ الحاضرين لنهاية الشهر
- حوصلة مجالس التعليم والتنسيق
- التنظيمات التربوية للمؤسسات جداول
- تعيين التنظيمات التربوية وضعية نوفمبر
- محاضر مجالس التأديب

- التقارير العامة لتسيير المؤسسات
- مشروع المؤسسة
- جداول توقعات تحضير السنة الدراسية
- قوائم المؤهلون للمنافسة العلمية
- وضعية أقسام رياضة ودراسة
- تقديرات الدخول المدرسي للعام المقبل
- تقرير حول تدريس اللغات الأجنبية
- حوصلة حصص الدعم والاستدراك
- رزنامة الاختبارات لكل ثلاثي دراسي
- النتائج المدرسية لكل فصل دراسي
- نتائج السنوية لأقسام ثالثة ثانوي
- نتائج نهاية السنة
- محاضر القبول والتوجيه
- تقويم أداء الثانويات
- تنظيم الإعادة في الثالثة ثانوي

مكتب المسابقات: هو مكتب يشرف على جملة من الخدمات الخاصة بالامتحانات المهنية ومسابقات التوظيف ومن مهامه:

- تنظيم مسابقات التوظيف للأساتذة للأطوار الثلاثة
- تنظيم المسابقات على أساس الشهادة وعلى أساس الاختبار للرتب الإدارية
- تنظيم المسابقات على أساس الامتحان المهني لمختلف الرتب
- متابعة عمليات المراقبة والتدقيق مع الوظيف العمومي
- التنسيق مع بعض المؤسسات العمومية (الجامعة، التكوين المهني، معهد الفضيل الورتلاني، معهد تكوين إطارات التربية وتحسين مستواهم، معهد تكوين مستخدمي الإدارة .....)

يقوم مكتب النشاط الثقافي والرياضي بالأعمال التالية:

- متابعة الأنشطة الثقافية والرياضية
- إحياء الأعياد الدينية والوطنية والعالمية
- الموافقة على إنشاء وتجديد الجمعيات الثقافية والرياضية بالمؤسسات التربوية
- المشاركة في مختلف المسابقات سواء أكانت محلية أو وطنية، منح رخص لاستعمال المحلات التربوية لتنظيم بعض الأنشطة كمحو الأمية
- تفعيل النشاطات الثقافية الرياضية في مختلف المؤسسات التربوية
- تنشيط الأندية العلمية والثقافية من خلال تنظيم مسابقات مختلفة
- المشاركة في التظاهرات المدرسية الثقافية الوطنية المختلفة

مصلحة التكوين والتفتيش:

تعتبر مصلحة التكوين والتفتيش والأرشيف واحدة من المصالح المشكلة لمديرية التربيــة وتتهيكل المصلحة كما يلي:

- مكتب التفتيش
- مكتب التكوين مع خلية التكوين عن بعد
- مكتب الأرشيف
- الطاقم الإداري: يتكون الفريق الإداري من
- رئيس مصلحة
- رئيس مكتب التفتيش
- مكلف بمكتب التكوين
- رئيس مكتب الأرشيف
- منسق خلية التكوين

- الأعوان الإداريون

المهام المخولة للمصلحة:

- تطبيق وتنفيذ البرامج التربوية المسطرة من طرف وزارة التربية الوطنية وهذا بإشراف مديرية التكوين وبالتنسيق مع مديرية التربية للولاية
- مكتب التكوين
- متابعة العمليات التكوينية والمالية الموجهة لمختلف أسلاك التعليم
- متابعة التربصات الخاصة بخريجي الجامعات ومراكز التكوين المهني
- تنظيم الملتقيات الولائية والجهوية والوطنية، والأيام الدراسية على كل المستويات
- الإشراف على تنظيم الامتحانات والتجمعات الترشيدية الموجهة لمعلمي التعليم الابتدائي الخاصة بالتكوين عن بعد
- السهر على تطبيق برنامج التكوين عن بعد
- تنظيم الامتحانات والتجمعات الترشيدية
- التكوين المتخصص
- متابعة تربصات إطارات التربية أثناء الخدمة
- التفتيش
- المتابعة المستمرة لمختلف العمليات
- زيارات توجيهية
- الرد على جميع المراسلات
- اقتراح الحلول لبعض المشاكل التي تعترض الموظفين أثناء الخدمة من خلال الشكاوى التي تحول إلى المصلحة عن طريق لجان تنشأ لهذا الغرض
- الأرشيف
- إنجاز الوثائق الخاصة بالمتقاعدين التابعين لقطاع التربية
- بيان عن الخدمات، الإحالة على التقاعد، شهادة مزاولة الدراسة، كشف الراتب

مصلحة تسيير نفقات المستخدمين:

- قبل سنة 2002 كانت رواتب موظفي قطاع التربية تسدد عن طريق المسيرين الماليين لكل مؤسسة على حدي (ثانوي، إكمالي) ونظرا للتوجهات الجديدة التي أقرتها وزارة التربية الوطنية
- تقرر استحداث طريقة جديدة لتسديد الأجور وذالك بمركزتها في مصلحة واحدة تشمل جميع موظفي قطاع التربية والتعليم لكل ولاية، وقد سميت هذه المصلحة بمصلحة تسيير نفقات المستخدمين
- أنشأت مصلحة تسيير نفقات المستخدمين على مستوى الولايات للمصالح اللامركزية لمديريات التربية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 01-232 المؤرخ في: 09 أوت 2001 والذي يتضمن مركزة تسيير الاعتمادات المخصصة بعنوان نفقات مستخدمي موظفي مؤسسات التعليم بمختلف أطواره حيث حددت مهامها في التكفل بتسيير جميع العمليات الخاصة بالأجور أو الراتب
- (هيكلة المصلحة وتوزيع المحطات (الإدارات)
- (مكتب الأجور التعليم الابتدائي: الإدارة رقم: 01 الفصل: 31.21/01 (معلمو التعليم الابتدائي 1-2
- (مكتب أجور التعليم المتوسط: الإدارة رقم:03 فصل: 31.21/03 (أستاذة التعليم المتوسط2-2
- (مكتب أجور التعليم الثانوي: الإدارة رقم: 05 الفصل:01/ 31.31 (أستاذة التعليم الثانوي 2-3

مكتب الإداريون لموظفي جميع الأطوار، ويضم الإدارات التالية على الترتيب: 4-2

الإدارة رقم 02 الفصل: 31/21/02 (إداريو التعليم الابتدائي

الإدارة رقم 04 الفصل: 31/21/04 (إداريو التعليم المتوسط

الإدارة رقم 06 الفصل: 31/31/02 (إداريو التعليم الثانوي

الإدارة رقم 07 الفصل: 31.11 (موظفو مديرية التربية

المهام المختلفة المخولة للمصلحة:

- التزام وصرف رواتب الموظفين
- التزام وصرف العمليات الملحقة بالراتب
- مخلفات الترقيات

- منحة تحسين الأداء التربوي والتسيير
- المنح العائلية
- الساعات الإضافية
- رواتب المستخلفين على عطل مرضية ومناصب شاغرة

مصلحة البرمجة والمتابعة: تعتبر مصلحة البرمجة والمتابعة من بين الخمس مصالح لمديرية التربية المنشأة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 174-90 المؤرخ في 09 جوان 1990 المتعلق بكيفية تنظيم مصالح التربية على مستوى الولاية وعملها وتنظيمها تمارس مهامها تحت سلطة مديرية التربية آمر بالصرف ثانوي وبمساعدة الأمين العام

مهام المصلحة: تتمثل في

- التسيير المالي والمادي لمديرية التربية (التسيير المباشر)
- مراقبة تسيير المالي للمؤسسات التربوية (التسيير غير مباشر)
- مختلف النشاطات الاجتماعية
- تتكون مصلحة المالية والوسائل من أربع مكاتب
- مكتب مراقبة التسيير المالي: يشرف هذا المكتب على المصادقة على مشاريع الميزانية السنوية لكل المؤسسات -1
- مراجعة ومراقبة الحسابات المالية والسنوية
- تسيير حظيرة السكنات الوظيفية الإلزامية
- متابعة عملية تسديد منحة التمدرس الخاصة
- توزيع مختلف التعليمات والمناشير الخاصة بالتسيير المالي والمادي للمؤسسات
- مراقبة الكشوف الشهرية لصناديق المؤسسات

مكتب الميزانية والمحاسبة: يشرف هذا المكتب على

- إنجاز الجداول التقديرية المتعلقة بمشروع ميزانية التسيير

- متابعة استهلاك الاعتمادات خلال السنة المالية
- الالتزام بالنفقات العامة
- متابعة عملية التأشيرة على الالتزامات مع مصالح الرقابة المالية
- إنجاز بطاقات الالتزام مرفقة بكل الوثائق التبريرية
- ينجز شهريا كشف استهلاك القروض
- ينجز مدونة الميزانية المعدلة إذ تم التحصيل على قروض إضافية

مكتب الوسائل العامة: هذا المكتب مكلف ب:

- تسيير الأملاك العقارية والأثاث والتجهيزات المتوفرة في مديرية التربية
- متابعة حظيرة السيارات
- تسيير المخازن، مخزن الوسائل المكتبية ومواد التنظيف
- متابعة ومراقبة أعمال أعوان الأمن وأعوان الصيانة
- مراقبة أولية لكشوف التعويضات والمنحة الكيلومترية لكل الموظفين ومفتشي التربية والتكوين ومفتشي التربية لجميع الأطوار
- مراقبة أولية للفاتورات والخدمة الفعلية
- متابعة ملفات ربوع حوادث العمل وتسديد المستحقات
- مسك سجلات الجرد وتعيين الأثاث والتجهيز

مكتب النشاط الاجتماعي وحفظ الصحة المدرسية: يشرف هذا المكتب على

- تحضير حملة المنح المدرسية
- دراسة الملفات وانجاز قرارات الاستفادة من المنح لصالح التلاميذ
- متابعة الإحصائيات السنوية للمستفيدين من المنح
- **متابعة العمليات التالية:** تحويل، تغيير، حذف، وإعادة المنح المدرسية والتنسيق مع المؤسسات المعنية وذالك طيلة الموسم الدراسي
- الإشراف على ملف الصحة المدرسية (بناء –تجهيز – تسيير –إحصائيات وحدات الكشف والمتابعة)

- التنسيق مع مصالح الصحة في حملات التوعية الصحية
- الإشراف على عملية شراء مختلف الأجهزة والأدوية وتوزيعها على الابتدائيات.

3 –عرض وتحليل أسئلة الإستمارة:

تم إعداد إستمارة حول موضوع الدراسة المتمثل في الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي حيث تم توزيع 90 إستبيان عن العينة المستهدفة عن طريق اليد وكان يستلم الإستبيان بعد تعبئته مباشرة وقد تم إسترجاع جل الاستمارات دون أي نقصان بنسبة 100 بالمئة وتم الاعتماد عليها وتحليلها مما جعلنا نصل إلى نتائج دقيقة، وقد تم تقسيمها إلى أربعة اجزاء الأول متكون من البيانات الشخصية وتمثلت هذه البيانات في، الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، الصفة الوظيفية.

أما الجزء الثاني فشمل ثلاث محاور رئيسية تضمنوا 26 سؤال.

المحور الأول: يناقش الوسائل الإدارة الالكترونية في مديرية التربية بولاية ورقلة.

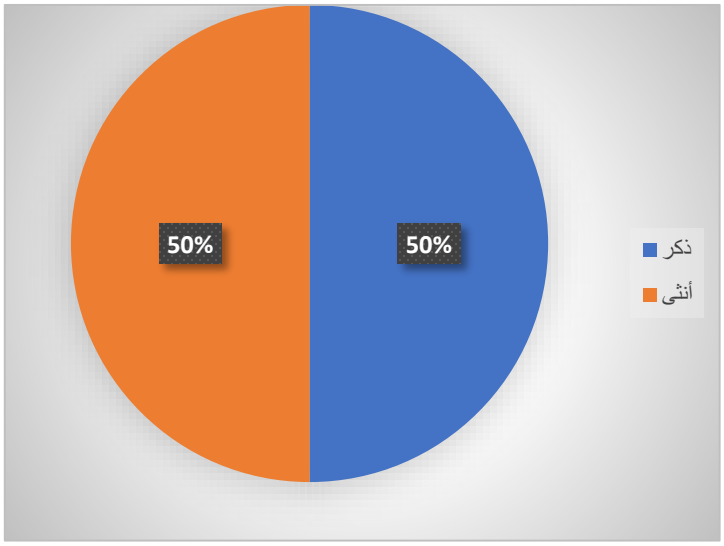
المحور الثاني: يناقش أثر الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بمديرية التربية بولاية ورقلة

المحور الثالث: يناقش التحديات والعراقيل التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية بمديرية التربية فيما يتعلق بتحسين الأداء الوظيفي .

البيانات الشخصية:

1-جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

الاجابات	التكرار	النسبة%
ذكر	45	50.0
أنثى	45	50.0
المجموع	90	100.0

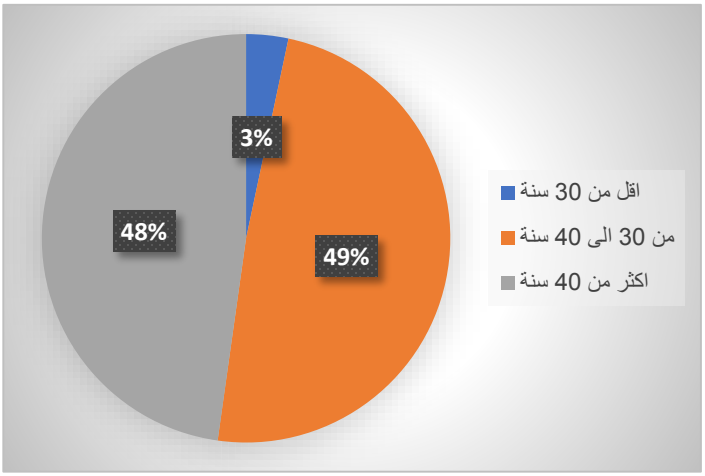


الشكل 01: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

يوضح الجدول رقم **(1)** ان عدد افراد العينة تساوى بين كلا الجنسين وذلك أي بنسبة قدرت ب 50 %الامر الذي يؤكد ان كلا الجنسين يهتمون بالوظائف المتعلقة بالإدارة نظرا لطبيعة العمل الاداري وما يتطلبه من جهد ومهارات.

