



كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم: العلوم الاجتماعية

تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

تحت رقم: .....

الموضوع:

دور الادارة الإلكترونية في تفعيل الأداء الوظيفي

في المؤسسة الجزائرية

دراسة ميدانية بكوندور - بمدينة برج بوعريريج-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع تخصص تنظيم وعمل

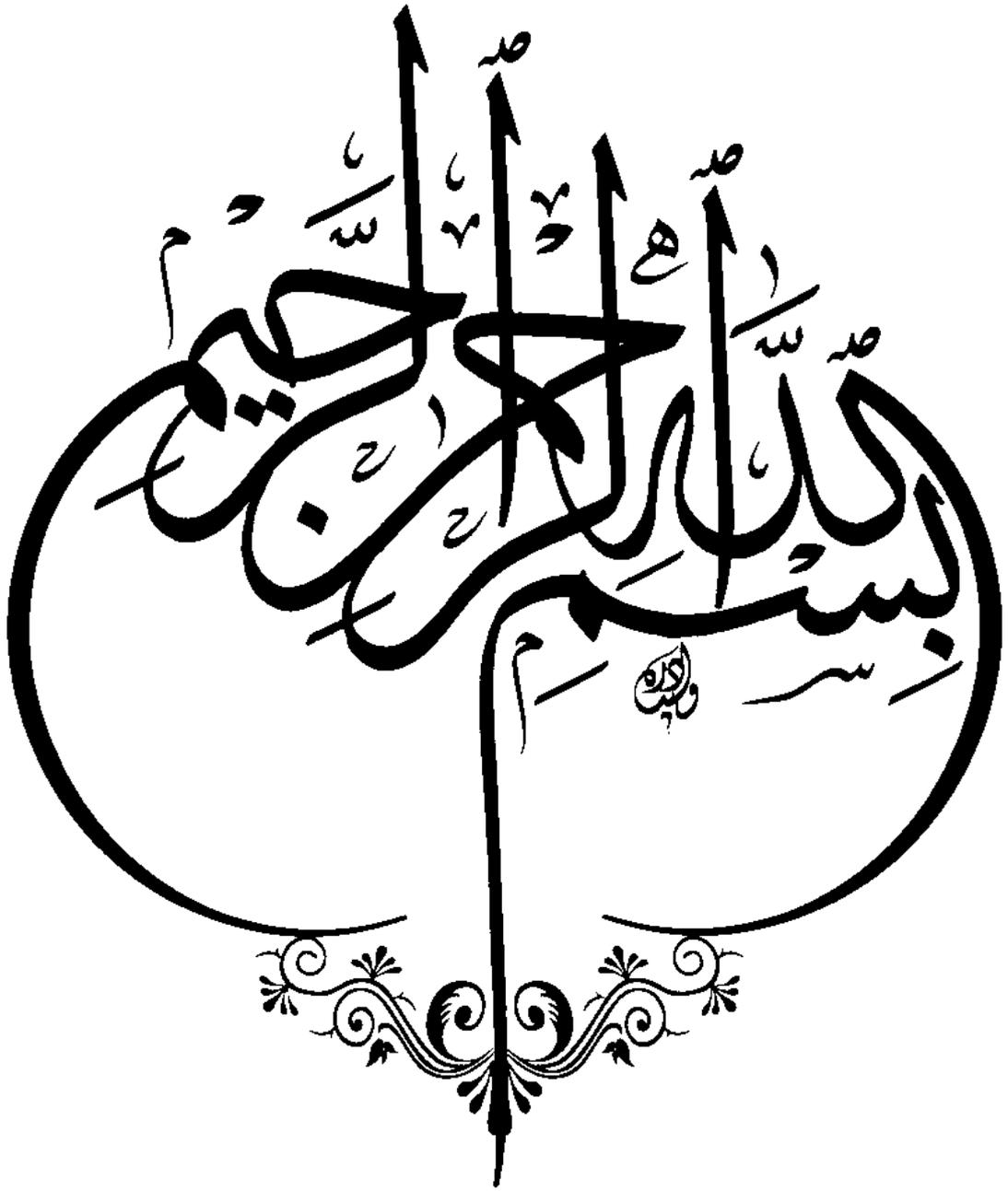
\* إشراف الأستاذ:

د/ نضرة ميلاط

\* إعداد الطالبة :

✓ معاظة حنان

السنة الجامعية: 2024-2023



# شكر وتقدير

بعد الشكر والحمد لله سبحانه وتعالى فإن واجب الوفاء يلزمنا ان نتقدم بجزيل الشكر وفائق الإحترام للأستاذة الدكتورة ميلاط نضرة للإشراف على المذكرة وما ابدته من ملاحظات وتوجيهات سديدة كان لها الأثر الكبير في إثراء البحث فجزاها الله خيرا.

كما نشكر كل من ساهم معنا في هذا البحث.

كما نتقدم بخالص شكرنا إلى الأساتذة الأفاضل المناقشين لتفضلهم بقبول مناقشة المذكرة واغنائها بالأفكار والملاحظات القيمة

ونتوجه بالشكر والتقدير إلى كل الأصدقاء والزملاء الذين ساهموا معنا ولو بجزء يسير من المساعدة فجزاهم الله سبحانه وتعالى عنا خير الجزاء والحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات.

# إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى اللذان عز من قال فيهما الله تعالى:

"واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا"

أمي وأبي حفظهما الله تعالى

كما اهدي هذا العمل إلى إخوتي

إلى صديقاتي خارج الجامعة وكل من بذل معنا مجهود من قريب او من بعيد

إلى كل زملائي وزميلاتي داخل الجامعة

أشكر الله تعالى على التوفيق والسداد

# فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

	شكر وتقدير
	إهداء
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	مقدمة
1	تمهيد
2	1- الاشكالية
2	2- الفرضيات
3	3- أسباب اختيار الموضوع
3	4- أهداف الدراسة
4	5- أهمية الدراسة
4	6- تحديد المفاهيم
8	7- هيكل الدراسة
<b>الفصل الأول: الأدبيات النظرية للدراسة</b>	
10	أولاً: الادارة الإلكترونية
10	1- أنماط الإدارة الإلكترونية
10	2- أهداف الإدارة الإلكترونية
11	3- عناصر الإدارة الإلكترونية
11	4- معوقات الإدارة الإلكترونية
12	ثانياً: الأداء الوظيفي
12	1- أبعاد الأداء الوظيفي
12	2- العوامل المؤثرة الأداء الوظيفي
13	3- تقييم الأداء الوظيفي
14	4- معوقات تقييم الأداء الوظيفي
15	ثالثاً: الدراسات السابقة

الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	
32	أولاً: مجالات الدراسة
32	1- الدراسة الاستطلاعية
32	2- المجال المكاني
35	3- المجال البشري
35	4- المجال الزمني
35	ثانياً: منهجية البحث
35	1- المنهج المستخدم
35	2- أدوات جمع البيانات
37	3- مجتمع الدراسة
37	4- عينة الدراسة ومواصفاتها
44	5- الأساليب الإحصائية
45	ثالثاً: عرض تحليل وتفسير ومناقشة النتائج
79	خاتمة
81	قائمة المراجع
	الملاحق

رقم	عنوان الجدول	صفحة
01	يمثل التوزيع حسب الجنس	39
02	يمثل التوزيع حسب السن	40
03	يمثل التوزيع حسب الحالة العائلية	41
04	يمثل التوزيع حسب المؤهل العلمي	42
05	يمثل التوزيع حسب الأقدمية في العمل	43
06	يمثل التوزيع حسب المنصب الحالي	44
07	استخدام المؤسسة لتقنيات وتجهيزات حديثة لتقديم الخدمة	45
08	يمثل هل تتوفر مؤسستكم على أنظمة حماية متطورة لحماية بياناتها المختلفة.	46
09	يمثل الأنظمة المستخدمة في المؤسسة	47
10	يمثل تأثير استخدام هذه الأنظمة على أداء العمل	48
11	يمثل مساعدة نظم المعلومات الإدارية MIS	49
12	يمثل الشبكة المستخدمة أثناء العمل	50
13	يمثل كيف تساعد الشبكات في تسهيل التواصل بين الإطارات	51
14	يمثل فائدة قواعد البيانات في المؤسسة	52
15	يمثل من يتولى تعديل قواعد البيانات في المؤسسة	53
16	يمثل هل تتوفر المؤسسة على المختصين في مجال التقنيات الحديثة	54
17	يمثل فائدة استخدام المؤسسة لتقنيات الحديثة	55
18	يمثل هل تخصص المؤسسة الميزانية الملائمة لتطوير برامج الأجهزة الإلكترونية	56
19	يمثل تقييم أداء الإطارات في ظل التقنيات الحديثة	57
20	يمثل العلاقة بين أقدمية العمل وتقييم أداء الإطارات في ظل التقنيات الحديثة	58
21	يمثل قيام المؤسسة بإعداد دورات تدريبية في مجال العمل الإلكتروني	59
22	يمثل هل الدورات التدريبية التي خضعت لها كانت	60
23	يمثل هل تستقطب المؤسسة الأكفاء للقيام بدورات تدريبية	61
24	يمثل هل تمنح المؤسسة تحفيزات مادية ومعنوية لتشجيع المتدربين	62
25	يمثل هل تقوم المؤسسة بتجديد دورات التدريب كل سنة	63
26	يمثل هل ساعدتكم البرامج التدريبية على العمل بطريقة مهنية أفضل وأكثر دقة	64
27	يمثل فائدة برامج التدريب الإلكتروني	65

قائمة الجداول.....

66	يمثل الفائدة من برامج التدريب الإلكتروني مع مساعدة هذه البرامج على العمل بطريقة مهنية أفضل وأكثر دقة	28
67	يمثل مساهمة برامج التدريب بالمؤسسة في رفع القدرة على التحكم	29
68	يمثل اعتماد برنامج التدريب	30
69	يمثل هل تخصص المؤسسة الميزانية الملائمة لاحتضان دورات التدريب	31
70	يمثل هل يشعر الإطار بالاستقرار الوظيفي بعد الخضوع لبرامج التدريب	32
71	يمثل هل تقوم المؤسسة بمتابعة برامج التدريب بعد تنفيذها	33
72	يمثل أهمية الدورات التدريبية لتفعيل الأداء الإلكتروني	34

## الملخص باللغة العربية:

يعالج موضوع بحثنا دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الأداء الوظيفي في المؤسسة الجزائرية، حيث تشكلت هذه الدراسة من مقدمة عامة وفصلين، موزعة على النحو الآتي:

مقدمة: عامة حول موضوع الدراسة

الفصل الأول: تناولنا الأدبيات النظرية للدراسة

الفصل الثاني: تضمن الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

ولقد تمحورت أسئلة الدراسة كالتالي:

### التساؤل الرئيسي:

كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تفعيل الأداء الوظيفي في المؤسسة الجزائرية؟

### التساؤلات الفرعية:

كيف تساهم الأجهزة الإلكترونية في تفعيل الأداء الوظيفي في المؤسسة الجزائرية؟

كيف يساهم التدريب الإلكتروني في تفعيل الأداء الوظيفي في المؤسسة الجزائرية؟

### فرضيات الدراسة:

### الفرضية العامة:

تساهم الإدارة الإلكترونية بدرجة كبيرة في تفعيل الأداء الوظيفي في المؤسسة الجزائرية.

### الفرضيات الفرعية:

- تساهم الأجهزة الإلكترونية بدرجة كبيرة في تفعيل الأداء الوظيفي في المؤسسة الجزائرية.

- يساهم التدريب الإلكتروني بدرجة كبيرة في تفعيل الأداء الوظيفي في المؤسسة الجزائرية.

منهج الدراسة: ولقد قمنا باستخدام المنهج الوصفي.

عينة الدراسة: اعتمدنا على العينة العشوائية البسيطة حيث أن مجتمع البحث قدر بـ 366 فرد أخذنا منه

نسبة 20% بطريقة عشوائية تمثلت في 73 إطار.

### نتائج الدراسة:

- عملت مؤسسة كوندور على توفير مختلف التجهيزات الأساسية بتوفير شبكات الاتصال وقواعد

البيانات ومختلف البرمجيات مما انعكس إيجاباً على الأداء.

- يتم الاعتماد على التدريب الإلكتروني في المؤسسة محل الدراسة.

- تعمل الشبكات على خلق فرص الإبداع والابتكار على مستوى الإطارات لوجود مرونة في العمل

وانفتاحهم على المحيط الخارجي.

- تفعيل الأداء الوظيفي يتطلب عناصر بشرية مؤهلة ومدربة في مجال تكنولوجيا المعلومات
  - مساهمة الإدارة الإلكترونية في تفعيل الأداء.
  - من فوائد الإدارة الإلكترونية تبسيط الإجراءات واختصار الوقت والجهد والدقة والوضوح في انجاز المعاملات الإدارية.
- مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات:
- مناقشة الدراسة في ضوء الفرضية الأولى:

لقد تم صياغة الفرضية على النحو الآتي: تساهم الأجهزة الإلكترونية بدرجة كبيرة في تفعيل الأداء الوظيفي في المؤسسة الجزائرية

تمثل البيانات المتحصل عليها من الجدول 7 إلى 19 بيانات تدل على مختلف مؤشرات هذه الفرضية، ففي هذا السياق نلاحظ أن نسبة عالية من الباحثين يؤكدون أن مؤسسة كوندور إلكترونيكس تستخدم تقنيات وتجهيزات حديثة لتقديم الخدمة بنسبة 97,2% والتي تم اكتسابها في المؤسسة سنة 2002 ومن بين تلك التجهيزات التي توفرها المؤسسة بحسب البيانات المتحصل عليها أنظمة حماية متطورة لحماية بياناتها المختلفة برنامج Anti virus، ونظم إدارة علاقات الزبائن CRM، حيث أقر أغلب الإطارات أن لهذه الأنظمة تأثير جيد وإيجابي على أداء العمل، بالإضافة إلى نظم المعلومات الإدارية MIS التي ساعدتهم على الاستجابة لكل متطلبات العمل.

كما أظهرت نتائج هذه الفرضية أن معظم الباحثين من الإطارات يستخدمون شبكة الأنترنت بنسبة 64,4% حيث ساهمت هذه الشبكة في تسهيل التواصل بينهم من خلال تدفق المعلومة والتعليم. ومن جهة أخرى أكد أغلب الباحثين أن الفائدة من قواعد البيانات في المؤسسة تتمثل في تخزين البيانات بنسبة 57,5% تقوم المؤسسة بتعديلها باستمرار عن طريق مختصين، كما نجد الإطارات يقرون بأن استخدام تكنولوجيا الحديثة في المؤسسة أفاد في ربح الوقت والجهد، حيث يمكن القول أن مؤسسة كوندور إلكترونيكس تخصص ميزانية لتطوير تلك الأجهزة والبرامج.

بينت النتائج أن مستوى أداء الموظفين في ظل تلك التجهيزات الحديثة عالي.

وبناء على ما تقدم فإن هذه الفرضية تحققت على مستوى ميدان الدراسة.

## مناقشة الدراسة في ضوء الفرضية الثانية:

لقد تم صياغة الفرضية على النحو التالي: يساهم التدريب الإلكتروني بدرجة كبيرة في تفعيل الأداء الوظيفي في المؤسسة الجزائرية

يتضح لنا من خلال البيانات المتحصل عليها بداية من الجدول 20 إلى 32 أن معظم المبحوثين أكدوا أن مؤسسة كوندور إلكترونيكس تقوم بتنظيم دورات تدريبية في مجال العمل الإلكتروني بنسبة 95,9%، كما أكد هؤلاء المبحوثين أن هذه الدورات التدريبية تتم في معظم الأحيان داخل المؤسسة التي تستقطب مختصين للقيام بها بنسبة 95,6%.

بينت نتائج هذه الفرضية أن الإطارات يتلقون تحفيزات مادية ومعنوية من المؤسسة بتشجيعهم على القيام بدورات التدريب، التي يتم تجديدها كل سنة بحسب رأي أفراد عينة البحث.

ومن جهة أخرى أكد أغلب الإطارات أن برامج التدريب عادت عليهم بالفائدة داخل المؤسسة وذلك من خلال تعلم استراتيجيات جديدة في العمل، وساهمت في رفع قدرتهم على التحكم في عدة برامج منها برنامج Power Point حيث يعتمد على هذه الأخيرة في المؤسسة بصورة كبيرة.

بالإضافة إلى ذلك فإن مؤسسة كوندور تخصص ميزانية لاحتضان دورات التدريب بنسبة 90,4% لتقوم بعد ذلك بعملية متابعة لتنفيذ تلك الدورات.

أكدت كذلك نتائج هذه الدراسة على أهمية الدورات في تفعيل الأداء الإلكتروني من خلال تحسين وتطوير المهارات بنسبة 98,6%.

وعليه يمكن القول أن هذه الفرضية تحققت على مستوى ميدان الدراسة.

## الكلمات المفتاحية:

الادارة- الادارة الإلكترونية- الأداء- الأداء الوظيفي- المؤسسة.

## Abstract :

The topic of our research deals with electronic management in activating job performance in the Algerian institution. This study consisted of a general introduction and two chapters. The first chapter dealt with it, distributed as follows:

Introduction: General about the subject of the study

The first chapter: We dealt with the theoretical literature of the study

The second chapter: It included Methodological procedures for the field study

The study questions revolved around the following:

The main question:

How does electronic management contribute to activating job performance in the Algerian institution?

Sub-questions:

How do electronic devices contribute to activating job performance in the Algerian institution?

How does electronic training contribute to activating job performance in the Algerian institution?

Reliance is placed on E-training in the institution under study

- Networks create opportunities for creativity and innovation at the level of frameworks due to the flexibility of work and their openness to the external environment.

- Activating job performance requires qualified and trained human elements in the field of information technology.

- One of the benefits of electronic management is simplifying procedures Reducing time, effort, accuracy and clarity in completing administrative transactions.

Study hypotheses:

General hypothesis:

E-management contributes greatly to activating job performance in the Algerian institution.

Sub-hypotheses:

- Electronic devices contribute greatly to activating job performance in the Algerian institution.

E-training contributes greatly to activating job performance In the Algerian institution.

Study method: We used the descriptive approach.

Study sample: We relied on a simple random sample, as the research pool was estimated at 366 individuals, from which we took 20% in a random manner, representing 73 frames.

Results of the study:

The Condor Foundation worked to provide various basic equipment by providing communication networks, databases, and various software, which reflected positively on performance.

- The Condor Foundation worked to provide various basic equipment by providing communication networks, databases, and various software, which reflected positively on performance.

- Electronic training is relied upon in the institution under study.

- Networks work to create opportunities for creativity and innovation at the level of frameworks due to flexibility in work and their openness to the external environment.

- Activating job performance requires qualified and trained human elements in the field of information technology

- The contribution of electronic management In activating performance.

- Among the benefits of electronic management are simplifying procedures, reducing time and effort, and accuracy and clarity in completing administrative transactions.

Discussion of the study in light of the first hypothesis:

The hypothesis was formulated as follows: Electronic devices contribute to a large extent in activating job performance in the Algerian institution

The data obtained from Tables 7 to 19 represent data indicating the various indicators of this hypothesis. In this context, we note A high percentage of respondents confirm that Condor Electronics Corporation uses modern technologies and equipment to provide the service at a rate of 97.2%, which was acquired by the organization in 2002. Among those equipments that the organization provides, according to the data obtained, are advanced protection systems to protect its various data, the Anti Virus program, and systems Customer Relationship Management (CRM), as most executives acknowledged that these systems have a good and positive impact on work performance, in addition to MIS, which helped them respond to all work requirements.

