

جامعة مولود معمري بتيزي وزو
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم النفس



الإدارة الالكترونية وعلاقتها بمستوى الدافعية للإنجاز
لدى عمال المؤسسة الوطنية بمركز الزيت نفضال - توقرت -

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

تحت إشراف

أ.د: خمنو دنيا

من إعداد الطالبين

محمد شريف فيصل

تهاري صفيان

نوقشت علناً يوم: 2024/09/18

أعضاء لجنة المناقشة			
الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة	الجامعة
أ.د: كلتين أحلام	أستاذة محاضرة "ب"	رئيسة	جامعة مولود معمري تيزي وزو
أ.د: ناتش فريد	أستاذ مساعد "أ"	مناقش	جامعة مولود معمري تيزي وزو
أ.د: خمنو دنيا	أستاذة التعليم العالي	مشرفة	جامعة مولود معمري تيزي وزو

السنة الجامعية

2024/2023

كلمة شكر

نشكر الله أولاً على أن وفقنا لطريق العلم وبلوغنا هذا المبلغ منه
ونشكر أساتذة كلية العلوم الإنسانية بجامعة تيزي وزو الكرام على تعاونهم معنا
كما نشكر جميع عمال
مركز الزفت NAFTAL بولاية توقرت ومؤسسة ENIEM بولاية تيزي وزو
على كل ما قدموه لنا من مساعدة وتوجيه
في سبيل انجاز هذا العمل

فيصل وصفيان

الإهداء

أهدي بخالص التواضع والاحترام ثمرة هذا الجهد المتواضع إلى والدي رحمة الله عليه ونبع
الحنان أمي ثم أمي ثم أطل الله في عمرها وإلى من صبرت معي زوجتي الغالية وإلى
أبنائي وسندي عبد الله وعبد الرحمان،

إلى كل من ساعدني وحفزني في إتمام عملي،
إلى جميع أساتذة جامعة مولود معمري بتييزي وزو،
إلى جميع عمال مركز الزفت نفضال بولاية توقرت،

فيصل

الإهداء

الحمد لله على الصحة والقوة التي أمدها الله سبحانه وتعالى لإتمام هذا العمل المتواضع.
إلى من قال فيهما المولي عزوجل "وقضي ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالولدين إحسانا"
"سورة الإسراء، الآية 10"

إلى نبع الحنان الفياض وقرّة العين ونور الدرب التي بالروح تفديني وأفديها أمي **الحنونة**
حفظها الله.

إلى من ناضل وكافح وساندي طوال مشواري **أبي الحبيب** حفظه الله.
إلى أجمل هدية من الله اخواتي وأفراد عائلتي.

صفيان

المخلص:

تعد الدراسة في موضوع الإدارة الالكترونية شيقة وحديثة، كوننا نعيش في عصر التقدم التكنولوجي، فكيف تخدم التكنولوجيا مجال علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية على غرار باقي العلوم الأخرى؟ لقد تناولنا في دراستنا هذه، العلاقة الارتباطية بين الإدارة الالكترونية ومستوى الدافعية للإنجاز، ولتحقيق أهداف الدراسة قمنا بتصميم استبيان خصيصا لذلك ووزعناه على العينة المكونة من جميع عمال مركز الزيت نفضال بولاية توقرت، الأمر الذي أعطي أكثر مصداقية للدراسة، وسلطنا الضوء من خلالها على محور فوائد استخدامها ومحور واقع استخدامها في المؤسسات الجزائرية، وأخذنا مركز الزيت نفضال توقرت كعينة.

وللإجابة على الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية واختبار مدى صحة الفرضيات قمنا بجمع المعلومات بمقابلة بعض رؤساء المصالح إضافة إلى الاستبيان، واستخدمنا الأدوات الإحصائية في التحليل والمناقشة وذلك بالاعتماد على برنامج ال Spss نسخة 25.

وبعد اتباع منهج البحث العلمي المتمثل في وصف وتحليل نتائج الأساليب الإحصائية اللازمة. خلصت دراستنا إلى أن العلاقة الارتباطية بين الإدارة الالكترونية ومستوى الدافعية للإنجاز هي علاقة طردية ضعيفة، ومازالت تحتاج إلى توسيع دائرة تطبيق خدمات الإدارة الالكترونية، وقد أدرجنا بعضها كاقتراحات من شأنها الرفع من الدافعية للإنجاز في المؤسسات الجزائرية، ورغم العديد من الخطوات الجبارة التي خطتها الجزائر في طريقها نحو رقمنة جميع القطاعات بصفة عامة، تبقى بحاجة إلى بنية تحتية قوية للوصول إلى الهدف المنشود، كالرفع من سرعة الأنترنت ووضع قواعد قانونية صارمة وتوفير أنظمة حماية البيانات، ولا يتأتى هذا دون الاستغلال الأمثل لكل الطاقات والكفاءات البشرية المتخصصة في التكنولوجيا.

Abstract:

Research on the subject of electronic management is an interesting one due to its novelty and importance, given that we live in an era of technological progress. How does technology serve the field of work psychology, organization, and human resources management, similar to other sciences? Our study dealt with the correlation relationship of electronic management to the level of motivation for achievement, and through it we shed light on the axis of the benefits of its use and the axis of the reality of its use in Algerian institutions. We took the Bitumen Center NAFTAL Touggourt as a sample, and after following the scientific research approach of describing and analyzing the results of the necessary statistical methods, our study concluded with The correlation relationship between electronic management and the level of motivation for achievement is a weak, direct relationship, and it still needs to expand the scope of application of electronic management services. We have included some of them as suggestions that would increase motivation for achievement in Algerian institutions. Despite the many tremendous steps that Algeria has taken on its way towards digitizing all sectors in general, it remains in need of a strong infrastructure to reach the desired goal, such as increasing the speed of the Internet, setting strict legal rules, and providing data protection systems, and this cannot be achieved without the optimal exploitation of all energies and competencies human technology specialist.

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع	الرقم
أ	كلمة الشكر	
ب	الإهداء	
ث	الملخص	
ح	فهرس المحتويات	
ز	فهرس الجداول	
ر	فهرس الأشكال	
ر	فهرس الملاحق	
1	مقدمة	
الفصل الأول: الإطار العام للإشكالية		
5	الإشكالية	1
7	فرضيات الدراسة	2
7	التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة	3
8	أسباب اختيار الموضوع	4
8	أهداف الدراسة	5
8	أهمية الدراسة	6
9	الدراسات السابقة	7
13	التعقيب على الدراسات السابقة	8
الفصل الثاني: الإدارة الإلكترونية		
16	تمهيد	
17	تعريف الإدارة الإلكترونية	1

19	مميزات الإدارة الالكترونية	2
20	أسباب التحول للإدارة الالكترونية	3
22	فوائد الإدارة الالكترونية	4
23	متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية	5
24	المتطلبات الإدارية	1-5
26	المتطلبات البشرية	2-5
27	المتطلبات التقنية	3-5
28	المتطلبات الأمنية	4-5
29	عوامل نجاح الإدارة الالكترونية	6
31	خلاصة الفصل	
الفصل الثالث: الدافعية للإنجاز		
33	تمهيد	
34	مفاهيم أساسية حول الدافعية للإنجاز	1
34	تعريف الدافعية	1-1
35	مفاهيم مرتبطة بالدافعية	2-1
36	خصائص الدافعية	3-1
37	أنواع الدافعية	4-1
38	وظائف الدافعية	5-1
39	تصنيف الدوافع	6-1
42	الدافعية للإنجاز	2
42	تعريف الدافعية للإنجاز	1-2
43	مكونات الدافعية للإنجاز	2-2

43	أنواع الدافعية للإنجاز	3-2
44	أبعاد الدافعية للإنجاز	4-2
46	العوامل المؤثرة في الدافعية للإنجاز	5-2
48	خلاصة الفصل	
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية		
51	تهميد	
51	الدراسة الاستطلاعية	1
51	منهج الدراسة	2
52	ميدان الدراسة	3
54	خصائص عينة الدراسة	4
59	أدوات الدراسة	5
59	الخصائص السيكومترية	6
63	أساليب التحليل الإحصائي	7
64	خلاصة الفصل	
الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج		
66	عرض النتائج	1
70	مناقشة النتائج	2
73	الاستنتاج العام	
75	اقتراحات	
77	قائمة المراجع	
81	الملاحق	

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	جدول يمثل تكرارات الجنس	55
02	جدول يمثل تكرارات الاقدمية	56
03	جدول يمثل تكرارات الرتبة	57
04	جدول يمثل تكرارات السن	58
05	حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لمتغير الدافعية للإنجاز	60
06	حساب الاتساق الداخلي	60
07	حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ بعد حذف الأسئلة	62
08	حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحور فوائد استخدام الإدارة الالكترونية	62
09	حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحور واقع استخدام الإدارة الالكترونية	62
10	حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لمتغير الإدارة الالكترونية	63
11	معامل الارتباط بين فوائد استخدام الإدارة الالكترونية ومستوى الدافعية للإنجاز	66
12	معامل الارتباط بين واقع استخدام الإدارة الالكترونية ومستوى الدافعية للإنجاز	67
13	معامل الارتباط بين استخدام الإدارة الالكترونية ومستوى الدافعية للإنجاز	68
14	حساب معامل ANOVA	69

فهرس الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	هرم ترتيب الحاجات لماسلو	41
02	دائرة بيانية تمثل تكرارات الجنس	55
03	دائرة بيانية تمثل تكرارات الأقدمية	56
04	دائرة بيانية تمثل تكرارات الرتبة	57
05	دائرة بيانية تمثل تكرارات السن	58

فهرس الملاحق

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي لمركز الزيت نفعال توقرت	81
02	مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لسنة 2023 للجزائر مقارنة بمحيطها	82
03	الاستبيان	83
04	الأساتذة المحكمين	91
05	جداول SPSS	92

مقدمة

مقدمة:

نتج عن التقدم العلمي والتكنولوجي، بروز تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل عمل النظم الإدارية، والتي تراجعت معها أشكال الوظائف الإدارية التقليدية إلى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي والمعلوماتي، لإعادة صياغتها وجعلها قائمة على الأساليب التكنولوجية المعاصرة، كما أدى التحول نحو استخدام التكنولوجيا المعاصرة، إلى اعتمادها كأسلوب جديد من أجل تحقيق التنمية الشاملة، فأصبحت الدول تسارع إلى وضع الخطط والبرامج التي تمكنها من اكتساب التكنولوجيا المعاصرة، وهذا لما لها من القدرة على تحقيق التنمية في شتى المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وكذلك من أجل تحسين الخدمات في المؤسسات.

إضافة إلى ذلك أصبح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمثل توجهها عالميا يؤدي إلى تحسين الخدمات والوظائف الإدارية، حيث كانت هناك جملة من المبادرات قدمتها حكومات دول عديدة توجت بنجاح كبير في مناطق كثيرة منها، وعرفت تحديات وصعوبات في دول أخرى ولعل هذه النجاحات، وفي مقابلها المعوقات، هي بحاجة ماسة إلى القيام ببحوث ودراسات عميقة، تمكن من معرفة متطلبات ومرتكزات ومعالج الإنجازات، ومواصلة البحث بغية الكشف عن التحديات، والمعوقات المانعة لتحقيق التحول نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأساس لتحسين خدمات المؤسسات، وانطلاقا من أن قياس أي تجربة أو مبادرة نحو الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والنهوض بمستوى الخدمات الادارية تتوقف على النظر فيما تم تحقيقه من استعداد، ومن واقع الجاهزية نحو التطبيق ومستوى الفاعلية في الإنجازات.

تقدم هذه الدراسة تحليلا تقييميا لاستخدام الإدارة الالكترونية وعلاقتها بالدفاعية للإنجاز في المؤسسة الوطنية، حيث تحتوي هذه الدراسة على الفصول التالية:

- الفصل الأول: يحتوي على الإطار العام لموضوع الدراسة والذي نجد فيه الإشكالية، الفرضيات، التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، الدراسات السابقة وكذا التعقيب عليها.
- الفصل الثاني: تطرقنا في هذا الفصل إلى المتغير المستقل في دراستنا وهو الإدارة الالكترونية، حيث نجد تعريف الإدارة الالكترونية، مميزات الإدارة الالكترونية، فوائد الإدارة الالكترونية، متطلبات الإدارة الالكترونية، وفي آخر الفصل نجد عوامل نجاح الإدارة الالكترونية.
- الفصل الثالث: خصصنا هذا الفصل للمتغير التابع وهو الدافعية للإنجاز، ونجد فيه المفاهيم الأساسية حول الدافعية للإنجاز، وفيها ماهية الدافعية، مفاهيم مرتبطة بالدافعية، خصائص الدافعية، أنواع الدافعية، وظائف الدافعية، تصنيف الدوافع، ثم عنصر الدافعية للإنجاز وفيه نجد تعريفها، مكوناتها، أنواعها، أبعادها، نظرياتها، قياسها، ثم العوامل المؤثرة في الدافعية للإنجاز.
- الفصل الرابع: وهو فصل خاص بتحديد المنهجية المتبعة وتعريف عام بمركز الزفت نفطال توقرت من خلال عرض الدراسة الاستطلاعية، المنهج العلمي المتبع، ميدان إجراء الدراسة، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، خصائص عينة الدراسة، أدوات الدراسة ثم أساليب التحليل الإحصائي.
- الفصل الخامس: عرضنا في هذا الفصل نتائج الدراسة ثم ناقشناها على ضوء الفرضيات، وفي الأخير خرجنا ببعض الاقتراحات للاستفادة أكثر من تطبيقات الإدارة الالكترونية.

الجانب النظري

الفصل الأول: الإطار العام للإشكالية

- 1 الإشكالية
- 2 تحديد الفرضيات
- 3 التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة
- 4 أسباب اختيار الموضوع
- 5 أهداف الدراسة
- 6 أهمية الدراسة
- 7 الدراسات السابقة
- 8 التعقيب على الدراسات السابقة

(1) الإشكالية:

كانت الدول ولازالت تتسابق لصدارة العالم والحصول على الهيمنة العسكرية والاقتصادية، حيث نرى ذلك من خلال الحروب التي شنتها البلدان القوية على البلدان الضعيفة لاستغلال مواردها، ومن نتائجها ظهور الثورة الصناعية في القرن الثامن عشر وإحلال المكننة محل العمل اليدوي الذي كان سائداً قبل ذلك.

في العقود الأخيرة بدأ من أربعينيات القرن الماضي ظهرت ثورة تقنية علمية هائلة في جميع المجالات، أو ما يطلق عليها بالثورة التكنولوجية، التي كان لها الأثر الكبير في تغيير الحياة اليومية للإنسان وأصبحت من الركائز الجوهرية المعول عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

كما مست هذه التطورات التكنولوجية مجال الإدارة في المؤسسات وظهر معها مصطلح الإدارة الالكترونية، على غرار مصطلحات أخرى ظهرت في السنوات الأخيرة نتيجة الثورة التكنولوجية، وثورة الاتصالات الحديثة بما فيها تزايد استخدام الكمبيوتر وشبكات الاتصال وتطبيقاتها، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى السعي الحثيث لكل الدول والمؤسسات لتطوير أعمالها والاستفادة من التطور العلمي واستخدامه في انجاز جميع الأعمال والمعاملات الإدارية.