2- جدول يوضح توزيع العينة حسب متغير السن:

الاجابات	التكرار	النسبة%
اقل من 30 سنة	3	3.3
من 30 الى 40 سنة	44	48.9
أكثر من 40 سنة	43	47.8
المجموع	90	100.0



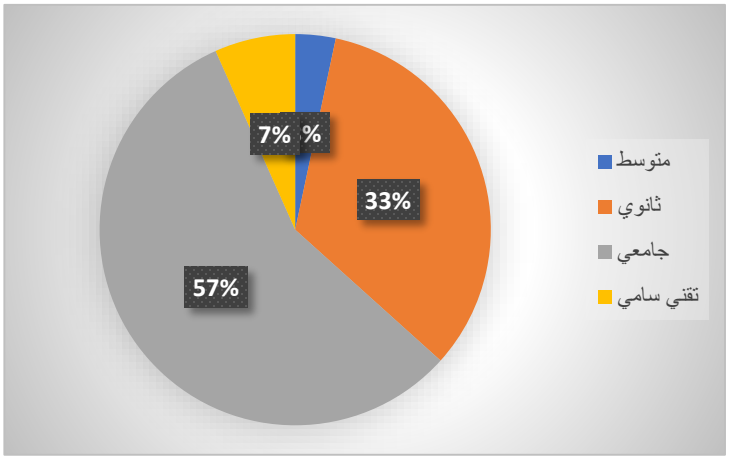
الشكل 02: توزيع المبحوثين حسب متغير السن

يوضح الجدول رقم (2) ان الفئة السائدة بين اعمار العينة هي فئة من(30 الى 40 سنة) وذلك بتكرار 44 حيث بلغت نسبتهم 48.9 %وتليها الفئة العمرية (أكثر من 40 سنة) بتكرار 43 أي بنسبة 47.8 % فيما كانت فئة (اقل من 30 سنة) اقل فئة وذلك بتكرار 3 أي بنسبة تقدر ب.3.3 %

وهذا ما يفسر ان الفئة الغالبة هي فئة عمرية راشدة تتميز بالنضج الفكري اضافة الى تميزها بالخبرة الكافية في اداء وظائفها الادارية هذا ما يتطلب ضرورة تكوين هاذه الفئة في مجال تكنو لوجيا الاتصالات من اجل تحسين قدرتها الوظيفية المتعلقة بالإدارة الالكترونية التي تعتبر من التطبيقات الحديثة على مستوى القطاع.

3- جدول يوضح توزيع العينة حسب متغير المستوى:

الاجابات	التكرار	النسبة%
متوسط	3	3.3
ثانوي	30	33.3
جامعي	51	56.7
تقني سامي	6	6.7
المجموع	90	100.0

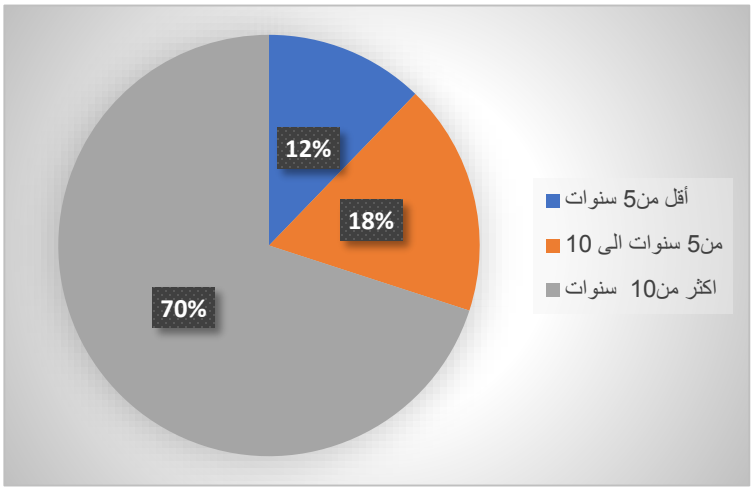


الشكل 03: توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي

يوضح الجدول رقم (3) ان اعلى فئة من الموظفين لمؤسسة مديرية التربية ذات مستوى جامعي بتكرار 51 وذلك أي بنسبة تقدر ب56.7 % و يليها فئة الموظفين ذات المستوى التعليم الثانوي بتكرار 30 أي بنسبة تقدر ب33.3 % و بعدها الموظفين الذين يمتلكون شهادة تقني سامي حسب التخصصات بتكرار 6 أي بنسبة 6.7 %ثم تأتي بعد ذلك نسبة موظفي ذات المستوى المتوسط بتكرار 3 أي بنسبة تقدر ب3.3 %بينما فئة الموظفين ذات المستوى الابتدائي فئة منعدمة. وهذا يدل على ان أغلبية الموظفين المؤهلين علميا ما يعكس استيعابهم لأهمية تكنولوجيا الاتصالات وتطبيقاتها من خلال استثمار مؤهلاتهم التي تحصلوا عليها من خلال مسارهم التعليمي بحيث انه كلما كان الموظفون ذوي مستوى تعليمي عالي سُمح لهم ذلك بتطبيق سريع وفعال للإدارة الالكترونية داخل المؤسسة وهذا لانعدام المستوى التعليمي الابتدائي مما يتطلب شروط للتوظيف تحددها المؤسسة على المترشح لهذه للوظيفة ولاسيما المؤهل العلمي.

4 – جدول يوضح توزيع العينة حسب متغير الخبرة :

الاجابات	التكرار	النسبة%
أقل من5 سنوات	11	12.2
من5 سنوات الى 10	16	17.8
أكثر من10 سنوات	63	70.0
المجموع	90	100.0

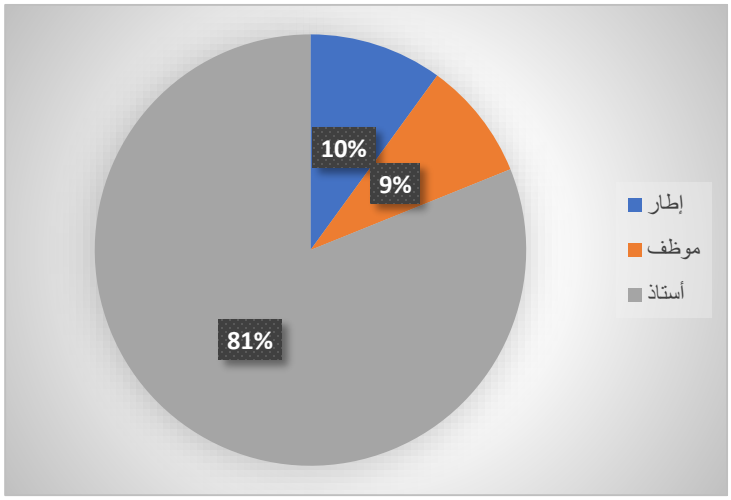


الشكل 04: توزيع المبحوثين حسب متغير الخبرة المهنية

يوضح الجدول رقم (4) ان الذين لديهم خبرة (اكثر من10 سنوات) قدر عددهم بتكرار 63 أي بنسبة 70.0 % اما من تتراوح خبرتهم (من5 سنوات الى 10) بتكرار 16 فقد قدرت نسبتهم ب17.8 % و اما من تتراوح خبرتهم (أقل من5 سنوات) بتكرار 11 فقد قدرت نسبتهم ب12.2 % و هذا ما يدل على ان المؤسسة تضم موظفون ذات اقدمية وخبرة مهنية كبيرة في مجال العمل الاداري الامر الذي يعكس قدرتهم على تأدية وظائفهم داخل المؤسسة بفعالية حيث انه كلما زادت سنوات خبرة الموظف كلما كان قادرا على مواكبة التغيرات التي تعترض عمله هذا ما يمكنه من اكتساب الكفاءة للتأقلم مع الادارة الالكترونية .

5-جدول يوضح توزيع العينة حسب متغير الوظيفة:

الاجابات	التكرار	النسبة%
إطار	9	10.0
موظف	8	8.9
أستاذ	73	81.1
المجموع	90	100.0



الشكل 05: توزيع المبحوثين حسب متغير الوظيفة

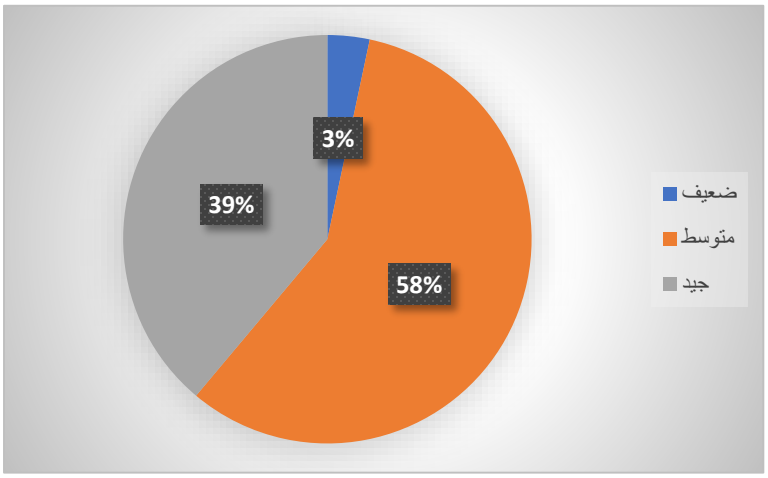
يوضح الجدول رقم (5) ان اعلى نسبة من مناصب الموظفين لمؤسسة مديرية التربية، هي مناصب تربوية بيداغوجية (استاذ – أستاذة) بتكرار 73 أي بنسبة قدرت ب81.1 % يليها التأطير الاداري (مناصب عليا – مفتشون – مديرو مؤسسات تعليمية.....) بتكرار 9 أي بنسبة قدرت ب10.0 % و بعدها الموظف بتكرار 8 أي بنسبة 8.9 %.

وهذا ما يفسر أن البيداغوجيا في قطاع التربية تحتل مكانة أكبر من التسيير الاداري لكون ان الأستاذ هو الذي يكون الاداري أثناء الخدمة في قطاعه وفي جميع تخصصاته وخاصة الجانب التكنولوجيا، الذي أصبح ضرورة ملحة في العمل الاداري.

المحور الأول: وسائل الإدارة الالكترونية في مديرية التربية بولاية ورقلة =

6-جدول يوضح مستوى التحكم في الاعلام الالي للموظف :

الاجابات	التكرار	النسبة%
ضعيف	3	3.3
متوسط	52	57.8
جيد	35	3.98
المجموع	90	100.0

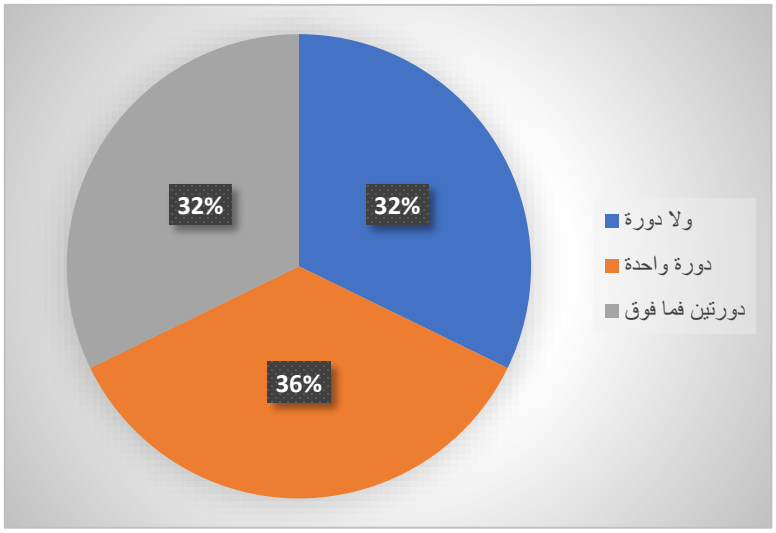


الشكل 06: مستوى التحكم في الاعلام الالي

يوضح الجدول رقم **(6)** ان الموظفين الذين كان مستوى تحكمهم في الاعلام الالي متوسط بتكرار 52 قدرت نسبتهم ب57.8 %في حين أن عدد الموظفين ذوي التحكم الجيد بتكرار 35 قدرت نسبتهم ب3.98 % اما الموظفين ذوي التحكم ضعيف بتكرار 3 قدرت نسبتهم ب3.3 % وهذا ما يفسر ان معظم موظفي قطاع التربية لم يتلقوا دورات كافية في مجال الاعلام الالي سواء أثناء الخدمة من أساتذة أو تكوينا خاصا للمديرين و المفتشين .