The results of this hypothesis also showed that most of the executive respondents use the Internet by 64%. 4% as this network contributed to facilitating communication between them through the flow of information and education.

On the other hand, most of the respondents confirmed that the benefit of databases in the organization is in storing data at a rate of 57.5%, which the organization constantly amends through specialists. We also find that the executives estimate that the use of modern technology in the organization has benefited in saving time and effort, as it can be said that Condor Electronics Corporation allocates a budget to develop these devices and programs.

The results showed that the level of employee performance in light of these modern equipment is high.

Based on the above, this hypothesis was achieved at the level of the field of study.

Discussion of the study in light of the second hypothesis:

The hypothesis was formulated as follows: Electronic training contributes significantly to activating job performance in the Algerian institution

It is clear to us from the data obtained starting from Tables 20 to 32 that most of the respondents confirmed that Condor Electronics It organizes training courses in the field of electronic work at a rate of 95.9%. These respondents also confirmed that these training courses take place most of the time within the institution that attracts specialists to carry them out at a rate of 95.6%.

The results of this hypothesis showed that executives receive material and moral incentives. From the institution by encouraging them to undertake training courses, which are determined every year according to the opinion of the research sample members.

On the other hand, most of the executives confirmed that the training programs had benefited them within the organization by learning new strategies at work, and contributed to raising their ability to control several programs, including Power Point, as the latter is greatly relied upon in the organization.

In addition to that The Condor Foundation allocates a budget to incubate training courses at a rate of 90.4% and then undertakes a follow-up process to implement these courses.

The results of this study also confirmed the importance of courses in activating electronic performance through improving and developing skills at a rate of 98.6%.

Therefore, we can say that This opportunity was achieved at the level of the field of study.

**Keywords:**

Management - electronic management - performance - job performance - organization.

# مقدمة

### تمهيد

ان تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي شهدناه في العصر الحالي نتيجة المعارف المتدركة وانتشار التقنية الحديثة، وانتشار الأترنت مما أدى إلى تغيير جذري في المهام الإدارية، حيث أن الأداء لم يتحسن إلا بتطور الإدارة الإلكترونية ولكن هذا التطور كان شاملا حيث أنه من الأعمال المادية وأيضاً أثر على الأداء الوظيفي وتغير نمط سير المؤسسات.

## 1- الإشكالية:

شهد العالم تغيرات لم يشهدها من قبل شملت التقدم الهائل في نظم المعلومات وغزو الرقمنة للعديد من القطاعات الاقتصادية والإدارية، وحوكمة الإدارة لتحقيق الجودة الشاملة المنشودة، حيث أصبحت الإدارة الإلكترونية حتمية اقتصادية وسياسية واجتماعية للإدارة الحديثة، تملئها تلك الظروف، ووجب السعي لتطبيقها في المؤسسات، من أجل مواكبة هذا التقدم التكنولوجي ومسايرته، باعتماد كل ما من شأنه أن يقدم خدمة نموذجية تتسم بخصائص مجتمع المعرفة، كالاتصالات وبرامجها وغيرها من الأنظمة الإلكترونية، فتفعيل الإدارة الإلكترونية وتطوير الموارد البشرية يتوقف على عملية التزود المستمر بمتطلباتها، مما يؤدي إلى تحسين أداء المؤسسة على المدى البعيد، وكذلك تحسين جودة خدماتها من خلال السرعة في إنجاز المعاملات والدقة والفعالية.

ويعد تفعيل الأداء من أهم أهداف إدارة الموارد البشرية، فهو موضوع مهم لدى المؤسسات المتميزة التي تعني بأداء موظفيها، كونه عنصر هام ومكون أساسي في أدبيات الإدارة الحديثة، وتولي له المؤسسة برامج ومقاييس دورية لقياسه وتقييمه بغية تعظيم مخرجاته وتحسينها باستمرار.

ونظرا لأهمية الإدارة الإلكترونية في المؤسسة وأهمية فاعلية الأداء، أولت المؤسسات بتطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسساتها الخدمائية والاقتصادية وفي مقدمتها مؤسسة كوندور إلكترونيكس ببرج بوعربريج هاته الأخيرة التي ركزت على إدخال الإدارة الإلكترونية في تعاملاتها المختلفة.

حيث جاءت هذه الدراسة لتوضيح مساهمة الإدارة الإلكترونية في تفعيل الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

وبناء على ما سبق يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي: كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تفعيل الأداء الوظيفي في المؤسسة الجزائرية بميدان الدراسة؟

وحتى نستطيع الإلمام والتحكم بالموضوع وتوضيحه ضمن هذه الإشكالية نطرح التساؤلات الفرعية التالية:

- كيف تساهم الأجهزة الإلكترونية في تفعيل الأداء الوظيفي في المؤسسات الجزائرية ؟
- كيف يساهم التدريب الإلكتروني في تفعيل الأداء الوظيفي في المؤسسات الجزائرية ؟

## 2/ الفرضيات

**الفرضية العامة:** تساهم الإدارة الإلكترونية بدرجة كبيرة في تفعيل الأداء الوظيفي في المؤسسة الجزائرية.

### الفرضية الفرعية الأولى:

تساهم الأجهزة الإلكترونية بدرجة كبيرة في تفعيل الأداء الوظيفي في المؤسسة الجزائرية ونكشف عن هذه الفرضية الفرعية بالمؤشرات التالية:

- تطوير أساليب العمل ورفع مستويات الأداء
- تسهيل أداء المهام التي تستغرق وقتا.

### الفرضية الفرعية الثانية:

يساهم التدريب الإلكتروني بدرجة كبيرة في تفعيل الأداء الوظيفي في المؤسسة الجزائرية. ونكشف عن هذه الفرضية بالمؤشرات التالية:

- تحسين المهارات
- توفير الوقت والجهد

### 3/ أسباب اختيار الموضوع:

- الميل الشخصي لمثل هذه المواضيع بحكم التخصص.
- ابراز حرص المؤسسات على الاستفادة من الوسائل التقنية الحديثة في أداء وتنفيذ أعمالها.
- القيمة العلمية لموضوع الإدارة الإلكترونية فهو حديث الساعة ومحور اهتمام جل الخبراء والمختصين في هذا المجال لما تحدثه من تغيرات هيكلية ونوعية في الأجهزة الإدارية وتأثيرها على أداء الإطار بالمؤسسة.

### 4/ أهداف الدراسة:

- يحاول موضوع الدراسة الوصول إلى الأهداف التالية:
- الوقوف على مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية بمؤسسة كوندور بولاية برج بوعريبيج.
- معرفة مدى اسهام الإدارة الإلكترونية في تفعيل الأداء الوظيفي في المؤسسة الجزائرية.
- التأكد من صحة الفرضيات الموضوعية لغرض البحث والدراسة.
- تقديم مجموعة من الاقتراحات التي تخص الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي لغرض الاستفادة منها لفائدة المؤسسة الجزائرية.

## 5/ أهمية الدراسة:

- يعتبر موضوع الإدارة الإلكترونية من الموضوعات الحيوية الحديثة التي نالت اهتمام كبير في الفكر الإداري الحديث لأهميته في مساعدة المؤسسات في تحقيق أهدافها بأقل وقت وجهد وتكلفة.
- تكمن في الاسهام في إثراء الدراسات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي.
- تستمد هذه الدراسة أهميتها من أنها تقدم تحليلا لواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة كوندور إلكترونيك بولاية برج بوعرييج.
- الحاجة لمثل هذه الدراسات لفتح آفاقا مستقبلية للدراسات العلمية ذات العلاقة.

## 6/ تحديد المفاهيم:

تعتبر عملية تحديد المفاهيم من أكثر الخطوات أهمية في البحث لما لها من دور في تبسيط موضوعنا وجعله أكثر دقة وفهما، كما تساعدنا في ضبط اشكاليتنا، وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المفاهيم الرئيسية التالية:

## 1/ مفهوم الإدارة الإلكترونية:

أ/ مفهوم الإدارة: لغة: أد مينستراسيون كلمة لاتينية الأصل وهي مؤلفة من مقطعين لاتينيين هما AD ويقابلها TO وبالعربية مامعناه أو إلى نحو. والمقطع الثاني Ministration ويقابلها serve وبالعربية ما معناه يخدم أو يساعد.

اصطلاحا: بمقطعيه يعني المساعدة أو الخدمة ولهذا فالإداري أي الشخص الذي يقوم بالإدارة إنما يمارس مساعدة أو خدمة الآخرين، والإدارة بهذا المعنى تتضمن خاصيتين رئيسيتين هما:

- أن هناك غرضا مشتركا يقصده أعضاء التنظيم
  - وجود عمل تعاوني مشترك بين الأعضاء بحيث يشمل هذا العمل أكثر من شخص ويقصدون منه مجتمعين الوصول إلى الغرض المشترك الذي لا يمكن تحقيقه بدون تعاون الأعضاء المشاركين.<sup>1</sup>
  - حيث ركز هذا التعريف على خصائص الإدارة من حيث الغرض المشترك بين أعضاء التنظيم والتعاون بينهم لتحقيق هذا الغرض.
  - يعرفها كونتز وودانول هي وظيفة تنفيذ الأشياء عن طريق الآخرين.<sup>2</sup>
- هذا التعريف أكد على أن الإدارة هي وظيفة من الوظائف التي يقوم بها الأفراد لتنفيذ الأعمال.

<sup>1</sup> - مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، دمشق، 2011، ص، ص 13-14.

<sup>2</sup> - فداء حامد، الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقية، دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2015، ص11.

- أما هنري فايول فيعرفها في كتابه الإدارة العامة والصناعية بقوله: "يقصد بالإدارة التنبؤ والتنظيم والتنسيق وإصدار الأوامر والرقابة".<sup>1</sup>
- ربط هنري فايول مفهوم الإدارة بمجموعة من الأنشطة أو الوظائف والتي تتمثل في التنبؤ والتنظيم والتنسيق وإصدار الأوامر والرقابة.
- التعريف الإجرائي:** هي الكيان أو الهيئة التي تتم من خلالها الوظائف الإدارية من قيادة وتنظيم ومراقبة مهمتها أداء الأعمال وتنظيم السير الحسن للمؤسسة.
- ب/ مفهوم الإدارة الإلكترونية:**
- لقد تعددت التعاريف حول مفهوم الإدارة الإلكترونية من باحث لآخر.
- هي إدارة بلا تنظيمات جامدة، فالمؤسسات الذكية تعتمد على عمال المعرفة وصناعات المعرفة وأصبحت اليوم صناعات اللامعرفة تقذف إلى الجنوب وإلى العرب وإلى العالم النامي.<sup>2</sup>
- حيث يبين هذا التعريف خصائص الإدارة الإلكترونية في كونها أنها تنظيمات جامدة، فهي تعمل من خلال المؤسسة الشبكية والمؤسسات الذكية والتي أصبحت تغزو المجتمعات.
- وتعني أيضا تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة، واستخدام تلك البيانات والمعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أو الخارجية.<sup>3</sup>
- نستنتج من خلال هذا التعريف أن الإدارة تحمل صفة التكامل والتوجيه كذلك من خصائصها المرونة أي الاستجابة لمختلف التطورات التي تحدث ومواكبتها.
- **تعريف آخر:** هي عملية إدارية قائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.<sup>4</sup>
- نلاحظ من خلال هذا التعريف أن الإدارة الإلكترونية تقوم على مجموعة من المزايا والخدمات المتميزة في تنفيذ مختلف الوظائف لتحقيق أهداف المؤسسة خاصة تلك التي يوفرها الحاسوب والأنترنت.

<sup>1</sup> - فداء حامد، الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقية، المرجع السابق، الصفحة نفسها.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه، ص 194.

<sup>3</sup> - رأفت رضوان (د ت)، الإدارة الإلكترونية، القاهرة، ص 03.

<sup>4</sup> - كافيّة عيدوني، بن حجابة حميد، "الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها"، مجلة الأصل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد الثاني،

ديسمبر 2017، ص 221.

- **التعريف الإجرائي:** هي إدارة قائمة على استخدام الإمكانيات التكنولوجية المتميزة التي يوفرها الكمبيوتر وشبكات الاتصال بدلا من العمل الورقي في أداء الوظائف بين الموظفين والإدارة.

## 2/ مفهوم الأداء الوظيفي

أ/ **مفهوم الأداء:** لغة: إن الاشتقاق اللغوي لمصطلح الأداء مستمد من الكلمة الإنجليزية to perform والتي اشتقت من اللغة اللاتينية performer والتي تعني تنفيذ مهمة ما أو تأدية عمل ما. **اصطلاحا:** وردت عدة تعاريف متعلقة بمفهوم الأداء نذكر منها:

- حسب P.Duker ينظر إلى الأداء على أنه: قدرة المنظمة على الاستمرارية والبقاء محققة التوازن بين رضا المساهمين والموظفين.<sup>1</sup>

- نلاحظ من خلال هذا التعريف أن الأداء بمثابة مقياس يتم الحكم به على المنظمة من حيث تحقيقها لأهدافها واستمرارها ويمكنها من المحافظة على التوازن في مكافأة كل من المساهمين والموظفين.

- حسب Miller et Bromly فإن الأداء يمثل انعكاس لكيفية استخدام المنظمة للموارد المالية والبشرية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها.<sup>2</sup>

- نستنتج من خلال هذا التعريف أن الأداء هو نتاج تفاعل عنصرين أساسيين هما الكفاءة أي الطريقة في استعمال موارد المنظمة والفعالية أي الأهداف.

- **التعريف الإجرائي:** الأداء هو عبارة عن مقياس يتم الحكم به على المنظمة يحافظ على استمرارها ويقائنها ويضمن تحقيق أهدافها.

## ب/ الأداء الوظيفي:

وردت عدة تعاريف للأداء الوظيفي نذكر منها:

- يرى (Paul , Philip) أن الأداء الوظيفي هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله مما يؤدي إلى خدمة المنظمة بشكل فعال.

- يبين هذا التعريف أن الأداء الوظيفي هو أداء الفرد لمختلف مهامه في العمل لغرض تحقيق الفعالية في المنظمة.

<sup>1</sup> -1 - لامية بكوش: "تأثير أبعاد المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للأستاذة بالجامعة , شهادة دكتوراه , تحت إشراف: بوقرة رابح, قسم علوم التسيير, جامعة محمد بوضياف , المسيلة 2019, ص93.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه, الصفحة نفسها.

- حسب Motowildo فإن أداء الموظف يمثل القيمة الإجمالية المنتظرة من قبل المنظمة لمراحل التصرفات أو السلوكات التي يمارسها الفرد خلال فترة زمنية معينة.<sup>1</sup>
- نلاحظ من خلال هذا التعريف أن الأداء الوظيفي للفرد يتغير عبر الزمن فقد يرتفع وقد ينخفض نتيجة لبعض المهام.
- كما يمكن تعريفه على أنه: نتاج ثلاث عوامل وهي المهارات الإمكانيات والجهد وطبيعة شروط العمل التي تؤدي إلى انجاز عمل أو مهمة معينة.<sup>2</sup>
- بحسب هذا التعريف فإن المهارات هي أداء العمل بسهولة واتقان وأن الجهد هو مقدار ما يقدمه من اسهام وإمكانيات هي ما يتمتع به الأفراد من صفات وإدراك للأدوار.

**التعريف الإجرائي:** الأداء الوظيفي هو النتائج المحققة من قيام الفرد بمختلف مهامه في العمل.

### 3/ مفهوم المؤسسة:

**لغة:** (أسس) بمعنى جمعية أو معهد أو شركة أسس لغاية اجتماعية أو أخلاقية أو خيرية أو عملية.<sup>3</sup>  
**اصطلاحاً:** اختلفت التعاريف وتعددت حول مفهوم المؤسسة لذلك سنحاول أن نعرض بعض منها كما يلي:

- المؤسسة هي جملة الوسائل تتشكل من مجموعة عناصر تكون مادية ومعنوية تستثمر من طرف مجموعة من الأشخاص، بغرض الوصول إلى إشباع هدف اقتصادي واجتماعي.<sup>4</sup>
- نستنتج من خلال هذا التعريف أن المؤسسة تتكون من مجموعة من العناصر المادية والمعنوية التي يعمل الأشخاص على استثمارها لتحقيق أهداف معينة.
- المؤسسة التي تحتوي على إمكانيات مادية مالية ، بشرية ، بحيث تعمل من أجل تحقيق الهدف الذي أنشأت من أجله.<sup>5</sup>
- نلاحظ من خلال هذا التعريف أن المؤسسة منظمة تقوم بمختلف الوظائف من انتاج وتبادل تتكون من عناصر بشرية كالمورد البشري ومالية مهمتها العمل على تحقيق الأهداف التي وجدت من أجلها.

<sup>1</sup> - لامية بكوش، المرجع السابق، ص 98.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه، ص 101.

<sup>3</sup> - مسعود جبران، الرائد-المعجم الألفبائي في اللغة والإعلام، دار العلم للملايين، ط1، لبنان، 2003، ص779.

<sup>4</sup> - وسيلة بن سعد: تقييم المؤسسة ودوره في تحقيق الميزة تنافسية، أطروحة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير - فرع مالية ومراقبة، كلية العلوم

الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيلالي لياس بسيدي بلعباس، 2016، ص7.

<sup>5</sup> - المرجع نفسه، ص8.

- التعريف الإجرائي: المؤسسة هي منظمة تتكون من عناصر مادية ومعنوية تعمل على تحقيق أهداف معنية.

#### 7/ هيكل الدراسة:

من أجل الإحاطة بالنواحي المفاهيمية لموضوع الدراسة ومحاولة تشخيصها في الواقع تم تناول هذه الدراسة من مقدمة عامة وفصلين تليهما خاتمة، وبذلك تمثلت هيكل الدراسة كالتالي:

#### مقدمة

**الفصل الأول:** احتوى على جزئين رئيسيين، تضمن الجزء الأول الأدبيات النظرية لكل من الإدارة الإلكترونية والاداء الوظيفي، في حين تضمن الجزء الثاني الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة.

**الفصل الثاني:** يتضمن ثلاثة أجزاء، بحيث شمل الجزء الاول مجالات الدراسة، أما الجزء الثاني فقد احتوى منهجية البحث، وأخيرا شمل الجزء الثالث على عرض النتائج ومناقشتها.

## الفصل الأول: الأدبيات النظرية للدراسة

أولاً: الإدارة الإلكترونية

- 1- أنماط الإدارة الإلكترونية
- 2- أهداف الإدارة الإلكترونية
- 3- عناصر الإدارة الإلكترونية
- 4- معوقات الإدارة الإلكترونية

ثانياً: الأداء الوظيفي

- 1- أبعاد الأداء الوظيفي
- 2- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
- 3- تقييم الأداء الوظيفي
- 4- معوقات تقييم الأداء الوظيفي

ثالثاً: الدراسات السابقة

أولاً: الإدارة الإلكترونية:

1- أنماط الإدارة الإلكترونية: للإدارة الإلكترونية أنماط مختلفة تتفق مع طبيعة العمل لدى المنشأة ومن تلك الأنماط ما يلي:

**الحكومة الإلكترونية:** يقصد بالحكومة الإلكترونية إدارة الشؤون العامة بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف اجتماعية واقتصادية وسياسية، والتخلص من الأعمال الروتينية والمركزية بشفافية عالية.