المؤسسات الجزائرية ليست في معزل عن المجتمع الدولي ولا بد عليها من مواكبة التطور التكنولوجي، حيث يتجلى ذلك من خلال الإرادة السياسية القوية التي تعزز هذا الاتجاه وفرضه على الإدارات والمؤسسات، ووضع القواعد القانونية والتشريعية المساعدة على ذلك، وللوقوف على موضوع الإدارة الالكترونية نعرض ما توصلت إليه دراسة تحت عنوان "الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وآفاق" (2015-2016) من خلال تقديمها لإطار نظري حول الإدارة الالكترونية والتحديات التي تواجه تطبيقها في الحاضر والمستقبل، ثم إسقاط تلك الدراسة النظرية على واقع المؤسسات الجزائرية، والتي خلصت إلى أن واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تمثل البنية التحتية للإدارة الالكترونية، تعتبر ضعيفة ولا تحفز على تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية رغم الجهود المبذولة لتطويرها

(أهمها مشروع الجزائر الإلكترونية 2013) ورغم وعي موظفيها بفوائد تطبيقها، والسبب في ذلك يعود إلى مجموعة من المعوقات.

كما تناولت دراسة أخرى تحت عنوان "أثر الثورة التكنولوجية المعاصرة على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر" (2022-2023)، أثر الثورة التكنولوجية المعاصرة على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، وتوصلت إلى أن هناك تأثير من خلال الخدمات السريعة والشفافية والمزايا العديدة التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات، ومع ذلك فإن الجزائر مازالت تواجه عدداً من العقبات المختلفة التي تحول دون الاستخدام الأمثل لهذه التكنولوجيا، كما أن مشروع الجزائر الإلكترونية لم يحقق الأهداف المرجوة منه ونسبة الإنجاز تبقى دون المتوسط.

بالنظر إلى أن المورد البشري يتدخل بطريقة مباشرة في نجاح أو فشل الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية، وأنه في نسق دائم بين المدخلات الجذّ معقدة والأجهزة الإلكترونية المستعملة في ذلك.

مما سبق يمكن طرح التساؤل التالي:

هل توجد علاقة ارتباطية بين الإدارة الإلكترونية والدافعية للإنجاز لدى عمال مركز الزفت لمؤسسة

نפטال بتوقرت؟

ومنه طرح الأسئلة الفرعية التالية:

1- هل توجد علاقة ارتباطية بين فوائد استخدام الإدارة الإلكترونية ومستوى الدافعية للإنجاز لدى عمال

مركز الزفت لمؤسسة نפטال بتوقرت؟

2- هل توجد علاقة ارتباطية بين واقع استخدام أدوات وتطبيقات الإدارة الإلكترونية ومستوى الدافعية

للإنجاز لدى عمال مركز الزفت لمؤسسة نפטال بتوقرت؟

3- هل توجد فروق في مستوى الدافعية للإنجاز تعزى إلى متغير السن لدى عمال مركز الزفت لمؤسسة

نפטال بتوقرت؟

2) فرضيات الدراسة:

وللإجابة على الإشكالية نطرح الفرضيات التالية:

الفرضية العامة:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية ومستوى الدافعية للإنجاز لدى عمال مركز الزيت لمؤسسة نפטال بتوقرت.

الفرضيات الجزئية:

1- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين فوائد استخدام الإدارة الالكترونية ومستوى الدافعية للإنجاز لدى عمال مركز الزيت لمؤسسة نפטال بتوقرت.

2- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين واقع استخدام الإدارة الالكترونية ومستوى الدافعية للإنجاز لدى عمال مركز الزيت لمؤسسة نפטال بتوقرت.

3- توجد فروق في مستوى الدافعية للإنجاز تعزى إلى متغير السن لدى عمال مركز الزيت لمؤسسة نפטال بتوقرت.

3) التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

الإدارة الإلكترونية: هي منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام الحاسوب وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل التكاليف.

الدافعية للإنجاز: هي استعداد الفرد لتحمل المسؤولية والسعي نحو التفوق لتحقيق أهداف معينة، والمثابرة للتغلب على العقبات والمشكلات التي تواجهه، والشعور بأهمية الزمن والتخطيط للمستقبل.

(4) أسباب اختيار الموضوع:

لا تختلف دوافعنا الذاتية لاختيار هذا الموضوع عن الدوافع الموضوعية في فحواها، ذلك أن رغبتنا تمحورت بالأساس في الخوض في أحد مواضيع الساعة، قصد إثراء وتحيين الزاد المعرفي في هذا المجال، ولا شك أن هذا الأمر سينعكس تلقائياً على نتائج البحث في الموضوع الذي يفرض نفسه اليوم في مختلف الدراسات والكتابات العلمية، وفعلاً أتاح لنا الموضوع فرصة التكوين والاطلاع بشكل مكثف على مختلف التطورات والتحولات التي مست محاور التسيير الإداري، ولا شك أن هذه التجربة المتواضعة ستفتح لنا كباحثين آفاقاً جديدة وشيقة للبحث المتواصل في هذا المجال البالغ الأهمية.

(5) أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى البحث عن مدى استخدام الإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية عبر رصد العلاقة الموجودة بين الإدارة الالكترونية ودافعية العمال للإنجاز، والتحول المتكامل الواجب توافره لتحقيق هذا المسعى، سواء من جانب الحكومة ممثلة بمؤسساتها بتوفير البنية التحتية اللازمة من أجهزة متطورة، سرعة تدفق عالية للأنترنيت، قواعد قانونية قوية تحمي العمل في هذا المجال. ومن جانب آخر، مستوى الدافعية للإنجاز للعمل بتطبيقات الإدارة الالكترونية. ومنه فإن الهدف من الدراسة يكمن في البحث عن علاقة الإدارة الإلكترونية بمستوى الدافعية للإنجاز في المؤسسات الجزائرية.

(6) أهمية الدراسة:

يندرج موضوعنا ضمن الدراسات التي تهتم بالبحث حول الإدارة الالكترونية في تسيير الموارد البشرية. ومن هنا فإن دراستنا تتطرق إلى تقييم أثر التكنولوجيا المعاصرة والمتمثلة في الإدارة الالكترونية وعلاقتها بمستوى الدافعية للإنجاز بالمؤسسات الجزائرية. حيث يكتسي موضوع الادارة الالكترونية أهمية بالغة، انطلاقاً من كون إدخال الأساليب التكنولوجية الحديثة في الادارة هو أساس تحسين أداء المؤسسات، وهو ما يؤدي إلى التسيير العقلاني للموارد، وبالتالي فأهمية هذه الدراسة تتمثل فيما يلي:

- أهمية الوقوف على عناصر ومحاور الثورة العلمية والتكنولوجية، والتي يجب على الجزائر الأخذ بها بغية تحسين الخدمات الإدارية للمؤسسات من ناحية واستيعاب المتغيرات العالمية ومواجهة التحديات التي يفرضها العصر من ناحية أخرى.
- معرفة مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر ومدى الاستفادة من الثورة التكنولوجية التي يشهدها العالم .
- توضيح المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكيف تؤثر على الخدمة الإدارية للمؤسسات بالجزائر.
- كما تكمن الأهمية العلمية للدراسة في أن تكون هناك استفادة من التطور العلمي والتكنولوجي بالنسبة للجزائر وأن يكون هناك استيعاب وفهم في تطبيق الأساليب التكنولوجية الحديثة التي تؤدي إلى تحسين الخدمات الإدارية للمؤسسات الجزائرية.

(7) الدراسات السابقة:

• الدراسات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية:

- دراسة موسى عبد الناصر ومحمد قريشي 2011: بعنوان "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسة التعليم العالي في جامعة بسكرة"، والتي تهدف الى إبراز أهمية العمل الإداري وزيادة الفعالية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات وتسليط الضوء على واقع الإدارة الإلكترونية في مؤسسات التعليم العالي، كما استخدم الباحث المنهج الوصفي وأدواته المتمثلة في الملاحظة والمقابلة والاستمارة وتتكون الدراسة من العاملين والإداريين في مجال العلوم والتكنولوجيا وبلغ مجتمع الدراسة 142 عامل وتم جمع العينة بطريقة عشوائية طبقية.
- وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

-الإدارة الإلكترونية تتوفر على مجموعة من العناصر، البرمجيات والشبكات التي تساعد المؤسسة في أداء مهامها.

-استخدام الإدارة الإلكترونية يؤدي الى التغلب على العديد من المشاكل كانت تعيق سير العمل مثل عامل الوقت وأمن المعلومات.

-تطبيق الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة فعالية الأداء بدرجة كبيرة من خلال توفر الوقت والجهد للعاملين وتقليل التكاليف. (موسى عبد الناصر ومحمد قريشي، 2011، ص 22).

دراسة العربي عطية،(2012)، حول " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية بجامعة ورقلة"، حيث تسعى هذه الدراسة إلى إبراز أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية وذلك من خلال البحث في حجم الأداء، ونوعية الأداء وكفاءة الأداء وسرعة الانجاز وتبسيط العمل، إذ اختيرت جامعة ورقلة لتتبع واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات ومدى أثره على الأداء الوظيفي للعاملين وذلك من خلال اتجاهات وأراء موظفيها، ومن ثم الخروج بجملة من المقترحات تساهم في رفع وتحسين أداء موظفيها وبالتالي يعود على أداؤها العام.

من خلال الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين مما يؤكد على أن جامعة ورقلة تدرك هذه الأهمية وتسير بخطوات إيجابية في الاستثمار والتطوير في هذه الأداة؛

- أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و(حجم الأداء، نوعية الأداء، كفاءة الأداء، تبسيط العمل)؛

- أظهرت الدراسة عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وسرعة الإنجاز وهذا يدعو جامعة ورقلة للقيام بتنفيذ هذا المتغير من خلال رفع مهارات العاملين وتدريبهم لإكسابهم الخبرة كي يكون هناك موائمة ما بين تكنولوجيا المعلومات وكيفية استخدامها بالشكل الأمثل؛

- أظهرت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي تعزي للمتغيرات (الجنس، المستوى التعليمي)؛

- أظهرت الدراسة أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي تعزي للمتغيرات (السن، الأقدمية المهنية، الفئة الوظيفية).

دراسة عبد القادر عبان 2016: بعنوان: "تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر" حيث تهدف الى

قياس درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر، وتسعي لأن تكون في مسار الدول المتقدمة إدارياً وعلمياً. تباين متطلبات تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الإدارات الجزائرية، كما اعتمد الباحث على منهجين، هما المنهج الوصفي والمنهج الإحصائي وذلك من اجل الحصول على نتائج أكثر دقة، وكذا الإحاطة بالموضوع قدر المستطاع، ومن بين الأدوات التي استخدمها الباحث هي بطاقة الملاحظة، دليل المقابلة، أداة الاستخبار القياسي، حيث قام الباحث باختيار عينتين تمثلان جزء من المجتمع الإحصائي. العينة الأولى عن طريق التوزيع العشوائي لأفراد مجتمع الدراسة، أخذ عينة مكونة من 162 فرد من المجتمع الإحصائي المقدر بـ 298 موظف إداري بنسبة خطأ معياري يقدر بـ 7.56 بينما العينة الثانية فهي عينة قصدية تمثل 32 فرد من الأشخاص الذين يأتون للبلدية محل الدراسة.

توصلت الدراسة الى ان هناك العديد من التحديات التي تواجهها الإدارة الالكترونية في الجزائر حتى

تساهم في عصرنة الإدارة التقليدية ومنها التحديات البشرية المتمثلة في عدم توفر اليد العاملة المؤهلة إلكترونياً وتطبيقاً، وكذا نقص الإجراءات الاستراتيجية الإدارية والتحديات الاجتماعية، انخفاض وعي

المواطنين بالتكنولوجيا الحديثة، عدم توفر الأجهزة التكنولوجية بالشكل الذي من شأنه ان يساهم في توفير البنية التحتية، ومنه أن الإدارة الالكترونية في الجزائر لازلت تعاني من مخلفات العمل التقليدي ولا زالت رهينة الإجراءات التقليدية.

الدراسات المتعلقة بالدافعية للإنجاز:

دراسة حسين مشوح محمد القطيش، أحمد عايد فنخور الشرفات 2017: بعنوان "مستوى دافعية

للإنجاز لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس البادية الشمالية الشرقية".

هدفت الدراسة إلى التعرف مستوى دافعية الإنجاز لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس البادية الشمالية الشرقية، حيث تكونت عينة الدراسة من 994 معلما ومعلمة تم اختيارهم بطريقة عشوائية، اعتمد الباحث في الدراسة على المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي ميدانياً ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، وتمثلت أداة الدراسة في الاستبيان، وتكونت من جزأين:

الجزء الأول:

المعلومات الديمغرافية عن المستجوبين، (الجنس، المؤهل العلمي)

والجزء الثاني:

اشتمل على فقرات عن دافعية الإنجاز عددها 06 موزعة على أربع مجالات هي الأداء الثقة بالنفس، (السلوكيات، المثابرة) وتوصل الباحثان إلى نتائج مفادها أن مستوى الدافعية للإنجاز لدى المعلمين متوسطة، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 4.45 لمستوى دافعية للإنجاز تعزى لمتغيرات: (الجنس، الخبرة) القطيش، الشرفات.

دراسة دليلة كابوا: حول: " دافعية الإنجاز لدى المعلمين وعلاقتها بالنمط القيادي لمدراء المرحلة

الابتدائية دراسة ميدانية بدائرة عين فكرون " .

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين دافعية الإنجاز لدى المعلمين والنمط القيادي لمدراء المرحلة الابتدائية.

وقد تكون مجتمع البحث من جميع معلمي ومعلمات المرحلة الابتدائية لدائرة عين فكرون، وتم اختيار عينة الدراسة بطريقة مقصودة نسبيا اشتملت على 96 معلم ومعلمة. وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي لأنه يتناسب مع موضوع الدراسة واعتمدت على المقابلة كأداة لجمع البيانات وذلك من أجل الاتصال مع المعلمين والاستفادة منهم عند بناء الاستبيان.

كما اعتمدت الباحثة على الاستبيان ومقياس دافعية الإنجاز لدى المعلم في الدراسة الأساسية واستخدمت الأسلوب الإحصائي، معامل الارتباط بيرسون.

وقد توصلت إلى النتائج التالية:

-توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائيا بين دافعية الإنجاز لدى المعلمين والنمط الديمقراطي لمدراء المرحلة الابتدائية.

-توجد علاقة ارتباطية سالبة دالة إحصائيا بين دافعية الإنجاز لدى المعلمين والنمط الأوتوقراطي لمدراء المرحلة الابتدائية.

8) التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال عرضنا للدراسات السابقة نجد ان بعض الدراسات اعتمدت على المنهج الوصفي كما اشتركت ايضا في الاعتماد على الاستبيان في الدراسة، لكن تباينت الأهداف التي سعت إليها، كما هدفت دراسة موسى عبد الناصر إلى إبراز أهمية العمل الإداري وزيادة الفعالية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات، وتهدف دراسة عبد القادر عبان إلى قياس درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر، وأيضاً هدفت دراسة حسين مشحوح محمد القطيش إلى التعرف على مستوى الدافعية للإنجاز لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس البادية الشرقية وتهدف دراسة دليلة كابوا إلى معرفة العلاقة بين

الدافعية للإنجاز لدى المعلمين والنمط القيادي في المرحلة الابتدائية، أما التشابه من حيث موضوع الدراسة فنجد في دراسة العربي عطية،(2012)، حول " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية بجامعة ورقلة، حيث تسعى هذه الدراسة إلى إبراز أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية وذلك من خلال البحث في حجم الأداء، ونوعية الأداء وكفاءة الأداء وسرعة الانجاز وتبسيط العمل.

دراسة موسى عبد الناصر تضمنت (142) عامل تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية، دراسة عبد القادر عبان تضمنت (162) فرد قدر بـ (298) موظف بطريقة قصدية، دراسة حسين المشحوح محمد القطيش (994) معلما ومعلمة تم اختيارهم بطريقة عشوائية، دراسة دليلة كابوا تضمنت (96) معلم ومعلمة تم اختيارهم بطريقة مقصودة.