07- جدول يوضح عدد الدورات التدريبية التي تلقاها الموظفين في مجال التعامل بالحاسوب وشبكاته:

الاجابات	التكرار	النسبة%
ولا دورة	29	32.2
دورة واحدة	32	35.6
دورتين فما فوق	29	32.2
المجموع	90	100.0

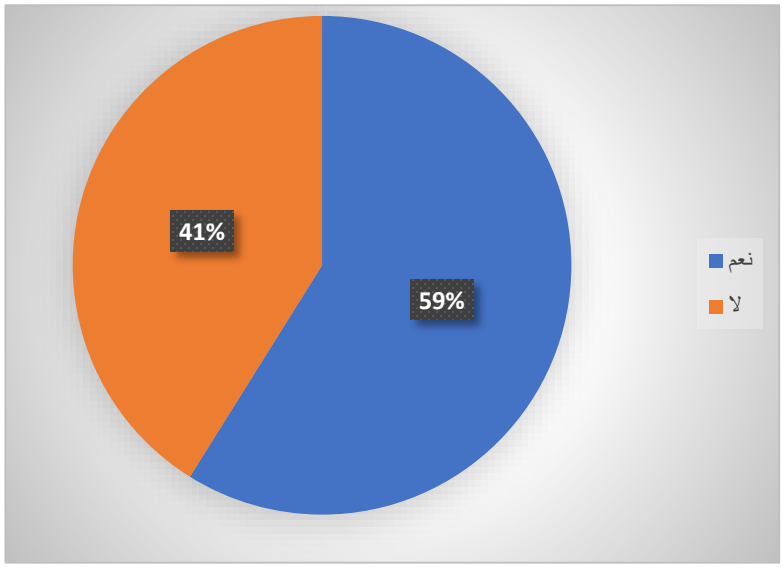


الشكل 07: عدد الدورات التدريبية في مجال التعامل بالحاسوب وشبكاته

يوضح الجدول رقم (7) ان أكثر عدد من الموظفين تلقوا دورة واحدة بتكرار 32 وأي بنسبة قدرت ب35.6 %اما الموظفين الذين لم يتلقوا أية دورة ودورتين فما فوق فقد كانوا متساويين بتكرار 29 أي بنسبة قدرت ب 32.2 % وهذا ما يفسر اهتمام مديرية التربية بتدريب موظفيها واكسابهم المهارات اللازمة للتعامل مع الحاسب الالي وشبكاته والتي تنعكس ايجابا على تطبيق الادارة الالكترونية ونجاحها فيها خصوصا أن الارضية الرقمية بالمديرية شغلت اهتمام واسع من قبل ادارات الدولة الجزائرية.

8- جدول يوضح توفير المؤسسة العدد الكافي من اجهزة الحاسب الالي ذات مواصفات مناسبة تسمح بتطبيق الادارة الالكترونية :

الاجابات	التكرار	النسبة%
نعم	53	58.9
لا	37	41.1
المجموع	90	100.0

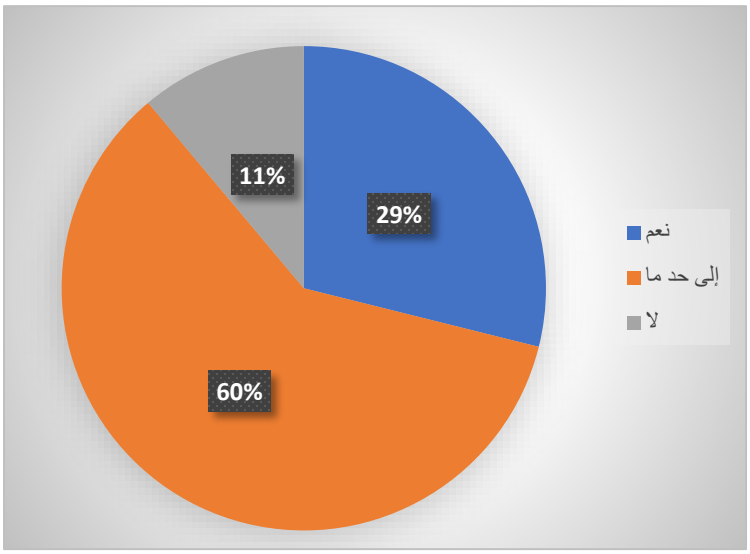


الشكل 08: توفر المؤسسة على العدد الكافي من أجهزة الحاسب الالي ذات مواصفات مناسبة تسمح بتطبيق الإدارة الالكترونية

يوضح الجدول (8)ان اعلى نسبة وافقت على توفر العدد الكافي من اجهزة الحاسب الالي داخل القطاع وذلك بتكرار 53 أي بنسبة قدرت ب 58.9 % اما من أجابوا بالبديل (لا) فقد كان تكرارهم 53 أي بنسبة قدرت ب41.1 %وهذا راجع إلى أن مديرية التربية توفر الوسائل المادية المطلوبة لموظفيها مما تساهم في استخدام الادارة الالكترونية خصوصا أنها تتمتع بميزانية سنوية ولها مكتب خاص بالتجهيزات.

9 – جدول يوضح توفير المؤسسة كافة ملحقات الحاسب الالي من طابعات، ووحدات تخزين، وغيرها التي يحتاجها الموظفين :

الاجابات	التكرار	النسبة%
نعم	26	28.9
إلى حد ما	54	60.0
لا	10	11.1
المجموع	90	100.0

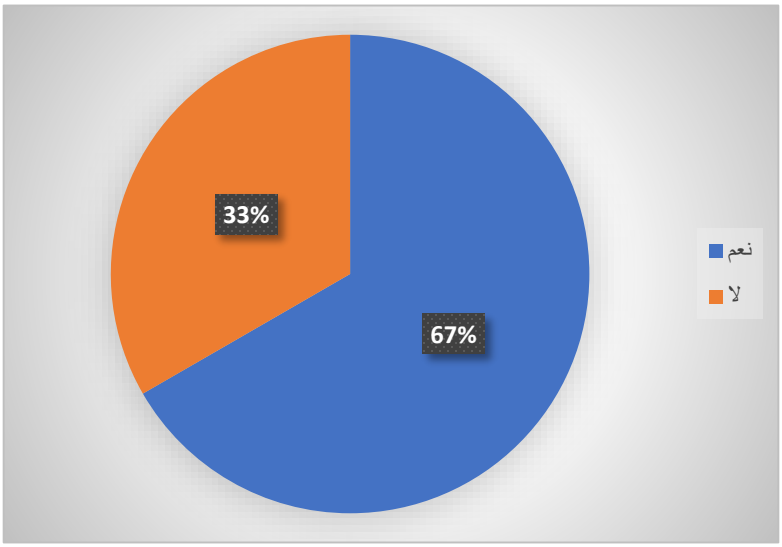


الشكل 09: توفر المؤسسة كافة ملحقات الالي التي يحتاجها الموظفين

يوضح الجدول رقم (9) ان معظم الموظفين صرحوا بان قطاع التربية بالولاية يوفر الى حد ما كافة ملحقات الحاسب الالي) المكونات الثانوية – الطابعة – مخزن الطاقة الكهربائية – الماسح الضوئي – الكاميرة الرقمية) بتكرار 54 وذلك أي بنسبة 60 % ويليها الموظفون الذين اجابوا (نعم) بتكرار 26 أي بنسبة 28.9 % وبعد ذلك الفئة الأقل اجابت (لا) وذلك بتكرار 10 أي بنسبة قدرت ب 11.1 % ، وهذا ما يفسر ان مديرية التربية تسعى الى تطوير اساليب العمل ورفع مستويات الاداء الوظيفي وتبسيط الاجراءات وطرق معالجة العمليات الادارية وذلك من خلال توفيرها.

10 –جدول يوضح توفر المؤسسة على جهاز فاكس لتسهيل انجاز الاعمال والمهام بكفاءة عالية :

الاجابات	التكرار	النسبة%
نعم	60	66.7
لا	30	33.3
المجموع	90	100.0

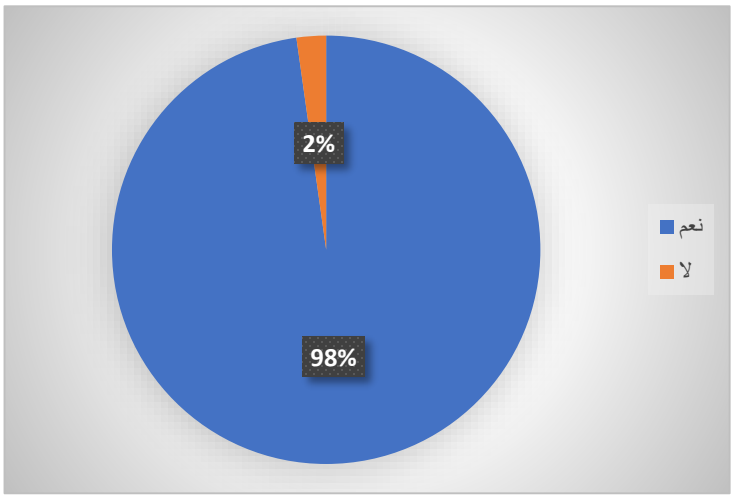


الشكل 10: توفر المؤسسة على جهاز تلفاكس لتسهيل انجاز الاعمال والمهام بكفاءة عالية

يوضح الجدول رقم (10) ان اعلى فئة اجابت ب(نعم) وذلك بتكرار 60 أي بنسبة قدرت ب66.7 %أما الفئة التي اجابت ب (لا) بتكرار 30 أي بنسبة 33.3 % وهذا ما يدل على ان جهاز الفاكس متوفر في جميع مصالح المديرية على مستوى رئاسة المصلحة مما يساهم على تسهيل أداء المهام بين الادارات المركزية واللامركزية التي تستغرق وقت طويل في تبادل المعلومات المطلوبة.

11 – جدول يوضح استخدام المؤسسة لشبكة الانترنات:

الاجابات	التكرار	% النسبة
نعم	88	97.8
لا	2	2.2
المجموع	90	100.0

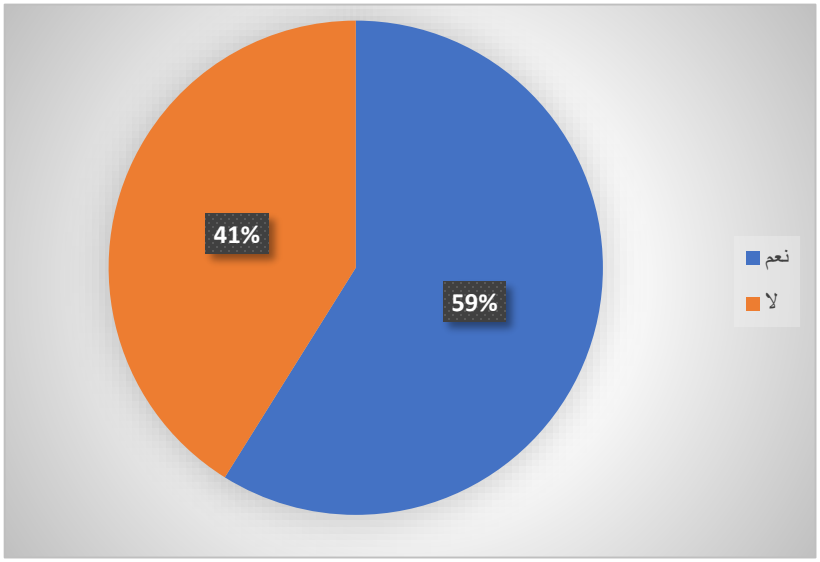


الشكل 11: استخدام المؤسسة لشبكة الانترنت

يوضح الجدول رقم (11) ان جميع مكاتب المديرية تستخدم شبكة الانترنت حيث كان استخدامها بتكرار 88 وذلك أي بنسبة تقدر ب 97.8 %في حين ان الذين أجابوا ب(لا) فقد كان تكرارهم 2 أي بنسبة تقدر ب 2.2 %وهذا ما يفسر على ان الانترنت تعتبر ركيزة أساسية في التسيير الاداري لبناء وتطبيق الادارة الالكترونية توحيدها في ربوع مؤسسات الولاية وداخل القطاع.

12_جدول يوضح وجود شبكة داخلية تربط بين مختلف مصالح المديرية :

الاجابات	التكرار	% النسبة
نعم	53	58.9
لا	37	41.1
المجموع	90	100.0

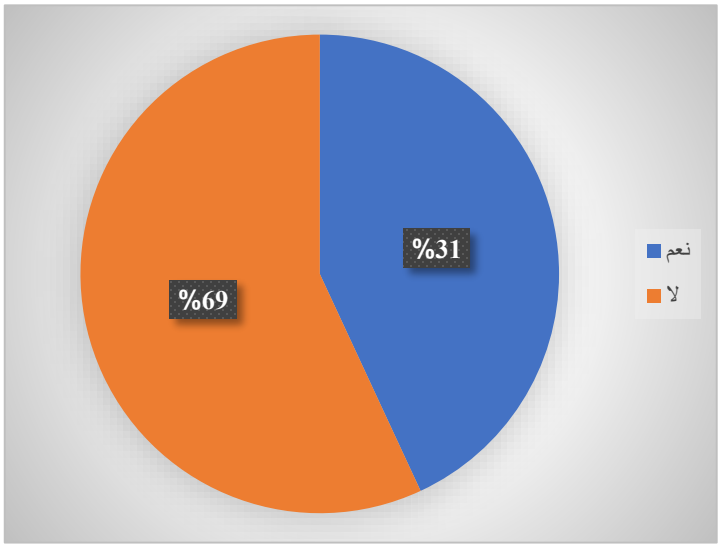


الشكل 12: وجود شبكة داخلية تربط بين مصالح المديرية

يوضح الجدول رقم (12) ان أكثر افراد العينة صرحوا بوجود شبكة داخلية بين مكاتب المصالح الداخلية وذلك بتكرار 53 أي بنسبة 58.9 % أما من اجابوا ب (لا) ل فقد كان تكرارهم 37 وذلك أي بنسبة قدرت ب 41.1 %وهذا ما يفسر ان الادارة تعتمد على شبكتها الداخلية من اجل تحسين فعالية الاداء وتسهيل تنقل الموظفين بين المكاتب واتخاذ القرارات من خلال تبادل المعلومات والبيانات فيما بينهم. حتى لا يكون هناك تزاحم في اروقة المصالح. خصوصا في فترة توافد الزوار.