**الصحة الإلكترونية:** وهي التي تقوم بتوفير الاستشارات والخدمات والمعلومات الطبية إلى المريض عبر وسائل إلكترونية.

**التجارة الإلكترونية:** هي تبادل المعلومات والخدمات عبر شبكة الأنترنت لتحقيق التنمية الاقتصادية بصورة سريعة ويمكن أن يتحقق الدفع عن طريق البطاقة البنكية.

**التعليم الإلكتروني:** في التعليم الإلكتروني يمكن إجراء المحاضرات الدراسية ومناقشة الرسائل العلمية عبر الشبكة المحلية للمنشأة أو عبر شبكة الأنترنت بالإضافة إلى الاستفادة من الدروس المجانية المنشورة على شبكة الأنترنت.

**النشر الإلكتروني:** يتم من خلال هذا النمط متابعة الأخبار العاجلة والنشرات الاقتصادية والاجتماعية والإطلاع على آخر المؤلفات والاستفادة من محركات البحث المتنوعة وتحقيق سرعة الحصول المعلومة من مصادرها الأصلية.<sup>1</sup>

2- أهداف الإدارة الإلكترونية:

للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع العملاء من بينها:

- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية، وما يتعلق بها من عمليات.
- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.
- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه، إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية.
- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.

<sup>1</sup> - د. محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، عمان، 2009م، 1430هـ، ص، ص69، 70.

- إلغاء تأثير عامل الزمان، ففكرة الصيف والشتاء لم تعد موجودة وفكرة أخذ العطل أو الإجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية ثم الحد منها إلى أقصى حد ممكن.

- إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشفة إلكتروني.<sup>1</sup>

### 3- عناصر الإدارة الإلكترونية:

تتكون الإدارة الإلكترونية من ثلاثة عناصر أساسية هي:

- عتاد الحاسوب Hardware

- البرمجيات software

- وشبكات الاتصال communication Network

ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الأساسية والوظيفية بمنظومة الإدارة الإلكترونية.

يتمثل العتاد في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته.

- أما البرامج فتعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب وهي تتوزع على فئتين رئيسيتين هما برامج النظام وبرامج التطبيقات.<sup>2</sup>

### 4- معوقات الإدارة الإلكترونية:

بين المسلمات أي أن أي مشروع يقام يصاحبه بعض المعوقات تكون في سوء التخطيط وعشوائية التنفيذ، ومن المعوقات التي يمكن أن تصاحب الإدارة الإلكترونية ما يلي:

- الرؤية الضبابية للإدارة الإلكترونية وعدم استيعاب أهدافها.

- التمسك بالمركزية وصعوبة توفير السيولة النقدية.

- النظرة السلبية لمفهوم الإدارة الإلكترونية من حيث تقليلها للعنصر البشري.

- وجود فجوة رقمية بين ناس متخصصين في مجال التقنية وآخرين لا يدركون إيجابياتها.

- عدم وجود أنظمة وتشريعات أمنية أو التساهل في تطبيقها.

<sup>1</sup> - فداء حامد، المرجع السابق، ص 228، 229.

<sup>2</sup> - أ. د. مصطفى يوسف كافي، المرجع السابق، ص، ص 76، 77.

- أمن المعلومات هو تأمين الحماية من المخاطر التي تهدد المعلومات والأجهزة وتشريع الأنظمة وسن القوانين السلامة ووصول المعلومات المستفيدين.<sup>1</sup>

### ثانيا: الأداء الوظيفي:

- 1- أبعاد الأداء الوظيفي: توجد العديد من الأبعاد للأداء الوظيفي من بينها:
  - المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
  - جودة العمل المنجز: وتتمثل فيما يفقه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل بدون أخطاء.
  - كمية العمل المنجز: ويقصد به مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه وكذلك سرعة الإنجاز في الحالة العادية.
  - المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وانجازه في الوقت المحدد بالإضافة إلى حاجة الموظف إلى التوجيه والإرشاد.
  - التميز في الأداء: وهو حالة الإبداع الإداري والتفوق التنظيمي التي تحقق مستويات غير مألوفة من الأداء والتنفيذ للعمليات الانتاجية والتسويقية والمالية وغيرها.<sup>2</sup>

### 2- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

هناك مجموعة من العوامل التي تؤثر في الأداء الوظيفي وتحدد مستوى الأداء الفردي للموظف ومن أهم هاته العوامل:

**المناخ التنظيمي:** يؤثر المناخ التنظيمي السليم على العديد من الجوانب بشكل إيجابي مثل: التحفيز والرضا الوظيفي لدى العاملين، إذ يرفع من سوية الأداء في المنظمة، كما يؤثر على الجوانب النفسية والاجتماعية للعاملين داخل المنظمة بشكل إيجابي.

**الروح المعنوية لدى الموظف:** إن مواقف الموظفين وميولهم نحو المؤسسات التي يعملون بها حظيت بقدر كبير من اهتمام الباحثين بل وزاد الاهتمام في مواقف الموظفين بعد أن اتضح أن الروح المعنوية

<sup>1</sup> - أ. د. محمد سمير أحمد، المرجع السابق، ص74.

<sup>2</sup> - أ. د. أحمد محمد الدمرداش، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، دار الحكمة للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2018، ص35.

تؤثر بشكل كبير على الأداء الوظيفي، في حين خلصت الدراسات أن للقيادات الإدارية تأثير كبير على معنويات الموظفين إيجاباً أو سلباً وهذا ينعكس على المؤسسة كذلك بالإيجاب أو السلب (علاقة طردية).

إذا نجحت المؤسسة في اختيار العاملين وعملت على خلق روح معنوية قوية لديهم فإن ذلك يكفل الرضا الوظيفي وحفظ النظام وإطاعة الأوامر والقوانين.

**المقدرة على أداء العمل من خلال فهم الدور:** الأداء الوظيفي لأي موظف بالقياس بالاجتهاد والمثابرة والمهارة التي يملكها كل موظف وجدية الموظف في اكتساب الخبرات عبر الدورات والاستفادة منها.<sup>1</sup>

### 3- تقييم الأداء الوظيفي:

**مفهوم تقييم الأداء:** يعتبر تقييم الأداء أحد الوظائف المتعارف عليها في إدارة الأفراد والموارد البشرية في المنظمات الحديثة، وهذه الوظيفة ذات مبادئ وممارسات علمية مستقرة.

- هو نظام يتم من خلاله تحديد مدى كفاءة العاملين لأعمالهم.<sup>2</sup>

### أهمية عملية تقييم الأداء الوظيفي:

تحتل عملية تقييم الأداء الوظيفي أهمية بالغة لأنه يمثل الوسيلة التي تدفع بإدارة المنظمة للمتابعة المستمرة لواجبات ومسؤوليات مرؤوسيهم باستمرار وتحفيز العاملين على العمل، والعناصر التالية تمثل أهم العناصر التي تسعى أي عملية لقياس الأداء الوظيفي لتحقيقها.

**النقل والترقية:** حيث يكشف قياس الأداء على قدرات وإمكانات الموظفين وبالتالي يتم ترقيتهم إلى مناصب أعلى ووضع كل فرد في وظيفة تناسب قدراته ومؤهلاته.

**تقييم المشرفين:** ويساعد ذلك في تقييم أداء المشرفين وفعاليتهم في تطوير وتنمية مرؤوسيهم.

**الرواتب والأجور:** إن تقييم الأداء الوظيفي يساهم في تحديد المكافآت المالية المناسبة للعاملين، فمن خلال المعلومات التي يوفرها قياس الأداء يمكن التوصية بزيادة الأجور للعاملين، كما يمكن اقتراح نظام حوافز معين، فربط نتائج تقييم الأداء له أثر كبير في تحفيز العاملين.

<sup>1</sup> - أ. د. حسين محمد الحراشنة، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2011، ص، ص95، 96.

<sup>2</sup> - أ. د أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، 2004، ص284.



ب- الأخطاء التنظيمية: تتمثل في استخدام نماذج موحدة للتقييم لا تتناسب مع جميع الوظائف والاتجاه إلى سرية التقارير وعدم مكاشفة الأفراد لنتائجها.<sup>1</sup>

ثالثا/ الدراسات السابقة:

أ/ الدراسات السابقة حول متغير الإدارة الإلكترونية

دراسة رابح الوافي المسيلة (2019)

التعريف بالدراسة: هي أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه العلوم في علوم التسيير تخصص علوم التسيير من إعداد رابح الوافي.

عنوان الدراسة: أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية - قطاع العدالة نموذجا- جامعة محمد بوضياف بالمسيلة سنة 2019.

ملخص الدراسة: تمحورت اشكالية الدراسة على التركيز على أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية، حيث تعد الإدارة الإلكترونية من المناهج الإدارية الجديدة الشائعة في المؤسسات وتمثل السؤال الرئيسي في: ما هو أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية بقطاع العدالة من منظور عينة من متعاطلي القطاع بولاية المسيلة؟

وتمثلت أهداف الدراسة في:

يحاول موضوع الدراسة الوصول إلى الأهداف التالية:

- الوقوف على ما مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية بقطاع العدالة في الجزائر.
- تسليط الضوء على أهم الأدوات المستحدثة في تطبيق الإدارة الإلكترونية بقطاع العدالة في الجزائر.
- دراسة تأثير الإدارة الإلكترونية على كل عنصر من عناصر جودة الخدمات.
- التأكد من صحة الفرضيات الموضوعية لغرض البحث والدراسة.
- تقديم مجموعة من الاقتراحات التي تخص الإدارة الإلكترونية. وجودة الخدمات لغرض الاستفادة منها لفائدة قطاع العدالة الجزائرية من جهة، بالإضافة الى تقديم منتج عملي يثري المكتبة الجامعية من جهة أخرى.

منهج الدراسة: وظفت هذه الدراسة المنهج الوصفي.

<sup>1</sup> - المرجع نفسه، ص، ص58، 59.

**عينة البحث:** تتمثل في مجموعة المحامين والمحضرين القضائيين والموثقين والمتعاملين بشكل مباشر ودوري مع مجلس قضاء المسيلة ومجموعة من محاكمة (بسيدي عيسى، بوسعادة، عين الملح) أدوات البحث: استخدمت أداة الاستبيان في جمع البيانات.

**أهم النتائج التي توصلت إليها:**

**نتائج اختبار الفرضية الأولى:**

- يتم استخدام عناصر الإدارة الإلكترونية بالقطاع محل الدراسة بشكل فعال.

**نتائج اختبار الفرضية الثانية:**

- يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى أقل من 0,05 لاستخدام الإدارة الإلكترونية على عنصر الزمن (الاستجابة الاعتمادية) بالقطاع محل الدراسة.

**نتائج اختبار الفرضية الثالثة:**

- يوجد أثر ذو دلالة احصائية أقل من 0,05 لاستخدام الإدارة الإلكترونية على عنصر المكان بالقطاع محل الدراسة.

**نتائج اختبار الفرضية الرابعة:**

- يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى أقل من 0,05 لاستخدام الإدارة الإلكترونية على عنصر سهولة الاستخدام بالقطاع محل الدراسة.

**نتائج اختبار الفرضية الخامسة:**

- يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى أقل من 0,05 لاستخدام الإدارة الإلكترونية على عنصر الشفافية والأمان بالقطاع محل الدراسة

**جوانب الاستفادة من الدراسة:**

- تعتبر هذه الدراسة من الدراسات المهمة في علم الاجتماع والاقتصاد كذلك، وتظهر لنا هذه الأهمية من خلال ما عبرت عنه هذه الدراسة.

- استفدنا من هذه الدراسة من حيث أنها ميدانية، ومن منهج وأدوات الدراسة.

- التعرف على مختلف الأدوات التقنية المستعملة في المؤسسات العمومية الجزائرية.

- الاستفادة من نتائج البحث خاصة ما تعلق منها بالإدارة الإلكترونية.

**توظيف الدراسة:**

- تتفق دراستنا والدراسة السابقة في أن كلا الدراستين يركزان على متغير الإدارة الإلكترونية.

- دراستنا عامة تضمنت دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الأداء الوظيفي في المؤسسات الجزائرية في حين أن الدراسة السابقة اقتصت أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية.

- اختلفت الدراسات في المجال المكاني والزمني بحيث تمت الدراسة السابقة في ولاية المسيلة أما دراستنا الحالية فكانت في ولاية برج بوعرييج وفي مجتمع وعينة الدراسة.

### دراسة جيلالي بوزكري الجزائر (2016)

**التعريف بالدراسة:** هي أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال والتسويق من إعداد جيلالي بوزكري.

**عنوان الدراسة:** الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق جامعة الجزائر 03 سنة 2016  
**ملخص الدراسة:** تمحورت إشكالية الدراسة على التركيز على الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية وأهم التطلعات التي تسعى لتحقيقها في سبيل الاستفادة منها.

وتمثل التساؤل الرئيسي في: إلى أي مدى استجابت المؤسسات الجزائرية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية أو ما هي التطلعات التي تسعى لتحقيقها؟  
**وتمثلت أهداف الدراسة في:**

- التعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الجزائرية.
- التعرف على أهم تطبيقات الإدارة الإلكترونية.
- محاولة معرفة متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية.
- التعرف على التحديات التي تواجه المؤسسات الجزائرية في سبيل استخدام الإدارة الإلكترونية.
- التعرف على أهم البرامج والامكانيات التي تعتمدها المؤسسات الجزائرية في سبيل تطوير استخدام الإدارة الإلكترونية.

**منهج الدراسة:** وظفت هذه الدراسة المنهج الاستقرائي

**عينة الدراسة:** اعتمدت على عينة عشوائية بسيطة من موظفي مؤسسات عينة مقصودة بلغ عدد المؤسسات 74 مؤسسة متمثلة في المؤسسات العمومية إضافة إلى عينة عشوائية من المؤسسات الاقتصادية.

أدوات الدراسة: استخدمت أداة الاستبيان.

أهم النتائج التي وصلت إليها:

الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في الممارسات الإدارية السابقة للمؤسسات، والتحول للروابط الافتراضية بما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى الفعالية لدى الإدارة والمؤسسات المختلفة أثناء تأدية خدماتها.

- الإدارة الإلكترونية هي ليست مجرد تحويل أنظمة العمل والخدمات إلى أنظمة إلكترونية فقط، وإنما هي منظومة متشابكة ومعقدة (إدارية تقنية) تحتاج إلى دراسات واعية لكافة عناصر المنظومة.
- أن تفاعل المكونات والمقومات الأساسية للتنظيم الإلكتروني يشكل الإطار العام للإدارة الإلكترونية.
- تظهر محددات الخدمة الرشيدة أثناء تطبيق آلية الإدارة الإلكترونية، وتتجلى معاييرها في القيم التالية: التواصل الآلي، الشفافية، الديمومة والاستمرارية، الإستجابة، السرعة وريح الوقت والدقة في تحديد المهام.
- تتطلب الإدارة الإلكترونية العمل على تحقيق من شدة مقاومة التغيير من قبل العاملين في الجهاز البيروقراطي من شأنه أن يجعل الإدارة الإلكترونية تسير وفق ثقافة الإدارة التقليدية.
- تواجه الإدارة الإلكترونية في الجزائر عدة عقبات أبرزها الأمية الإلكترونية، وضعف البنية التحتية للمعلومات والاتصالات وضعف الوعي بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية كأداة لتحسين جودة الخدمات.
- ضعف درجة الوصول إلى شبكة المعلومات العالمية في ظل غياب عوامل تشجيعية أمام المواطنين، كالتخفيض من استخدام الأنترنت هي عوامل لا تشجع على نجاح الإدارة الإلكترونية في الجزائر.
- تحتاج الجزائر إلى ترسانة قانونية لتأمين المعاملات الإلكترونية ولحماية المتعاملين عبر شبكات الإلكترونية خاصة الخدمات المالية.
- أن التكاليف الكبيرة والمعوقات الكبيرة لتطبيق مشروعات الإدارة الإلكترونية التي تختلف من مؤسسة دولة إلى أخرى بحسب الخصائص التي تتميز بها كل مؤسسة دولة على حدى لم تحد من ذلك التوجه رغم أنها عرقلت مسيرة أغلب المشروعات.
- يجب أن يأتي أمن المعلومات في مقدمة اهتمام المؤسسة الدولة لأهميته القصوى كأهم التحديات.
- ضرورة متابعة التنفيذ خطوة بخطوة، وتطبيق كل الطرق والأساليب العلمية لقياس الأداء والتقييم والمتابعة للإدارة الإلكترونية.

**جوانب الاستفادة من الدراسة:**

- إن هذه الدراسة متميزة من حيث أسلوب التحليل تعبر عن إسهام جديد يثري الدراسات الإجتماعية والاقتصادية.
- كما أنها نتائجها كشفت لنا عن حقيقة مفادها أن تطبيق الإدارة الإلكترونية فالمؤسسات الجزائرية تواجه معوقات كثيرة
- كما أفادتنا هذه الدراسة في تحديد الإشكالية وصياغتها.
- كما أفادتنا هذه الدراسة من حيث النصائح التي احتوتها لمواجهة التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية والتعرف على مختلف المراجع التي تثري الدراسة الراهنة.

**توظيف الدراسة:**

- تتفق دراستنا وهاذه الدراسة في أن كلا الدراستين يركزان على متغير الإدارة الإلكترونية.
- اختلفت الدراستين في المجال المكاني والزمني حيث تمت الدراسة السابقة في الجزائر أما دراستنا في ولاية برج بوعرييج.

**ب/ الدراسات السابقة حول متغير الأداء الوظيفي:**

**دراسة بكوش لامية المسيلة (2019)**

**التعريف بالدراسة:** هي أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علوم التسيير تخصص علوم التسيير من إعداد بكوش لامية.

**عنوان الدراسة:** تأثير أبعاد المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للأساتذة بالجامعة -دراسة عينة من الأساتذة الجامعيين- جامعة محمد بوضياف بالمسيلة 2019.

**ملخص الدراسة:** تمحورت إشكالية الدراسة من خلال تصور ثلاثة جوانب، الأول مدى توفر المناخ التنظيمي المشجع للعمل بهذه الكليات، والثاني من مستوى أداء أساتذتها، أما الثالث فمن درجة تأثير مختلف أبعاده على الأداء الوظيفي لأساتذتها.

تمثل التساؤل العام في: هل يوجد تأثير لأبعاد المناخ التنظيمي في الجامعة الجزائرية على الأداء الوظيفي لأساتذتها؟

**جاءت أهداف الدراسة كما يلي:**

- التعرف على المفاهيم النظرية المتعلقة بالمناخ التنظيمي في الجامعة ومختلف أبعاده، وكذا أداء الأستاذ الجامعي.

- التعرف على واقع المناخ التنظيمي السائد بكليات الاقتصاد بالجامعات محل الدراسة، والوقوف على مستوى الأداء الوظيفي لدى أساتذتها .
- اختبار ما إذا كانت أساتذة كليات الاقتصاد بالجامعات محل الدراسة، تختلف في وصفها لمستوى أدائها الوظيفي حسب الجامعة التي ينتمون إليها وحسب تقلدهم للمنصب الإداري من عدمه.
- الوصول إلى تبيان درجة تأثير أبعاد المناخ التنظيمي (المتغير المستقل) في الأداء الوظيفي للأساتذة بالكليات محل الدراسة.