وقد تشابهت مع دراستنا في المنهج وأداة الدراسة (الاستبيان) ولكنها اختلفت في الهدف والعينة وميدان الدراسة.

الفصل الثاني: الإدارة الالكترونية

تمهيد

- 1-تعريف الإدارة الالكترونية
- 2-مميزات الإدارة الالكترونية
- 3-أسباب التحول للإدارة الالكترونية
- 4-فوائد الإدارة الالكترونية
- 5-متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية
 - 1-5 متطلبات الإدارية
 - 2-5 متطلبات البشرية
 - 3-5 متطلبات التقنية
 - 4-5 متطلبات الأمنية
- 6-عوامل نجاح الإدارة الالكترونية

خلاصة الفصل

تمهيد:

في ظل التطور الهائل في التقنيات الحديثة والثورة المعلوماتية وتوفر شبكة الأنترنت وتطور شبكات الاتصال الأخرى، أصبح من الضروري على كل المنظمات الاستفادة من هذه التقنية لضمان جودة الأداء والإنتاج، وتطوير أساليب العمل وتحقيق الأهداف المرجوة بكفاءة عالية، إذ أطلقت العديد من الدول مبادرات تطبيق الإدارة الإلكترونية مما ساعدها على الانطلاق والخروج من نطاقها الجغرافي وإمكانياتها البشرية المحدودة والوصول بخدماتها للمواطنين والمستفيدين في أماكن تواجدهم في المدن والأرياف في وقت قياسي على مدار الساعة بما يترتب عليه فوائد كبيرة للاقتصاد الوطني، الذي ينعكس بدوره بشكل رئيسي وإيجابي على تسهيل أعمال ومصالح المواطنين.

1-تعريف الإدارة الإلكترونية:

نظرا للتطورات الكثيرة الحاصلة في كافة المجالات وخاصة في الجانب الإداري منه، حيث نجد أن الإدارة الحديثة حاليا تعتمد على التقنية المتطورة التي تساعدها في إنجاز أعمالها، وتحقيق غايتها بأقل جهد وتكلفة، فإننا نجد أنفسنا نتطرق الي مصطلح الإدارة الإلكترونية والذي له عدة تعاريف منها:

هي مدخل جديد يقوم على استخدام المعرفة والمعلومات، ونظم البرامج المتطورة والاتصالات، للقيام بالوظائف الإدارية وانجاز الأعمال التنفيذية واعتماد الأنترنت والشبكات الأخرى في تقديم الخدمات والسلع بصورة إلكترونية، بالإضافة الي تبادل المعلومات بين العاملين في المنظمة، وبينها وبين الأطراف الخارجية، مما يساعد على اتخاذ القرارات ورفع كفاءة الأداء وفعاليتها.

وتشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز، إلا انها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة، وتوظيفها من أجل تحقيق أهدافها. (جمبية، بير، 2015، ص7).

ويعرف البنك الدولي الإدارة الإلكترونية بأنها: مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى مواطنيها ومجتمع الأعمال، وتمكينهم من المعلومات مما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية، ويقضي على الفساد وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها، والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة. (حماد مختار، 2007، ص6).

أما التعريف الذي تبناه الاتحاد الأوروبي فهو أنها: حكومة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقدم للمواطنين وقطاع الأعمال الفرصة للتعامل والتواصل مع الحكومة، باستخدام الطرق المختلفة للاتصال مثل: الهواتف، الفاكس، البطاقات الذكية، البريد الإلكتروني والأنترنت، وهي تتعلق بكيفية تنظيم الحكومة نفسها

في الإدارة والقوانين والتنظيم، ووضع إطار لتحسين وتنسيق طرق إيصال الخدمات وتحقيق التكامل بين الإجراءات الإدارية. (جمبية، بير، 2015، ص 8).

إن الإدارة الإلكترونية هي استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المتنوعة والمعلومات في تيسير سبل أداء الإدارة الحكومية العامة لخدماتها الإلكترونية، TELESERVICES ذات القيمة، والتواصل مع طالبي الانتفاع من خدمات المرفق العام بمزيد من الديمقراطية، من خلال تمكينهم من استخدام وسائل الاتصال الإلكترونية عبر بوابة واحدة. (هيثم الفيكاوي، 2002، ص 50).

كما تعرف: أنها إطار عام ومنظومة تقنية متكاملة تختلف عن الممارسات التقليدية للإدارة العادية، إذ أنها تشمل تحولاً كبيراً في العمل يمثل الأنشطة الحياتية في الدولة من تقديم خدمات أفضل من تلك التي تؤديها الإدارة التقليدية أصلاً.

وهناك من يعرفها على أنها تقوم على مبدأ التكامل الإلكتروني للمعلومات المختلفة بين المنظمات والعمليات التي تحكم الفعاليات، كما تشمل إدارة المنظمة، والتفاوض التجاري والعقود، والإطار التنظيمي، والتشريعات، وكذلك التسويات المالية والضرائب. (جمبية، بير، 2015، ص 8).

أما في معناها الحديث: فهي استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة والتنظيم، فهي أيضاً تشكل حالة للتكامل التام للعلاقات بين المستويات الإدارية في البيئة التنظيمية، من خلال التعامل الفوري والآلي مع الجميع لتحقيق الأهداف المشتركة، وضمان مصالح المنظمة والعملاء.

الإدارة الإلكترونية هي عملية مكننة جميع مهام ونشاطات المؤسسة الإدارية، بالاعتماد على كافة التقنيات المطلوبة للوصول إلى الأهداف التي تسعى إليها الإدارة الحديثة في تقليل استخدام الأوراق، وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات، لتكون كل إدارة جاهزة للربط مع الحكومة الإلكترونية لاحقاً. (علاء عبد الرزاق، محمد السالمي، حسن 2005، ص 235).

لذلك يمكننا القول بأن الإدارة الالكترونية تقوم بوظيفة ديناميكية مستمرة، من اجل تحسين وتسريع إنجاز الأعمال، من خلال استخدام شبكات الاتصال وعلى رأسها الأنترنت. (جمبية، بير، 2015، ص9).

مما سبق، فإن الإدارة الالكترونية هي مفهوم ومنظومة وبنية ووظائف، دون أخذ الفصل التقليدي الذي كان موجود في الماضي، والذي يميز بين إدارة الاعمال والإدارة العامة، لأن الإدارة الحديثة تتجاوز هذا الفصل إلى التكامل في الأهداف والاستراتيجية والمعايير والإجراءات، فاذا كانت الإدارة الالكترونية هي الغطاء الذي تنطوي في اطارها أنشطة إدارة الأعمال والإدارة العامة، فإنها أيضا الفضاء الرقمي الذي يساهم في دمج إجراءات العمل الالكتروني بغض النظر عن نوع وطبيعة المنظمة.

2- مميزات الإدارة الالكترونية:

إن للإدارة الالكترونية مميزات عديدة يمكن تلخيص أهمها كما أشار إليها العزاوي والدايني (2011):

2-1 مميزات الإدارة الالكترونية للمنظمة:

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمنظمة وكأنها وحدة مركزية.
- الدقة والسرعة في إنجاز الأعمال.
- زيادة الإنتاجية الإدارية.
- توفير المعلومات اللازمة إلكترونياً لجميع المستويات الإدارية.
- زيادة الكفاءة والفاعلية للمنظمة.
- تقليل مخالفة الأنظمة. (أحمد فتحي الحيت، 2015، ص32)

2-2 مميزات الإدارة الالكترونية للمتعاملين مع المنظمة:

- الشفافية والوضوح في كيفية الحصول على الخدمات من المنظمة.
- إمكانية التواصل مع المنظمة في أي مكان وزمان.
- سرعة الحصول على الخدمات.

- المشاركة في رسم سياسة المنظمة من خلال التغذية العكسية.
- وصول الخدمات إلى المتعاملين مع ضمان سرية وأمن المعلومات.
- إتاحة الخيارات المتعددة للمتعاملين في نوعية الخدمة المطلوبة وفقا لرغباتهم. (أحمد فتحي

الحيث، 2015، ص32

2-3- مميزات الإدارة الإلكترونية للعاملين في المنظمة:

- وضوح الاختصاصات والمسؤوليات للعاملين في ظل الإدارة الإلكترونية.
- تنمية مهارات وقدرات العاملين التقنية.
- سهولة أداء الأعمال بسبب توحيد نماذج إجراءات العمل الإلكترونية.
- استمرار الاتصال الفعال بين العاملين والمستويات الإدارية.
- تحقيق اللامركزية الإدارية مما يحقق سرعة أداء المهام ببسر وسهولة.
- سرعة الحصول على المعلومات اللازمة لأداء الأعمال من خلال الأرشيف الإلكتروني للمنظمة.
- التوثيق الإلكتروني لجهود العاملين من خلال الرقم السري لشخصية كل موظف مما يحفزهم على الابداع والتميز .

- تطوير المهارات والمعرفة والاستثمار في التطوير والتدريب وإدخال أساليب وتقنيات إدارية تمكن من تحسين الأداء وخفض التكاليف، والعمل على تحديد المهارات والمعارف التي تحتاجها الموارد البشرية.
- (أحمد فتحي الحيث، 2015، ص33)

3-أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية:

- التحول من الإدارات التقليدية إلى الإدارات الإلكترونية ليس فقط أساسها الحاسبات وشبكة الأنترنت وشبكات الاتصالات وغيرها من الجوانب الفنية رغم كونها عناصر أساسية ومهمة للإدارة الإلكترونية، ولكنها في الدرجة الأولى قضية إدارية تعتمد على فكر إداري متطور وقيادات إدارية واعية تستهدف

التطوير وتسانده وتدعمه بكل قوة لغرض تحقيق مسؤوليتها الرئيسية وهي خدمة المستفيدين وتحقيق رغباتهم مع الالتزام بأعلى مستويات الجودة والإتقان في العمل. (أحمد فتحي الحيت، 2015، ص34)

إن هذا التحول ليس عملية سهلة بل شاقة تعتمد على أساليب علمية وتقنيات تتطلب خبرات وتخصصات رائدة، وتستغرق وقتاً في الإعداد والتخطيط، كما ينبغي أن تنتج القيادات الإدارية العليا بصبر وتوفير للقائمين عليها الإمكانيات المادية والمالية اللازمة وفق المقومات الموضوعية المقررة في تلك المشروعات. ولذلك تنطلق عملية التحول إلى الإدارة الالكترونية من الحاجة إلى مواكبة التطورات في عالم الأعمال في ظل التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والشبكات الالكترونية للوصول إلى منظمة منافسة وفاعلة تقدم خدماتها للراغبين فيها في الوقت والمكان ووفق المواصفات التي يرغبها هؤلاء المستفيدون. إن من فوائد التحول إلى الإدارة الالكترونية السرعة في إنجاز الأعمال والمساعدة في اتخاذ القرارات بالتوفير الدائم للمعلومات بين يدي متخذي القرار وخفض تكاليف العمل الإداري ورفع أداء الإنجاز وتجاوز مشكلة البعدين الجغرافي والزمني ومعالجة البيروقراطية.

كل هذا يؤدي إلى إحداث إصلاحات في الهيكل الإداري للمنظمات وتطوير آلية العمل ومواكبة التطورات بالإضافة إلى تجاوز مشاكل العمل اليومية مع وجود بنية تحتية معلوماتية آمنة وقوية ومتوافقة فيما بينها. ويمكن القول إن من أسباب التحول إلى الإدارة الالكترونية ما يلي: (أحمد فتحي الحيت، 2015، ص35)

-التطور السريع في أساليب وتقنيات إدارة الأعمال.

-ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل مؤسسة.

-الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نطاق العمل.

-التحسين المستمر للخدمات.

-تحسين مشاركة الموظفين.

-إعادة تعريف البيئة الاجتماعية.

-ضبط الأداء وفق مواصفات معينة.

وهناك أسباب أخرى للتحويل إلى الإدارة الالكترونية مثل انبثاق ثورة المعلومات والمعرفة والعولمة بكل أبعادها الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والثقافية.

إن أحد الأسباب التي أدت إلى تحول منظمات الأعمال للإدارة الالكترونية هي تطور تكنولوجيا المعلومات التي أصبحت وسيلة أساسية في إحداث التطوير التنظيمي كما أن العولمة فرضت على منظمات الأعمال الدخول إلى الأسواق الالكترونية والافتراضية التي لا يمكن المنافسة فيها بدون منظمات تستخدم الإدارة الالكترونية.

4-فوائد الإدارة الالكترونية:

إن الدول بدأت تتسابق في تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسساتها لما لها من فوائد ومن هذه الفوائد حسب ما أشار إليه السالمي (2008، ص 37-38) ما يلي:

-تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس إيجابيا على مستوى الخدمات التي تقدم إلى المواطنين، كما تكون الخدمات المقدمة أكثر جودة.

-اختصار وقت تنفيذ إنجاز المعاملات الإدارية المختلفة.

-الدقة والموضوعية في العمليات المختلفة داخل المؤسسة.

-تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة وكذلك مع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة.

-إن استخدام الإدارة الالكترونية بشكل صحيح سيقال من استخدام الأوراق بشكل ملحوظ مما يؤثر إيجابيا على عمل المؤسسة.

-تقليل استخدام الورق سوف يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة لأماكن تخزين حيث تتم الاستفادة منها في أمور أخرى.

-الإدارة الإلكترونية سوف تؤدي إلى تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدي عاملة لها دور أساسي في تنفيذ استراتيجية المؤسسة، عن طريق إعادة التأهيل لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة والاستغناء عن الموظفين غير الأكفاء وغير القادرين على التكيف مع الوضع الجديد.

إن أهمية الإدارة الإلكترونية تتجلى في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق ما يمكن تسميته بالثورة المعلوماتية المستمرة أو ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ويشير بعض الباحثين أن من فوائد نظم الإدارة الإلكترونية ما يلي:

-تزويد المعلومات الملائمة للأفراد واللائمة لإنجاز المهام وتحسين الأداء.

-المواءمة بين الأهداف والموارد أفقياً وعمودياً.

-إعطاء فرصة للأفراد في إظهار مساهماتهم في تحقيق الأهداف.

-تسهيل عمليات التقييم والتحليل.

-توفير تغذية راجعة مستمرة للأفراد.

-إسهام الأفراد في عملية التخطيط.

إن من فوائد الإدارة الإلكترونية تحسين الأداء والسرعة في إنجاز الأعمال وتخفيض التكاليف وتسهيل عملية اتصال المنظمات مع بيئتها وسهولة عملية تبادل واسترجاع وحفظ البيانات.

5-متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

تعتبر عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية عملية معقدة تشمل نظاماً متكاملًا من المتطلبات الإدارية والبشرية والتقنية، والأمنية باعتبارها تتأثر بكافة عناصر البيئة المحيطة بها وتتفاعل معها، وهذا ما يدفعنا إلى ضرورة

التطرق إلى مختلف المتطلبات الضرورية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

5-1- المتطلبات الإدارية: وتتمثل فيما يلي:

5-1-1. وضع استراتيجيات وخطط التأسيس: ويتطلب ذلك إدارة أو هيئة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع مشروع الإدارة الإلكترونية مع ضرورة الاستعانة بمختلف الجهات الاستشارية لتجسيد المواصفات والمقاييس الخاصة بالإدارة الإلكترونية. (بوشفيرات بوعبد الله، 2017، ص 23).