13 – جدول يوضح اعتماد المؤسسة على الارشفة الالكترونية لوثائقها:

الاجابات	التكرار	النسبة%
نعم	28	31.1
لا	62	68.9
المجموع	90	100.0

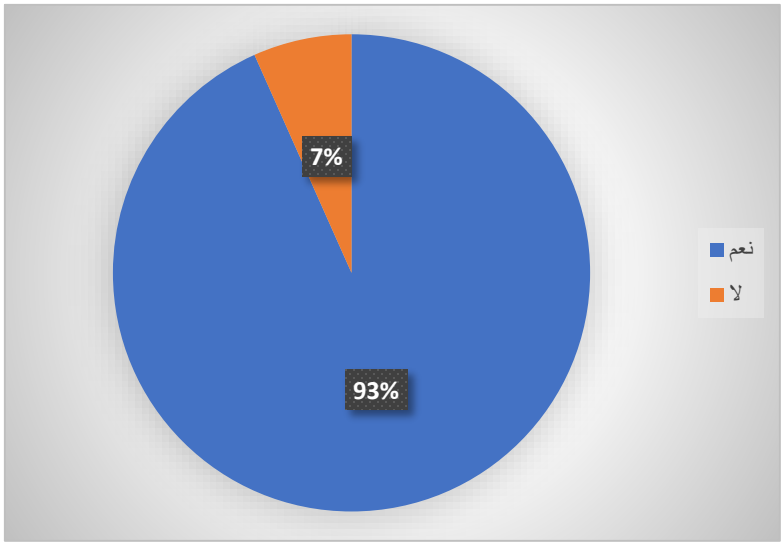


الشكل 13: اعتماد المؤسسة على الارشفة الالكترونية لوثائقها

يوضح الجدول ان (13) جل فئة مبحوثي العينة كانت اجابتهم بالبديل (لا) حول اعتماد المؤسسة على الارشفة الالكترونية لوثائقها قدر بتكرار 62 أي بنسبة 68.9 %لعدم احترافيتهم للحاسوب وعدم وجود موظفين مختصين في الأرشفة، اما بالنسبة للذين اجابوا بالبديل (نعم) قدر تكرارهم ب 28 أي بنسبة 31.1 %، وهذا ما يفسر أن معظمهم تلقوا تكوينا أثناء الخدمة وهو عدد غير كاف من الموظفين، مما يسبب عائقا على عملية التحول الالكتروني لتنفيذ مشروع الادارة الالكترونية.

14 جدول يوضح استخدام المؤسسة للبريد الكتروني Email في العمل وكذا الاتصال اثناء العمل :

الاجابات	التكرار	النسبة%
نعم	84	93.3
لا	6	6.7
المجموع	90	100.0

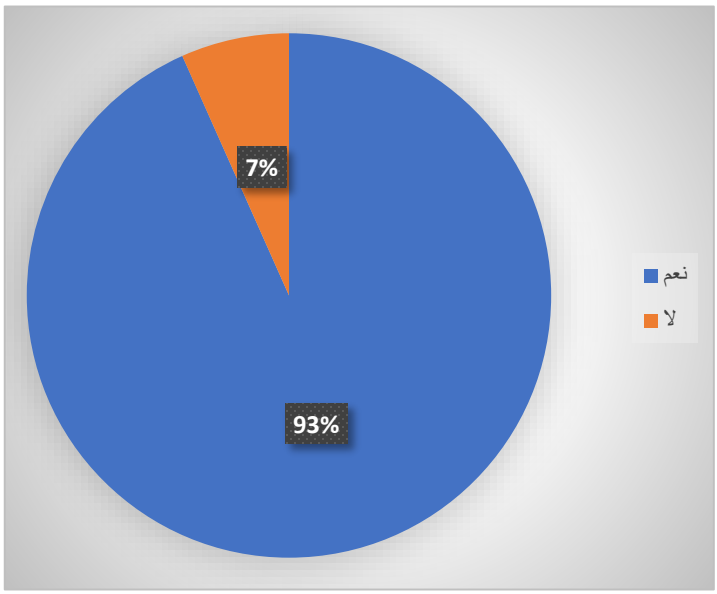


الشكل 14: استخدام المؤسسة للبريد الالكتروني في العمل وكذا الاتصال اثناء العمل

يوضح الجدول رقم (14) ان معظم الموظفين يستخدمون البريد الالكتروني في عملهم الاداري بتكرار 84 أي بنسبة 93.3 %اما الذين لا يتقنون استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة وادماجها في العمل الاداري فكان تكرارهم 6 أي بنسبة 6.7 %هذا ما يفسر ان للبريد الالكتروني تأثير على الاداء الوظيفي من خلال تسريع نقل المعلومات وتقديم الخدمة في وقت وجيز بأقل تكلفة وجهد.

15- جدول يوضح تواجد منصة رقمية للمؤسسة :

الاجابات	التكرار	% النسبة
نعم	84	93.3
لا	6	6.7
المجموع	90	100.0

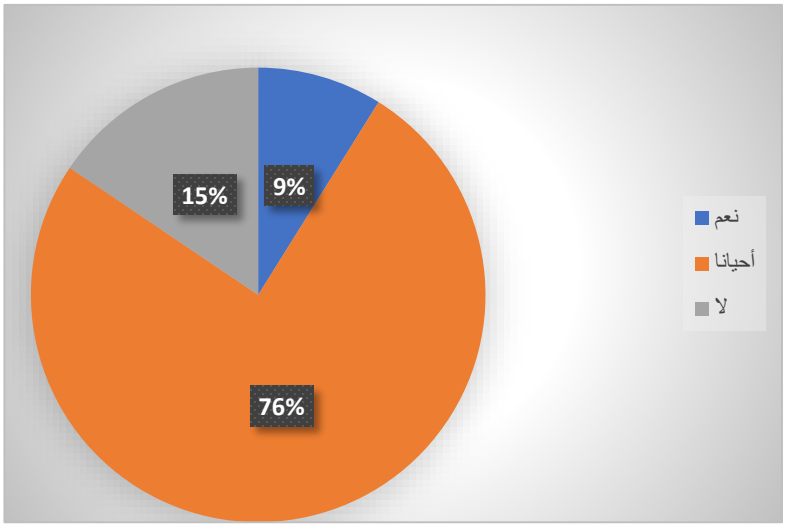


الشكل 15: تواجد منصة رقمية للمؤسسة

يوضح الجدول(15) ان اعلى عدد من مبحوثي عينة الدراسة صرحوا على وجود منصة رقمية خاصة بالمؤسسة (رقمنة القطاع) وذلك بتكرار 83 أي بنسبة 93.3 %اما من صرحوا ب(لا) فكان تكرارهم 6 أي بنسبة 6.7 % هذا ما يفسر على تفعيل الارضية الرقمية على مستوى مديرية التربية والمؤسسات التعليمية التابعة لها خاصة في الولوج إلى بعض الارتباطات المتعلقة بها ولاسيما منها النتائج المدرسية وكذا الوثائق الادارية للموظفين والأساتذة ضف إلى ذلك أنها أصبحت بمثابة مركز لتنقل الموظفين ما بين الولايات.

16-جدول يوضح قيام المؤسسة بتحديث الاجهزة القديمة للحصول على التكنولوجيات الحديثة:

الاجابات	التكرار	النسبة%
نعم	8	8.9
أحيانا	68	75.6
لا	14	15.6
المجموع	90	100.0

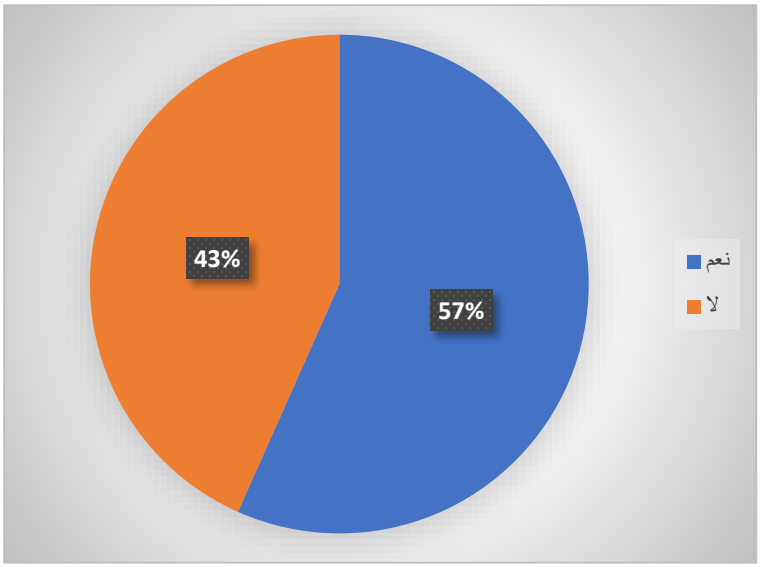


الشكل 16: قيام المؤسسة بتحديث الأجهزة القديمة للحصول على التكنولوجيات الحديثة

يوضح الجدول(16) ان اعلى عدد من افراد العينة صرحوا بان البديل(احيانا) يبين ما تقوم به المؤسسة من تحديث للأجهزة القديمة واستبدالها بأجهزة جديدة تتوفر على تكنولوجيات الحديثة بتكرار 68 أي بنسبة 75.6 %اما من صرحوا البديل ب(لا) فكان تكرارهم 14 أي بنسبة 15.6 %في حين ان البديل(نعم) فكان تكراره يقدر ب 8 أي بنسبة 8.9 %وهذا ما يفسر من خلال التكرارات المختلفة بين البدائل التطور الملحوظ في حداثة الأجهزة التكنولوجية وكيفية استخدامها من طرف مستخدمي القطاع.

17-جدول يوضح توفر المؤسسة على تقنيين قادرين على تشغيل وصيانة الاجهزة الالكترونية صيانة فورية.

الاجابات	التكرار	النسبة%
نعم	51	56.7
لا	39	43.3
المجموع	90	100.0



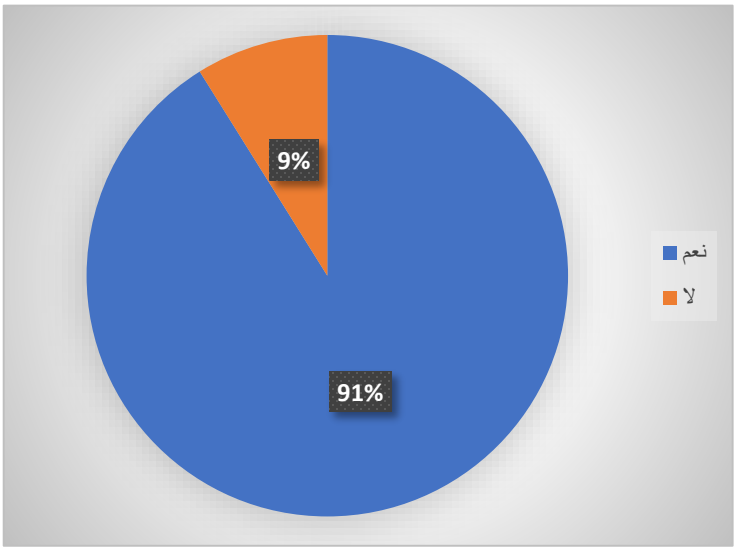
الشكل 17: توفر المؤسسة على الفنيين القادرين على تشغيل وصيانة الأجهزة الالكترونية صيانة فورية

يوضح الجدول(17) ان اغلبية افراد المبحوثين صرحوا على وجود تقنين قادرين على تشغيل وصيانة الاجهزة الالكترونية بتكرار 51 أي بنسبة 56.7 %اما من عارضو عن ذلك فكان تكرارهم 39 أي بنسبة تقدر ب 43.3 %، وهذا راجع بأن كل مؤسسة عمومية يوجد بها مهندسين وتقنين مختصين في مجال الصيانة الدورية تساهم بشكل كبير في تطبيق الادارة الالكترونية وتصليح اعطابها.

المحور الثاني: أثر الإدارة الالكترونية في تحسين الاداءالوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة

18-جدول يوضح مساهمة الادارة الالكترونية في تقليل الجهد والوقت للموظفين لإنجاز مهامهم

الاجابات	التكرار	النسبة%
نعم	82	91.1
لا	8	8.9
المجموع	90	100.0

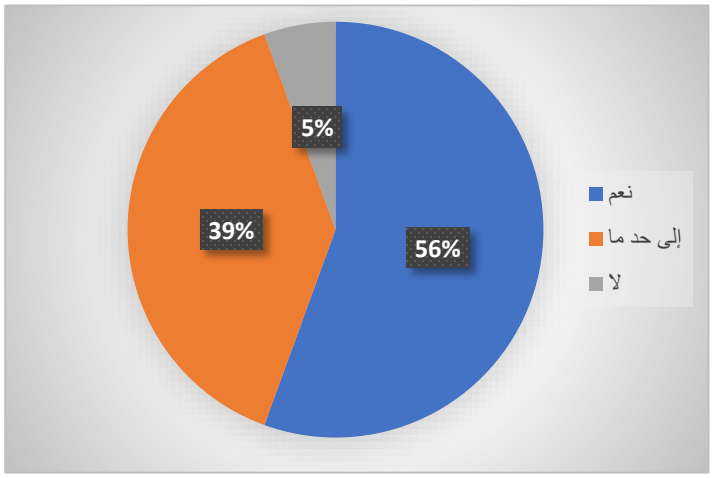


الشكل 18: مساهمة الإدارة الالكترونية في تقليل الجهد والوقت للموظفين لإنجاز مهامهم

يوضح الجدول (18) ان اعلى نسبة من موظفي المؤسسة صرحوا على ان الادارة الالكترونية ساهمت في تقليل الجهد والوقت للموظفين لإنجاز مهامهم بدقة واحترافية بتكرار 82 أي بنسبة قدرت ب 91.1 % اما من عارضوا عن ذلك فقد كان تكرارهم 8 أي بنسبة 8.9 %هذا ما يعني استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في المؤسسة ساهم بحجم كبير في تخفيف ضغوط العمل التي يعاني منها الموظفين وجعلها أكثر سرعة ودقة في انجاز مهامهم وتوفير الجهد والوقت للقيام بذلك.

19 – جدول يوضح تسهيل الادارة الالكترونية لعملية الاتصال بين مختلف المستويات الادارية اثناء العمل.