- محاولة الوقوف على العناصر السلبية للمناخ التنظيمي السائد بكليات الاقتصاد المعنية وتبصير القائمين على هذه الجامعات بنتائج الدراسة المتوصل إليها.

**منهج الدراسة:** وظفت الدراسة المنهج الوصفي

- عينة الدراسة:** تمثلت في: 384 أستاذ وأستاذة التابعين لكليات العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعات المسيلة، سطيف، برج بوعريش، بسكرة.

**أدوات الدراسة:** تمثلت في أداة الاستبيان.

**نتائج الدراسة:**

- النتائج المستمدة من التحليل الوصفي لمحاوَر الاستبيان: تضمنت هذه النتائج جزء يتعلق بمحاوَر المتغير المستقل والمتمثل في المناخ التنظيمي، وجزء يتعلق بمحاوَر المتغير التابع والمتمثل في الأداء الوظيفي.

**نتائج جزء المناخ التنظيمي:**

- **مستوى الممارسات القيادية الإدارية:** المنتهجة بكليات العلوم الاقتصادية بالجامعات محل الدراسة مرتفع، وذلك من خلال سيادة نوع من الديمقراطية في القيادة والتي تتجلى في تجنب الطاقم الإداري (مسؤولي القسم، الكلية) لأسلوب الأمر والنهي عن توجيه تعليمات للأساتذة وابتعاده عن تحقيق مكاسب شخصية على حساب المصلحة العامة للأساتذة.

- **مستوى ظروف العمل (المادية والمعنوية منها):** تميز بالإنخفاض وذلك لغياب شبه التام لقاءات مناسبة للإشراف ومكاتب مناسبة والهياكل المخصصة لاستراحة الأساتذة بالكليات (نوادي، كافيتريا، مطاعم، مصلى) وفضاء مناسب للأساتذة بالمكتبة (مكان مخصص للمطالعة)، إضافة إلى عدم تلبية مستلزمات وهياكل البحث (المخابر، الورشات) المتاحة لمتطلبات البحث العلمي، زيادة على ذلك تحمل الأساتذة لأعباء بيداغوجية كثيفة.

- مستوى الاتصال والتكنولوجيا المعتمدة بالكليات جاء مرتفع خاصة فيما يتعلق بتقل المعلومات للأساتذة بالتعليمات واللوائح التنظيمية المعمول بها في القسم، الكليات.
  - مستوى حوافز العمل المتاحة بهذه الكليات منخفض فيما يخص انخفاض أجورهم وعدم رضاهم عنها من جهة ونقص التحفيز المعنوي (شهادات التقدير والعرفان).
  - مستوى التدريب والتنمية المهنية بهذه الكليات جاء منخفض من خلال نقص تشجيع هذه الكليات للأساتذة على تنظيم مؤتمرات وندوات علمية متخصصة، ونقص دورات تكوين داخلية لتنمية ومهاراتهم في استعمال التكنولوجيا الحديثة والبرمجيات الحديثة.
- نتائج جزء الأداء الوظيفي:**

- مستوى أداء المهمة لدى الأساتذة مرتفع، ويرجع ذلك لتقيد الأستاذ بأداب وأخلاقيات مهنة التدريس.
- مستوى الأداء السياقي لدى الأساتذة بالكليات محل الدراسة مرتفع، لقد اتضح ذلك من خلال موطنهم لكلياتهم فيبادرون لتقديم المساعدة لزملائهم الأساتذة.

#### النتائج المستمدة من اختبار فرضيات الدراسة:

- فيما يخص الفرضية الرئيسية الأولى والتي كان مضمونها "مستوى المناخ التنظيمي لكليات العلوم الاقتصادية محل الدراسة" متوسط مع وجود فروق تعزى للجامعة محل الدراسة من خلال اتجاهات الأساتذة المبحوثين.
- فيما يخص الفرضية الرئيسية الثانية: والتي كان مضمونها: "مستوى الأداء الوظيفي لأساتذة كليات العلوم الاقتصادية محل الدراسة مرتفع مع وجود فروق تعزى للجامعة محل الدراسة ولتقلد المنصب الإداري، فقد ثبت تحقيقها كليا.
- فيما يخص الفرضية الثالثة: مفادها تؤثر أبعاد المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للأساتذة بالجامعات محل الدراسة فقد ثبت تحقيقها.

#### جوانب الاستفادة من الدراسة:

- مما لا شك فيه أن الدراسة الحالية استفادت من الجهود التي تضمنتها دراسة بكوش لامية للوصول إلى تشخيص ومعالجة المشكلة بشكل شمولي ومن جوانب الاستفادة ما يلي:
- الاستفادة من المنهجية العلمية المعتمدة.
- الاستفادة من الحلول التي قدمتها بخصوص النقائص الموجودة على مستوى المناخ التنظيمي.

- الاستفادة من الجانب الميداني وخاصة منهج وأدوات البحث، بالإضافة إلى التعرف على الأساليب الاحصائية المستخدمة كما أفادتنا في جمع المراجع عن الأداء والعامل بالمؤسسة.

### توظيف الدراسة:

تتمثل أوجه التشابه بين الدراستين الحالية وهذه الدراسة في المنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي، بالإضافة إلى أداة البحث والتي تمثلت في الاستبيان كأداة لجمع البيانات، زيادة على ذلك اهتمام الدراستين بمتغير الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

- في حين تمثلت أوجه الاختلاف في الحدود الزمانية لإجراء الدراستين وكذلك طبيعة مجتمع وعينة الدراسة.

### دراسة علي جوادي المسيلة (2021)

**التعريف بالدراسة:** هي أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في نظرية ومنهجية التربية البدنية والرياضية تخصص إدارة وتسيير رياضي من إعداد علي جوادي.

**عنوان الدراسة:** الحوافز وأثرها على تحسين الأداء الوظيفي لإطارات الشباب والرياضة في الجزائر - دراسة ميدانية لقطاع الشباب والرياضة بالوادي - جامعة محمد بوضياف المسيلة - 2021.

**ملخص الدراسة:** هذا البحث يسعى إلى الوقوف على نظم الحوافز المطبقة بقطاع الشباب والرياضة بولاية الوادي ومدى تأثيرها سلبيًا أو إيجابيًا على الأداء الوظيفي.

وتمثل التساؤل العام في: ما أثر الحوافز على تحسين الأداء الوظيفي لدى إطارات الشباب والرياضة بولاية الوادي؟

### تمثلت أهداف الدراسة في:

- التعرف على مستوى الحوافز المقدمة لإطارات الشباب والرياضة.
- التعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى إطارات الشباب والرياضة.
- كشف الفروق في مستوى الحوافز المقدمة لإطارات الشباب والرياضة لمتغيري الخبرة والمؤهل العلمي.
- الكشف عن الفروق في مستوى الأداء الوظيفي لدى إطارات الشباب والرياضة تعزى لمتغيري الخبرة والمؤهل العلمي.
- معرفة طبيعة العلاقة بين الحوافز المادية والحوافز المعنوية المقدمة لإطارات الشباب والرياضة.
- معرفة طبيعة العلاقة بين مستوى الحوافز المقدمة لإطارات الشباب والرياضة والأداء الوظيفي.

**منهج الدراسة:** اتبعت الدراسة المنهج الوصفي

عينة الدراسة: 156 إطار بالشباب والرياضة

أدوات الدراسة: وظفت أداة استبانة.

أهم النتائج التي توصلت إليها:

**الفرضية الأولى:** مستوى الحوافز المقدمة لإطارات الشباب والرياضة مرتفعة

- نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي للعينة أقل من قيمة المتوسط الفرضي، وقيمة (ت) دالة عند مستوى دلالة (0,05) بين المتوسطين أي أن مستوى الحوافز المقدمة للإطارات الشببية والرياضية منخفض.

**الفرضية الثانية:** مستوى الأداء الوظيفي لدى إطارات الشباب والرياضة مرتفع نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي للعينة أكبر من قيمة المتوسط الفرضي، وقيمة (ت) دالة عند مستوى دلالة (0,05) بين المتوسط أي أن إطارات الشباب والرياضة يتميزون بمستوى مرتفع في الأداء الوظيفي.

**الفرضية الثالثة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الحوافز المقدمة لإطارات الشباب والرياضة تعزى لمتغيري الخبرة المهنية والمؤهل العلمي.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الحوافز المقدمة لإطارات الشباب والرياضة تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الحوافز المقدمة لإطارات الشباب والرياضة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

**الفرضية الرابعة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي لدى إطارات الشباب والرياضة تعزى لمتغير الخبرة المهنية والمؤهل العلمي

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي لدى إطارات الشباب والرياضة تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي لدى إطارات الشباب والرياضة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

**الفرضية الخامسة:** توجد علاقة موجبة بين الحوافز المادية والحوافز المعنوية المقدمة لإطارات الشباب والرياضة بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (0,512) وهو دال إحصائياً.

- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الحوافز المادية والحوافز المعنوية المقدمة لإطارات الشباب والرياضة.

**الفرضية السادسة:** توجد علاقة طردية ذات دلالة احصائية بين مستوى الحوافز المقدمة لإطارات الشباب والرياضة والأداء الوظيفي بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون (0,537) وهو دال احصائيا.

توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية بين مستوى الحوافز المقدمة لإطارات الشباب والرياضة والأداء الوظيفي.

**جوانب الاستفادة من الدراسة:**

**أفادتنا هذه الدراسة في:**

- تحديد الاشكالية وصياغتها.
- معرفة طبيعة العلاقة بين مستوى الحوافز المقدمة للإطارات والأداء الوظيفي.
- جمع المراجع الخاصة بمتغير بحثنا الأداء الوظيفي.
- الاستفادة من الجانب الميداني خاصة منهج وعينة وأدوات الدراسة.
- الاستفادة من نتائج الدراسة خاصة ما تعلق بالأداء الوظيفي.
- ساعدتنا الدراسة في تحديد المفاهيم المتعلقة بالأداء الوظيفي وبناء أسئلة الاستمارة.

**توظيف الدراسة:**

تشارك دراستنا الحالية مع هذه الدراسة في المتغير التابع وهو الأداء الوظيفي، وكذلك المنهج المستخدم المتمثل في المنهج الوصفي والاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات في حين كان الاختلاف في المتغير المستقل وفي عينة ومجتمع الدراسة.

**ج/ الدراسات السابقة حول المتغيرين الإدارة الإلكترونية والأداء:**

- دراسة سمير عماري المسيلة (2018)

**التعريف بالدراسة:** هي أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير تخصص علوم التسيير من إعداد سمير عماري.

**عنوان الدراسة:** دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي -دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية- جامعة محمد بوضياف- المسيلة 2018.

**01- ملخص الدراسة:** تمحورت إشكالية الدراسة في البحث عن مساهمة تطبيقات الإدارة الإلكترونية

في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي، وبما يتماشى مع المستجدات الحديثة لاسيما في ظل التوسع في استخدام التقنيات الرقمية.

حيث تمثل السؤال الرئيسي في: ما مدى مساهمة تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء الجامعات الجزائرية محل الدراسة؟

وتمثلت أهداف الدراسة في:

- التعرف على المفاهيم النظرية المتعلقة بالإدارة الإلكترونية وكذا أداء مؤسسات التعليم العالي.
- إبراز أهم الممارسات الفعلية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية الإدارية والتعليمية والمكتبية في مؤسسات التعليم العالي.
- التعرف على مستوى الأداء العلمي المحقق في الجامعات الجزائرية محل الدراسة.
- تحديد طبيعة وعلاقة الارتباط بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية بأبعادها الثلاثة وأداء الجامعات الجزائرية محل الدراسة.
- محاولة إظهار التقنيات المناسبة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال أسلوب الإدارة الإلكترونية، وبما يتناسب مع ظروف مؤسسات التعليم العالي وطبيعة الخدمات التي تتم بداخلها ومدى مساهمة هذه التقنيات في تطوير أدائها.
- اختبار نموذج الدراسة والذي يفترض وجود دور ومساهمة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية (المتغير المستقل) في تطوير أداء الجامعات الجزائرية محل الدراسة (المتغير التابع).
- التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة احصائية في اجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية محل الدراسة تعزى للمتغيرات الوظيفية.
- يأمل الباحث بأن تضيف هذه الدراسة شيئاً إلى رصيد المعرفة العلمية، مما يثري المكتبة الجامعية من جهة، ويزود الجهات الوصية بدراسة ميدانية على مجموعة من الجامعات الجزائرية من أجل تشخيص واقعها من جهة أخرى.
- تقديم مجموعة من الاقتراحات التي يمكن أن تساعد متخذي القرار في الجامعات الجزائرية محل الدراسة على تفعيل تطبيقات الإدارة الإلكترونية والاستفادة المثلى منها.

**منهج الدراسة:** تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي

**عينة الدراسة:** 274 فردا

**أدوات الدراسة:** استخدمت المقابلة، الملاحظة العلمية، الاستبيان.

## أهم النتائج التي توصلت إليها:

أظهرت نتائج الإحصاء الوصفي بصورة عامة أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعات الجزائرية محل الدراسة هو مستوى ليس بالمرتفع، إذ وجد أنه مستوى متوسط، إذ بلغ متوسط إجاباتهم على أبعاد الإدارة الإلكترونية مجتمعة (3,141) بإنحراف معياري قدره (0,630).

- أظهرت نتائج الإحصاء الوصفي أن ترتيب الأبعاد الجزئية للإدارة الإلكترونية من حيث درجة التطبيق جاءت على النحو التالي: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة الإدارية المرتبة الأولى بمتوسط (3,240) ثم تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة المكتبية في المرتبة الثانية بمتوسط (3,266)، وأخيرا تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة التعليمية في المرتبة الثالثة بمتوسط (2,820).

- أظهرت نتائج الإحصاء الوصفي بصورة عامة أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول مستوى أداء الجامعات الجزائرية محل الدراسة هو مستوى ليس بالمرتفع، إذ وجد أنه مستوى متوسط، إذ بلغ متوسط إجاباتهم على محور الأداء (3,308) بإنحراف معياري (0,720).

- أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة احصائية تبرز مساهمة تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء الجامعات محل الدراسة، وهذا يعني أن أي زيادة في هذه تطبيقات تؤدي إلى الزيادة في أداء الجامعات.

- تساهم تطبيقات الإدارة الإلكترونية بأبعادها الثلاثة في تطوير أداء الجامعات الجزائرية محل الدراسة، حيث اتضح ذلك من خلال قبول الفرضيات الجزئية الخاصة لهذه الفرضية الرئيسية، حيث أظهرت النتائج أن تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة الإدارية تساهم في تطوير أداء الجامعات الجزائرية محل الدراسة، حيث حقق معامل الارتباط ( $r= 0,716$ ) كما تساهم تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة التعليمية في تطوير أداء الجامعات الجزائرية محل الدراسة، حيث حقق معامل الارتباط ( $r= 0,708$ )، أما بالنسبة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في مجال الأنشطة المكتبية فتساهم في تطوير أداء الجامعات الجزائرية محل الدراسة، حيث حقق معامل الارتباط ( $r= 0,665$ ).

- توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية محل الدراسة تعزى لمتغيرات الوظيفية التالية: (المنصب الوظيفي، عند سنوات الخبرة بالجامعة، المؤهل العلمي، الرتبة العلمية).

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0,05) لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية محل الدراسة تعزى لمتغير اسم الجامعة.
- توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0,05) لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى أداء الجامعات الجزائرية محل الدراسة تعزى للمتغيرات الوظيفية التالية (اسم الجامعة، عدد سنوات الخبرة بالجامعة، المؤهل العلمي)
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0,05) لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى أداء الجامعات الجزائرية محل الدراسة تعزى لمتغيري المنصب الوظيفي والرتبة العلمية.
- تعتبر الجهود المبذولة من طرف الجامعات الجزائرية محل الدراسة نحو التحول إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية ضرورية ولكنها غير كافية.
- تتبع الجامعات الجزائرية محل الدراسة استراتيجية الجمع ما بين الأعمال التقليدية والإلكترونية، وهو مؤشر إيجابي في عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية.
- يعتبر التعامل مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية كهدف ثانوي أحد الأسباب المحورية لتدني أداء الجامعات الجزائرية محل الدراسة خاصة وأنها لا تزال تحتل مراتب متأخرة في التصنيف الدولي للجامعات.
- تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية محل الدراسة متقارب، من حيث الوسائل والتقنيات الحديثة.
- تتوفر الجامعات الجزائرية محل الدراسة على الكفاءات البشرية والإمكانيات التكنولوجية اللازمة للتحول إلى الإدارة الإلكترونية.
- يتم التركيز في الخدمات التعليمية الإلكترونية على فئة الطلبة أكثر من فئة الإداريين، بالرغم من إمكانية استخدام تلك الخدمات لفئة الإداريين.
- ما تزال الأنشطة الرئيسية للجامعات الجزائرية محل الدراسة لا تطبق إلكترونياً، كالأنشطة التعليمية والمكتبية.

#### جوانب الاستفادة من الدراسة:

- لهذه الدراسة إضافة في رصيد المعرفة العلمية تثري المكتبات الجامعية، كما أنها دراسة ميدانية تستعين بها مختلف الجامعات الجزائرية من أجل تشخيص واقعها، حيث أفادتنا هذه الدراسة في الحلول

والاقتراحات التي قدمتها والتي يمكن أن تساعد متخذي القرار في الجامعات الجزائرية على تفعيل تطبيقات الإدارة الإلكترونية والاستفادة المثلى منها.

- كما أفادتنا في جمع المراجع الخاصة بالإدارة الإلكترونية والأداء وفي منهج وأدوات الدراسة وفي صياغة أهداف الدراسة وبناء الفرضيات.

#### توظيف الدراسة:

تتفق دراستنا مع الدراسة السابقة في تناول موضوع الإدارة الإلكترونية، وفي المنهج المستخدم أما الاختلاف بين دراستنا الحالية والدراسة السابقة فكان من ناحية الحدود الزمانية والمكانية المدروسة، بالإضافة إلى مجتمع وعينة وأداة الدراسة، حيث اعتمدنا على الملاحظة البسيطة والاستبيان، في حين الدراسة السابقة اعتمدت على المقابلة والملاحظة العلمية، الاستبيان.

- دراسة بن جدو فطيمة الزهرة، الجلفة، 2020:

**التعريف بالدراسة:** هي أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه تخصص: علم اجتماع تنظيم من إعداد الطالبة بن جدو خضرة فطيمة الزهرة.

**عنوان الدراسة:** الإدارة الإلكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي -دراسة ميدانية تخص الإداريين بجامعة الجلفة، 2020.

**ملخص الدراسة:** جاءت إشكالية الدراسة تنص على البحث في تأثير الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي داخل الجامعة الجزائرية.

حيث تمثل التساؤل الرئيسي في:

- ما مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي داخل الجامعة؟

وتمثلت أهداف الدراسة في:

#### الأهداف العلمية:

- محاولة الكشف عن الإدارة الإلكترونية ومدى تأثيرها على الأداء.
- محاولة الكشف عن تطور عملية الاتصال داخل الإدارة.
- محاولة الكشف عن مدى تقبل الأفراد للإدارة الإلكترونية ومواكبتها.

- مدى مساهمة التقنيات الحديثة في تغير الأداء.