5-1-2. القيادة والدعم الإداري: وتعتبر من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان، وتعد القيادة المفتاح الرئيسي لنجاح أو فشل أي منها؛ إذ أن دعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تلعب دورا رئيسيا في نجاح أي عمل أو فشله، ويجب على القيادة الالتزام بدعم كل نقطة من نقاط إستراتيجيات المؤسسة بالإضافة إلى متابعة القيادة للمشروع وتقديم المعلومات الخاصة مما يضمن نجاح المشروع وتطويره، كما أن قناعة واهتمام القيادة الإدارية بتطبيق تكنولوجيا المعلومات يعتبر أحد العوامل المدرجة والمساعدة في تحقيق نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية (بوشفيرات بوعبد الله، 2017، ص 23).

5-1-3. الهيكل التنظيمي: لم يعد النموذج الهرمي التقليدي للمؤسسة الذي واكب عصر الصناعة ملائما لنماذج الأعمال الجديدة في عصر تكنولوجيا المعلومات والأعمال الإلكترونية، حيث نجد أن الهياكل التنظيمية الملائمة للأعمال الإلكترونية وهي المصفوفات والشبكات، وتنظيمات الخلايا الحية المرتبطة بنسيج الاتصالات. (بوشفيرات بوعبد الله، 2017، ص 23).

كما يحتاج تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى إجراء مجموعة من التغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية ومختلف الإجراءات التي تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية باستحداث إدارات جديدة، أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها وإعادة الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل أسرع، وأكثر كفاءة وفاعلية مع مراعاة أن يتم ذلك التحول وفق إطار زمني متدرج عبر عدة مراحل تطويرية. (بوشفيرات بوعبد الله، 2017، ص 23).

4-1-5. تعليم وتدريب العاملين وتوعية وتنقيف المتعاملين: تتطلب الإدارة الإلكترونية إعادة النظر في نظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج، والأساليب التعليمية، والتدريبية على كافة المستويات. بالإضافة إلى تهيئة الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي، وغير ذلك من المتطلبات للتكيف مع متطلبات الإدارة الإلكترونية.

5-1-5. وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقاً للمستجدات: والمقصود هنا هو إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية. (بوشفيرات بوعبد الله، 2017، ص 23).

ولا يجب أن تقف النصوص القانونية والمفاهيم التشريعية عائق أمام نظام الإدارة الإلكترونية بل يجب إزالة الأطر والتشريعات التقليدية (بوشفيرات بوعبد الله، 2017، ص 24).

ويرى جانب من الفقه القانوني أنه على الإدارة القيام بإسناد عملية وضع وتشريع القوانين والأنظمة واللوائح، والتعليمات من قبل هيئات متخصصة بالمعلوماتية والقانون، وذلك من أجل معرفة مدى مواكبتها لنظام الإدارة الإلكترونية، وفي الوقت نفسه تقترح التشريعات الجديدة التي تسعى إلى تحقيق الأهداف التالية:

(بوشفيرات بوعبد الله، 2017، ص 24)

-إسباغ المشروعية على الأعمال الإلكترونية.

-ضرورة إلزام الجهات الحكومية وفقاً لأداة تشريعية بأن تتحول إلى الشكل الإلكتروني.

-إضفاء الصفة الرسمية على مخرجات الحاسب الآلي وكافة وسائل التقنية الحديثة حتى يسهل الاعتماد عليها والتعامل بها في الجهات الرسمية. (التوقيع الإلكتروني، القانون 15-04 المؤرخ في 01 فبراير 2015)

-إعطاء مشروعية لإثبات الشخصية الإلكترونية برقم معين أو بحساب بنكي، وكذلك منح التوقيع الرقمي الذي يكون سرياً من أجل حمايته من التزوير.

-وضع معايير ثابتة وشفافة لمختلف الإجراءات الحكومية من أجل وضع حد لتدخل المسؤول في تعبئة النماذج.

-تحديد الشروط الواجب توفرها لتمكين الموظف من الوصول إلى سجلات المواطنين مع ضمان سرية هذه المعلومات وحمايتها.

-السماح بإمكانية الوفاء الإلكتروني لالتزامات المواطن ومن بين ذلك رسوم الخدمات وقيمة الطابع وغيرها.

-اعتماد البريد الإلكتروني ووضع شروط التحقق من المرسل، وذلك للحد من إمكانية الاستخدام من قبل الغير.

-إعطاء الشرعية للشراء والبيع بالنظام الإلكتروني.

5-2. المتطلبات البشرية: تتطلب الإدارة الإلكترونية وجود كوادر بشرية تمتلك القدرة على تشغيل

أدوات الإدارة الإلكترونية، ويرتبط ذلك بوجود فريق عمل متكامل ومؤهل تتوافر فيه سمات وإمكانات خاصة، فضلا عن وجود الشروط الأساسية للتعيين في الوظائف، مثل الخبرة المعلوماتية التي تسهل وتكسب القدرة على العمل مع أحدث التطورات في مجال التقنية وتكنولوجيا المعلوماتية والرقمية.

لقد أصبح الاهتمام بالعنصر البشري يتجاوز مرحلة الاختبار والتدريب إلى وجود مراكز أبحاث متخصصة تسهم في سد فجوة نقص المعلومات، وذلك لقدرتها على تحسين ذكاء جيل مثقف يستند على بحوث مجال التقنية من أجل تسهيل عملية اتخاذ القرارات المناسبة، كل ذلك يرتبط بالتدريب والتأهيل، بحيث يجب أن يشمل ذلك كل فئات الإدارة مع خلق تخصصات دقيقة، حتى يمكن تقسيم فريق العمل حسب النشاط المطلوب مثل فئة المبرمجين، ومشغلي الحاسب، وموظفي الشبكات، موظفي التأمين والحماية وغيرهم.

(بوشفيرات، بوعبد الله، 2017، ص 25).

3-5. **المتطلبات التقنية:** يمكن تقسيم المتطلبات التقنية إلى ثلاثة أقسام رئيسية وهي:

1-3-5. **البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية:** وتشمل مختلف التوصيلات الأرضية والخلوية

عن بعد وأجهزة الحاسوب، ومختلف تكنولوجيا المعلومات والشبكات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية التي تتيح تبادل البيانات إلكترونياً.

2-3-5. **البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية:** وتشمل مجموعة الخدمات والمعلومات

والخبرات، وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية. (بوشفيرات، بوعبد الله، 2017، ص 25).

3-3-5. **البنية الشبكية الإلكترونية (شبكات الاتصال):**

يمكن عرض البنية الشبكية الإلكترونية للإدارة الإلكترونية كما يلي: شبكات اتصال محلية (LAN) ، شبكات

اتصال إقليمية (MAN) ، شبكات النطاق الواسعة، الشبكات المترامية (WAN) ، الإنترنت (Internet)

الشبكة الداخلية للمؤسسات (الإنترنت)، والشبكة الخارجية للمؤسسات (الإكسترانت)

1-3-3-5. **شبكة الاتصال المحلي (Local Area Network (LAN):** يستخدم هذا النوع من الشبكات

على المستوى المحلي، وتعمل هذه الشبكات خلال نطاق محدود إما داخل مؤسسة واحدة، أو مجموعة

مؤسسات متصلة مع بعضها البعض، حيث تتيح هذه الشبكة إمكانات متعددة بالنسبة لمستخدميها داخل

المؤسسة، من أهميتها المشاركة على خط واحد. Internet Connectivity . (بوشفيرات بوعبد الله،

2017، ص 26).

2-3-3-5. **شبكة الاتصال الإقليمية (Metropolitan Area Network (MAN):** وهي شبكة تتألف

من شبكتين LAN أو أكثر ضمن حدود إقليمية تربط بين مدينة أو مدينتين متجاورتين لذلك سميت بالشبكة

الإقليمية، وهي شبكة عامة عالية الأداء توجد معظمها ضمن بناء أو مجمع لذلك يتم تصنيفها كشبكة

اتصال محلية LAN ، لكن امتدادها إلى أبعد جعل منها شبكة إقليمية MAN.

3-3-3-5. شبكة الاتصال الواسعة (WAN) Wide Area Network: هي نظام للاتصالات يربط عدة شبكات أو أنظمة حاسوب مع بعضها البعض كارتباط شبكتين محليتين أو أكثر، أو اتصال شخص من مكان بعيد عبر خطوط مع شبكة المؤسسة التي يعمل فيها، فكلما تجاوزت الشبكة حدود منطقة جغرافية محدودة المساحة أصبحت الشبكة من النوع المترامي، وتعتمد على خادم مركزي، أو على موقع مركزي مثل مقر إدارة الشركة الذي يتم وصل جميع الكمبيوترات إليه. (بوشفيرات، بوعبد الله، 2017، ص 26).

4-3-3-5. الإنترنت: وتعتبر بمثابة الشبكة العالمية حيث توسعت وانتشرت، وضمت في داخلها كل أنواع الشبكات LAN / MAN / WAN ، ويمكننا القول أن شبكة الإنترنت ببساطة هي: الملايين من الحاسبات والشبكات المنتشرة حول العالم والمتصلة مع بعضها البعض وفقا لبروتوكول TCP/IP بواسطة خطوط هاتفية لتشكل شبكة عملاقة لتبادل المعلومات، يمكن لأي حاسوب شخصي (PC) متصل مع أحد الحواسيب في هذه الشبكة أن يصل إلى المعلومات المخزنة في غيره من حواسيب الشبكة.

5-3-3-5. الشبكة الداخلية (الإنترانت): هي شبكة معلومات محلية خاصة بمؤسسة معينة أو شبكة اتصال خاصة تستخدم الموارد المتاحة للإنترنت بغية توزيع المعلومات داخل المؤسسة. ويمكن للمجموعات خاصة فقط الوصول إليها. (بوشفيرات، بوعبد الله، 2017، ص 27).

6-3-3-5. الشبكات الخارجية (الإكسترنانت): هي عبارة عن شبكة مكونة من مجموعة من شبكات الإنترنت ترتبط مع بعضها البعض عن طريق الإنترنت وتحافظ على خصوصية كل شبكة إنترانت، كما تربطها مجموعة من المؤسسات والمتعاملين الذين تجمعهم الشراكة في العمل في مشروع واحد يتم من خلالها تأمين وتبادل المعلومات والتشارك فيها مع الحفاظ على خصوصية الإنترنت المحلية لكل شركة أو مؤسسة. (بوشفيرات بوعبد الله، 2017، ص 28).

4-5-المتطلبات الأمنية: يعتبر أمن المعلومات من أهم معضلات العمل الإلكتروني في المؤسسات، فمن الضروري الحفاظ على أمن المعلومات والوثائق التي يجري حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل

عليها إلكترونياً من أجل تنفيذ متطلبات العمل ومن أجل تحقيق المعلومات وتقليص التأثيرات السلبية على استخدام شبكة الإنترنت، فإن الإدارة الإلكترونية تتطلب القيام ببعض الإجراءات منها:

- وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الإنترنت.
- تبني إستراتيجية عامة وشاملة لأمن المعلومات بحيث يضمن تعاون أجهزة القطاعين العام والخاص.
- وضع القوانين واللوائح التنظيمية التي تحد من السطو الإلكتروني، وانتهاكات خصوصية المعلومات في الإدارة الإلكترونية.

كما يمكن للإدارة الإلكترونية القيام بتطبيقات أمنية أخرى مثل: (بوشفيرات بوعبد الله، 2017، ص 28).

- تطبيق برامج مكافحة الفيروسات لمنع تخريب أو إفساد أجهزة أو برمجيات أو بيانات الحاسب الآلي.
- وضع نظام احتياطي لضمان حفظ البيانات وهذا ما يؤدي إلى تجنب فقدان المحتوى الرقمي الذي لا يمكن استرجاعه في الكثير من الحالات.

نستنتج مما سبق أن الإدارة الإلكترونية تتكون من مجموعة من العناصر المعلوماتية والاتصالية، والخدماتية كما أنها تحتاج إلى ضرورة توفير مجموعة من المتطلبات الأساسية التي يتحقق بعد توفيرها في العملية الإدارية إمكانية تنفيذ الأعمال بأساليب تكنولوجية حديثة وآمنة وتساعد على نجاح برامج الإدارة الإلكترونية في مهامها المختلفة.

6-عوامل نجاح الإدارة الإلكترونية:

على جميع المسؤولين الذين يرغبون في التحول إلى الإدارة الإلكترونية أن يأخذوا بعين الاعتبار عدة عوامل لتحقيق النجاح في الإدارة ومن أهمها: (قادة، 2017، ص 101)

- وضوح الرؤية الإستراتيجية للمسؤولين في الإدارة والاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية من تخطيط وتنفيذ وإنتاج وتشغيل وتطوير أساليب جديدة؛

- الرعاية المباشرة والشاملة من الإدارة العليا للإدارة الإلكترونية والابتعاد عن الاتكالية في معالجة الأمور؛

-التطوير المستمر لإجراءات العمل ومحاولة توضيحها للموظفين لإمكانية استيعابها؛

-التدريب والتأهيل وتأمين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين كلا حسب تخصصه؛

-التحديث المستمر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

- تأمين سرية المعلومات للمستخدمين؛

-التعاون الإيجابي بين الافراد والإدارة وترك الاعتبارات الشخصية.

خلاصة الفصل:

يمكن القول دون تردد أن مفهوم الإدارة الإلكترونية هو مفهوم تحيطه الضبابية، عوضاً عن أنه ليس ثمة تصور شمولي لما ستكون عليه الأحوال لدى انجاز الخطط التقنية والتأهيلية والقانونية المقترحة لتوفير متطلبات إطلاق مشروع الإدارة الإلكترونية. كما أن مبادرة الإدارة الإلكترونية هي وليدة ظاهرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، متمثلة في شبكة الإنترنت التي أحدثته ثورة في مجال تداول للمعلومات وأسلوب حياة الأفراد، ولم تتضح معالم هذه الثورة إلا بعد منتصف التسعينيات، ولتفادي فشل الإدارة الإلكترونية فإنه يجب على القائمين بالمشروع تحديد عوامل النجاح وعوامل الفشل بهدف تطوير نقاط القوة وتحديد نقاط الضعف مما يساعد على مضاعفة فرص النجاح.

الفصل الثالث: الدافعية للإنجاز

تمهيد

1- المفاهيم الأساسية حول دافعية للإنجاز

1-1- تعريف دافعية

1-2- خصائص الدافعية

1-3- أنواع الدافعية

1-4- وظائف الدافعية

1-5- تصنيف الدافعية

2- الدافعية للإنجاز

2-1 تعريف الدافعية للإنجاز

2-2 مكونات الدافعية للإنجاز

2-3 أنواع الدافعية للإنجاز

2-4 ابعاد الدافعية للإنجاز

2-5 العوامل المؤثرة في الدافعية للإنجاز

خلاصة الفصل

تمهيد:

أدى الوضع الجديد وما آلت إليه المنظمات المعاصرة من تطور في جميع الميادين، واشتداد المنافسة بينها إلى تغيير نمط التفكير وطرق العمل ليس فقط لتحسين أدائها على نحو مقبول بل للوصول إلى درجة من التميز في الأداء من خلال التركيز على مواردها البشرية وتحفيزها عبر وضع برامج تساهم في إثارة وتنمية دوافعها على اعتبار أنها الحلقة الرئيسية نحو تحقيق المنظمة لطموحاتها ورؤيتها المستقبلية، وقد تطمح إلى درجة من التميز أو التفوق على منافسيها.