الاجابات	التكرار	% النسبة
نعم	50	55.6
إلى حد ما	35	38.9
لا	5	5.6
المجموع	90	100.0

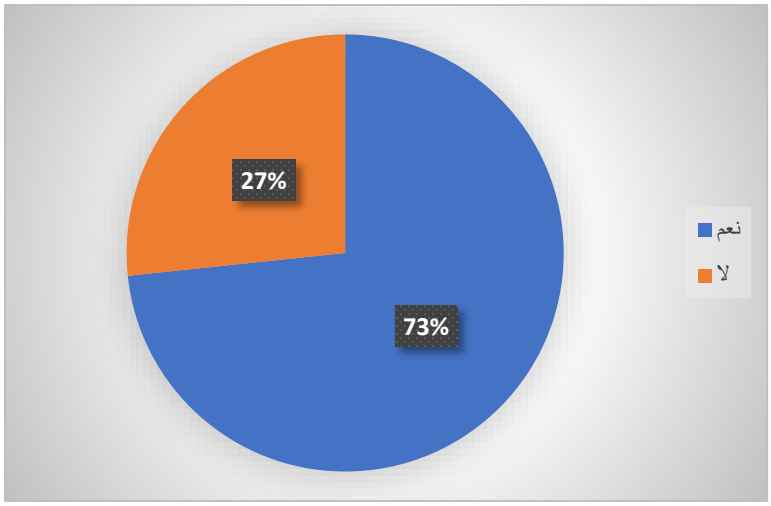


الشكل 19: تسهيل الإدارة الالكترونية لعملية الاتصال بين مختلف المستويات الإدارية اثناء العمل

يوضح الجدول(19) ان اعلى فئة من الموظفين صرحوا بان الادارة الالكترونية سهلت عملية الاتصال بين مختلف المستويات الادارية وذلك بتكرار 50 أي بنسبة قدرت ب 55.6 %اما الذيم صرحوا بالبديل الى حد ما فقد كانوا بتكرار 35 أي بنسبة 38.9 %في حين أن الذين عارضوا فقد كان تكرارهم5 أي بنسبة 5.6 %وهذا ما يفسر أن عملية الاتصال بين مستويات الادارية تتم عن طريق البريد الالكتروني المخصص لها، وهذا يبسط من التواصلات بين المصالح الداخلية والخارجية عبر الحسابات الفردية.

20-جدول يوضح مدى مساهمة نظام الإدارة الالكترونية على تحديد المسؤوليات وتوضيح المهام الموكلة للعاملين بشكل دقيق.

الاجابات	التكرار	النسبة%
نعم	66	73.3
لا	24	26.6
المجموع	90	100.0

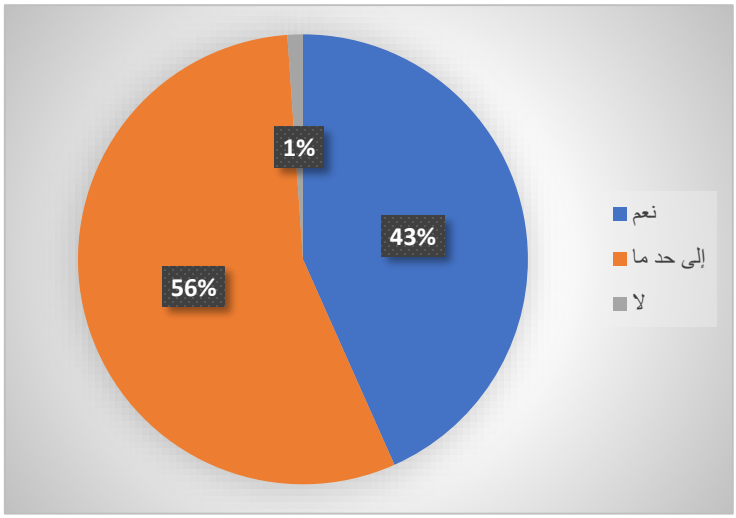


الشكل 20: تحديد نظام الإدارة الالكترونية للمسؤوليات وتوضيح المهام الموكلة للعاملين بشكل دقيق

يوضح الجدول(20) ان اعلى عدد من الموظفين صرحوا بان الادارة الالكترونية تعمل على تحديد المسؤوليات او توضيح المهام الموكلة للعاملين بشكل دقيق بتكرار 66 أي بنسبة 73.3 % اما من عارضو ذلك فكان تكرارهم 24 أي بنسبة 26.6 % وهذا ما يفسر ان نظام المؤسسة يعمل على تحقيق رضا العاملين من خلال توزيع الادوار وتوضيح المهام مما يؤدي الى سرعة انجاز العمل بأقل جهد.

21 – جدول يوضح تقليل الإدارة الالكترونية من الأخطاء المهنية اثنا العمل:

الاجابات	التكرار	النسبة%
نعم	39	43.3
إلى حد ما	50	55.6
لا	1	1.1
المجموع	90	100.0

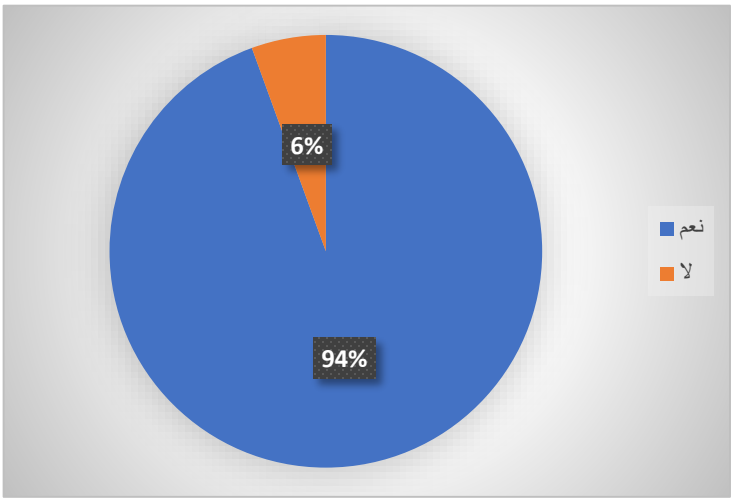


الشكل 21: تقليل الإدارة الالكترونية من الأخطاء المهنية اثناء العمل

يوضح الجدول(**21**) ان معظم موظفي المؤسسة انحازوا الى ان الادارة الالكترونية ساهمت الى حد ما في التقليل من الاخطاء المهنية وذلك بتكرار 50 أي بنسبة قدرت ب 55.6 %في حين أن من اجابوا بنعم فكان تكرارهم 39 وبلغت نسبتهم 43.3 %اما من أجابوا بالبديل (لا) بتكرار 1 أي بنسبة تقدر ب1.1 %هذا ما يعني ان تطبيق الادارة الالكترونية داخل المؤسسة يساهم في تقليص الكثير من المشاكل والاخطاء والنقائص التي تزيد من عبء الموظف داخل مؤسساته.

22-جدول يوضح زيادة الادارة الالكترونية من الكفاءة والفعالية المطلوبة في اداء المهام.

الاجابات	التكرار	النسبة%
نعم	85	94.4
لا	5	5.6
المجموع	90	100.0

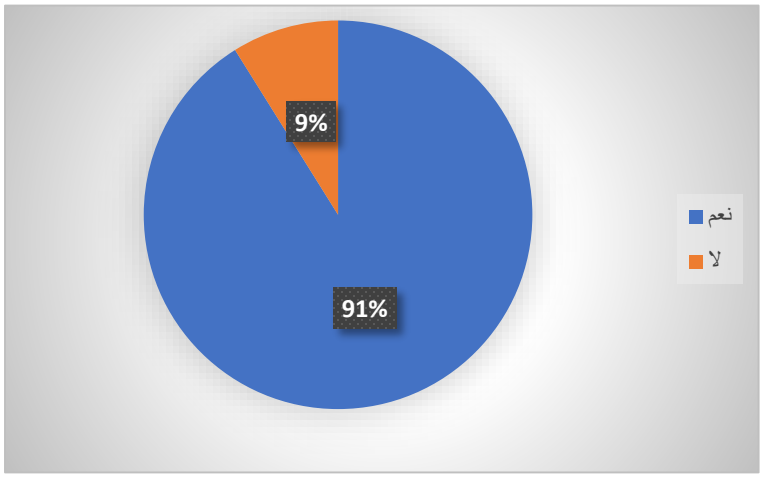


الشكل 22: زيادة الإدارة الالكترونية للكفاءة والفعالية المطلوبة لأداء المهام

وضح الجدول(22) ان اعلى عدد من فئة الموظفين صرحوا بان الادارة الالكترونية تزيد من الكفاءة والفعالية المطلوبة في اداء المهام بتكرار 85 أي بنسبة 94.4 %اما من عارضوا ذلك فكان تكرارهم 5 أي بنسبة 5.6 % وهذا ما يفسر ان توفر برامج متطورة في المؤسسة من اجل العمل الاداري يؤدي الى رفع كفاءة الموظفين والذي بدوره يساهم في الاداء الوظيفي ويزيد من فعاليته.

23_ جدول يوضح مساهمة الادارة الالكترونية في زيادة مهارات الموظفين لأداء وظائفهم

الاجابات	التكرار	النسبة%
نعم	82	91.1
لا	8	8.9
المجموع	90	100.0

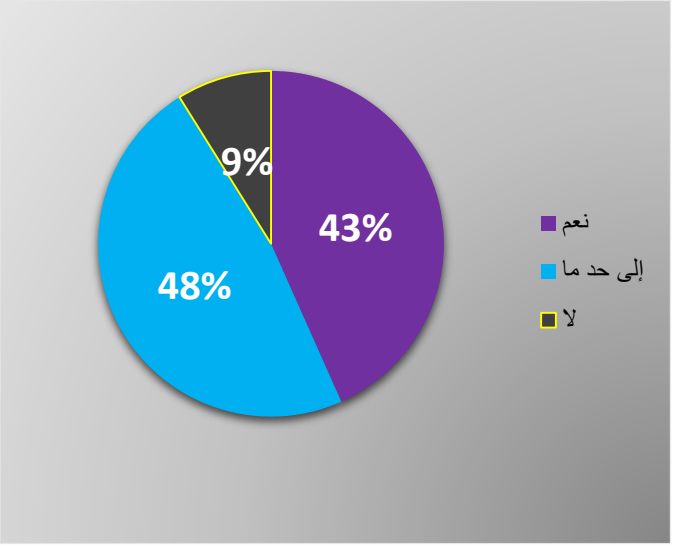


الشكل 23: مساهمة الإدارة الالكترونية في زيادة مهارة الموظفين لأداء وظائفهم

يوضح الجدول(**23**) ان اغلبية الموظفين صرحوا على مساهمة الادارة الالكترونية في زيادة مهارات الموظفين لأداء وظائفهم بتكرار 82 أي بنسبة تقدر بـ 91.1 %اما من عارضو فكان تكرارهم 8 أي بنسبة 8.9 %هذا ما يفسر قدرة الموظف على نعدد المهام مما يزيد من خبراتهم ومهاراتهم من خلال تمكينهم من اجراء تجارب مختلفة وبالتالي الحصول على افكار جديدة تساهم في تحقيق نتائج أفضل والقدرة على حل مشكلات العمل اليومية لأداء المهام الوظيفية.

24_جدول يوضح اتاحة الادارة الالكترونية للعاملين الفرصة للإبداع والابتكار اثناء عملهم

الاجابات	التكرار	النسبة%
نعم	39	43.3
إلى حد ما	43	47.8
لا	8	8.9
المجموع	90	100.0

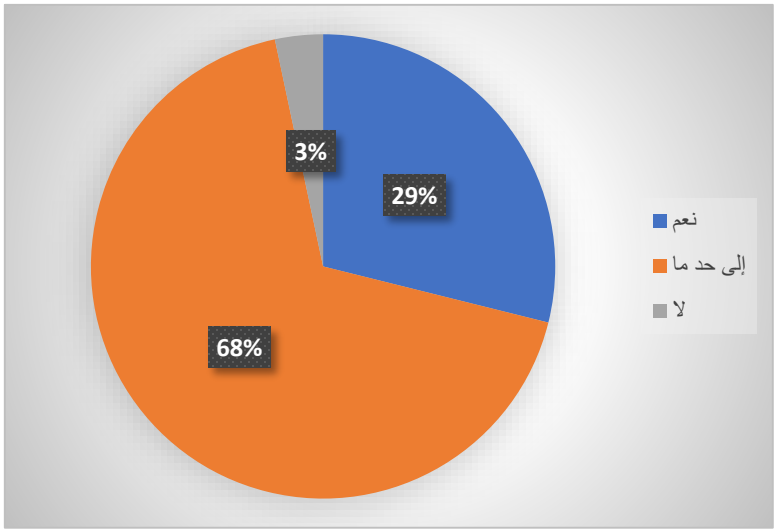


الشكل 24: اتاحة الإدارة الالكترونية للعاملين الفرصة للإبداع والابتكار اثناء عملهم

يوضح الجدول **(24)** ان اعلى نسبة من الموظفين صرحوا (الى حد ما) على ان الادارة الالكترونية منحت لهم فرصة للإبداع والابتكار اثناء عملهم بتكرار 43 أي بنسبة 47.8 %اما من صرحوا بـ**(نعم)** فكان تكرارهم 39 أي بنسبة 43.3 %أما من صرحوا بـ(لا) فكان فتكرارهم 8 أي بنسبة 8.9 %وهذا ما يفسر ان الادارة الالكترونية تعمل على خلق فرص الابداع والابتكار على مستوى العاملين لوجود مرونة في العمل وانفتاحهم على العالم الخارجي وتزيد من تحفيزهم وتشجيعهم على تقنية الاتقان في العمل بمكافأة عالية الجودة.