#### الأهداف العملية:

- الكشف عن تطوير الأداء داخل الإدارة بعد تطبيق التقنية الحديثة.
- البحث عن رضا العاملين داخل الجامعة من خلال تطور التقنيات الحديثة داخل الإدارة.
- الكشف عن التفاعل بين الإداريين من خلال الثقة والولاء والانتماء للعمل من خلال تغيير أساليب الإدارة.

- معرفة مدى تطور الخدمات المقدمة من طرف الإدارة الإلكترونية.

- منهج الدراسة: استخدمت المنهج الوصفي التحليلي.

- عينة البحث: اعتمدت على العينة العشوائية البسيطة، حيث تم اختيار عينة بطريقة عشوائية مكونة من 120 إداري.

- أدوات جمع البيانات: استخدمت مجموعة من الأدوات لجمع البيانات والتي تمثلت في الملاحظة البسيطة، استمارة الاستبيان، المقابلة.

#### - نتائج الدراسة:

- إن التقنيات الحديثة لها أثر كبير على الأداء، ولقد أثرت من عدة زوايا منها الاتصال الإلكتروني، طريقة استخراج البيانات، حفظ البيانات، تغير قاعدة المعلوماتية المتعلقة بالأرشيف، كما أن تطبيق التقنية الحديثة أعطى سرعة ودقة في المعاملات مع الأفراد إضافة إلى التقليل من التعقيدات في الجامعة.

أيضا أثرت الإدارة الإلكترونية على رضا العاملين داخل الجامعة من خلال تناسب مهاراتهم المهنية مع تطبيق الشبكة المعلوماتية.

كما عملت إدارة الجامعة على توفير البنية التحتية الأساسية لتوفير شبكة الاتصال والحوسيب مما انعكس إيجابا على أداء العاملين.

تطورت الإدارة الجامعية مقارنة بالسابق من ناحية التجهيز وطبيعة المعاملات إلا أن هناك مزيج بين الأعمال التقليدية والأعمال الحديثة إلا أن الجامعة الجزائرية تطمح لبعض الخدمات الإلكترونية أكثر تميزاً.

#### - الاستفادة من الدراسة:

- أفادت الدراسة السابقة بحثنا في الكثير من المجالات وخاصة فيما يلي:
- تحديد الإطار النظري وصياغة الإشكالية.
- الاستفادة من المراجع الواردة فيها.
- الاستفادة من الجانب الميداني خاصة المنهج وأدوات جمع البيانات.

#### - توظيف الدراسة:

يمكن القول أن الدراسة الحالية تتشابه مع الدراسة السابقة في جميع المتغيرات المتمثلة في الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي، كما اتفقت الدراستين في اعتمادهما على النقاط الآتية: المنهج المستخدم، المنهج الوصفي، وفي أدوات جمع البيانات استمارة والملاحظة البسيطة.

ويتمثل محور الاختلاف بين الدراستين في المجال المكاني والزمني، وكذا في عينة البحث المستخدمة الذي قمنا بإحداثها على إشارات مؤسسة كوندور مقدره بـ: 73 إطار.

## الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

أولاً: مجالات الدراسة

1- الدراسة الاستطلاعية

2- المجال المكاني

3- المجال البشري

4- المجال الزمني

ثانياً: منهجية البحث

1- المنهج المستخدم

2- أدوات جمع البيانات

3- مجتمع الدراسة

4- عينة الدراسة ومواصفاتها

5- الأساليب الإحصائية

ثالثاً: عرض، تحليل وتفسير ومناقشة النتائج

أولاً: مجالات الدراسة

1- الدراسة الاستطلاعية:

- تعتبر الدراسة الاستطلاعية تمهيد تخميني وأساس المرحلة التحضيرية للبحث، حيث تعتمد عليها الباحثة من أجل اكتشاف المجتمع وسيره وكذلك من أجل اختيار وملائمة الأداة بالإضافة إلى تقادي الوقوع في أخطاء نتيجة عدم التوقع أو الصدفة أو أي عامل آخر، لذلك قامت الباحثة بالدراسة الاستطلاعية من أجل جملة من أهداف تتمثل في ما يلي:
- استكشاف ميدان الدراسة الأساسية بصورة عامة.
- التفريق على مدى ملائمة أداة الدراسة على العينة المختارة.
- التعرف على مدى فهم عينة الدراسة لعبارات الاستبيان وإجراء التعديلات اللازمة لتطبيقها على الدراسة الأساسية.
- الوقوف على أهم العراقيل والصعوبات التي من الممكن أن تعترض سبيل الباحثة لتفاديها في الدراسة الأساسية، وفي هذا يشير أبو علام أنه قبل الاستقرار نهائياً على خطة الدراسة يفضل القيام بدراسة استطلاعية على عدد محدود من الأفراد، حيث تحقق الدراسة الاستطلاعية الأهداف التالية:

1- تساعد الدراسة الاستطلاعية الباحث على اختبار أولي للفروض.

2- تمكن الباحث من إظهار مدى كفاية إجراءات البحث والمقاييس التي اختبرت لقياس المتغيرات.<sup>1</sup>

حدود الدراسة الاستطلاعية: تتمثل حدود الدراسة الاستطلاعية في الحدين التاليين

(أ)- مكان إجراء الدراسة الاستطلاعية: أجريت الدراسة الاستطلاعية على عينة من إدارات مؤسسة كوندور بولاية برج بوعرييج.

ب- فترة إجراء الدراسة الاستطلاعية: استغرقت فترة إجراء الدراسة الاستطلاعية ثلاثة أيام يوم 8، 25، 30 نوفمبر 2023.

عينة الدراسة الاستطلاعية: قامت الباحثة بتطبيق أداة الدراسة (الاستبيان) على عينة استطلاعية عشوائية قوامها (73) مفردة بنسبة (20%) من إدارات مؤسسة كوندور إلكترونيك بولاية برج بوعرييج.

2- المجال المكاني:

تمت الدراسة في ولاية برج بوعرييج وبالتحديد في مؤسسة كوندور إلكترونيك condor électroniques وهي مؤسسة جزائرية اقتصادية خاصة كبيرة الحجم تنتمي إلى مجموعة بن حمادي

<sup>1</sup> - رجاء محمود أبوعلام: مناهج البحث في العلوم النفسية التربوية، دار النشر للجامعات، ط6، مصر، القاهرة، 2011، ص97.

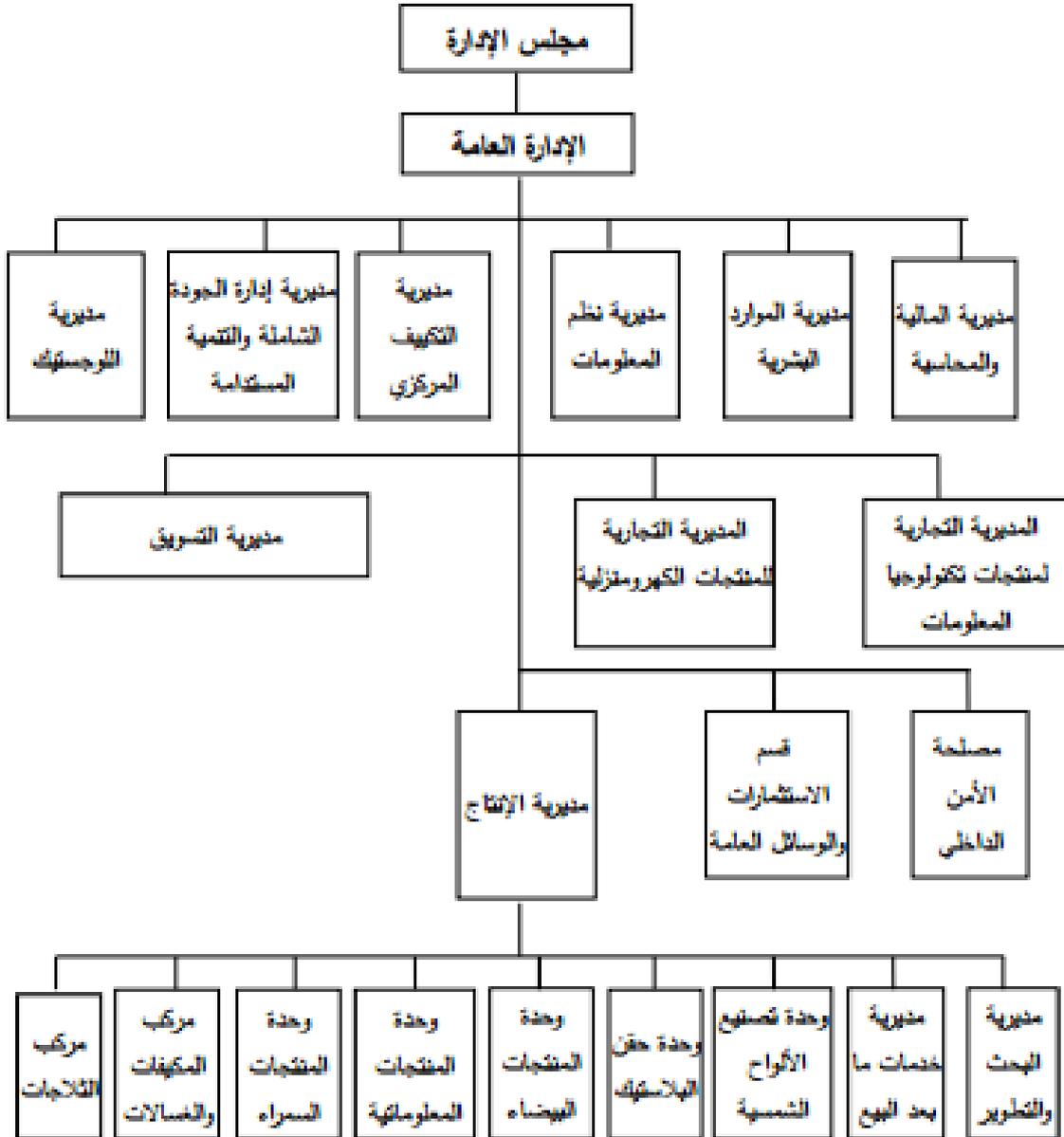
التي تحتوي على عدة مؤسسات، حيث تعد شركة كوندور للإلكترونيات التي تم انشاؤها عام 2002 برأس مال قدره 4.277.000.000.00 دج أكبر شركة وهي متخصصة في تصنيع وتسويق المعدات الإلكترونية المنزلية والضوئية بالإضافة إلى العديد من الإدارات المساندة D.F.C، HRD، DSL، QHSE تمتلك الشركة 06 وحدات أعمال إنتاجية تم تنفيذها في برج بوعريبريج.

- ثلاجات BU
- الطبخ وتحويل المعادن
- تكييف الهواء والتدفئة والغسيل
- تحويل البلاستيك BU
- BU البوليسترين
- الطاقة الشمسية والإضاءة BU.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - وثائق المؤسسة.

الهيكل التنظيمي لمؤسسة كوندور

الشكل رقم ( ) : الهيكل التنظيمي لمؤسسة كوندور



المصدر: وثائق المؤسسة.

### 3- المجال البشري:

يتمثل المجال البشري الخاص بدراستنا في إطارات مؤسسة كوندور المشتغلين على مستوى وحداتها الانتاجية وقد بلغ عددهم 366 إطار.

### 4- المجال الزمني:

أجريت الدراسة الاستطلاعية خلال الفترة 8.25/11/2023 على مختلف الإطارات بالمؤسسة فقد بدأت الدراسة وتوزيع الاستمارات خلال الفترة 9.30/01/2023 على أفراد عينة البحث.

### ثانيا: منهجية الدراسة:

#### 1- المنهج المستخدم:

لا بد لكل دراسة علمية من منهج علمي يتبعه الباحث للوصول إلى نتائج معينة، وفي العلوم الاجتماعية هناك الكثير من المناهج، وبهذا يتم اختيار المنهج المناسب من خلال طبيعة الموضوع والفرضيات ونظرا لطبيعة الموضوع المختار في دراستنا ارتأينا إلى أن نعتمد على المنهج الوصفي الذي يعد أكثر ملائمة لدراسة دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الأداء الوظيفي.

#### المنهج الوصفي:

يعرف المنهج الوصفي بأنه: أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف الظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كميًا عن طريق جمع البيانات ومعلومات معينة.<sup>1</sup>

وهو طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها.<sup>2</sup>

ويتطبيق الركائز الأساسية للمنهج الوصفي على هذا البحث، تم في المرحلة الأولى جمع المعلومات والبيانات اللازمة عن ميدان الدراسة بالإعتماد على مختلف طرق وأساليب جمع البيانات والمعلومات، وبعدها تم تسجيلها وترتيبها، وتحليلها، محورا بعد محور، حسب ما يتطابق مع فرضيات البحث.

#### 2- أدوات جمع البيانات:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على جملة من الأدوات وهذا وفقا لطبيعة الموضوع والمنهج المستخدم والأدوات

<sup>1</sup> - علي محمد عبد المؤمن: مناهج البحث العلمي في العلوم الاجتماعية إدارة العامة للمكتبات إدارة والنشر، ط1، ليبيا، بنغازي، 2008، ص287.

<sup>2</sup> - محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، دار الكتب، ط3، صنعاء 2015، ص48.

- انطلاقا من الإجراءات المنهجية التي تفرض بأنه لبلوغ المصدقية والدقة في البحوث العلمية يجب بناء أدوات خاصة بالبحث العلمي تساهم في جمع المعطيات والبيانات حول الموضوع المعالج، لقد وظفت هذه الدراسة أداة الملاحظة والاستمارة.

#### الملاحظة:

- **تعرف بأنها:** إحدى أدوات جمع البيانات وتستخدم في البحوث الميدانية لجمع البيانات التي لا يمكن الحصول عليها عن طريق الدراسة النظرية أو المكتتبية، كما تستخدم في البيانات التي لا يمكن جمعها عن طريق الاستمارة، أو المقابلة أو الوثائق والسجلات الإدارية أو الإحصاءات الرسمية والتقارير أو التجريب.<sup>1</sup>

#### الملاحظة البسيطة:

- يعرف رشيد زرواتي الملاحظة البسيطة بأنها: هي التي تحتوي على صيغة بسيطة من الملاحظة، وفيها يلاحظ الباحث الظواهر كما تجري تلقائيا في ظروفها الطبيعية دون أن تضبط أو تسلط عليها بعض الشروط العلمية وغالبا ما يستخدم هذا النوع من الملاحظة في البحوث الاستطلاعية والاستكشافية.<sup>2</sup>

وتمت الملاحظة البسيطة في دراستنا الحالية من خلال الدراسة الاستطلاعية التي قمنا بها حيث تمكنا من ملاحظة بيئة العمل الفيزيائية ومختلف طرق الاتصال بين الإطارات وكل ما يستحق الملاحظة انطلاقا من اشكالية الدراسة ومتغيراتها ومؤشراتها.

#### الاستمارة:

تعرف على أنها "نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف ويتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلى المبحوثين عن طريق البريد.<sup>3</sup>

من خلال التعريف ومن الإجراءات التطبيقية التي قمنا بها في دراستنا واللقاءات التي قمنا بها مع الإطارات بالمؤسسة كوندور الخاصة بمختلف مكانتهم وأدوارهم استخلصنا:

**تصميم الإستمارة:** اشتملت على ثلاث محاور تتضمن 32 سؤال

<sup>1</sup> - رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، زاعياش للطباعة والنشر، ط4، الجزائر، بوزريعة، 2012، ص205.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه، ص، ص، 205-206.

<sup>3</sup> - محمد علي محمد، علم الاجتماع والمنهج العلمي، دار المعرفة الجامعية، ط1، القاهرة، 1980، ص339.

**المحور 01:** خاص بالبيانات العامة ويهدف إلى معرفة خصائص مفردات العينة فيما يخص الجنس، السن، الحالة العائلية، المؤهل العلمي، الأقدمية، طبيعة المنصب الحالي.

**المحور 02:** اشتملت أسئلة حول تساهم الأجهزة الإلكترونية بدرجة كبيرة في تفعيل الأداء الوظيفي في المؤسسة الجزائرية.

**المحور 03:** اشتملت أسئلة حول يساهم التدريب الإلكتروني بدرجة كبيرة في تفعيل الأداء الوظيفي في المؤسسة الجزائرية.

وقد صيغت أسئلة الإستمارة على شكل أسئلة مغلقة ومفتوحة.

#### 5- مجتمع الدراسة:

هو جميع العناصر ذات العلاقة بمشكلة الدراسة التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها نتائج الدراسة لذا فإن الباحث يسعى إلى اشتراك جميع أفراد المجتمع.

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم الحرص أن يتمثل مجتمع دراستنا في إطار المؤسسة والبالغ عددهم 366 إطار، وهذا نظرا لإمكانية فهمهم لمحتوى الاستبيان والإجابة على الأسئلة مما يعطينا النتائج المرغوبة.

#### 6- العينة:

هي مجتمع الدراسة التي تجمع منه البيانات الميدانية وهي تعتبر جزء من الكل بمعنى أنها تؤخذ من مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة لتجري عليها الدراسة فالعينة إذن هي جزء معين من أفراد المجتمع الأصلي ثم تعمم نتائج الدراسة على المجتمع كله ووحدات العينة قد تكون أشخاص كما قد تكون أحياء أو شوارع أو مدن أو غير ذلك.<sup>1</sup>

بما أن الدراسة وصفية ومجتمع كبير نوعا ما (366 إطار) وبالتالي صعوبة القيام بدراسة شاملة لجميع مفردات مجتمع البحث ارتأينا أن نعمل بقاعدة 20% في الدراسات الوصفية<sup>2</sup> وبالتالي قدرت عينة

دراستنا: 73 مفردة  $366=20$

366 إطار  $\rightarrow 100\%$

$\times \rightarrow 20\%$

<sup>1</sup> - رشيد زرواتي، المرجع السابق، ص 246-247.

<sup>2</sup> - أحمد إبراهيم خضر، اعداد البحوث والرسائل العلمية من الفكرة حتى الخاتمة، ط1، القاهرة، 2013، ص 187.

أما فيما يخص نوع العينة فقد اعتمدنا على العينة العشوائية البسيطة<sup>1</sup> والمقصود منها هو أن ينتقي الباحث أفراد عينته بشكل عشوائي دون أن يكون هناك قيود أو شروط من حيث الكفاءة أو المؤهل العلمي أو الاختصاص أو غيرها، حيث لكل عنصر في المجتمع فرصة اختيار معلومة متساوية كوحدة تدرس إجابتها، تعتبر أساس متين للتحليل العلمي ومصدر ثري للمعلومات التي تشكل قاعدة مناسبة للباحث حول موضوع الدراسة، حيث قمنا بتسليم الاستبيان إلى مديرية الموارد البشرية حسب القانون المتبع في المؤسسة، ليقوموا بتوزيعها بشكل عشوائي مع شرح بعض المفردات العلمية وتوضيحها، وتم استرجاع 73 استبيان قمنا بتدقيقها.