1- مفاهيم أساسية حول دافعية الإنجاز:

تحظى دراسة الدافعية باهتمام بالغ من قبل الكتاب والباحثين السلوكيين وبخاصة علماء النفس ومن قبل الإداريين أيضاً، ذلك لما تشتمل عليه من نظم وأنساق تحدد طبيعة السلوك البشري، وتعتبر الدافعية عملية نفسية رئيسية تشكل أهم محور في المدخل النفسي للسلوك التنظيمي، إذ أن كل سلوك لا بد أن تكون وراءه قوى دافعية محددة. (محمد أحمد الرفوع، 2015، ص230)

وتشير الدافعية في مفهومها إلى ما يدفع الشخص إلى القيام بنشاط سلوكي ما وتوجيه هذا النشاط إلى وجهة معينة، كما تدل الدافعية على وجود حالة شعور داخلية لدى الفرد تدفعه إلى سلوك معين وتوجهه وتبقي عليه، ولا يمكن ملاحظة تلك الدافعية إلا من خلال تأثيرها. ولفهم أفضل نتطرق أولاً إلى المصطلحات التالية:

1-1 تعريف الدافعية:

-الدافعية اصطلاحاً : هناك عدة تعريفات للدافعية:

عرف يونغ: PT. Young الدافعية من خلال المحددات الداخلية بأنها عبارة عن حالة استثارة وتوتر داخلي تثير السلوك.

الدافعية حسب ما سلو: H.A. Maslow هي خاصية ثابتة، مستمرة، متغيرة، مركبة وعامة، تمارس تأثيراً في كل أحوال الكائن الحي.

وتعرف الدافعية أيضاً بأنها عبارة عن محركات داخلية أو قوى كامنة داخلية غير مرئية يحس بها الإنسان وتدفعه لأن يتصرف أو يعمل من أجل إشباع حاجة معينة.

وأشار الشرفاوي بأن الدافعية حالة من التوتر تنشط الكائن الحي وتدفعه إلى القيام بأنماط معينة من السلوك، يترتب على أداؤها إشباع للدافع، بحيث يتحقق الاتزان لدى الكائن الحي، و يتمثل هذا الاتزان في حالة السكون والراحة نتيجة لخفض حالة التوتر، وأشار القريطي وعبد القادر بأن للدافع وجهان متكاملان،

أحدهما داخلي والآخر خارجي، يجعلان من الدافع سببا للسلوك، وموجها له وليس مجرد دفعه داخلياً دون هدف، أما الوجه الداخلي للدافع فهو الحافز الذي يولد لدى الفرد نزوعاً إلى النشاط والحركة مما يجعله حساساً لمنبهات معينة في بيئته، أما الوجه الآخر فهو الباعث أو المحرض وهو عبارة عن الموقف أو المنبه الخارجي الذي يلائم الدافع ويشبعه.

ويبدو أن ممارسة الفعل مرة بعد أخرى يكوّن العادة ويولد لدى الفرد القوة.

ومما سبق يمكن تعريف الدافعية بأنها طاقة كامنة تتبع من نفس الفرد تستثيره وتوجهه وتحرك سلوكه وتدفعه للتصرف بطريقة معينة وفي اتجاه معين وبقوة محددة لتحقيق هدف أو إشباع حاجة، مع إمكانية الاستمرارية والحفاظ على هذا النوع من السلوك، كما أنها تنظيم لنمط السلوك. (محمد أحمد الرفوع، 2015، ص 232)

يحاول بعض الباحثين أمثال أتكينسون التمييز بين مفهوم الدافع ومفهوم الدافعية، على أساس أن الدافع هو عبارة عن استعداد الفرد لبذل جهد أو السعي في سبيل تحقيق أو إشباع هدف معين، أما حالة دخول هذا الاستعداد أو الميل حيز التحقيق الفعلي أو الصريح فإن ذلك يعني الدافعية باعتبارها عملية نشطة، وبما أن هذا التمييز بين المفهومين يشترك في خاصية استثارة السلوك الإنساني، ودفعه لتحقيق هدفه وإرضاء حاجته.

1-2 مفاهيم مرتبطة بالدافعية:

الباعث: وهو حسب خليل الشرقاوي، المثير الذي يساهم في رغبة الدافع ويتضمن تلك المثيرات الداخلية المتمثلة في الحاجات والمثيرات الخارجية المتمثلة في الحوافز.

أما (أحمد عزت راجح) د.س فقد عرفه على أنه علة سلوك.

أن مصدر هذه التسمية حسبه هو الكلمة اللاتينية *mouvoir* بمعنى يتحرك، وحين نريد أن نعرف لماذا تصرف أحد الناس على النحو الذي حدث نتساءل عن دفعه أو حركه أو بعثه.

الرغبة: هي الشعور بالميل نحو أشخاص أو أشياء معينة كـرغبة الفرد في تقبيل أمه، وهي تنشأ في حالة نقص أو اضطراب كما هو الحال بالنسبة للحاجة.

إلا أنه يمكن القول بأن الحاجة يجب تحقيقها خاصة إذا كانت حاجات فيزيولوجية، أما الرغبة فقد تأتي في فترة معينة وقد تكون هذه الأخيرة غير قابلة للتحقيق إلا أن عدم تحقيقها لا يؤثر على صاحبها. **الحاجة:** هي نقطة البداية لإثارة الدافعية لدى الكائن الحي، وتعني شعور الكائن الحي بالافتقار إلى شيء معين.

الحافز: له وجهين، وجه خارجي هو الهدف، وآخر داخلي هو الحافز، وهو حالة من التوتر تولد استعداد الفرد إلى النشاط العام وهو لا يوجه السلوك إلى هدف معين، لأنه مجرد طاقة دفع من الداخل.

الغريزة: يعرف ماك دوقال (mc Dougall) الغريزة على أنها استعداد فطري نفسي يحمل الكائن الحي على الانتباه إلى مثير معين يدركه إدراكا حسيا ويشعر بانفعال خاص عند إدراكه. وقد صنفها ماك دوقال إلى غرائز فردية كغريزة البحث عن الطعام وانفعالها الجوع، وأخرى اجتماعية كغريزة السيطرة... الخ. (علي عباس، 2014، ص 109)

1-3 خصائص الدافعية:

تتصف عملية الدافعية بعدة خصائص نذكر منها:

- الدافعية عملية معقدة: تتبع الدافعية كمتغيرات داخلية في ذات الفرد الذي يتميز بطبيعته الجسمية والعقلية والنفسية الخاصة من جهة ولاختلاف بيئته وتربيته وحاجاته من جهة أخرى.
- لا يمكن رؤية الدافع للعمل ولكن يمكن ملاحظة آثار ذلك.
- حاجات الإنسان وتوقعاته متعددة، تتغير باستمرار وقد تتضارب معا.
- إن إشباع الحاجة يمكن أن يؤدي إلى زيادة قوتها وليس إطفائها.
- يقوم الأفراد بإشباع حاجاتهم بطرق متعددة ومختلفة.

- إن السلوك الهدف قد لا تشبه حاجات الفرد و بالتالي عدم تحقيق أهداف الفرد.
- الدافعية ظاهرة متميزة لدى كل فرد بسبب الفروق الفردية بين الأفراد.
- الدافعية ذات توجه قصدي أي أن عمل الفرد يكون مقصودا.
- للدافعية وجوه ومظاهر عدة ولذلك ظهرت العديد من النظريات لتفسيرها. (محمد أحمد الرفوع، 2015،

ص 232)

1-4 أنواع الدافعية:

هناك تباين في التصنيفات التي اقترحها العلماء والباحثون للدوافع ومن أبرزها ما يلي:

-الدوافع الأولية:

وهي دوافع غير مكتسبة وفطرية ومثال لهذه الدوافع الجوع والعطش والنوم والألم والجنس وقد قسمها البعض إلى دوافع إيجابية ودوافع سلبية وهي الناتجة من ضرر جسماني كالألم وأخرى دوافع الحفاظ على النوع مثل دوافع الجنس ودوافع الأمومة.

* تسمى الدوافع الأولية أيضا بالدوافع الفسيولوجية أو البيولوجية وتتبع أهميتها من أنها تولد طاقة انفعالية للفرد توجه سلوكه كما أنها تتأثر بالبيئة الخارجية.

-الدوافع المكتسبة:

وهي الدوافع التي ترتبط بطبيعة الفرد النفسية والاجتماعية حين تنمو وتتطور من خلال تفاعل الفرد مع عناصر البيئة سواء كانت اجتماعية أو مادية أو إنسانية، ومن أمثلة هذه الدوافع دافع السلطة ودافع القوة ودافع التحصيل والتفوق والانتماء والأمان والتنافس والمركز الاجتماعي واحترام التقاليد والقانون، كما قسمها أيضا العلماء إلى دوافع فعالة وأخرى ساكنة ودوافع رشيدة وأخرى عاطفية.

كما أن هناك بعض الباحثين يصنف الدوافع إلى:

-دوافع شعورية أو واعية : وهي الدوافع التي يعيها الفرد ويشعر بها ويدركها، وعندما يدرك الفرد دوافع سلوكياته يتمكن من حل العديد من الاضطرابات السلوكية التي يتعرض لها من خلال تقييمها وتقويمها.

-دوافع لاشعورية : على عكس الدوافع الشعورية، تقع الدوافع اللاشعورية ضمن منطقة اللاوعي لدى الفرد، أي أننا لا نعيها ولا نشعر بها وتكون قابلة للملاحظة غير المباشرة باعتبارها تحتاج إلى مقاييس للكشف عنها كاستخدام المقاييس الإسقاطية. (محمد أحمد الرفوع، 2015، ص223)

1-5 وظائف الدافعية:

يرى علاونة، أن الدافعية تلعب الدور الأهم في مثابة الإنسان على إنجاز عمل ما، وربما كانت المثابة من أفضل المقاييس المستخدمة في تقدير مستوى الدافعية عند هذا الإنسان، وهي بهذا المعنى تحقق أربع وظائف رئيسية هي:

-استثارة السلوك : فالدافعية هي التي تحث الإنسان على القيام بسلوك معين مع أنها قد لا تكون السبب في حدوث ذلك السلوك، وقد أكد علماء النفس أن أفضل مستوى من الدافعية (الاستثارة) لتحقيق نتائج إيجابية هو المستوى المتوسط، وذلك لأن المستوى المنخفض من الدافعية يؤدي إلى الملل وعدم الاهتمام، كما أن المستوى المرتفع عن الحد يؤدي إلى ارتفاع القلق والتوتر.

-تؤثر الدافعية في نوعية التوقعات التي ينتظرها الأفراد وفقا لأفعالهم ونشاطاتهم، وبالتالي فهي تؤثر في مستويات الطموح التي يتميز بها كل فرد منهم، وتلك التوقعات تكون على علاقة وثيقة بخبرات النجاح والفشل التي يكون الإنسان قد تعرض لها.

-تؤثر الدافعية في توجيه السلوك نحو المعلومات الهامة التي يجب الاهتمام بها ومعالجتها، إن نظرية معالجة المعلومات ترى أن العمال الذين لديهم دافعية مرتفعة يكونون أكثر مردودية من ذوي الدافعية المنخفضة، كما أن مثل هؤلاء العمال يكونون أكثر ميلا إلى طلب المساعدة من الآخرين إذا احتاجوا إليها،

وهم أكثر جدية في محاولاتهم لتقديم الأفضل بدلا من التعامل مع المهمات الموكلة إليهم بطريقة سطحية.

(محمد أحمد الرفوع، 2015، ص228)

-تساعد الدافعية الفرد إلى الوصول إلى درجة من الأداء الجيد عندما يكون مدفوعا نحوه، حيث نجد أن العمال الذين لديهم دافعية للإنجاز هم أكثر مردودية وإنتاجاً.

-**الوظيفة التفسيرية:** وهي الوظيفة الأساسية للدافعية، فمن خلالها يتم تفسير السلوكيات بمختلف أنواعها والصادرة عن الكائن الحي (حيوان أو إنسان)، ويطلق على هذه الوظيفة "وظيفة العزو"

-**الوظيفة التشخيصية:** تستخدم في تشخيص العديد من الاضطرابات السلوكية والنفسية كما تستخدم في علاج هذه الاضطرابات، تعد الدوافع بمثابة مصدر للمعلومات عن إمكانية الوصول إلى الهدف، أي أن الدافعية تزداد بالاقتراب من الهدف، فمثلا الطالب تزداد دافعيته نحو القراءة و الدراسة عندما تقترب فترة الامتحان. يعتقد الباحث أن الوظيفة المتمثلة في إمداد السلوك بالطاقة والنشاط تقوم بإطلاق الطاقة واستثارة النشاط من خلال تعاون المفاتيح الداخلية (كالأهداف، والرغبات والاهتمامات) في تحريك السلوك وتدفعه نحو تحقيق أهداف معينة. (علي عباس، 2014، ص96)

1-6 تصنيف الدوافع:

-**الدوافع حسب مصدرها:** تنقسم الدوافع حسب مصدرها إلى ثلاثة مجموعات أساسية، دوافع الجسم، دوافع إدراك الذات، دوافع اجتماعية:

* دوافع الجسم: ترتبط بالتكوين البيولوجي للفرد حيث تساهم في تنظيم الوظائف الفيزيولوجية وهو ما يعرف بـ "التوازن الذاتي"، ومن دوافع الجسم نجد الجوع، العطش والجنس.

* دوافع إدراك الذات: من خلال مختلف العمليات العقلية وهي التي تكون تؤدي إلى مستوى تقدير الذات وتعمل على المحافظة على صورة مفهومة كدافع للإنجاز.

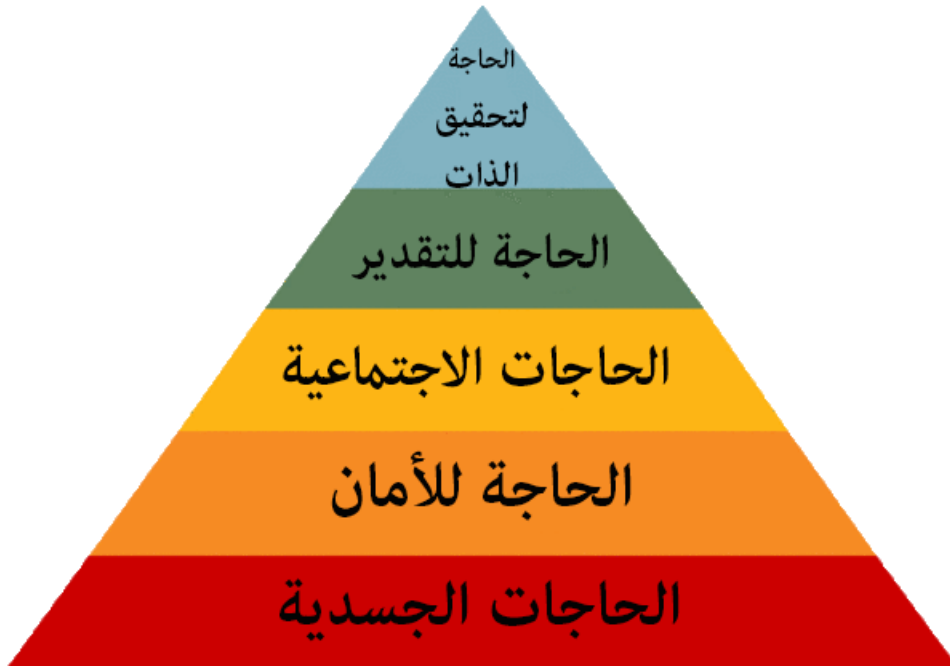
* الدوافع الاجتماعية: تختص بالعلاقات بين الأشخاص كدافع السيطرة.