25_جدول يوضح تمكين الادارة الالكترونية من تبادل المعلومات والخبرات بين العاملين اثناء عملهم

الاجابات	التكرار	% النسبة
نعم	26	28.9
إلى حد ما	61	67.8
لا	3	3.3
المجموع	90	100.0

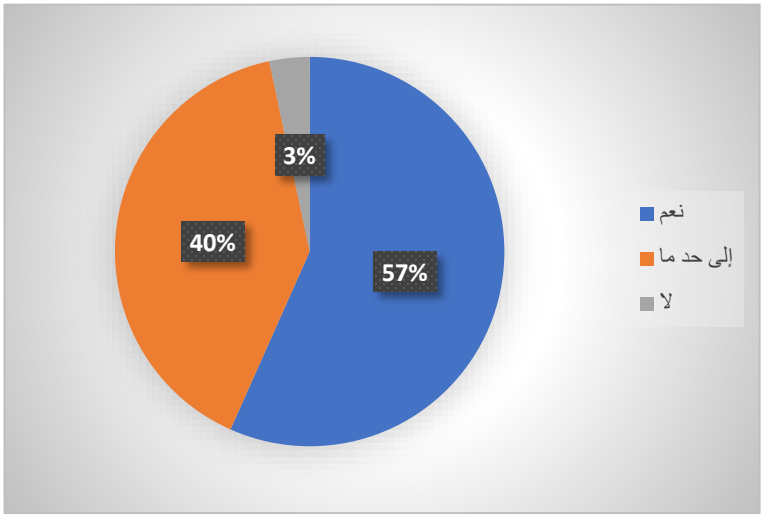


الشكل 25: تمكين الإدارة الالكترونية العاملين من تبادل المعلومات والخبرات اثناء عملهم

يوضح الجدول(**25**) ان اعلى عدد من الموظفين صرحوا بالبديل (الى حد ما) على ان الادارة الالكترونية مكنت الموظفين من تبادل المعلومات والخبرات اثناء عملهم وذلك بتكرار 61 أي بنسبة 67.8 %اما بالنسبة للذين صرحوا بـ(نعم) فكان تكرارهم 26 أي بنسبة 28.9 %اما الذين عارضوا فكان تكرارهم 3 أي بنسبة تقدر ب 3.3 % وهذا ما يدل على ان الادارة الالكترونية تساعد العاملين على انجاز العمل وتبادل المعلومات والبيانات بطريقة سريعة وسهلة فيما بينهم.

26_جدول يوضح مساهمة المنصات الرقمية في تخفيف الاجراءات الادارية

الاجابات	التكرار	النسبة%
نعم	51	56.7
إلى حد ما	36	40.0
لا	3	3.3
المجموع	90	100.0



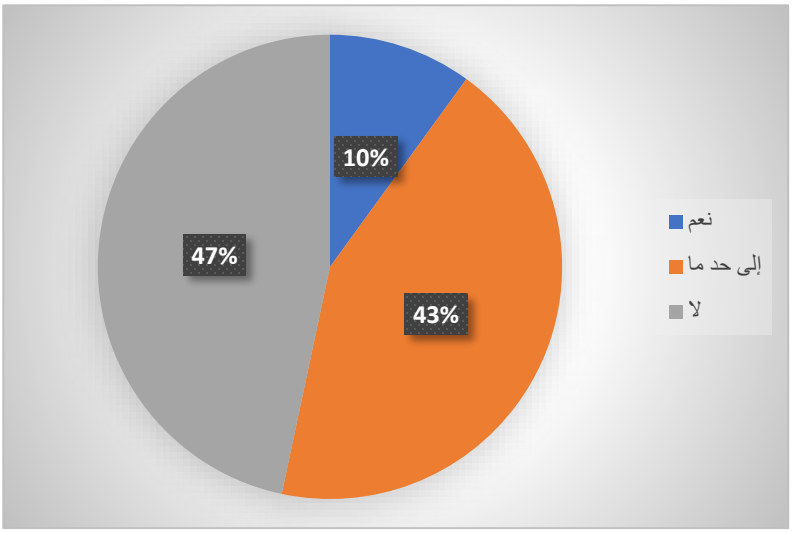
الشكل 26: مساهمة المنصات الرقمية في تخفيف الإجراءات الادارية

يوضح الجدول(**26**) ان اعلى عدد من افراد الموظفين صرحوا على مساهمة المنصات الرقمية في تخفيف الاجراءات الادارية بتكرار 51 أي بنسبة 56.7 %اما من صرحوا بالبديل (الى حد ما) فكان تكرارهم 36 أي بنسبة 40.0 %أما من عارضوا فتكرارهم 3 أي بنسبة 3.3% وهذا ما يفسر أن المنصات الرقمية تساعد الموظفين على استخراج الوثائق المتعلقة بهم ووثائق التلاميذ (شهادة عمل –مجمل الخدمات –الحركة التنقلية – شهادة مدرسية — كشوف النقاط الخاصة بالمتمدرسين....

المحور الثالث: التحديات والعراقيل التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية بمديرية التربية:

27-جدول يوضح صعوبة التعامل مع الحاسب الالي :

الاجابات	التكرار	النسبة%
نعم	9	10.0
إلى حد ما	39	43.3
لا	42	46.7
المجموع	90	100.0

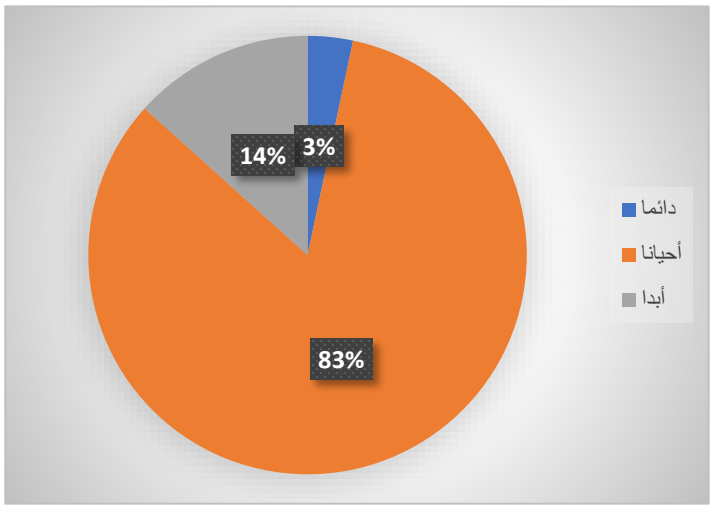


الشكل 27: صعوبة التعامل مع الحاسب الالي

يوضح الجدول **(27)** ان اعلى عدد من الموظفين لا يجدون صعوبة في التعامل مع الحاسب الالي بتكرار 42 أي بنسبة 46.7 %في حين ان من يواجهون صعوبة الى حد ما في ذلك فتكرارهم يقدر ب 39 أي بنسبة 43.3 %ام من يجدون صعوبة في التعامل معه فتكرارهم 9 أي بنسبة 10.0 %وهذا ما يفسر طبيعة تفعيل العمليات التكوينية الخاصة باستعمال الحاسب الالي وكذا العمل على الوسائل التكنولوجية الحديثة.

28_جدول يوضح صعوبة التعامل مع الانظمة والبرامج الالكترونية المستجدة :

الاجابات	التكرار	النسبة%
دائما	3	3.3
أحيانا	75	83.3
أبدا	12	13.3
المجموع	90	100.0

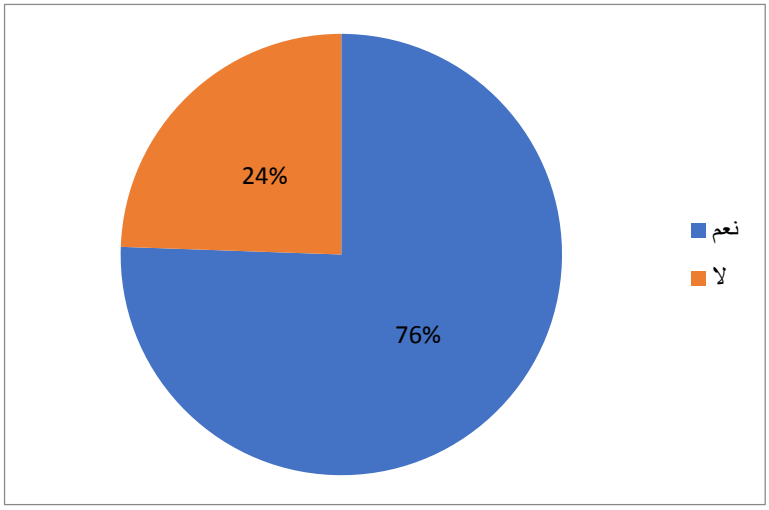


الشكل 28: صعوبة التعامل مع الأنظمة والبرامج الالكترونية المستجدة

يوضح الجدول **(28)** ان 75 من تكرار افراد العينة أي بنسبة 83.3 %صرحوا بأنهم احيانا ما يجدون صعوبة في التعامل مع الانظمة والبرامج الالكترونية المستجدة في حين ان من لا يجدون صعوبة في ذلك فقدر تكرارهم ب 12 أي بنسبة 13.3 %اما من دائما ما يجدون صعوبة في ذلك فكان تكرارهم 3 بنسبة 3.3 %هذا ما يفسر على كيفية التعامل مع البرامج التي تستخدمها إداراته (مثال ذلك الأرضية الرقمية داخل المؤسسة) وكذا المتصفحات الخاصة ب المواقع الالكترونية.

29_جدول يوضح نقص في المعدات والاجهزة الالكترونية اللازمة

الاجابات	التكرار	النسبة%
نعم	68	75.6
لا	22	24.4
المجموع	90	100.0

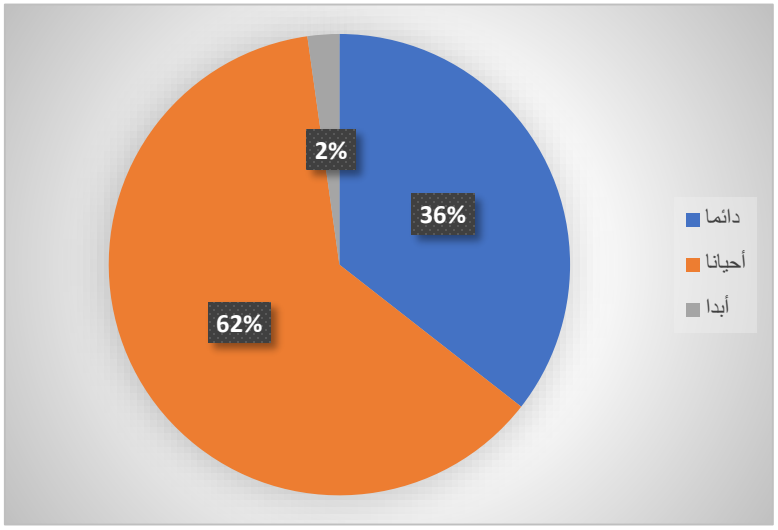


الشكل 29: نقص في الأجهزة الالكترونية اللازمة

يوضح الجدول **(29)** (ان معظم الموظفين يرون بانه هنالك نقص في المعدات والاجهزة الالكترونية اللازمة بتكرار 68 بنسبة 75.6 %بينما من يرون عكس ذلك فتكرارهم 22 ما يعادل نسبة 24.4 % وهذا راجع ميزانية المؤسسة وإلى الوسائل التكنولوجية والالكترونية التي توفرها الادارة .

30- جدول يوضح مواجهة المؤسسة ضعف في تدفق الانترنت داخلها

الاجابات	التكرار	النسبة%
دائما	32	35.6
أحيانا	56	62.2
أبدا	2	2.2
المجموع	90	100.0

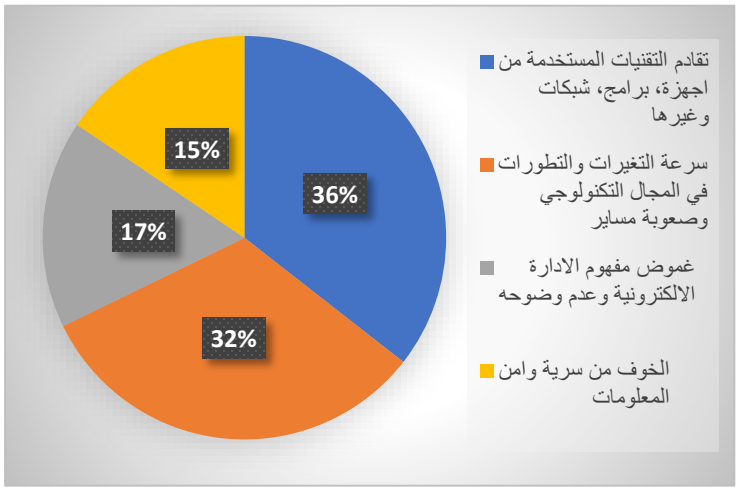


الشكل 30: مواجهة المؤسسة ضعف في تدفق الانترنت داخلها

يوضح الجدول (**30**)ان أكثر عدد من أفراد العينة صرحوا بانه أحيانا ما تواجه المؤسسة ضعف في تدفق الانترنات داخلها بتكرار 56 أي بنسبة تقدر ب 62.2 %في حين انه 32 من تكرار افراد العينة أي بنسبة 35.6 % صرحوا بانه دائما ما تواجه المؤسسة ضعف في تدفق الانترنت داخلها واما من اجابو ب ابدا فكان تكرارهم 2 أي بنسبة 2.2 %هذا ما يدل على ان تدفق الانترنت داخل المؤسسة لا يعاني من اية قصور ما يجعله يساهم في تعزيز البنية التحتية للمؤسسة من اجل تطبيق الادارة الالكترونية.