<sup>1</sup>- أوما سيكاران واخرون طرق البحث في الادارة مدخل لبناء المهارات الحديثة دار المريخ للنشر المملكة العربية السعودية. الرياض. 2006. ص 386

مواصفات العينة:

أ- البيانات العامة:

الجدول رقم 01: يمثل التوزيع حسب الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
75.3 %	55	ذكر
24.7 %	18	أنثى
100 %	73	المجموع

- نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية أفراد العينة ذكور بنسبة 75,3%، والإناث تمثلت نسبتهم في 24,7%

- ويمكن تفسير هذه القيم الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه إلى:

طبيعة الأعمال والممارسات التي يهتمها الإطار بمؤسسة كوندور والتي تتلاءم أكثر مع العنصر الرجالي، خاصة في الوحدات الانتاجية ومصالح الأمن والوقاية، حيث يتطلب الأمر الكثير من الجهود العضلية.

كما تتدخل القيم والعادات والتقاليد التي يتسم بها المحيط الاجتماعي لولاية برج بوعريبيج التي تفتح المجال الواسع للرجل للعمل في مختلف المجالات وفي كل الأوقات.

## الجدول رقم 02: يمثل التوزيع حسب السن

النسبة	التكرار	السن
63%	46	من 20 إلى 35 سنة
37%	27	من 35 سنة إلى 50 سنة
%0	0	اكثر من 51 سنة
% 100	73	المجموع

يبين التحليل الاحصائي للمعلومات التي تضمنها الجدول رقم (02) والمتعلق بمتغير السن أن:

أغلب أفراد عينة البحث والبالغ عددهم 46 مفردة، يتمركزون بين سن 20 إلى 35 سنة وتمثلهم النسبة 63%، أما ما نسبته 37% فكانت للفئة العمرية من 35 إلى 50 سنة.

وتدل هذه النسب أن عنصر الشباب هي النسبة العالية في المؤسسة، وهذه الفئة تشكل قوة فاعلة في أي مؤسسة نظرا للصفات والخصائص الإيجابية التي تتمتع بها خاصة الحركة والدينامية والإبداع والقابلية لاكتساب المهارات الجديدة التي تحقق الأداء المطلوب والمخرجات المرغوبة.

الجدول رقم 03: يمثل التوزيع حسب الحالة العائلية

النسبة	التكرار	الحالة العائلية
% 34.2	25	اعزب
% 54.8	40	متزوج
%5.5	4	ارمل
%5.5	4	مطلق
% 100	73	المجموع

تبين الاحصائيات القيمة الواردة في الجدول رقم (03) المتعلقة بمتغير الحالة العائلية أن 40 مفردة بنسبة 54,8% في إجمالي عينة البحث من المتزوجين، وهذا يؤثر إيجاباً على تقنية العامل وكنتيجة لذلك يستقر في عمله، فقد أكدت العديد من الدراسات في العلوم الاجتماعية والانسانية أن الاستقرار النفسي والعاطفي للعامل له التأثير الكبير على الاستقرار الوظيفي وعلى انتاجية وأداء العامل.

أما بالنسبة للعزاب فقد بلغت نسبتهم 34,2% من النسبة الإجمالية وهي نسبة لا بأس بها، وهذا ما يؤكد الجدول المتعلق بسن المبحوثين حيث لاحظنا بأن هناك الكثير منهم بين سن 20 و 35 سنة (كثرة عنصر الشباب).

أما بالنسبة للعمال المطلقين فقد احتوت عينة البحث على 4 مفردات بنسبة قدرها 5,5% من إجمال العينة، وكذلك نسبة الأرامل بـ 5,5% على التوالي.

## الجدول رقم 04: يمثل التوزيع حسب المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
19.2 %	14	تقني سامي
26 %	19	ليسانس
46.6 %	34	ماستر
8.2 %	6	دكتوراه
100 %	73	المجموع

تبين الاحصائيات الواردة في الجدول رقم (04) أن:

46,6% من حجم العينة المختارة لهم مستوى ماستر، وهذا راجع حسب ما أدلى به مدير الموارد البشرية أن المؤسسة مجال الدراسة تتبع سياسة استراتيجية في توظيف عمالها حيث تلجأ إلى استقطاب الخريجين من معاهد التكوين المهني والجامعات والذين يتميزون بالمؤهلات العلمية المتناسبة مع خصائص الوظائف بالمؤسسة، محاولة تطبيق الأنظمة الجديدة المتعلقة بالإدارة الإلكترونية والاستفادة من المؤهلات العلمية لخريجي الجامعة والاستثمار في قدراتهم ومخرجاتهم فيما يفيد المؤسسة ويجعلها تحقق المخرجات المطلوبة من حيث الكفاءة والفعالية.

أما ما نسبة 26% من إجمالي العينة فقد كانوا متحصلين على شهادة الليسانس وهي أرقام تؤكد توجه المؤسسة نحو استقطاب الموارد البشرية المؤهلة علميا من الجامعات، التي تتمكن بفضلها من تحقيق المستويات المرغوبة من الأداء الوظيفي.

كما نجد أن 14 مفردة من مفردات عينة البحث بنسبة 19,2% من العينة متحصلين على شهادة تقني سامي، وهي نسبة كبيرة مقارنة بالمتحصلين على شهادة ليسانس.

أما المتحصلين على شهادة الدكتوراه فقد قدرت نسبتهم بـ 8,2% ومن المؤشرات الإيجابية لتوظيف ذوي الشهادات العليا من الجامعة تسهيل قدرتهم على التفاعل الإيجابي مع التكنولوجيا الحديثة والقدرة على تفعيل الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة والتي ينعكس حسب استخدامها على الأداء والمخرجات بالمؤسسة مجال الدراسة.

الجدول رقم 05: يمثل التوزيع حسب الأقدمية في العمل

النسبة	التكرار	الأقدمية في العمل
% 27.4	20	أقل من سنة
% 31.5	23	[1 - 5] سنة
%27.4	20	[5 - 10] سنة
%13.7	10	أكثر من 10 سنوات
% 100	73	المجموع

تبين الاحصائيات الرقمية الواردة في الجدول رقم (05) المتعلقة بمتغير الأقدمية في العمل أن نسبة 31,5% من إجمالي العينة تشمل الفئة من [1-5] سنة، تليها نسبة 27,4% للفئة الأقل من سنة، ثم الفئة [5-10] سنة والتي سجلت نفس النسبة 27,4% أما بنسبة 13,7% من إجمالي العينة ينتمون إلى الفئة الأكثر من 10 سنوات.

#### استنتاج:

ما يمكن قوله من خلال المعطيات الواردة في الجدول أن طول مدة الخدمة بالمؤسسة تجعل الاطار يكتسب الخبرة في العمل وتجعله يقلل من الأخطاء المرتكبة فيه، كما تجعله يثق في قدراته ومهاراته ويكتسب مهارات جديدة تجعله يقوم بأداء ما أسند إليه بالمواصفات المطلوبة.

الجدول رقم 06: يمثل التوزيع حسب المنصب الحالي

النسبة	التكرار	
53.4%	39	الموارد البشرية
9.6%	7	رؤساء مصالح
8.2%	7	مسؤولين
6.8%	6	اداريين
4.1%	3	متمهن
100%	73	المجموع

يبين الجدول المنصب الحالي لعينة البحث فنجد المؤسسة تشمل 53,4% من الموارد البشرية، 9,6% رؤساء مصالح و 9,6% مسؤولين، 8,2% إداريين، أما بالنسبة 6,8% فتمثل رؤساء العمال، في حين فئة المتمهين تمثل 4,1% فقط.

وهذا يدل على قدرة فئة الموارد البشرية على التحكم أكثر واستخدام التقنيات الحديثة بفعالية الأمر الذي يسهل من مهام هذه المؤسسة.

5- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لغرض تحليل البيانات التي تم تجميعها من خلال أداة الدراسة، تم الاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss : statistical package For the social sciences (spssv.22)

وذلك باستخدام الأدوات الإحصائية التالية: النسب المئوية والتكرارات، تم استخدامها لغرض تقدير نسبة أفراد العينة بالنسبة للمجتمع المدروس.

عرض النتائج:

أ- عرض، تحليل وتفسير بيانات الفرضية الأولى:

الجدول رقم 07: استخدام المؤسسة لتقنيات وتجهيزات حديثة لتقديم الخدمة

النسبة	التكرار	استخدام التقنية
97.2 %	71	نعم
2.8 %	2	لا
100 %	73	المجموع

يتبين من خلال الجدول أن غالبية إجابات المبحوثين، ترى أن المؤسسة تستخدم تقنيات وتجهيزات حديثة لتقديم الخدمة، بنسبة بلغت 97,2% أما النسبة 2,8% ترى العكس، ويتضح ذلك من خلال توفر المؤسسة على أجهزة الحاسب الآلي ولوحة الإعلانات الإلكترونية ولوحة الأرقام الإلكترونية والتي تم توفرها في المؤسسة منذ أكثر من 10 سنوات تحديدا منذ نشأة المؤسسة سنة 2002.

ومنه يمكن القول بأن المؤسسة تهتم بمواكبة التطورات السريعة في مجال الإدارة، وأساليب تسيير العمل لضمان تقديم خدمة ذات جودة بشكل عام.

الجدول رقم 08: يمثل هل تتوفر مؤسستكم على أنظمة حماية متطورة لحماية بياناتها المختلفة.

النسبة	التكرار	أنظمة حماية
%89	65	نعم
%11	8	لا
%100	73	المجموع

يبين الجدول أن أغلبية إجابات عينة البحث، ترى أن المؤسسة توفر أنظمة حماية متطورة لحماية بياناتها المختلفة بنسبة 89%، في حين أن بقية المبحوثين يرون العكس بنسبة 11%.

ومنه يتضح أن المؤسسة تولي اهتمام بالغا بالبرمجيات المضادة للفيروسات لحماية المعلومات والمعطيات والأجهزة من الفيروسات وتحديثها باستمرار خاصة برمجيات Anti-virus

الجدول رقم 09: يمثل الأنظمة المستخدمة في المؤسسة

النسبة	التكرار	الأنظمة المستخدمة
50.7%	37	نظم ادارة علاقات الزبائن <b>CRM</b>
41.1%	30	نظام تخطيط موارد المؤسسة <b>ERP</b>
6.8%	5	الأنظمة الخبيرة <b>Expert Systems</b>
1.4%	1	إدارة سلاسل التوريد <b>SCN</b>
0%	0	أخرى
100%	73	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن أكثر الأنظمة المستخدمة في المؤسسة هي نظم إدارة علاقات الزبائن CRM بنسبة 50,7%، ثم تليها نظم تخطيط موارد المؤسسة بنسبة 41,1% والأنظمة الخبيرة بنسبة 6,8%، أما النسبة 1,4% فتعود إلى استخدام إدارة سلاسل التوريد SCN، ويرجع ذلك إلى فعالية نظم إدارة علاقات الزبائن ERP الذي أطلقته كوندور منذ 2012 بتوفير رقم أخضر للزبائن بمكالمات مجانية لبناء علاقات طويلة الأجل معهم والاستماع إلى انشغالاتهم والرد عليها في أسرع وقت، كما أنه يتم التواصل مع الزبائن عن طريق المؤسسة.

الجدول رقم 10: يمثل تأثير استخدام هذه الأنظمة على أداء العمل

النسبة	التكرار	تأثير الانظمة على العمل
%91.8	67	تأثير جيد
%5.5	4	تأثير متوسط
%2.7	2	تأثير ضعيف
% 100	73	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة ترى أن الأنظمة تؤثر تأثير جيد على العمل بنسبة %91,8، أما النسبة %5,5 ترى أن التأثير متوسط، أما بقية أفراد العينة فتري أنه ضعيف بنسبة %2,7، ويرجع ذلك إلى تقديم الأنظمة لخدمات تمتاز بالسرعة والجودة، ومساهمتها في تطوير وتحسين الأداء واختصار الوقت والجهد.

الجدول رقم 11: يمثل مساعدة نظم المعلومات الإدارية MIS

النسبة	التكرار	مساعدة نظم المعلومات
53.4%	39	الاستجابة لكل متطلبات العمل
38.4%	28	سرعة أداء المهام
8.2%	6	تحديث المعلومات
0%	0	أخرى
100%	73	المجموع

من خلال قراءتنا للجدول أعلاه نلاحظ أن معظم نظم المعلومات الإدارية MIS تفيد الاستجابة لكل متطلبات العمل بنسبة 53,4%، أما النسبة 38,4% فيقود إلى سرعة أداء المهام، في حين أن النسبة 8,2% تشمل تحديث المعلومات، ويرجع ذلك إلى فعالية هذا البرنامج، لأنه لا غنى عنه في العمل الإداري، وفي مؤسسة كوندور التي تستند في علاج بياناتها على مثل هذه البرامج المتطورة للوصول إلى أفضل النتائج.

الجدول رقم 12: يمثل الشبكة المستخدمة أثناء العمل

النسبة	التكرار	الشبكة المستخدمة أثناء العمل
64.4%	47	شبكة الأنترنت
4.1%	3	شبكة الاكسترانت
31.5%	23	شبكة الأنترنات
100%	73	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلب إجابات أفراد العينة على الشبكة المستخدمة أثناء العمل، تعود إلى استخدام شبكة الأنترنت بنسبة قدرت بـ: 64,4%، ثم تلتها شبكة الأنترنات بنسبة 31,5%، أما النسبة 4,1% فنرجع إلى شبكة الاكسترانت وهذا ما يؤكد على أن الإطارات اتفقوا على استخدام شبكة الأنترنت، وهذا يرجع إلى أهمية شبكة الأنترنت في التواصل والتسريع في الحصول على المعلومة، وتسريع انجاز العمل في أقل وقت ممكن.

الجدول رقم 13: يمثل كيف تساعد الشبكات في تسهيل التواصل بين الإطارات

النسبة	التكرار	تسهيل التواصل
95.9%	70	ضمان وصول المعلومة
2.7%	2	سرعة تدفق المعلومة بين الموظفين
1.4%	1	حل المشاكل بين الإطارات
100%	73	المجموع

يبين الجدول أن أغلب إجابات مجمع البحث ترى أن الشبكات تساعد في تسهيل التواصل بين الإطارات من خلال ضمان وصول المعلومة بنسبة 95,9%، وسرعة تدفق المعلومة بنسبة 2,7%. أما النسبة المتبقية 1,4% فترجع إلى حل المشاكل بين الإطارات وهذا ما يوضح أهمية الشبكة في عملية التواصل بين الإطارات في المؤسسة محل الدراسة، من خلال تسهيل انتقال المعلومة والتعليمات، وبهذا تضمن سهولة الاستجابة وتنفيذ التعليمات.

الجدول رقم 14: يمثل فائدة قواعد البيانات في المؤسسة

النسبة	التكرار	قواعد البيانات
57.5%	42	تعمل على تخزين البيانات
27.4%	20	تسهل عملية استرجاع المعلومات
15.1%	11	تنظم وتسهل انجاز العمل
100 %	73	المجموع

توضح احصائيات الجدول أعلاه إجابات أفراد عينة البحث حول فائدة قواعد البيانات في المؤسسة، حيث أكد معظم المبحوثين على أنها تعمل على تخزين البيانات بنسبة 57,5%، ثم تليها تسهيل عملية استرجاع المعلومات بنسبة 27,4%، وأخيرا تنظم وتسهل انجاز العمل بنسبة 15,1%، وهذا دليل على أن مؤسسة كوندور إلكترونيكس تهتم كثيرا بقواعد البيانات وتعتمد عليها كوسيلة لتخزين المعلومات كما تقوم بتحديثها باستمرار.

الجدول رقم 15: يمثل من يتولى تعديل قواعد البيانات في المؤسسة

النسبة	التكرار	تعديل قواعد البيانات
%91.8	67	المختصين
%6.8	5	المديرين
%1.4	1	آخرون
% 100	73	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم أفراد العينة يرون أن المختصين هم من يتولون تعديل قواعد البيانات والمعلومات في المؤسسة بنسبة %91,8، ثم تليها النسبة %6,8 وتشمل المديرين، أما النسبة %1,4 فتمثل آخرون، ويرجع ذلك إلى معرفة وخبرة المختصين وتحكمهم أكثر من المديرين بهذه القواعد لأنهم أكثر دراية ومعرفة بالمهام التي يقومون بها نظرا لتخصصهم في مثل هذه المجالات.

الجدول رقم 16: يمثل هل تتوفر المؤسسة على المختصين في مجال التقنيات الحديثة

النسبة	التكرار	توفر المختصين
%97.3	71	نعم
%2.7	2	لا
% 100	73	المجموع

من خلال احصائيات الجدول نلاحظ أن الأغلبية الساحقة من إجابات المبحوثين ترى أن المؤسسة تتوفر على مختصين في مجال التقنيات الحديثة بنسبة قدرت ب: 97,3%، أما النسبة 2,7% ترى العكس، ويرجع ذلك إلى قيام المؤسسة بجلب مختصين في مجال التقنيات الحديثة لتطوير البرمجيات المستخدمة في المؤسسة بكل سهولة، وهي مؤهلة لصيانة الأجهزة المستعملة في المؤسسة، وذلك من خلال تخصيص المؤسسة لمديرية من مهامها إنشاء وتطوير البرمجيات.

الجدول رقم 17: يمثل فائدة استخدام المؤسسة للتقنيات الحديثة

النسبة	التكرار	فائدة الاستخدام
65.8%	48	ربح الوقت والجهد
24.7%	18	سرعة الإنجاز
9.6%	7	التميز في الأداء والمخرجات
100%	73	المجموع

من خلال بيانات الجدول نلاحظ أن إجابات المبحوثين حول فائدة استخدام التقنيات الحديثة تمحورت حول ربح الوقت والجهد بنسبة كبيرة قدرت بـ: 65,8%، تليها سرعة الإنجاز بنسبة 24,7%، في حين النسبة 9,6% تعود إلى التميز في الأداء والمخرجات، وهذا يدل على فعالية هذه التقنيات الحديثة في العمل وتطبيقها في مؤسسة كوندور للإلكترونيات.

الجدول رقم 18: يمثل هل تخصص المؤسسة الميزانية الملائمة لتطوير برامج الأجهزة الإلكترونية

النسبة	التكرار	تخصيص الميزانية
89.0%	65	نعم
11%	8	لا
100 %	73	المجموع

تبين بيانات الجدول أن نسبة 89% من المبحوثين يرون أن المؤسسة خصصت ميزانية ملائمة لتطوير برامج الأجهزة الإلكترونية، أما النسبة 11% ترى العكس.

أكدت النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه أن المؤسسة مجال الدراسة تخصص الميزانية الكافية لتطوير برامج الأجهزة الإلكترونية تتمكن من خلالها من تدعيم استثماراتها الحالية والمستقبلية، من خلال تنويع وتطوير البرامج المستخدمة لتحقيق سمعة طيبة، والوصول إلى الغايات النهائية من وجودها وهي تحقيق القدرة على إرضاء متطلبات الزبائن وجعل مؤسسة كوندور مؤسسة ذات موقع استراتيجي في كل تراب الوطن أي على المستوى المحلي والوطني والمستوى العالمي في مجال نشاطها الإلكتروني والكهرو منزلي.

الجدول رقم 19: يمثل تقييم أداء الإطارات في ظل التقنيات الحديثة

النسبة	التكرار	تقييم الأداء
15.1%	11	منخفضة
84.9%	62	عالية
100%	73	المجموع

يمثل الجدول أن المبحوثين بنسبة 84,9% يرون أن أدائهم عالي في ظل التقنيات الحديثة، أما النسبة 15,1% ترى أن الأداء منخفض.

ومنه يمكن القول أن هذا التقييم، راجع لمدى تحكم الموظفين في استخدام هذه التكنولوجيات، وعليه فإن استخدام التقنيات الحديثة في مؤسسة كوندور إلكترونيكس عالي باعتباره أنه يساهم في تفعيل الأداء الوظيفي للإطارات.