-الدوافع عند ماسلو Maslow :

- يعد من أكثر التصنيفات قبولا لدى الباحثين حيث ميز ماسلو بين عدة أنواع للحاجات الإنسانية كمايلي:
- الحاجات الفيزيولوجية : تتضمن هذه المجموعة من الحاجات، الحاجة إلى الطعام، والماء، والهواء والنوم...إلخ، وهي متطلبات أساسية للحفاظ على الجسم في حالة التوازن.
- حاجة للأمن والأمان : تشتمل هذه المجموعة على حاجة الفرد للأمن والأمان، سواء من الناحية البدنية أو النفسية، أي الحاجة للحماية من الأخطار الخارجية. فمثلا معظم العاملون يرغبون في الأداء أعمال خالية من المخاطر التي تهدد البدن أو النفس وتحقق الأمان والاستقرار.
- حاجات الانتماء والحب : تعتبر الحاجة للنشاط الاجتماعي وجذب الانتباه أهم حاجات هذه الفئة، حيث يرغب الفرد في إجراء مزيد من العلاقات مع الأفراد بصفة عامة مع رغبته في احتلال مركز مرموق داخل الفئة التي ينتمي إليها.
- الحاجة إلى التقدير والاحترام : تتضمن هذه المجموعة الرغبة في احترام الذات، من ناحية المقدرة والإنجاز، الدقة والاخلاص، الكفاءة، الثقة في كل من حوله والاستقلالية و حرية التصرف. وأيضا الرغبة في السمعة واحتلال مركز مرموق والاحترام والتقدير من الآخرين.
- الحاجة لتحقيق الذات : بمعنى أن يكون له اسم معروف و أن يكون ذات معنى وأن يفعل شيئا يقدر عليه ويحقق له ما كان يأمل فيه.

(سلم ترتيب الحاجات ماسلو). (محمد أحمد الرفوع، 2015، ص237)

الشكل رقم (1) يبين هرم ماسلو للحاجات



المصدر: محمد سعيد أنور سلطان، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار الجامعة الجديدة، مصر.

-الدوافع حسب المنشأ لهنري موراي: H. Murray-

ويعد من التصنيفات الشائعة حيث تنقسم الدوافع في ضوء المنشأ إلى:

- دوافع فيزيولوجية المنشأ : تسمى الدوافع الأولية و منها دافع الجوع ،دافع العطش، دافع الأمومة.
- دوافع اجتماعية : يكسبها الفرد من البيئة التي يعيش فيها كدافع الإنجاز ، دافع السيطرة، و دافع التملك.
- تجدر الإشارة إلى أن ماكيلاند أخ يسعى لاستكمال الجهود بعد موراي فقد واصل البحوث التجريبية وتوصل إلى نموذج آخر جديد يصنف الدوافع إلى ثلاث تصنيفات وهي:

-دوافع النفوذ : يقصد به ميل الأشخاص إلى ممارسة الرقابة القوية، للحصول على فرص كسب المركز أي المواقع القيادية.

-دافع الانتماء : ميل الأفراد إلى تحقيق علاقات صداقة مع الآخرين و تحسسهم من رفض الجماعة لهم.

-دافع الإنجاز : ومفاده أن الأشخاص يتوقون للنجاح، ويخافون من الفشل، ويبحثون عن فرص لحل

مشكلات التحدي والتفوق، (محمد أحمد الرفوع، 2015، ص238) وهذا الدافع هو ما سيتم تناوله في دراستنا.

2- الدافعية للإنجاز:

2-1 تعريف الدافعية للإنجاز:

يعد موراي Murray أول من قدم مفهوم دافعية الإنجاز في دراسة ديناميات الشخصية باعتبارها أحد متغيراتها الأساسية، وقد عرفها بأنها القدرة على تحقيق الأشياء التي يراها الآخرون صعبة والسيطرة على البيئة الفيزيائية والاجتماعية والتحكم في الأفكار وحسن تناولها وتنظيمها، وسرعة الأداء، والاستقلالية، والتغلب على العقبات وبلوغ معايير الامتياز، ومنافسة الآخرين والتفوق عليهم، والاعتزاز بالذات وتقديرها بالممارسة الناجحة للقدرة. (محمد أحمد الرفوع، 2015، ص241).

وتعرف الدافعية للإنجاز بأنها «: استعداد الفرد لتحمل المسؤولية والسعي نحو التفوق لتحقيق أهداف معينة، والمثابرة للتغلب على العقبات والمشكلات التي تواجهه، والشعور بأهمية الزمن والتخطيط للمستقبل". كما عرفها اتكنسون Atkinson بأنها: " استعداد نسبي في الشخصية يحدد مدى سعي الفرد ومثابرته لتحقيق نجاح ما أو بلوغ هدف معين، وهو ما يترتب عليه نوع من الإشباع"، ويرى ماكليند McClelland أن الدافع للإنجاز هو الأداء في ضوء مستوى محدود للامتياز والتفوق والرغبة في النجاح.

من خلال عرضنا لمفاهيم دافعية الإنجاز نستخلص أن الدافعية للإنجاز هي استعداد شخصي لبذل الجهد والتحصيل وتذليل العقبات، والسعي نحو التفوق، والإصرار على الوصول إلى الأهداف، انطلاقاً من التخطيط المحكم، وإتقان العمل في إطار الاستثمار الأمثل للقدرات والمهارات.

2-2 مكونات الدافعية للإنجاز:

حسب "أوزيل" فإن الدافع للإنجاز يتكون من مكونات منها:

الحافز المعرفي: والذي يعبر عن حالة انشغال بالعمل بمعنى أن الفرد والباحث يحاول أن يشبع حاجاته من المعرفة والفهم، وتكمن مكافأة اكتشاف معرفة جديدة في كونها تعينه على إنجاز مهامه بكفاءة أعلى. تكريس الذات: بمعنى آخر توجه الأنا أو الذات، ويمثله رغبة الفرد في المزيد من المكانة والشهرة والسمعة التي يحرزها عن طريق آراءها المميزة، والملتزم في نفس الوقت بالتقاليد الأكاديمية المعترف بها مما يؤدي إلى شعوره بكفايته واحترامه لذاته.

دافع الانتماء: ويتمثل في سعي الفرد للحصول على الاعتراف والتقدير باستخدام نجاحه الوظيفي وأدائه ويأتي هنا دور الأطراف المختلفة التي يتعامل معها الفرد، ويعتمد عليها في تكوين شخصيته ومن بينهم المؤسسات. (محمد أحمد الرفوع، 2015، ص 243).

2-3 أنواع الدافعية للإنجاز:

ذكر (محمد عبد الحليم، سيد محمود) أن شارلز سميث Charles Smith مبيّن نوعين من الدافعية للإنجاز على أساس مقارنة الفرد بنفسه أو بالآخرين:

***دافعية الإنجاز الذاتية** : **self-achievement motivation** ويقصد بها تطبيق المعايير الداخلية أو الشخصية في مواقف الإنجاز.

***دافعية الإنجاز الاجتماعية/ الخارجية** : **social achievement motivation** وتتضمن تطبيق معايير التفوق التي تعتمد على المقارنة الاجتماعية، أي مقارنة أداء الفرد بالآخرين، و يمكن أن يعمل كل

من هذين النوعين في نفس الموقف ولكن قوتها تختلف وفقا لأي هما أكثر سيادة وسيطرة في الموقف، فإذا كانت دافعية الإنجاز الذاتية لها وزن أكبر وسيطرة في الموقف ، فإنه غالبا ما يتبعها دافعية الإنجاز الاجتماعية والعكس صحيح.

2-4 أبعاد الدافعية للإنجاز:

إن المتتبع للبحوث والدراسات التي تناولت الدافعية للإنجاز سوف يلاحظ أن مجموعة كبيرة من الأبعاد. حيث يرى جول دنسون، Gol Denson أن الدافعية للإنجاز تتضمن الأبعاد التالية: التغلب على العقبات، والنضال من أجل السيطرة على التحيات الصعبة، الميل إلى وضع مستويات مرتفعة في الأداء، السعي نحو تحقيقها، العمل بمواظبة شديدة ومثابرة مستمرة.

يعتبر الدافع للإنجاز بالنسبة لـ " ماكلياند " متغير أحادي البعد، أما " مدوراي " فقد افترض أن الحاجة إلى الانجاز تتدرج ضمن حاجة كبرى أعم واشمل هي الحاجة إلى التفوق، وأوضح " أتكندون " في نفس السياق أن الدافع للإنجاز هو استعداد ثابت نسبيا لدى الفرد لبلوغ النجاح أو تجنب الفشل، وأثار هذا التوجه انتقده عدد من الباحثين، الذين اعتبروا متغير الدافع للإنجاز متعدد الأبعاد، وذلك بالنظر إلى التعقيد الكبير الذي يتضمنه هذا المفهوم فقد حدد " اوزيل " ثلاث أبعاد لدافعية الانجاز هي:

البعد المعرفي: ويشير إلى حالة انشغال الفرد بمهمة معينة لإشباع حاجاته المعرفية وذلك مدن خلال ما يكتشفه من معارف جديدة والتي تعد بحد ذاتها مكافئة له.

بعد تكريس الذات: ويتضمن رغبة الفرد في مزيد من السمعة والمكانة الجيدة نتيجة لأدائه المتميز، وهذا من شأنه أن يدعم شعوره بالكفاءة ويعزز احترامه لذاته.

بعد الانتماء: ويشير هذا البعد إلى رغبة الفرد في الحصول على تقبل الآخرين وتقديرهم الأمر الذي يدعم ثقته بنفسه.

أما " إبراهيم شوقي عبد الحميد " فقد قام بوضع ستة أبعاد لمتغير الدافع للإنجاز:

- المثابرة وبذل الجهد في تحمل الصعاب.

- تقدير أهمية الوقت.

- الطموح لمستوى أعلى من الأداء.

- التوجه المستمر نحو المستقبل.

- الاهتمام بالتميز في الأداء.

- الميل للمنافسة. (مصطفى حسين باهي، أمينة إبراهيم شلبي، 1998، ص 88).

وباستعراض ما سبق يتضح أن هناك اختلاف بين الباحثين في تحديدهم لأبعاد الدافعية للإنجاز فإذا كانت وجهة النظر الأولى تعتبره أحادي البعد فإن وجهة النظر الثانية اعتبرته متغير متعدد الأبعاد وليس أحادي البعد كما كان ينظر إليه في بدايته، هذا ولم يكن هناك اتفاق بين باحثين في ضبط وتحديد هذه الأبعاد، وقد يعود السبب في ذلك إلى اختلاف الأسس النظرية التي بنيت عليها الدراسات إضافة إلى تباين القيم والمعايير المعتمدة في فهم الموضوع واختلاف البيئة الاجتماعية التي ستوجه إليها الدراسة.

في حين أشار بعض الباحثين إلى أن أبعاد الدافعية للإنجاز الأكثر شيوعاً تتجلى فيما يلي:

- سلوك الإنجاز : كل فعل يبين دافع الفرد لإنجاز عمله ، من حب للنظام و إتقان عمل و رغبة في العمل و عدم تأجيل عمل اليوم إلى الغد... إلخ.

- المثابرة في بذل الجهد : كل سلوك يدل على أن الفرد يبذل جهداً في العمل، حل المشكلات المهنية وعدم التهرب منها، محاولة تحسين أدائه، متابعة العمل بعد خطأ صدر منه و اعترافه به... إلخ.

- الإقبال على العمل : كل سلوك يصدر من الفرد يدل على رغبته في أداء عمله اليومي بحماسة.

- الطموح : يظهر من خلال رغبة الفرد في الوصول إلى مرتبة علمية و مهنية راقية لتحسين أدائه الإنجاز

المهني الدائم.

2-5 العوامل المؤثرة في الدافعية للإنجاز:

لا شك أن التعرف على العوامل المؤثرة في دافعية الإنجاز تساعد بشكل كبير الفرد نفسه والآخرين على كيفية استثارة الدافعية للإنجاز لتحقيق الأهداف والطموحات المرجوة، ويرى (أتكنسون) أن دافعية الإنجاز تتأثر بعوامل رئيسية ثلاث عند قيام الفرد بمهمة ما: (مصطفى حسين باهي، أمينة إبراهيم شلبي، 1998، ص 68).

الدافع للوصول إلى الإنجاز:

فالأفراد يختلفون في درجة هذا الدافع، كما أنهم يختلفون في درجة دافعهم لتجنب الفشل والإحباط، فمن الممكن أن يواجه فردين نفس المهمة، يُقِلُّ أحدهما على أدائها بحماس تمهيداً للنجاح فيها، ويقبل الثاني بطريقة يحاول من خلالها تجنب الفشل المتوقع. إن النزعة لتجنب الفشل عند الفرد الثاني أقوى من النزعة لتحقيق النجاح، وهذه النزعة القوية لتجنب الفشل تبدو متعلمة نتيجة مرور الفرد بخبرات فشل متكررة، وتحديد أهداف لا يمكن أن يحققها. أما عندما تكون احتمالات النجاح أو الفشل ممكنة فإن الدافع للقيام بهذا النوع من المهمات يعتمد على الخبرات السابقة عند الفرد، ولا يرتبط بشروط النجاح الصعبة المرتبطة بتلك المهمة.

احتمالات الإنجاز:

المهمات السهلة لا تعطي الفرد الفرصة بالتعرض لخبرة نجاح مهما كانت درجة الدافع لتحقيق النجاح أما المهمات الصعبة فإن الأفراد لا يرون أن عندهم القدرة على أدائها. وفي المهمات المتوسطة فدرجة دافع النجاح تؤثر في الأداء على المهمة بشكل واضح ومتفاوت بتفاوت الدافع.

العوامل الخاصة ببيئة الإنجاز:

إن البيئة التنظيمية التي تعمل على تحقيق طموح الأفراد من خلال تحديد أهداف ممكنة التحقيق والمثيرة للتحدي ويقدم فرصا كافية تكون مهمة في استثارة وتنمية دافعية الإنجاز ومن هذا المنطلق العوامل المؤثرة في دافعية الإنجاز ببيئة العمل هي كالتالي:

طبيعة العمل، العوامل الشخصية، التحمل، المثابرة والطموح. (عبد القادر عبان، 2016، ص 143)

خلاصة الفصل:

من خلال العرض النظري للدافعية للإنجاز نستخلص أن الدافعية هي المحرك الموجه لسلوك الفرد لتحقيق هدف أو غاية ما، كما تعتبر الدافعية للإنجاز من أهم الدوافع الخاصة بالإنسان التي يسعى من خلالها إلى تحقيق التفوق والامتياز، إلا أن دافعية إنجاز عمل ما تختلف هي الأخرى من فرد إلى آخر، هناك من دافعيته مرتفعة والآخر منخفضة كنتيجة للفروق الفردية.

وعلى هذا الأساس حاول عدد من الباحثين والعلماء تفسير دافعية الإنجاز حسب وجهة نظره، فهناك من ربطها بهرم من الحاجات الفردية الأولية والثانوية مثل: نظرية ماسلو للحاجات، إلا أن كلهم يتفقون على فكرة واحدة مفادها " أن دافعية الإنجاز بمثابة الطريق المحدد لسلوك الفرد الغائي "

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية

تمهيد

1- الدراسة الاستطلاعية

2- منهج الدراسة

3- ميدان الدراسة

4- خصائص عينة الدراسة

5- أدوات الدراسة

6- الخصائص السيكومترية

7- أساليب الإحصائية

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعتبر الجانب التطبيقي من أهم مراحل البحث فبفضله نقوم بالتوصل إلى إجابات عن الأسئلة التي نطرحها، وكذلك نتعرف عن قرب على الميدان الحقيقي للعمل، أين يمكن اكتساب مختلف المعارف والخبرات التي تساعدنا على السير قدما نحو اكتشاف بعض الأسرار والتقنيات التي يخبأها ميدان العمل وسنتطرق في هذا الفصل الأول من الجانب التطبيقي لعرض مختلف التجارب التي مررنا بها خلال فترة التريص والتي نستهلها بالدراسة الاستطلاعية.