31_جدول يوضح العراقيل التي تواجه تطبيق الادارة الالكترونية

الاجابات	التكرار	النسبة%
تقادم التقنيات المستخدمة من اجهزة، برامج، شبكات وغيرها	32	35.6
سرعة التغيرات والتطورات في المجال التكنولوجي وصعوبة مساير	29	32.2
غموض مفهوم الادارة الالكترونية وعدم وضوحه	15	16.7
الخوف من سرية وامن المعلومات	14	15.6
المجموع	90	100.0



الشكل 31: العراقيل التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية

من خلال الجدول(**31**) نلاحظ أن اعلى عدد من افراد العينة يرون أن تقادم التقنيات المستخدمة من اجهزة، برامج، شبكات وغيرها هي إحدى المعيقات التي تواجه المؤسسة خلال تطبيقها للإدارة الالكترونية وذلك بتكرار 32 ب نسبة 35،6 % و منهم من يرون أن سرعة التغيرات والتطورات في المجال التكنولوجي وصعوبة مسايرته هو العائق التي تواجهه المؤسسة بتكرار 29 وذلك أي بنسبة 32.2 %ومنهم من يرون ان المعيقات تتمثل في غموض مفهوم الادارة الالكترونية وعدم وضوحه وذلك بتكرار 15 أي بنسبة 16.7 % في

حين أن باقي الموظفون صرحوا بأن المعيقات التي تواجه المؤسسة خلال تطبيقها للإدارة الالكترونية هي الخوف من سرية وامن المعلومات بينما هنالك من يرون معيقات اخرى كذلك هذا ما يفسر انه وبسبب وجود عائق تقادم التقنيات المستخدمة وغيرها ما سوف يزيد من حدة نتيجة ظهور معوقات اخرى مرتبطة بطبيعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في حد ذاتها .

4 –استنتاجات الدراسة:

من خلال الدراسة الميدانية وتعرضنا للاستبيان وتحليله توصلنا الى الاستنتاجات التالية:

البيانات الشخصية :

- ✓ نسبة افراد العينة تساوى بين كلى الجنسين ذكور اناث بنسبة 50 % .
- ✓ النسبة الأكبر من نصيب الفئة العمرية من30 الى 40بنسبة 48.9%ثم يليها الفئة العمرية أكثر من 40 سنة بنسبة 47.8 %وتليها في الاخير الفئة العمرية اقل من 30 سنة بنسبة.3.3 %
- ✓ النسبة الأكبر للجامعيين بنسبة 56.7 % ثم يليها المستوى الثانوي بنسبة 33.3 %وبعدها نسبة الموظفين ذوي مستوى تقني سامي بنسبة 6.7 %ثم الموظفين ذو المستوى المتوسط بنسبة % . 3.3
- ✓ الفئة الغالبة من الموظفين خبرتهم في المؤسسة أكثر من 10سنوات بنسبة 70 % يليها الموظفين الذين تتراوح خبرتهم من 5الى 10سنوات بنسبة 17.8 %وبعدها فئة الموظفين ذوي خبرة اقل من 5سنوات بنسبة 12.2 % .
- ✓ النسبة الغالبة من نصيب الأساتذة بنسبة 81.8 %ثم يليها فئة التأطير الإداري بنسبة 10% وبعدها الموظف بنسبة 8.9 % .

المحور الاول: وسائل الإدارة الالكترونية في مديرية التربية بولاية ورقلة

- ✓ أكثر فئة من نسبة المبحوثين كانت نسبة تحكمهم في الاعلام الالي متوسطة بنسبة % 57.8ثم يليها فئة التحكم الجيد في الاعلام الالي بنسبة 3.98 %وبعدها فئة الضعيف بنسبة % 3,3 .

- ✓ أكثر فئة من المبحوثين تلقو دورة تدريبية واحدة في مجال التعامل بالحاسوب وشبكاته بنسبة 35.6 % يليها الموظفون الذين تلقوا دورتين فما فوق والذين لم يتلقوا ولا دورة بنسبة متساوية قدرت ب 32.2 % .
- ✓ اعلى نسبة من فئة المبحوثين وافقو بان المؤسسة توفر العدد الكافي من أجهزة الحاسب الالي ذات مواصفات تسمح بتطبيق الإدارة الالكترونية وذالك بنسبة 58.9 % اما بالنسبة لبقيتهم فقد عارضو ذالك بنسبة 41.1 % .
- ✓ معظم الموظفين اقرو بان المؤسسة توفر الى حد ما كافة ملحقات الحاسب الالي بنسبة % 60 ويليها الموظفون الذين اجابو بنعم بنسبة 28.9 % وبعد ذالك تأتي اقل فئة اجابت ب لا بنسبة قدرت ب 11.1 % .
- ✓ اعلى نسبة من المبحوثين وافقو على توفر جهاز تيليفاكس في المؤسسة من اجل تسهيل انجاز الاعمال والمهام بكفاءة عالية بنسبة 66.7 % واما من عارضو ذالك فقدرت نسبتهم ب 33.3 %.
- ✓ اغلبية موظفو المؤسسة وافقو على ان المؤسسة تستخدم شبكة الانترنت بنسبة 97.8 % في حين ان من عارضو ذالك فنسبتهم تقدر ب 2.2 % .
- ✓ أكثر افراد العينة وافقو على وجود شبكة داخلية بنسبة 58.9 %في حين ان من اجابو ب لا فكانت نسبتهم 41.1 % .
- ✓ أكثر فئة من مبحوثين العينة كانت اجابتهم ب لا حول اعتماد المؤسسة على الارشفة الالكترونية لوثائقها بنسبة 68.9 %اما بالنسبة للذين اجابو بنعم فقدرت نسبتهم ب31.1 % .
- ✓ اعلى فئة من المبحوثين وافقو على ان المؤسسة تستخدم البريد الالكتروني في عملها بنسبة 93.3 % اما من عارضو ذالك فكانت نسبتهم 6.7 % .
- ✓ اعلى عدد من مبحوثين عينة الدراسة وافقو على وجود منصة رقمية خاصة بالمؤسسة وذلك بنسبة 93.3 % اما من قالو عكس ذالك فكانت نسبتهم 6.7 % .

- ✓ اعلى عدد من افراد العينة اقرو بانه أحيانا ما تقوم المؤسسة بتحديث الأجهزة القديمة للحصول على التكنولوجيات الحديثة بنسبة 75.6 % اما من لم يوافقوا على ذالك فنسبتهم تقدر ب 15. %في حين ان من وافقو على ذلك فكانت نسبتهم 8.9 % .
- ✓ اغلبية افراد المبحوثين وافقو على تفر الفنيين القادرين على تشغيل وصيانة الأجهزة الالكترونية بنسبة 56.7 % اما من عارضو ذلك فنسبتهم تقدر ب 43.3% .

المحور الثاني: أثر الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة

- ✓ اعلى نسبة من موظفي المؤسسة وافقو على ان الإدارة الالكترونية ساهمت في تقليل الجهد والوقت للموظفين لإنجاز مهامهم بنسبة 91.1 % اما من عارضو ذلك فقد قدرت نسبتهم ب % . 8.9
- ✓ اعلى نسبة من الموظفين اقرو بان الإدارة الالكترونية سهلت عملية الاتصال بين مختلف المستويات الإدارية بنسبة 55.6 % اما من اجابو بانها تسهل الى حد ما فقد كانو بنسبة 38.9 % اما من عارضو ذالك فقد كانت نسبتهم 5.6 % .
- ✓ اعلى عدد من المبحوثين اقرو بان الإدارة الالكترونية تعمل على تحديد المسؤوليات وتوضيح المهام الموكلة للعاملين بشكل دقيق بنسبة 73.3 % اما من عارضو ذلك فكانت نسبتهم 25.6 % .
- ✓ اغلبية موظفين المؤسسة انحازو الى ان الإدارة الالكترونية ساهمت الى حد ما في تقليل الأخطاء المهنية وذالك بنسبة 55.6 % في حين ان من اجابو بنعم فبلغت نسبتهم 43.3 % اما من قالو لا فقد قدرت نسبتهم ب 1.1 % .
- ✓ اعلى عدد من فئة المبحوثين اقرو بان الإدارة الالكترونية تزيد من الكفاءة والفعالية المطلوبة في أداء المهام بنسبة 94.4 % اما من نفوذ الك فكانت نسبتهم 5.6 % .
- ✓ اغلبية المبحوثين وافقو على ان الإدارة الالكترونية تساهم في زيادة مهارات الموظفين لأداء وظائفهم بنسبة تقدر ب 91.1 % اما من عارضو ذالك فكانت نسبتهم 8.9 % .

- ✓ اعلى نسبة من المبحوثين وافقو الى حد ما على ان الإدارة الالكترونية اتاحت لهم الفرصة للإبداع والابتكار اثناء عملهم بنسبة 47.8 % اما من وافقو على ذالك فكانت نسبتهم 43.3 % وبالنسبة لمن لم يوافقوا على ذالك فقدرت نسبتهم ب.8.9 %
- ✓ اعلى عدد من عينة المبحوثين وافقو الى حد ما على ان الإدارة الالكترونية مكنت الموظفين من تبادل المعلومات والخبرات اثناء عملهم بنسبة 67.8 % اما بالنسبة للذين وافقو على ذالك فكانت نسبتهم 28.9 % اما الذين نفوذ الك فنسبتهم تقدر ب 3.3 % .
- ✓ اعلى عدد من افراد المبحوثين وافقو على مساهمة المنصات الرقمية في تخفيف الإجراءات الإدارية بنسبة 56.7 % اما من وفقو على ذالك الى حد ما فكانت نسبتهم 40 % في حين ان من عارضو ذلك قدرت نسبتهم ب 3.3% .

المحور الثالث: التحديات والعراقيل التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية بمديرية التربية فيما يتعلق بتحسين الأداء الوظيفي

- ✓ اعلى عدد من موظفين المؤسسة لا يجدون صعوبة في التعامل مع الحاسب الالي بنسبة 46.7 % في حين ان من يواجهون صعوبة الى حد ما في ذالك فنسبتهم 43.3 % وبالنسبة لمن يجدون صعوبة في التعامل معه فنسبتهم 10 % .
- ✓ اغلبية افراد العينة أحيانا ما يجدون صعوبة في التعامل مع الأنظمة والبرامج الالكترونية المستجدة بنسبة 83.3 % في حين ان من لا يجدون صعوبة في ذالك فقدرت نسبتهم ب 13.3 % اما من دائما ما يجدون صعوبة في ذلك فنسبتهم 3.3 % .
- ✓ أكثر افراد العينة يرون بان هنالك نقص في المعدات والأجهزة الالكترونية اللازمة في المؤسسة بنسبة 75.6 % بينما من يرون عكس ذلك فنسبتهم هي 24.4 % .
- ✓ أكثر افراد العينة صرحوا بانه أحيانا ما تواجه المؤسسة ضعف في تدفق الانترنت داخلها بنسبة % 62.2 في ان 35.6 % من افراد العينة صرحوا بانه دائما ما تواجه المؤسسة هذا الضعف في التدفق اما من اجابو ب لا فكانت نسبتهم 2.2 % .
- ✓ اعلى عدد من افراد العينة يرون ان تقادم التقنيات المستخدمة من أجهزة برامج شبكات وغيرها هي احدى المعيقات التي تواجه المؤسسة خلال تطبيقها للإدارة الالكترونية بنسبة 35.6 %

ومنهم من يرون ان سرعة التغيرات والتطورات في المجال التكنولوجي وصعوبة مسايرته هو العائق التي تواجهه المؤسسة وذالك بنسبة 32.2 % ومنهم من يرون ان المعيقات تتمثل في غموض مفهوم الإدارة الالكترونية وعدم وضوحه بنسبة 16.7 % في حين ان باقي الموظفين صرحوا بان المعيقات التي تواجه المؤسسة هي الخوف من امن وسرية المعلومات وذالك بنسبة 15.6 % بينما هنالك من يرون معيقات أخرى .

5-الاستنتاجات العامة:

بعد الدراسة الميدانية التي اجريت في مؤسسة مديرية التربية لولاية ورقلة وذلك بهدف الوصول الى بعض الحلول واجابات حول الإدارة الالكترونية ودورها تحسين الأداء الوظيفي ومن خلال هذا الطرح توصلنا الى النتائج العامة التالية:

- ✓ تتوفر الإدارة الالكترونية للمؤسسة على مجموعة من العناصر (أجهزة الحاسوب ولواحقها، الشبكات، البرمجيات وقواعد البيانات الكوادر البشرية) التي تساعدها على أداء أعمالها ووظائفها الإدارية.
- ✓ الإدارة الالكترونية لها أهداف متنوعة اجتماعية علمية واقتصادية تصب في هدف واحد وأساسي هو الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك لتنمية تقنية المعلومات لزيادة الكفاءة والفعالية سواء للفرد او الإدارة.
- ✓ من فوائد الإدارة الالكترونية تبسيط الإجراءات، واختصار الوقت والدقة والوضوح في انجاز المعاملات الإدارية المختلفة.
- ✓ تؤثر الإدارة الالكترونية على شكل الخدمة العمومية من خلال الياتها المتمثلة في شبكة الانترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجيا، مما يساهم في زيادة فعالية أداء الموظفين في المديرية
- ✓ تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى المؤسسة يحسن من الأداء الوظيفي للمؤسسة.
- ✓ استخدام الإدارة الالكترونية يؤدي الى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل امن المعلومات، المكان والزمان وغيرها
- ✓ هناك مجموعة من المعوقات التي تحول في الغالب دون نجاح التطبيق الفعال لمبادئ الإدارة

الالكترونية في مديرية التربية، وهو ما يجعل الاثار المترتبة عنها تتفاوت ما بين الإيجابية والسلبية

خلاصة:

تعرضنا في هذا الفصل إلى الإجراءات الميدانية المتبعة في الدراسة، حيث اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي الاستكشافي حيث تم التعريف على إجراءات الدراسة والأدوات التي تم الاعتماد عليها في جمع البيانات وصولا إلى النتائج والتوصيات.

التوصيات والإقتراحات:

– من خلال النتائج التي توصلنا إليها فقد أسرت دراستنا إلى جملة من التوصيات والاقتراحات نذكر منها:

1–التوصيات:

– أن يكون جناح الإدارة الالكترونية معزولا عن مكاتب الموظفين الأخرى.

– أن يكون الموظفين المختارين لتسيير الإدارة الالكترونية من ذوي الاختصاص (مهندس، تقني، مهندس، صوت . . .).

– أن تتوفر الإدارة الالكترونية على أجهزة تتماشى مع العصرنة (أجهزة رقمية، كاميرات حديثة، ماسح ضوئي، أجهزة ذات سرعة وسعة ..).