الجدول رقم 20: يمثل العلاقة بين أقدمية العمل وتقييم أداء الإطارات في ظل التقنيات الحديثة

المجموع		منخفضة		عالية		كيف تقييم أداء الإطارات الأقدمية
		%	ك	%	ك	
%27.4	20	4.1%	3	23%	17	أقل من سنة
%31.5	23	%5.5	4	26%	19	[1 - 5] سنة
%27.4	20	%2.7	2	%24.7	18	[5 - 10] سنة
%13.7	10	%15.1	2	%11	8	أكثر من 10 سنوات
%100	73	15.1%	11	84.9%	62	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن الاتجاه العام نتيجة نحو المبحوثين الذين تتراوح أقدمية عملهم من سنة إلى 5 سنوات بنسبة 31,5%، ثم المبحوثين الذين أقدمتهم أقل من سنة بنسبة 27,4%، تليها الفئة من 5 إلى 10 سنوات بنفس النسبة 27,4%، أما الفئة الأخيرة أكثر من 10 سنوات قدرت نسبتها بـ: 13,7%، وعند إدخالنا المتغير المستقل المتمثل في تقييم أداء الإطارات في ظل التقنيات الحديثة، وجدنا بأن نسبة 84,9% تقر أن الأداء الإطارات عالي في ظل التقنيات الحديثة، مقابل 15,1%، الذين صرحوا بأن أدائهم منخفض في ظل هذه التقنيات.

نستنتج من خلال القراءة الإحصائية لهذا الجدول أن أقدمية العمل بالمؤسسة لها علاقة مع أداء الإطارات في ظل التقنيات الحديثة، حيث يتضح لنا أن الفئة التي أقدمتهم من سنة إلى 5 سنوات هم من تميزوا بأداء عالي، وهي الفئة الشبابية بالمؤسسة.

ب- عرض، تحليل وتفسير بيانات الفرضية الثانية:

الجدول رقم 21: يمثل قيام المؤسسة بإعداد دورات تدريبية في مجال العمل الإلكتروني

النسبة	التكرار	قيام المؤسسة
95.9%	70	نعم
4.1%	3	لا
100 %	73	المجموع

يوضح الجدول أعلاه أن المؤسسة تقوم بإعداد دورات تدريبية في مجال العمل الإلكتروني بنسبة قدرات ب: 95,9%، أما النسبة 4,1% ترى العكس، باعتبار أن معظم المبحوثين يستخدمون التكنولوجيا الحديثة في عملهم ويحتاجون إلى التدريب عليها وكيفية العمل بها، حيث تعتمد مؤسسة كوندور على تدريب كوادرها البشرية، من أجل تطوير كفاءتهم، وتحسين عملهم ومواكبة التطورات العلمية وتطوير الأنظمة الإدارية الفعالة لتعكس مستواهم في العمل.

الجدول رقم 22: يمثل هل الدورات التدريبية التي خضعت لها كانت:

النسبة	التكرار	الدورات التدريبية
%89	65	داخل المؤسسة
%11	8	خارج المؤسسة
% 100	73	المجموع

يتبين من خلال الجدول أن إطارات مؤسسة كوندور والذين تلقوا الدورات التدريبية، يرون أن هذه الدورات كانت داخل المؤسسة بنسبة قدرت بـ: %89 وهي النسبة العالية، في حين نسبة %11 ترى أن الدورات التدريبية تكون خارج المؤسسة.

ومنه يمكن القول أن مؤسسة كوندور إلكترونيكس تعمل على التنويع في طرق التدريب من أجل توفير تدريب رفيع لمسؤولياتها، كما بدل على اكتفاء المؤسسة بالتدريب الداخلي لبساطتها.

الجدول رقم 23: يمثل هل تستقطب المؤسسة الأكفاء للقيام بدورات تدريبية

النسبة	التكرار	استقطاب المؤسسة
%95.6	70	نعم
%4.1	3	لا
% 100	73	المجموع

نلاحظ من خلال بيانات الجدول أن الأغلبية الساحقة للمبحوثين أقرروا أن المؤسسة تستقطب الأكفاء للقيام بالدورات التدريبية بنسبة 95,6% وهذا يدل على أن المؤسسة كوندور للإلكترونيات تعتمد على مدربين ذوي العلمية الكافية للقيام بمهام التدريب، وذلك حسب نوعية البرنامج التدريبي التي تم تقديمه، أما نسبة 4,1% من إجمالي العينة، فقد أقرروا بأن المؤسسة لا تستقطب الأكفاء للقيام بالدورات التدريبية للإطارات بالمؤسسة.

الجدول رقم 24: يمثل هل تمنح المؤسسة تحفيزات مادية ومعنوية لتشجيع المتدربين

التحفيزات	التكرار	النسبة
نعم	64	%87.7
لا	9	%12.3
المجموع	73	% 100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية عينة البحث، يرون أن المؤسسة تمنح تحفيزات مادية ومعنوية لتشجيع المتدربين من الإطارات بنسبة %87,7، أما بالنسبة %12,3 ترى العكس وهذا ما يعكس رضى الإطارات عن التحفيزات المقدمة من طرف المؤسسة سواء كانت تحفيزات مادية أو معنوية.

الجدول رقم 25: يمثل هل تقوم المؤسسة بتجديد دورات التدريب كل سنة

النسبة	التكرار	قيام المؤسسة بتجديد الدورات
91.8%	67	نعم
8.2%	6	لا
100%	73	المجموع

تشير بيانات الجدول إلى أن إجابات المبحوثين بنسبة 91,8% ترى أن المؤسسة تقوم بتجديد دورات التدريب كل سنة، عكس النسبة الثانية التي قدرت بـ: 8,2%.

أكدت الدراسات الحديثة على أهمية قيام المؤسسة بتدريب موظفيها بصفة مستمرة، حيث أن المعارف تتقدم مع مرور الوقت، ولهذا لجأ المؤسسات الحديثة إلى هذه الاستراتيجية الهامة بهدف تطوير مهارات موظفيها وتحقيق الأداء المتميز، تسعى من ورائه إلى تعظيم مخرجاتها وبلوغ المستويات العالية من الكفاءة والفعالية في المخرجات والنتائج.

وتشير البيانات الواردة في الجدول رقم (25) أن 91,8% يؤكدون على أن المؤسسة مجال الدراسة تقوم بتحديد دورات التدريب للإطارات كل سنة من أجل تنمية المهارات على اتخاذ القرارات وتنمية المهارات لزيادة القدرة على تكوين النظرة العميقة للبنية المحيطة والبنية الداخلية للمؤسسة، وتنمية القدرة على التعامل الإيجابي مع التكنولوجيا الحديثة من خلال تفعيل تقنيات الإدارة الإلكترونية وبرامجها المختلفة.

الجدول رقم 26: يمثل هل ساعدتك البرامج التدريبية على العمل بطريقة مهنية أفضل وأكثر دقة

النسبة	التكرار	مساعدة البرامج التدريبية على العمل
95.9%	70	نعم
4.1%	3	لا
100 %	73	المجموع

توضح بيانات الجدول أن نسبة 95,9% من الباحثين ترى أن البرامج التدريبية ساعدتهم على العمل بطريقة مهنية أفضل وأكثر دقة، أما النسبة المتبقية 4,1% ترى العكس، ويرجع هذا إلى أن المعارف والمهارات المكتسبة من التدريب الإلكتروني ساعدت الباحثين بدرجة كبيرة في تحسين أدائهم وعملت على التقليل من معدلات الأخطاء في العمل، وهذه النتائج تؤكد ما جاء في الجدول السابق.

الجدول رقم 27: يمثل فائدة برامج التدريب الإلكتروني

النسبة	التكرار	فائدة برامج التدريب بالمؤسسة
49.3%	36	تعلم استراتيجيات جديدة
30.1%	22	زيادة الثقة بالنفس
9.6%	7	رفع الروح المعنوية
11%	8	تطوير المهارات
0%	0	أخرى
100%	73	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 49,3% من المبحوثين ترى أن برامج التدريب الإلكتروني أفادت في تعلم استراتيجيات جديدة، ونسبة 30,1% ترى أن: برامج التدريب أفادت في زيادة الثقة بالنفس، كم تلاها تطوير المهارات بنسبة 11% وأخيرا رفع الروح المعنوية بنسبة 9,6% وهذا يدل على أن التدريب الإلكتروني زاد من معرفة المبحوثين بأهم الأساليب الجديدة، وهذا يعتبر عامل أساسي من عوامل نجاح العملية التدريبية للمؤسسة.

الجدول رقم 28: يمثل الفائدة من برامج التدريب الإلكتروني مع مساعدة هذه البرامج على العمل بطريقة مهنية أفضل وأكثر دقة

المجموع		لا		نعم		هل ساعدتك البرامج التدريبية فيما أفادتك برامج التدريب الإلكتروني
%	ك	%	ك	%	ك	
30.1%	36	0%	0	49.3%	36	زيادة الثقة
49.3%	22	4.1%	3	26%	19	تعلم استراتيجيات
11%	7	0%	0	9.6%	7	تطوير المهارات
9.6%	8	0%	0	11%	8	رفع الروح المعنوية
100%	73	4.1%	3	95.9%	70	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن الاتجاه العام يتجه نحو المبحوثين الذين أجابوا بأن برامج التدريب الإلكتروني أفادتهم في تعلم استراتيجيات جديدة بنسبة 49,3%، تليها نسبة 30,1%، وتعود إلى زيادة الثقة بالنفس، ثم نسبة 11% التي تمثلت في تطوير المهارات، وأخيرا رفع الروح المعنوية بنسبة قدرت بـ: 9,6%، وعند إدخالنا المتغير المستقل المتمثل في مساعدة برامج التدريب وجدنا بأن نسبة 95,9% من المبحوثين هي الأكبر حيث أقرروا بأن البرامج التدريبية ساعدتهم على العمل بطريقة مهنية أفضل وأكثر دقة.

نستنتج من خلال القراءة الإحصائية أن الفائدة من برامج التدريب ساهمت في أداء العمل بطريقة أفضل وأكثر دقة وهذا راجع إلى أن المهارات والقدرات المكتسبة من عملية التدريب الإلكتروني تؤدي إلى تحسين أداء العمل، والتقليل من معدل الأخطاء التي يمكن أن يرتكبها الإطار في العمل.

الجدول رقم 29: يمثل مساهمة برامج التدريب بالمؤسسة في رفع القدرة على التحكم

النسبة	التكرار	مساهمة برنامج التدريب
45.2%	33	في برنامج Exel
47.9%	35	في برنامج Power point
5.5%	4	في برنامج Out look
1.4%	1	أخرى
<b>100 %</b>	<b>73</b>	<b>المجموع</b>

يوضح بيانات الجدول أعلاه أن برامج التدريب ساهمت في رفع القدرة على التحكم ببرامج Power Point بنسبة كبيرة بلغت 47,9%، تليها برنامج Excel بنسبة 45,2%، بالإضافة إلى برنامج out look بنسبة 5,5% ويرجع السبب في ذلك إلى أهمية العروض التقديمية في المؤسسة محل الدراسة بصفة عامة والبرنامج التدريبي بصفة خاصة.

الجدول رقم 30: يمثل اعتماد برنامج التدريب

النسبة	التكرار	اعتماد برامج التدريب
68.5%	50	برامج العروض التقديمية <b>Power point</b>
23.3%	17	تقنية المؤتمرات المرئية التفاعلية
5.5%	4	صور إلكترونية <b>Image électronique</b>
2.7%	2	فيديو إلكتروني <b>Vidéo électronique</b>
100%	73	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن إطارات مؤسسة كوندور والذين تلقوا دورات تدريبية، يرون أن برامج العروض التقديمية Power Point في المرتبة الأولى فيما يخص الطرق والوسائل المعتمدة، بنسبة 68,5%، وجاءت في المرتبة الثانية تقنية المؤتمرات المرئية التفاعلية بنسبة قدرت بـ: 23,3%، أما المرتبة الثالثة فتعود إلى الصور الإلكترونية Image électronique، بنسبة 5,5%، وفي المرتبة الأخيرة فكانت للفيديو الإلكتروني Vidéo électronique بنسبة 2,7%.

من خلال الجدول وبياناته نجد تعدد الطرق والأساليب المعتمدة في التدريب داخل المؤسسة محل الدراسة، حيث أن برامج العروض التقديمية هي الأكثر استعمالاً للتطوير وتحسين المهارات، وهذا ما يؤكد الجدول رقم 29، ويرجع ذلك إلى تفضيل هذا البرنامج من طرف الإطارات، لاعتباره وسيلة مساعدة لهم، حيث تساعدهم في إنشاء محتوى تدريبي يستعمل كأداة عرض يسهل استخدامه والاستفادة منه في تنفيذ التدريب الإلكتروني.

الجدول رقم 31: يمثل هل تخصص المؤسسة الميزانية الملائمة لاحتضان دورات التدريب

النسبة	التكرار	تخصيص المؤسسة ميزانية
90.4%	66	نعم
9.6%	7	لا
100 %	73	المجموع

بينت الأرقام الإحصائية الواردة في هذا الجدول، بأن تمركز قوة الاستجابة من خلال عينة البحث، الذين أكدوا بأن المؤسسة تخصص الميزانية الملائمة لاحتضان دورات التدريب بنسبة بلغت 90,4%، في حين نجد النسبة 9,6% ترى العكس.

ما يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تمتلك موارد مالية لهذا النوع من التدريب وهو من أولوياتها نظرا للنتائج الإيجابية التي تحققت عمليات التدريب، ونظرا للتوجهات الحديثة نحو الاستثمار في الموارد البشرية والاستفادة القصوى من طاقاتهم الكامنة، وتزويدهم بالمهارات الفنية والسلوكية والمعرفية الجديدة التي تمكنهم من مستويات الأداء المطلوبة.

الجدول رقم 32: يمثل هل يشعر الإطار بالاستقرار الوظيفي بعد الخضوع لبرامج التدريب

النسبة	التكرار	الاستقرار الوظيفي
95.9%	70	نعم
4.1%	3	لا
100%	73	المجموع

يوضح الجدول أن معظم إجابات عينة البحث ترى أنهم يشعرون بالاستقرار الوظيفي بعد الخضوع لبرامج التدريب بنسبة 95,9%، أما النسبة 4,1% ترى العكس، ويرجع السبب في ذلك إلى أهمية البرامج التدريبية في تحسين أداء الإطار، حيث تلعب دوراً في صقل مهاراته والرفع من قدراته ومهاراته المختلفة وبالتالي المحافظة على استقراره الوظيفي داخل المؤسسة، لأن البرامج التدريبية تزيد من ثقة الإطار بأنفسهم عند القيام بالأعمال والمهام الموكلة لهم وتقلل من نسبة ارتكابهم الأخطاء في العمل، كما تزودهم بالمعارف والمهارات المطلوبة في العمل.

الجدول رقم 33: يمثل هل تقوم المؤسسة بمتابعة برامج التدريب بعد تنفيذها

النسبة	التكرار	قيام المؤسسة بالمتابعة
%93.2	68	نعم
%6.8	5	لا
% 100	73	المجموع

توضح الأرقام الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه أن الأغلبية الساحقة من عينة البحث، أقرروا أن المؤسسة محل الدراسة تقوم بمتابعة برامج التدريب بعد تنفيذها بنسبة 93,2% من إجمالي العينة، في حين النسبة 6,8% ترى العكس.

ومنه نستنتج أن هناك متابعة من طرف إدارة المؤسسة وبالأخص على مسؤولي الموارد البشرية، كون هذه الأخيرة مسؤولة عن المورد البشري، فمراقبة البرنامج التدريبي الإلكتروني يضمن لها التقليل من معدلات الأخطاء داخل المؤسسة.

الجدول رقم 34: يمثل أهمية الدورات التدريبية لتفعيل الأداء الإلكتروني

النسبة	التكرار	أهمية الدورات التدريبية
%98.6	72	تطوير وتحسين المهارات
%1.4	1	تجديد المعارف
% 100	73	المجموع

تبين بيانات الجدول أعلاه أن معظم أفراد عينة البحث صرحوا أن للدورات التدريبية أهمية في تطوير وتحسين المهارات بنسبة بلغت 98,6%، أما النسبة 1,4% أفروا أن للدورات التدريبية أهمية في تفعيل الأداء الإلكتروني من خلال تجديد المعارف.

حيث يمكن القول أن إجابات المبحوثين كانت متمركزة حول تطوير وتحسين المهارات من أجل تحسين أساليب العمل والمهارات التي هي ركيزة العمل الانتاجي بالمؤسسة والأداء.

## مناقشة نتائج الدراسة:

أ- مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات  
-مناقشة الدراسة في ضوء الفرضية الأولى:

لقد تم صياغة الفرضية على النحو الآتي: تساهم الأجهزة الإلكترونية بدرجة كبيرة في تفعيل الأداء الوظيفي في المؤسسة الجزائرية

تمثل البيانات المتحصل عليها من الجدول 7 إلى 19 بيانات تدل على مختلف مؤشرات هذه الفرضية، ففي هذا السياق نلاحظ أن نسبة عالية من الباحثين يؤكدون أن مؤسسة كوندور إلكترونيكس تستخدم تقنيات وتجهيزات حديثة لتقديم الخدمة بنسبة 97,2% والتي تم اكتسابها في المؤسسة بسنة 2002 ومن بين تلك التجهيزات التي توفرها المؤسسة بحسب البيانات المتحصل عليها أنظمة حماية متطورة لحماية بياناتها المختلفة برنامج Anti virus، ونظم إدارة علاقات الزبائن CRM، حيث أقر أغلب الإطارات أن لهذه الأنظمة تأثير جيد وإيجابي على أداء العمل، بالإضافة إلى نظم المعلومات الإدارية MIS التي ساعدتهم على الاستجابة لكل متطلبات العمل.

كما أظهرت نتائج هذه الفرضية أن معظم الباحثين من الإطارات يستخدمون شبكة الأنترنت بنسبة 64,4% حيث ساهمت هذه الشبكة في تسهيل التواصل بينهم من خلال تدفق المعلومة والتعليمية.

ومن جهة أخرى أكد أغلب الباحثين أن الفائدة من قواعد البيانات في المؤسسة تتمثل في تخزين البيانات بنسبة 57,5% تقوم المؤسسة بتعديلها باستمرار عن طريق مختصين، كما نجد الإطارات يقدرون بأن استخدام تكنولوجيا الحديثة في المؤسسة أفاد في ربح الوقت والجهد، حيث يمكن القول أن مؤسسة كوندور إلكترونيكس تخصص ميزانية لتطوير تلك الأجهزة والبرامج.

بينت النتائج أن مستوى أداء الموظفين في ظل تلك التجهيزات الحديثة عالي.

وبناء على ما تقدم فإن هذه الفرضية تحققت على مستوى ميدان الدراسة.

-مناقشة الدراسة في ضوء الفرضية الثانية:

لقد تم صياغة الفرضية على النحو التالي: يساهم التدريب الإلكتروني بدرجة كبيرة في تفعيل الأداء الوظيفي في المؤسسة الجزائرية

يتضح لنا من خلال البيانات المتحصل عليها بداية من الجدول 20 إلى 32 أن معظم المبحوثين أكدوا أن مؤسسة كوندور إلكترونيكس تقوم بتنظيم دورات تدريبية في مجال العمل الإلكتروني بنسبة 95,9%، كما أكد هؤلاء المبحوثين أن هذه الدورات التدريبية تتم في معظم الأحيان داخل المؤسسة التي تستقطب مختصين للقيام بها بنسبة 95,6%.