1- الدراسة الاستطلاعية:

وهي عبارة عن زيارة للمؤسسة، سمحت لنا بالتعرف عن قرب عن ميدان إجراء دراستنا والتعرف على مختلف المصالح المتواجدة فيها، وكان لنا أول لقاء مع رئيس المركز الذي رحب بنا وقام بتوجيهنا إلى مصلحة الإدارة والمالية المكلفة بمهام تسيير شؤون العمال على مستوى المركز، وقد سمحت لنا المقابلات التي أجريناها مع إطارات المؤسسة ببناء استبيان أولي تم عرضه على أستاذة التخصص، ثم قمنا بتعديله قبل تطبيقه على عينة بحثنا.

2- منهج الدراسة:

اختيار المنهج المستخدم في الدراسة يعتبر أمرا يحدده موضوع البحث ومشكلاته وفرضياته. المنهج بصفة عامة هو الطريق الذي يسلكه الباحث للوصول إلى نتيجة معينة وبالتالي فإن لكل منهج خصائصه ومميزاته التي يستعين بها كل باحث، وقد اتبعنا في دراستنا المنهج الوصفي التحليلي الأكثر استعمالا في الدراسات النفسية الاجتماعية والتربوية، لكون دراستنا مرتبطة بظاهرة إنسانية، وجمع أوصاف ومعلومات قصد الحصول على نتائج أكثر دقة حتى نتمكن من تفسيرها.

المنهج الوصفي كغيره من المناهج يعتمد على خطوات محددة، بحيث أن الباحث لا يقدم في الدراسات الوصفية مجرد بيانات واعتقادات خاطئة تستند على ملاحظات عرضية أو سطحية، بل يقوم بجمع بيانات

وإجابات ومعلومات صحيحة إلى حد ما من أفراد العينة الذين يعتبرون المصدر الرئيسي والمباشر للدراسة، وهذا ما قمنا به في دراستنا للبحث عن مستوى الدافعية للإنجاز وعلاقتها مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية. إن اختيار منهج الدراسة يعد نقطة هامة في البحوث الإنسانية فهذا يتوقف على المنهج الذي يستخدم لمعالجة متغيرات الدراسة حسب الموضوع من حيث الأهداف والنتائج المراد التوصل إليها. وباعتبار إننا نقوم بدراسة علاقة الإدارة الإلكترونية مع مستوى الدافعية للإنجاز، فيعد المنهج الوصفي هو الأنسب لدراستنا لأننا نقوم بوصف ظاهرة دون تغييرها أو التدخل فيها.

3- ميدان الدراسة:

لدراسة حدود مكانية متمثلة في مركز الزفت لمؤسسة نפטال بولاية توقرت. أما الحدود الزمنية، فالدراسة امتدت لمدة خمسة (05) أشهر من جانفي إلى ماي 2024.

3-1- تقديم عام للمؤسسة الاقتصادية نפטال:

إن الجزائر من بين الدول التي تسعى جاهدة إلى تطوير وتنمية اقتصادها، ومن أجل هذا فهي تعتمد بقوة على قطاع المحروقات، فمداخل الجزائر من العملة الصعبة والتي تمثل حوالي 97 % من الدخل الوطني ساهم فيها قطاع المحروقات بجزء كبير كونه قطاع استراتيجي وحيوي، ومن أهم المؤسسات الوطنية التي تساهم بفعالية في تحريك هذا القطاع وتنميته نجد شركة نפטال التي تعد الرائدة على المستوى الوطني في مجال تخزين، نقل وتوزيع المنتجات البترولية ومشتقاتها .

تاريخيا، بعد استقلال الجزائر كان نشاط التخزين وتوزيع المحروقات من مهام مؤسسة "سوناطراك"، إلى أن أصدر مرسوم رقم (101/80 في 6 أبريل 1980) الذي يقضى بإنشاء المؤسسة الوطنية لتكرير وتوزيع المنتجات البترولية (ERDP)، حيث بدأت المؤسسة نشاطها في الفاتح من جانفي (1982) واهتمت

بصناعة وتكرير وتوزيع المنتجات البترولية، عدلت وقسمت فيما بعد وفق المرسوم (189/87 في 25 أوت 1987) إلى المؤسستين الوطنيتين:

الأولى: مؤسسة مختصة في تصفية وتكرير البترول NAFTAC .

والثانية: مؤسسة مختصة في توزيع وتسويق المنتجات البترولية ومشتقاتها على مستوى التراب الوطني تحت تسمية (NAFTAL) وعرفت على الصعيد الوطني والدولي باسم المؤسسة الوطنية لتسويق وتوزيع المنتجات البترولية، قدر رأس مال مؤسسة نפטال ب (160.000.000.000 دج).

يقع المقر الرئيسي للمؤسسة في الشراكة بالجزائر العاصمة ورمزها يتكون من خمسة (5) خطوط تمثل فروع مؤسسة نפטال وهم: فرع الوقود، فرع الغاز المميع، فرع الزيت، فرع الزيوت والعجلات وأخيراً فرع الشراكة والنشاطات الدولية.

3-2- مهام مركز الزيت نפטال توقرت:

- نقل الزيت الخام بالشاحنات بعد تكريره من مركزي تصفية البترول المتواجدين في كل من سكيكدة ووهران، أو من المراكز الساحلية الأخرى المتواجدة في كل من الجزائر العاصمة، بجاية، عنابة، مستغانم، أو المراكز الداخلية المتواجدة في كل من العلمة، أم البواقي، باتنة، غرداية، عين الدفلى، عين الصفراء، عين صالح، تمنراست.

- تخزين الزيت الخام وتحويله إلى زيت مميع.

- بيع مشتقات الزيت.

3-3- أهم منتجات مركز الزيت نפטال توقرت:

الزيت الخام (Bitumes Pur(40/50) : ويعتبر مادة أولية في التصنيع، يستعمل في تزييت وترميم الطرقات العادية وكذا المطارات وأرصفتها الموانئ.

الزفت المميع Cut back 0/1 : بنسبة 30% إلى 40% من الكيروسان (وقود الطائرة) مع 60% إلى 70% زفت خام، يستعمل كمادة لاصقة بين طبقة التربة وطبقة الزفت النهائية في تعبيد الطرقات.

الزفت المميع: Cut back 400/600 و Cut back 150/250 بنسب مختلفة حسب نوع الزفت المميع المطلوب.

3-4- عرض ودراسة الهيكل التنظيمي لمركز الزفت نفضال توقرت (الملحق رقم -02-).

المركز محل الدراسة هو أحد مراكز " مديرية الزفت نفضال"، التي تضم 15 مركز على المستوى الوطني، يقع هذا المركز في المنطقة الصناعية بتوقرت الطريق الوطني رقم 03.

والمالحق رقم -02- يوضح لنا الهيكل التنظيمي للمركز الزفت نفضال توقرت وتوزيع تعداد الموارد البشرية على المصالح.

4- خصائص عينة الدراسة:

كانت عينة دراستنا عينة قصدية حيث قمنا بمسح جميع أفراد المجتمع الأصلي للدراسة المكونة من 68 عامل على مستوى مركز الزفت نفضال توقرت.

أجرينا الدراسة الاستطلاعية على (20) عامل، أما دراستنا فقد أجريناها على كل العمال المتبقين، (48) عامل.

فيما يخص خصائص عينة الدراسة، قمنا بإحصاء العناصر التالية:

-الجنس، -الأقدمية، -الرتبة، -السن.

ملاحظة: بعد استرجاع استمارات الاستبيان وجدنا استمارة واحدة غير مكتملة الإجابة، فقمنا بإبعادها عن الدراسة.

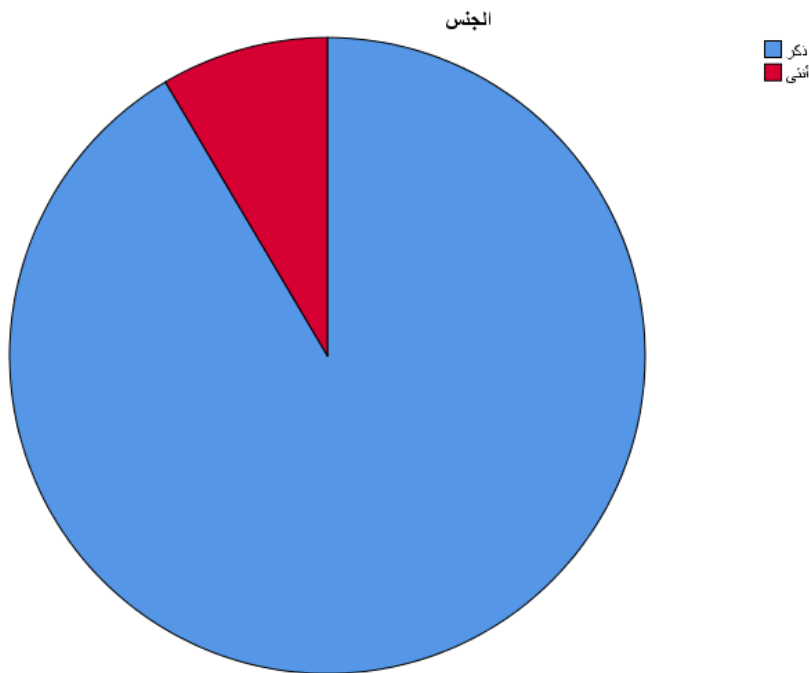
الجدول رقم (01) يبين خصائص العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	الفئات
91.5	43	ذكر
8.5	4	أنثى
100.0	47	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن غالبية العمال بمركز الزيت نفعال توقرت هم من فئة الذكور بنسبة (91.5%) ما يعادل (43) ذكر من مجموع (47) عامل شملتهم دراستنا، بالمقابل نجد (4) إناث بنسبة مئوية مقدرة بـ(8.5%).

الشكل الموالي يبين خصائص العينة حسب الجنس.

الشكل رقم (02) يبين خصائص العينة حسب الجنس



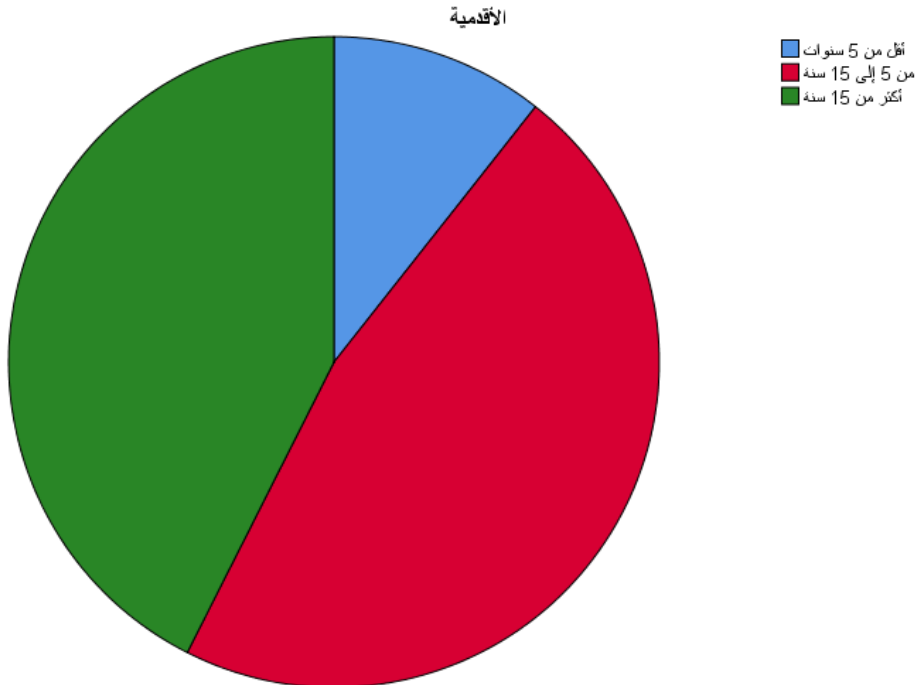
الجدول رقم (02) يبين خصائص العينة حسب الأقدمية

النسبة المئوية	التكرارات	الفئات
10.6	5	أقل من 5 سنوات
46.8	22	من 5 إلى 15 سنة
42.6	20	أكثر من 15 سنة
100.0	47	Total

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أكبر عدد من العمال نجده في فئة (من 5 إلى 15 سنة) بـ(22) عامل، ما نسبته (46.8%)، ثم تليها فئة (أكثر من 15 سنة) بـ(20) عامل بنسبة مئوية مقدرة بـ(42.6%)، أما فئة (أقل من 5 سنوات) فنجد أن تكرارات هذه الفئة هو (5) عمال بنسبة (10.6%).

الشكل الموالي يبين خصائص العينة حسب الأقدمية.

الشكل رقم (03) يبين خصائص العينة حسب الأقدمية



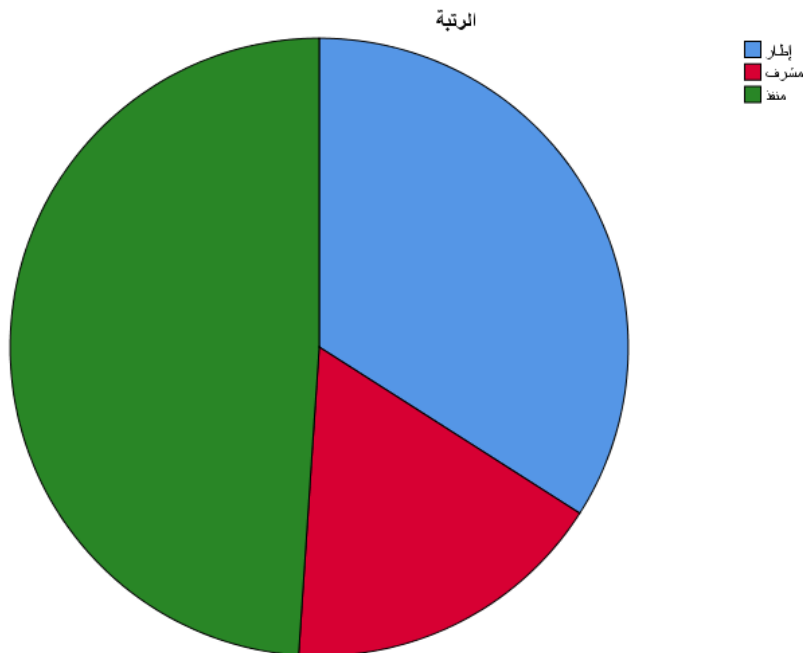
الجدول رقم (03) يبين خصائص العينة حسب الرتبة

النسبة المئوية	التكرارات	الفئات
34.0	16	إطار
17.0	8	مشرف
48.9	23	منفذ
100.0	47	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن عدد فئة العمال المنفذين هي الأكثر بنسبة (48.9%) بـ(23) عامل، ثم تليها فئة الإطارات بنسبة (34.0%) بـ(16) عامل وفي الأخير فئة المشرفين بنسبة (17.0%) بـ(8) عمال.

الشكل الموالي يبين خصائص العينة حسب الرتبة.