– يجب أن يكون مشروع تطبيق الإدارة الالكترونية مبني من خلال رؤية إستراتيجية شاملة وواضحة تضمن الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية.

– لا بد من توفير متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية والبنية التحتية للاتصالات لكي لا تكون عائقا أمام تنفيذ وتطبيق هذا المشروع المهم.

– توظيف مختصين في مجال الإدارة الالكترونية للقيام بأعمالهم على أحسن وجه.

– لا بد من تهيئة بيئة عمل مناسبة للموظفين في الإدارة المحلية من اجل تحسين الخدمات العامة.

– يجب تحديث القوانين والنصوص التشريعية اللازمة للانتقال من العمل الإداري اليدوي إلى العمل الإداري الالكتروني في تقديم الخدمات وعدم عرقلتها وذلك من اجل إضفاء الشرعية على آلياتها وبيئة عملها.

– عقد دورات تدريبية متخصصة في مجال تطبيق الإدارة الالكترونية للموظفين محل الدراسة.

2–الاقتراحات:

– تخصيص جناح للإدارة الالكترونية للقيام بالعمل على أحسن وجه.

– فتح مسابقة توظيف خارجية للمتحصلين على شهادة مهندس أو تقني في مجال الإعلام الآلي أو الالكتروني.

– برمجة حصص تدريبية مستمرة للموظفين العاملين في ميدان الإدارة الالكترونية.

- وضع قانون خاص ينظم الإدارة الالكترونية ويقضي على الجريمة الالكترونية.
- محاسبة المتطاولين على الإدارة الالكترونية والمتقرصنين عنها.

محاربة الجريمة الالكترونية بعقوبات نافذة وغرامات مالية.

الخاتمة:

إن فكرة الإدارة الالكترونية تتعدى بكثير مفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسة، إلى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة واستخدام تلك البيانات والمعلومات بين الإدارات بسرعة وبدقة عالية في توجيه سياسة وإجراءات العمل للمؤسسة نحو تحقيق أهدافها، وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة الداخلية والخارجية، ومن إشكالية الدراسة وتساؤلاتها حاولنا الكشف عن واقع هذه الظاهرة سعيا للوصول الى تجسيد صورة عامة عن وضعية الإدارة الالكترونية بهذه المؤسسة حيث قسمنا البحث الى فصلين الفصل الأول يتعلق بالاطار العام للدراسة والفصل الثاني تمثل في الجانب الاجرائي الميداني وعرض وتحليل وتفسير النتائج .

ومن خلال النتائج العامة للدراسة توصلنا الى مجموعة من الاستنتاجات تتمثل في:

- تعتمد الإدارة الالكترونية على استخدام القدرات الجوهرية للشبكات بأنواعها في تحسين الأداء الوظيفي عن طريق توفير مقومات مادية وغير مادية مما تساهم في زيادة الفعالية للموظفين في المؤسسة.
- تعمل الإدارة الالكترونية على زيادة حجم العمل أي انا المؤسسة تقدم خدمات الى المستفيدين مباشرة بدون اتصالهم بالموظفين والاداريين وفي هذه الحالة يقلل من مظاهر الفساد الإداري.

قائمة المصادر والمراجع:

موسوعات:

1- عبد الفتاح مراد، **موسوعة البحث وإعداد الرسائل والابحاث والمؤلفات**، الهيئة القومية لدارالكتب والوثائق المصرية، الإسكندرية.

معاجم وقواميس:

1- خليل معن، **معجم علم الإجتماع المعاصر**، دون سنة، دون ذكردارالنشر.
2- عبد العزيز، شعبان خليفة، **قاموس البنهاوي الموسوعي في مصطلحات المكتبات والمعلومات**، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، القاهرة ،1991.
3- عمر، احمد مختار، **معجم اللغة العربية المعاصرة**،2008، عالم الكتب، القاهرة، ط 1.

الكتب:

_الكتب باللغة العربية :

1- احمد الكردى، **ادارة الاداء الفعال بمنظمات الاعمال**، دون دار نشر، دون سنة.
2- إحسان محمد حسين، **الأسس العلمية لمناهج البحث العلمي**، دار الطليعة للطباعة والنشر، بيروت.
3- حسين محمد الحسن، **الإدارة الالكترونية**،" المفاهيم الخصائص المتطلبات "، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان الأردن،2011.
4- زياد علي الحرباوي، **القواعد المنهجية التربوية لبناء الإستبيان**، مطبعة أبناء الجراح بفلسطين، مدينة غزة، 2010.
5- علاء عبد الرزاق السالمي، **نظم إدارة المعلومات**، المؤسسة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة مصر، 2003.
6- علي السلمي، **الإدارة بالأهداف طريق المدير المتفوق**، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة،1999.
7- علي عبد الرزاق جلبي واخرون، **مناهج البحث الاجتماعي**، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية ،1999.
8- محمد سرحان علي المحمودي، **مناهج البحث العلمي**، ط3، دار الكتب، الجمهورية اليمنية صنعاء ،2015.
9- محمد عبيدات، عبد الرحمان عدس وآخرون، **البحث العلمي** ، ط1، دار الفكر للنشر والتوزيع ،عمان ،1992.

_ الكتب باللغة الأجنبية :

1- Christine aidonidis، **E-Administration : enjeux et facteurs clié de succés**، République et canton de geneve départemantion des constructions et technologies de l،information 2007.

2- Dimitri weiss(2003). **Ressource Humaines Parisidiction d'Organisation.**

3- Jean de bonville،**Lanalyse de contenu des médiad**،de book université،bruxelle،2000.

المجلات والدوريات:

1- عبد المليك مزهودة، الاداء بين الكفاءة والفعالية -مفهوم وتقييم-مجلة العلوم الانسانية، العدد 1، جامعة بسكرة ،2001.

2- لمية بلبيوض، وسيلة حرقاس، صراع الدور لدى المرأة العاملة وتأثيره على علاقاتها بالأسرة، دراسة ميدانية بالمؤسسات الاستشفائية لولاية قالمة، مجلة الاكاديمية للبحوث في العلوم الاجتماعية، المجلد 2، العدد 2 ،2020.

3- محمد ذر، اهم مناهج وعينات وادوات البحث العلمي، جامعة عمار ثلجي، دار المنظومة، الاغواط ،2016.

الرسائل والمذكرات:

1- ابتسام فرحي، التمكين **الاداري وتأثيره على الاداء الوظيفي، دراسة** ميدانية بالصندوق الوطني للتامين عن البطالة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، تخصص علم الاجتماع تنمية وتسيير موارد بشرية، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي ، 2016-2017.

محاضرات:

1- احلام صغور، انواع مناهج البحث العلمي، جامعة وهران 1، احمد بن بلة، دون سنة.

2- حسن حازم، محاضرة اصول البحث العلمي، تحديد مجتمع البحث واختيار العينة.

3- محمد عبد مطشر اللامي، محاضرات المنهج التجريبي.

مقالات:

1- عبد الناصر سوسي، اساليب جمع البيانات والمعلومات واعداد الاحصائيات، هيئة الرقابة الادارية، ليبيا.

جامعة قاصدي مرباح _ورقلة_
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علوم الاعلام والاتصال
التخصص: اتصال جماهيري والوسائط الجديدة

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

استمارة إستبيان

الادارة الالكترونية ودورها في تحسين الاداء الوظيفي (دراسة ميدانية في مديرية التربية لولاية –ورقلة–)

الأخ الفاضل... ، الأخت الفاضلة....
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الإستبانة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالا للحصول على شهادة الماستر، تخصص :الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة بعنوان" :**الادارة الالكترونية ودورها في تحسين الاداء الوظيفي" دراسة حالة: مؤسسة مديرية التربية لولاية– ورقلة –**

نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الإستبانة بدقة، فمشاركتكم ضرورية ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحها ونحيطكم علما أن جميع إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.
وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

من إعداد الطالبتان:

- ذكرى بشيري
- نسيمة نملي

تحت إشراف الأستاذ:

أ: صانع رابح

الموسم الجامعي: 2022/2021

البيانات الشخصية:

1-الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2-السن:

اقل من 30 سنة ☐ من 30 الى 40 سنة ☐ اكثر من 40 سنة ☐

3 – المستوى التعليمي:

ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ تقني سامي ☐

دراسات اخرى اذكرها : .....

4 – الخبرة المهنية :

أقل من5 سنوات ☐ من5 سنوات الى 10 ☐ اكثر من 10 سنوات ☐

5– الصفة الوظيفية =

.....

المحور الاول :(وسائل الادارة الالكترونية في مديرية التربية بولاية ورقلة)

1 – ماهو مستوى التحكم في الاعلام الالي لديك :

ضعيف ☐ متوسط ☐ جيد ☐

2- ماهو عدد الدورات التدريبية التي تلقيتها في مجال التعامل بالحاسوب وشبكاته ?

ولا دورة ☐ دورة واحدة ☐ دورتين فما فوق ☐

3 – هل توفر المؤسسة العدد الكافي من اجهزة الحاسب الالي ذات مواصفات مناسبة تسمح بتطبيق الادارة الالكترونية ؟

نعم ☐ لا ☐

4 – هل توفر المؤسسة كافة ملحقات الحاسب الالي من طابعات، ووحدات تخزين، وغيرها التي يحتاجها الوظفين ؟

نعم ☐ الى حد ما ☐ لا ☐

5 – هل تتوفر المؤسسة على جهاز تليفاكس لتسهيل انجاز الاعمال والمهام بكفاءة عالية؟

نعم ☐ لا ☐

6 – هل تستخدم المؤسسة شبكة الانترنات ؟

نعم ☐ لا ☐

7 – هل توجد شبكة داخلية تربط بين مختلف مصالح المديرية ؟

نعم ☐ لا ☐

8 – هل تعتمد المؤسسة على الارشفة الالكترونية لوثائقها ؟

نعم ☐ لا ☐

9– هل تستخدم المؤسسة بريد الكتروني Email في العمل وكذا الاتصال اثناء العمل ؟

نعم ☐ لا ☐

10–هل يوجد موقع الكتروني للمؤسسة على شبكة الانترنت؟

نعم ☐ لا ☐

11– هل توجد منصة رقمية للمؤسسة ؟

نعم ☐ لا ☐

12–هل تقوم مؤسستكم بتحديث الاجهزة القديمة للحصول على التكنولوجيات الحديثة؟

دائما ☐ احيانا ☐ ابدا ☐

13-هل يتوفر لدى مؤسستكم الفنيين القادرين على تشغيل وصيانة الاجهزة الالكترونية صيانة فورية ؟

نعم ☐ لا ☐

المحور الثاني :(اثر الادارة الالكترونية في تحسين الاداء الوظيفي بمديرية التربية لولاية ورقلة)

14- هل ساهمت الادارة الالكترونية في تقليل الجهد والوقت للموظفين لانجاز مهامهم ؟

نعم ☐ لا ☐

15- هل سهلت الادارة الالكترونية عملية الاتصال بين مختلف المستويات الادارية اثناء العمل ؟

نعم ☐ الى حد ما ☐ لا ☐

16- حسب رايك هل يعمل نظام الادارة الالكترونية على تحديد المسؤليات وتوضيح المهام الموكلة للعاملين بشكل دقيق ؟

نعم ☐ لا ☐

17- حسب رايك هل الادارة الادارة الالكترونية تقلل من الاخطاء المهنية اثناء العمل ؟

نعم ☐ الى حد ما ☐ لا ☐

18- هل تزيد الادارة الالكترونية من الكفاءة والفعالية المطلوبة في اداء المهام ؟

نعم ☐ لا ☐

19- هل تساهم الادارة الالكترونية في زيادة مهارات الموظفين لاداء وظائفهم ؟

نعم ☐ لا ☐

20- هل تتيح الادارة الالكترونية للعاملين الفرصة للابداع والابتكار اثناء عملهم؟

نعم ☐ الى حد ما ☐ لا ☐

21-حسب رايك هل تمكن الادارة الالكترونية من تبادل المعلومات والخبرات بين العاملين اثناء عملهم ؟

دائما ☐ احيانا ☐ ابدا ☐

22- هل ساهمت المنصات الرقمية في تخفيف الاجراءات الادارية ؟

نعم ☐ الى حد ما ☐ لا ☐

المحور الثاني :(التحديات والعراقيل التي تواجه تطبيق الادارة الالكترونية بمديرية التربية فيما يتعلق بتحسين الاداء الوظيفي)

23- هل تواجه صعوبة في التعامل مع الحاسب الالي ؟

نعم ☐ الى حد ما ☐ لا ☐

24-هل تجد صعوبة في التعامل مع الانظمة والبرامج الالكترونية المستجدة؟

دائما ☐ احيانا ☐ ابدا ☐

25- هل هنالك نقص في المعدات والاجهزة الالكترونية الازمة ؟

نعم ☐ الى حد ما ☐ لا ☐

26- هل تواجه المؤسسة ضعف في تدفق الانترنت داخلها؟

دائما ☐ احيانا ☐ ابدا ☐

27- من العراقيل التي تواجه تطبيق الادارة الالكترونية :هو:

_ تقادم التقنيات المستخدمة من اجهزة، برامج، شبكات وغيرها .... ☐

_سرعة التغيرات والتطورات في المجال التكنولوجي وصعوبة مسايرته ☐

_غموض مفهوم الادارة الالكترونية وعدم وضوحه ☐

_الخوف من سرية وامن المعلومات ☐

_معيقات اخرى اذكرها :

.....

امسح البريد الصادر
إرسال بريد
سكرتار
تسجيل عند المغادرة بالبريد
الإرسال إلى المستلم
الرقمنة
إقرار بالاستلام
حفظ البريد
قائمة البريد المسجل
أرشفة كل شهر

DVDقرص /حفظ الرسائل والإيصالات على قرص مضغوط
حفظ الرسائل
المحفوظات
CD / DVDوسائط خارجية
دعم خارجي USB
أرشيف