بينت نتائج هذه الفرضية أن الإطارات يتلقون تحفيزات مادية ومعنوية من المؤسسة بتشجيعهم على القيام بدورات التدريب، التي يتم تحديدها كل سنة بحسب رأي أفراد عينة البحث.

ومن جهة أخرى أكد أغلب الإطارات أن برامج التدريب عادت عليهم بالفائدة داخل المؤسسة وذلك من خلال تعلم استراتيجيات جديدة في العمل، وساهمت في رفع قدرتهم على التحكم في عدة برامج منها برنامج Power Point حيث يعتمد على هذه الأخيرة في المؤسسة بصورة كبيرة.

بالإضافة إلى ذلك فإن مؤسسة كوندور تخصص ميزانية لاحتضان دورات التدريب بنسبة 90,4% لتقوم بعد ذلك بعملية متابعة لتنفيذ تلك الدورات.

أكدت كذلك نتائج هذه الدراسة على أهمية الدورات في تفعيل الأداء الإلكتروني من خلال تحسين وتطوير المهارات بنسبة 98,6%.

وعليه يمكن القول أن هذه الفرضية تحققت على مستوى ميدان الدراسة.

الاستنتاج العام:

نظرا لتحقيق الفرضية الأولى التي مفادها تساهم الأجهزة الإلكترونية بدرجة كبيرة في تفعيل الأداء الوظيفي في المؤسسة الجزائرية قد تحققت ميدانيا والفرضية الثانية التي تقول: يساهم التدريب الإلكتروني بدرجة كبيرة في تفعيل الأداء الوظيفي قد تحققت هي الأخرى ميدانيا فإن الفرضية العامة التي مؤداها: تساهم الإدارة الإلكترونية بدرجة كبيرة في تفعيل الأداء الوظيفي قد تحققت ميدانيا.

ب- مناقشة النتائج في ضوء نتائج الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

من إعداد الطالب رابح الوافي بعنوان أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية، حيث نجد أن دراسة الباحث توصلت إلى نتائج منها أنه يتم استخدام عناصر الإدارة الإلكترونية بالقطاع محل الدراسة بشكل فعال من خلال مجموعة من العناصر التي تتمثل في سهولة الاستخدام، الشفافية والأمان، الزمن، وهذا ما يتفق مع نتائج دراستنا وذلك من خلال اعتماد مؤسسة كوندور وسائل وتقنيات حديثة تحقق لها السهولة والدقة وحماية مختلف بياناتها.

الدراسة الثانية:

دراسة جيلالي بو زكري الموسومة "الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق"، وتوصل الباحث في دراسته إلى أن محددات الخدمة الرشيدة تظهر أثناء تطبيق آلية الإدارة الإلكترونية التي تتجلى معاييرها في القيم التالية: التواصل الآلي، الشفافية، الديمومة، الاستمرارية، الاستجابة، السرعة وريح الوقت والدقة في تحديد المهام، وهو ما يتوافق مع النتائج المتحصل عليها في دراستنا الراهنة، إذ أن مؤسسة كوندور تتميز ببيئة رقمية في تقديم خدمات تمتاز بالسرعة والدقة والاستجابة لكل متطلبات العصر.

الدراسة الثالثة:

للباحثة بكوش لامية بعنوان: تأثير أبعاد المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للأستاذة بالجامعة، حيث أفرزت نتائج هذه الدراسة بأن مستوى الاتصال والتكنولوجيا بالكلية جاء مرتفع خاصة فيما يتعلق بتقل المعلومة للأستاذة من إدارات الكليات، وهذا ما يبين على وجود اتفاق نسبي بين دراستنا ودراسة الباحثة بكوش لامية، فنتائج دراستنا أوضحت أن المؤسسة محل الدراسة تتوفر على شبكات تساعد على تسهيل التواصل بين المبحوثين من خلال سرعة تدفق المعلومة والتعليمية بينهم.

الدراسة الرابعة:

دراسة على جودي الموسومة "الحوافز وأثرها على تحسين الأداء الوظيفي لإطارات الشباب والرياضة في الجزائر، وتوصل الباحث من خلال دراسته إلى أن مستوى الحوافز المقدمة لإطارات الشباب والرياضة مرتفعة، حيث يمكن القول أن هذا ما توصلت إليه دراستنا الراهنة من خلال نتائج الفرضية 2

الثانية التي أكدت نتائجها أن مؤسسة كوندور إلكترونيكس تمنح تحفيزات مادية ومعنوية لتشجيع المبحوثين على التدريب وتحسين أدائهم داخل المؤسسة.

#### الدراسة الخامسة:

للتالب سمير عماري بعنوان: دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي، حيث أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة احصائية تبرز مساهمة تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء الجامعات محل الدراسة، الذي يعني أن أي زيادة في هذه التطبيقات يؤدي إلى الزيادة في أداء الجامعات أو هو ما يتوافق مع النتائج المتحصل عليها في دراستنا الراهنة التي أكدت على مساهمة الإدارة الإلكترونية في تفعيل الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة وذلك من خلال عنصري الأجهزة الإلكترونية والتدريب الإلكتروني.

#### الدراسة السادسة:

من اعداد الباحثة بن جدو خضرة فطيمة الزهرة الموسومة "الإدارة الإلكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي - دراسة ميدانية تخص الإداريين-" وقد استطاعت الباحثة أن تتوصل إلى جملة من النتائج مفادها أن ادارة الجامعة عملت على توفير البنية التحتية الأساسية بتوفير شبكة الاتصال والحوايب ومختلف التقنيات الحديثة مما انعكس إيجابا على الأداء، وهو ما يتوافق مع دراستنا الحالية حيث أن مؤسسة كوندور تمكنت هي الاخرى من توفير مختلف التجهيزات الأساسية من قواعد بيانات وبرمجيات، ساهمت هي الاخيرة في تفعيل الاداء الوظيفي داخل المؤسسة.

#### نتائج الدراسة:

- عملت مؤسسة كوندور على توفير مختلف التجهيزات الأساسية بتوفير شبكات الاتصال وقواعد البيانات ومختلف البرمجيات مما انعكس إيجابا على الأداء.
- يتم الاعتماد على التدريب الإلكتروني في المؤسسة محل الدراسة.
- تعمل الشبكات على خلق فرص الإبداع والابتكار على مستوى الإطارات لوجود مرونة في العمل وانفتاحهم على المحيط الخارجي.
- تفعيل الأداء الوظيفي يتطلب عناصر بشرية مؤهلة ومدربة في مجال تكنولوجيا المعلومات

- من فوائد الإدارة الإلكترونية تبسيط الإجراءات واختصار الوقت والجهد والدقة والوضوح في انجاز المعاملات الإدارية.
- مساهمة الإدارة الإلكترونية في تفعيل الأداء.

#### الاقتراحات:

- انطلاقاً من النتائج المتوصل إليها يمكن طرح جملة من الاقتراحات والتوصيات منها:
  - ضرورة تطوير شبكات الاتصال لأنها أساس العمل الإلكتروني وذلك من خلال:
    - توسيع دائرة استخدام الأنترنت لما توفره من مزايا ترفع من أداء العمل في المؤسسة.
    - الاهتمام أكثر بإنشاء الشبكات الخارجية التي تربطها بشركائها من موردين للاستفادة من مزايا هذه الشبكات، خصوصاً أن معظم مورديها من خارج الوطن وأغلبهم يمتلكون شبكات خارجية مما يسهل عليها التواصل معهم أكثر.
    - تكثيف أنظمة الحماية بالمؤسسة، فهي الأساس لحماية البيانات وتخفيض مخاطر أمن المعلومات.
    - توضيح مدى التأثير الإيجابي لاستخدام الإدارة الإلكترونية على مستوى الأداء الوظيفي.
    - ضرورة الاعتماد على أنواع متعددة من نظم المعلومات لا تقل أهمية وكفاءة عن نظم CRM الذي تستخدمه المؤسسة حالياً.
    - يجب التركيز على توفير البرامج التدريبية بصورة دائمة لفائدة أفراد المؤسسة من أجل ضمان مواكبتهم للتطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات.
    - عدم الاكتفاء بالتدريب الداخلي وتشجيع التدريب الخارجي.
    - استغلال الإطارات المؤهلة التي تتميز بالكفاءة والفاعلية في مجال الإدارة الإلكترونية.

خاتمة

### خاتمة:

سعت الدراسة الحالية والموسومة بـ "دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الأداء الوظيفي في المؤسسة الجزائرية" إلى محاولة الكشف عن الأهمية التي تكتسبها الإدارة الإلكترونية بالنسبة لمؤسسة كوندور إلكترونيكس من خلال الدفع من أداء الموظفين، كما حاولنا تحديد ضرورتها داخل المؤسسة خاصة في عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال، من خلال توفير معلومات بشكل متكامل وسريع ومحاولة التخلص من التعقيدات في الهيكل الإداري والمعاملات الورقية التي ينجم عنها هدر في الوقت وتراجع في الأداء الوظيفي، حيث أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسة كوندور له أهمية بالغة من حيث تبسيط إجراءات وطرق العمل وتقديم خدمات بطريقة إلكترونية.

وكل هذا من شأنه أن يزيد من سرعة الانجاز، ويبقى كل هذا راجع إلى حسن استغلال تكنولوجيات المعلومات والاتصال وعلى ضوء الأفكار التي تم التطرق إليها في الجانب النظري للدراسة، وكذا مناقشة النتائج المتوقعة على ضوء الفرضيات والدراسات السابقة فإنه من المتوقع إثبات صحة الفرضيات التي تمحورت حول "تساهم الأجهزة الإلكترونية بدرجة كبيرة في تفعيل الأداء الوظيفي في المؤسسة الجزائرية" كفرضية أولى و "يساهم التدريب الإلكتروني بدرجة كبيرة في تفعيل الأداء الوظيفي في المؤسسة الجزائرية" كفرضية ثانية، على اعتبار أن تحقيق هذه الفرضيات يؤكد مساهمة الإدارة الإلكترونية في تفعيل الأداء الوظيفي.

# قائمة المصادر والمراجع

### قائمة المراجع:

#### الكتب:

- 1- أحمد ابراهيم خضر، اعداد البحوث والرسائل العلمية من الفكرة حتى الخاتمة، ط1، القاهرة، 2013.
- 2- أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، 2004.
- 3- أحمد محمد الدمرداش، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، دار الحكمة للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2018.
- 4- أوما سيكاران واخرون طرق البحث في الادارة مدخل لبناء المهارات الحديثة دار المريخ للنشر المملكة العربية السعودية. الرياض. 2006 .
- 5- حسين محمد الحراحشة، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2011.
- 6- رجاء محمود أبوعلام: مناهج البحث في العلوم النفسية التربوية، دار النشر للجامعات، ط6، مصر، القاهرة، 2011.
- 7- رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والانسانية، زاعياش للطباعة والنشر، ط4، الجزائر بوزريعة، 2012.
- 8- علي محمد عبد المؤمن: مناهج البحث العلمي في العلوم الاجتماعية إدارة العامة للمكتبات إدارة والنشر، ط1، بنغازي، ليبيا، 2008.
- 9- فداء حامد، الإدارة الإلكترونية الأسس النظرية والتطبيقية دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2015.
- 10- محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، دار الكتب، ط3، صنعاء 2015.
- 11- محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، عمان، 2009م، 1430هـ.
- 12- محمد علي محمد، علم الاجتماع والمنهج العلمي، دار المعرفة الجامعية، ط1، القاهرة، 1980.
- 13- مسعود جبران، الرائد-المعجم الألفباني في اللغة والإعلام، دار العلم للملايين، ط1، لبنان، 2003.
- 14- مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية إدارة بلا أوراق -إدارة بلا مكان -إدارة بلا زمان - إدارة بلا تنظيمات جامدة، دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، دمشق، 2011.

### مذكرات:

- 1- لامية بكوش: "تأثير أبعاد المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للأستاذة بالجامعة , شهادة دكتوراه ، تحت إشراف: بوقرة رابح، قسم علوم التسيير, جامعة محمد بوضياف , المسيلة 2019.
- 2- وسيلة بن سعد, تقييم المؤسسة ودوره في تحقيق الميزة التنافسية , شهادة ماجستير , تحت إشراف بن سعيد محمد-فرع مالية ومراقبة- , جامعة جيلالي ليابس , سيدي بلعباس , 2016 .

### المقالات والمنشورات العلمية :

- 1- رأفت رضوان (د ت)، الإدارة الإلكترونية، القاهرة.
- 2- كافية عيدوني، بن حجوبة حميد, "الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها"، مجلة الأصل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد الثاني، ديسمبر 2017.

الملاحق

الملحق رقم: 01 الاستمارة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة محمد البشير الابراهيمي - برج بوعريريج-

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم: العلوم الاجتماعية

تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

استمارة بحث بعنوان

دور الادارة الإلكترونية في تفعيل الأداء الوظيفي  
في المؤسسة الجزائرية

دراسة ميدانية بمؤسسة كوندور ولاية برج بوعريريج

تحت اشراف:

د/ نضرة ميلاط

اعداد الطالبة:

- معاظة حنان

الموسم الجامعي: 2023-2024

المحور الأول: البيانات العامة

1- الجنس:

ذكر  أنثى

2- السن : .....

3- الحالة العائلية : اعزب  متزوج  ارمل  مطلق

4 - المؤهل العلمي : تقني سامي  ليسانس  ماستر  دكتوراة

5- الاقدمية في العمل :

اقل من سنة  [5-1] سنة  [10-5]

اكتر من 10 سنوات

6- طبيعة المنصب الحالي : .....

المحور الثاني : تساهم الأجهزة الالكترونية بدرجة كبيرة في تفعيل الاداء الوظيفي في المؤسسة الجزائرية

7- هل تستخدم المؤسسة تقنيات و تجهيزات حديثة لتقديم الخدمة ؟ نعم  لا   
في حالة الإجابة نعم متى بدأ العمل بها - في المؤسسة ؟

البرمجيات (Software)

8- هل تتوفر مؤسستكم على أنظمة حماية متطورة لحماية بياناتها المختلفة ؟ نعم  لا

في حالة الإجابة بنعم اذكرها : .....

9- ما هي أهم الأنظمة المستخدمة في مؤسستكم؟

- نظم ادارة علاقات الزبائن CRM

- نظام تخطيط موارد المؤسسة ERP

- الأنظمة الخبيرة Expert Systems

- إدارة سلاسل التوريد SCN

- أخرى تذكر : .....

10 - كيف يؤثر استخدام هذه الأنظمة على أداء العمل ؟

11- فيم ساعدتك نظم المعلومات الادارية MIS:

- الاستجابة لكل متطلبات العمل
- سرعة أداء المهام
- تحديث المعلومات
- أخرى تذكر .....

### الشبكات :Networks

12- ماهي الشبكة المستخدمة اثناء العمل ؟

- شبكة الانترنت
- شبكة الاكسترانت
- شبكة الانترنت
- أخرى تذكر .....

13- كيف تساعد هذه الشبكات في تسهيل التواصل بين الإطارات؟

### قواعد البيانات (Data Bases):

14- قواعد البيانات في مؤسستكم.

- تعمل على تخزين البيانات
- تسهل عملية استرجاع المعلومات
- تنظم وتسهل انجاز العمل
- أخرى تذكر .....

15- من يتولى تعديل قواعد البيانات في المؤسسة؟

- المخصصين
- المديرين
- آخرون

16- هل تتوفر المؤسسة على المخصصين في مجال التقنيات الحديثة؟

- نعم
- لا

17- فيما يفيدك استخدام المؤسسة للوسائل التقنية الحديثة؟

- ربح الوقت والجهد
- سرعة الإنجاز
- التميز في الأداء والمخرجات
- أخرى تذكر .....

18- هل تخصص المؤسسة الميزانية الملائمة لتطوير برامج الاجهزة الإلكترونية؟  
 نعم  لا

19- كيف تقيم اداء الإطارات في ظل التقنيات الحديثة؟  
 منخفضة  عالية

المحور الثالث: يساهم التدريب الإلكتروني بدرجة كبيرة في تفعيل الأداء الوظيفي في المؤسسات الجزائرية .

20 --هل تقوم المؤسسة بإعداد دورات تدريبية في مجال العمل الإلكتروني؟  
 نعم  لا

21-هل الدورات التدريبية التي خضعت لها كانت:  
 داخل المؤسسة  خارج المؤسسة

في حالة الإجابة بنعم هل استفدت من هذه الدورات؟

22- هل تستقطب المؤسسة الأكفاء للقيام بدورات تدريبية؟  
 نعم  لا

23- هل تمنح المؤسسة تحفيزات مادية ومعنوية لتشجيع المتدربين على التدريب؟  
 نعم  لا

24- هل تقوم المؤسسة بتجديد دورات التدريب كل سنة؟  
 نعم  لا

25- هل ساعدتك البرامج التدريبية على العمل بطريقة مهنية افضل واكثر دقة؟  
 نعم  لا

26- فيم افادتك برامج التدريب الإلكتروني؟

- تعلم استراتيجيات جديدة
- زيادة الثقة بالنفس
- رفع الروح المعنوية
- تطوير المهارات
- أخرى تذكر .....

27- ساهمت برامج التدريب بالمؤسسة في رفع القدرة على التحكم:

- في برنامج Exel

- في برنامج Power point
- في برنامج Out look
- أخرى تذكر: .....

28- على ماذا تعتمد برامج التدريب؟

- برامج العروض التقديمية Power point
- تقنية المؤتمرات المرئية التفاعلية
- صور إلكترونية Image électronique
- فيديو إلكتروني Vidéo électronique
- أخرى تذكر .....

29- هل تخصص المؤسسة الميزانية الملائمة لإحتضان دورات التدريب؟

- نعم  لا

30- هل يشعر الإطار بالإنستقرار الوظيفي بعد الخضوع لبرامج التدريب؟

- نعم  لا

31- هل تقوم المؤسسة بمتابعة برامج التدريب بعد تنفيذها؟

- نعم  لا

32- في رأيك ماهي أهمية الدورات التدريبية لتفعيل الأداء الإلكتروني؟

.....



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد البشير الإبراهيمي- برج بوعريبيج



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم العلوم الاجتماعية

الرقم: 281 / 2023

إلى السيد: مدير مؤسسة كوندور  
برج بوعريبيج

الموضوع: ترخيص تطبيقي في الوسط المهني للطلبة

تحية واحترام وبعد... في إطار تشجيع التبرعات التطبيقية في الوسط المهني، نلتبس من سيادتكم

المحترمة أنتم مدير مؤسسة كوندور برج بوعريبيج التفضل باستقبال الطلبة الآتية أسماؤهم على

مستوى مؤسستكم، وتسهيل مهمتهم من أجل إتمام وإعداد تقرير الترخيص.

الاسم واللقب	عنوان المشروع	التخصص	الفترة
- معاظة حنان	دور الادارة الالكترونية في تفعيل الاداء الوظيفي في المؤسسة الجزائرية	السنة الثانية ماستر علم اجتماع تنظيم وعمل	الموسم الجامعي: 2024/2023

تقبلوا سيدي فائق التقدير والاحترام

برج بوعريبيج : 2023/11/07