الشكل رقم (04) يبين خصائص العينة حسب الرتبة

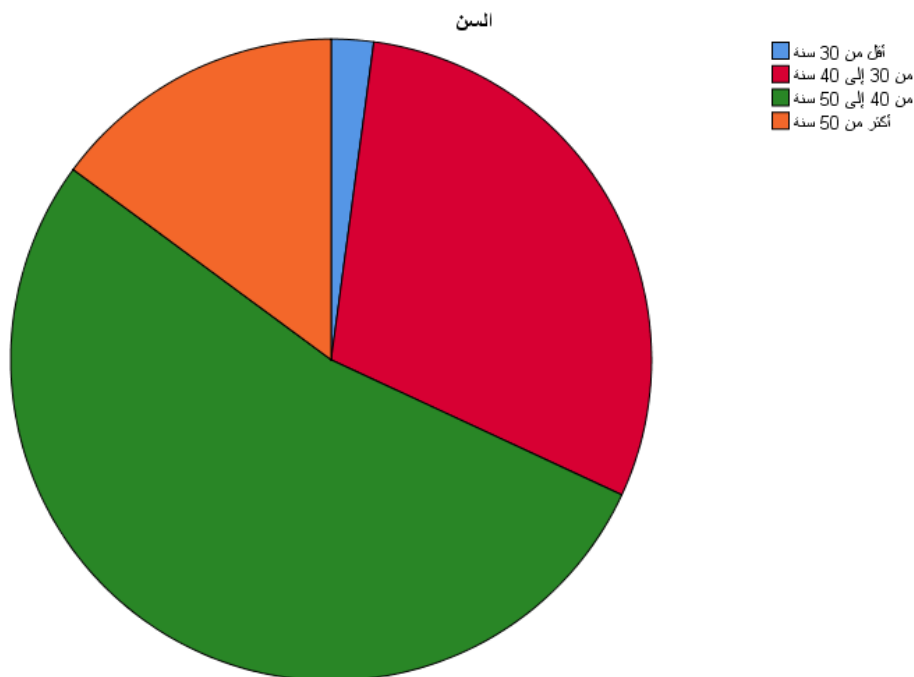


الجدول رقم (04) يبين خصائص العينة حسب السن

النسبة المئوية	التكرارات	الفئات
2.1	1	أقل من 30 سنة
29.8	14	من 30 إلى 40 سنة
53.2	25	من 40 إلى 50 سنة
14.9	7	أكثر من 50 سنة
100.0	47	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن فئة (من 40 إلى 50 سنة) هي الفئة التي بها عدد عمال كبير بنسبة مئوية مقدرة بـ(53.2%) بعدد (25) عامل، ثم فئة (من 30 إلى 40 سنة) بنسبة (29.8%) بـ(14) عامل، ثم فئة (أكثر من 50 سنة) بـ(7) عمال وبنسبة (14.9%)، أما فئة (أقل من 30 سنة) فهي الأقل من حيث عدد العمال بنسبة (2.1%) ونجد فيها عامل واحد فقط. والشكل الموالي يبين توزيع العمال حسب فئات السن.

الشكل رقم (05) يبين خصائص العينة حسب السن



5- أدوات الدراسة:

اعتمدنا أداتين لجمع البيانات وهما:

5-1-المقابلة:

وتعد وسيلة مباشرة لجمع المعلومات النظرية، حيث كانت للمقابلات التي أجريناها مع الإطار التقني بمصلحة الاستغلال وكذا مع مهندس الإعلام الآلي، فائدة كبيرة على دراستنا، وسمحت لنا بالاطلاع أكثر عن تطبيقات الإدارة الالكترونية في المؤسسة.

5-2-الاستبيان:

يعرف بأنه توجيه مجموعة من الأسئلة المكتوبة لأفراد العينة المختارة بغرض التعرف على آرائهم حول موضوع أو ظاهرة معينة. (تركي رابح، ص 22).

يحتوي الاستبيان الذي طبقناه في دراستنا على مقياس الدافعية المتكون من 31 سؤال، ومحورين في الإدارة الالكترونية، الأول يقيس فوائد الإدارة الالكترونية وهو مكون من 13 سؤال، والمحور الثاني يقيس واقع استخدام الإدارة الالكترونية ويحتوي على 22 سؤال.

6-الخصائص السيكومترية:

6-1 الصدق الظاهري:

لقد قمنا بعرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المحكمين بجامعة مولود معمري تيزي وزو في قسم علم النفس تخصص علم النفس عمل وتنظيم، وقد قدر عددهم بـ (04) أساتذة، فبعد اطلاعهم على الاستبيان قمنا باسترجاعه وإعادة تصحيح بعض البنود الغامضة لاستيعابها من طرف القارئ، كما قمنا بضبط بعض بنود الاستبيان التي رأها الأساتذة غير مضبوطة.

2-6 الثبات:

حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لمتغير الدافعية للإنجاز:

الجدول رقم (05) يبين حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لمتغير الدافعية للإنجاز

معامل الثبات	
عدد العناصر	ألفا كرونباخ
31	0.556

نلاحظ أن معامل الثبات ألفا كرونباخ أقل من 70% لذا نقوم بحساب الاتساق الداخلي لمتغير الدافعية

ثم نقوم بحذف الأسئلة السلبية التي لا تخدم المتغير.

بعد حساب الاتساق الداخلي لمتغير الدافعية قمنا باستخراج وحذف الأسئلة السلبية الموضحة في

الجدول التالي:

الجدول رقم (06) يبين حساب الاتساق الداخلي

الارتباطات							
س27	س24	س21	س15	س11	الدافعية		
دافعية	دافعية	دافعية	دافعية	دافعية		ارتباط	الدافعية
-.014-	-.322-	-.004-	-	-	1	بيرسون	
			.120	-.081-			
			-				
.954	.166	.987	.616	.735		Sig.	
20	20	20	20	20	20	N	
.174	-.214-	-.490-	-	1	-	ارتباط	س11
		*	.419		-.081-	بيرسون	دافعية
			-				

.463	.364	.028	.066		.735	Sig.	
20	20	20	20	20	20	N	
-.246-	.142	.134	1	-	-.419-	ارتباط بيرسون	س15 دافعية
.295	.551	.572		.066	.616	Sig.	
20	20	20	20	20	20	N	
.035	.233	1	.134	-	-.490*	ارتباط بيرسون	س21 دافعية
.884	.323		.572	.028	.987	Sig.	
20	20	20	20	20	20	N	
.281	1	.233	.142	-	-.214-	ارتباط بيرسون	س24 دافعية
.229		.323	.551	.364	.166	Sig.	
20	20	20	20	20	20	N	
1	.281	.035	-	.174	-	ارتباط بيرسون	س27 دافعية
		.246	-		-.014-		
	.229	.884	.295	.463	.954	Sig.	
20	20	20	20	20	20	N	
الارتباط دال عند مستوى 0.05							

الجدول رقم (07) يبين حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ بعد حذف الأسئلة

معامل الثبات	
عدد العناصر	ألفا كرونباخ
26	0.711

معامل الثبات ألفا كرونباخ بعد حذف الأسئلة (11، 15، 21، 24، 27) أصبح 0.71 ما يعني أن

المقياس ثابت.

حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لمتغير الإدارة الالكترونية:

-محور فوائد استخدام الإدارة الالكترونية:

الجدول رقم (08) يبين حساب معامل ألفا كرونباخ لمحور فوائد الإدارة الالكترونية

معامل الثبات	
عدد العناصر	ألفا كرونباخ
13	0.940

-محور واقع استخدام الإدارة الالكترونية:

الجدول رقم (09) يبين حساب معامل ألفا كرونباخ لمحور واقع الإدارة الالكترونية

معامل الثبات	
عدد العناصر	ألفا كرونباخ
22	0.935

-متغير الإدارة الالكترونية:

الجدول رقم (10) يبين حساب معامل ألفا كرونباخ لمتغير الإدارة الالكترونية

معامل الثبات	
عدد العناصر	ألفا كرونباخ
35	0.948

بما أن معامل الثبات ألفا كرونباخ أكبر من 70% فإنه نستنتج أن الاستبيان ثابت.

7-أساليب الإحصائية:

بعد استرجاع البيانات قمنا بفريغها وتحليلها بالاعتماد على البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية

statistical package for the social sciences وهو (SPSS. V25).

وقد اعتمدنا من خلال هذا البرنامج على الاختبارات الإحصائية التالية:

-النسبة المئوية، -الجداول التكرارية، -الدوائر البيانية.

-حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ.

-حساب معامل الارتباط بيرسون.

-حساب الفروق باستعمال ANOVA.

خلاصة الفصل:

لقد حاولنا في هذا الفصل وصف الخطوات التي تم اتباعها في الجانب التطبيقي بدءا بالتعريف بمكان إجراء التريص، والخبرات التي قمنا باكتسابها أثناء القيام بالتريص، وكذا لمحة عن المؤسسة التي قمنا فيها بالتريص، ثم التعريف بمجتمع وعينة الدراسة، أساليب التحليل الإحصائي، وبهذه الخطوات نستطيع الوصول إلى النتائج التي من خلالها نؤكد أو ننفى فرضيات الدراسة.

الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

1- عرض نتائج الدراسة

1-1 عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى

2-1 عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية

3-1 عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة

2- مناقشة نتائج الدراسة

1-2 مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى

2-2 مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية

3-2 مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة

الاستنتاج العام

الاقتراحات

1- عرض نتائج الدراسة:

للإجابة على الفرضيات نقوم بحساب معامل الارتباط بيرسون.

الفرضية العامة: العلاقة بين الإدارة الالكترونية ومستوى الدافعية للإنجاز لدى

عمال مركز الزيت نפטال توقرت:

1-1 عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى: العلاقة بين فوائد استخدام الإدارة الالكترونية ومستوى

الدافعية للإنجاز لدى عمال مركز الزيت نפטال توقرت:

الجدول رقم (11)

يبين حساب معامل الارتباط بين فوائد الإدارة الالكترونية ومستوى الدافعية للإنجاز

معامل الارتباط			
مستوى الدافعية للإنجاز	فوائد استخدام الإدارة الالكترونية		
.262	1	معامل الارتباط بيرسون	فوائد استخدام الإدارة الالكترونية
.075		Sig. (bilatérale)	
47	47	N	
1	.262	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدافعية للإنجاز
	.075	Sig. (bilatérale)	
47	47	N	

من خلال الجدول رقم 11 نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون (+0.26) وهي قيمة غير

دالة إحصائياً لأن قيمة (SIG = 0.075) أي أكبر من (0.05)، وبالتالي فإن الفرضية الجزئية

الأولى لم تتحقق، أي لا توجد علاقة بين فوائد استخدام الإدارة الالكترونية ومستوى الدافعية

للإنجاز لدى عمال مركز الزيت نפטال توقرت.

2-1 عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية: العلاقة بين واقع استخدام الإدارة الالكترونية

ومستوى الدافعية للإنجاز لدى عمال مركز الزيت نفضال توقرت:

الجدول رقم (12)

يبين حساب معامل الارتباط بين واقع الإدارة الالكترونية ومستوى الدافعية للإنجاز

معامل الارتباط			
مستوى الدافعية للإنجاز	واقع استخدام الإدارة الالكترونية		
.289*	1	معامل الارتباط بيرسون	واقع استخدام الإدارة الالكترونية
.049		Sig. (bilatérale)	
47	47	حجم العينة	
1	.289*	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدافعية للإنجاز
	.049	Sig. (bilatérale)	
47	47	حجم العينة	
الارتباط دال عند مستوى 0.05			

من خلال الجدول رقم 12 نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون (+0.28) وهي قيمة دالة إحصائياً لأن قيمة (SIG = 0.049) أي أصغر من 0.05، وبالتالي فإن الفرضية الجزئية الثانية تحققت، أي توجد علاقة موجبة ضعيفة بين واقع استخدام الإدارة الالكترونية ومستوى الدافعية للإنجاز لدى عمال مركز الزيت نفضال توقرت.

أما العلاقة بين الإدارة الالكترونية ومستوى الدافعية للإنجاز لدى عمال مركز الزيت نفضال بتوقرت فكانت كالتالي:

الجدول رقم (13)

يبين حساب معامل الارتباط بين الإدارة الالكترونية ومستوى الدافعية للإنجاز

معامل الارتباط			
		الإدارة الالكترونية	مستوى الدافعية للإنجاز
الإدارة الالكترونية	معامل الارتباط	1	.325*
	بيرسون		
	Sig. (bilatérale)		.026
	حجم العينة	47	47
مستوى الدافعية للإنجاز	معامل الارتباط	.325*	1
	بيرسون		
	Sig. (bilatérale)	.026	
	حجم العينة	47	47
الارتباط دال عند مستوى 0.05			

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط بيرسون (+0.32) وهي قيمة دالة إحصائياً لأن قيمة (SIG = 0.026) أي أصغر من (0.05)، وبالتالي فإن الفرضية تحققت، أي توجد علاقة موجبة ضعيفة بين الإدارة الالكترونية ومستوى الدافعية للإنجاز لدى عمال مركز الزيت نفضال توقرت.

3-1 عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة: الفروق في مستوى الدافعية للإنجاز تعزى إلى متغير

السن لدى عمال مركز الزفت لمؤسسة نפטال بتوقرت:

للإجابة على الفرضية الثالثة نقوم بحساب الفروق باستعمال معامل ANOVA

حساب معامل ANOVA:

الجدول رقم (14) يبين حساب معامل ANOVA

ANOVA					
السن					
مستوى الدلالة SIG.	قيمة F	معدل المربعات	درجات الحرية DDL	مجموع المربعات	
.016	2.468	.793	18	14.277	بين المجموعات
		.321	28	9.000	داخل المجموعات
			46	23.277	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن هناك فروق دالة إحصائية في الدافعية للإنجاز لدى عمال مركز

الزفت لمؤسسة نפטال بتوقرت تعزى للسن، وهذا نظرا لكون قيمة الدلالة الإحصائية (0.016) وهي

أصغر من مستوى الثقة المعتمد عليه في دراسة الفروق (0.05) وبالتالي نقبل الفرضية التي مفادها "توجد

فروق في مستوى الدافعية للإنجاز لدى عمال مركز الزفت لمؤسسة نפטال بتوقرت تعزى للسن.

2- مناقشة نتائج الدراسة:

في الفرضية العامة افترضنا أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام الإدارة الالكترونية ومستوى الدافعية للإنجاز لدى عمال مركز الزيت لمؤسسة نפטال بتوقرت، وكانت النتائج أنه بالفعل توجد علاقة طردية موجبة ولكن ضعيفة بين استخدام الإدارة الالكترونية ومستوى الدافعية للإنجاز لدى عمال مركز الزيت لمؤسسة نפטال بتوقرت، وهذا راجع إلى انتهاج مؤسسة نפטال نهج التسيير عن طريق الإدارة الالكترونية لجميع وظائفها الإدارية، والابتعاد تدريجيا على الإدارة التقليدية (الورقية)، رغم أنها مازالت في بداية الطريق وهذا ما يدل عليه معامل الارتباط الذي تحصلنا عليه من خلال قيامنا بحساب معامل بيرسون، حيث كان موجب ضعيف (+0.32)، لكن مع تطور المؤسسة وتقدمها في استخدامات الإدارة الالكترونية ستتضح الرؤية أكثر فأكثر، نحو آفاق جديدة، ونحو إدارة إلكترونية أفضل.

وتوافقت مع نتائج دراستنا، نتائج دراسة عبد القادر عابان 2016: بعنوان: "تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر" والتي توصلت هي الأخرى إلى أن الإدارة الالكترونية مازالت في بدايتها الأولى في الجزائر وهي تواجه العديد من العقبات والصعوبات في سبيل الوصول إلى استخدامات للإدارة الالكترونية بجودة أفضل.

2-1 مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى:

افترضنا فيها أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين فوائد استخدام الإدارة الالكترونية ومستوى الدافعية للإنجاز لدى عمال مركز الزيت لمؤسسة نפטال بتوقرت، لكن بعد القيام بالأساليب الإحصائية اللازمة وحساب معامل الارتباط بيرسون بين فوائد استخدام الإدارة الالكترونية ومستوى الدافعية للإنجاز، تبين أنه لا توجد علاقة بين هذين المتغيرين، غير أن نتائج دراسة العربي عطية، (2012)، حول "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية بجامعة ورقلة، أظهرت أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي

للعاملين مما يؤكد على أن جامعة ورقلة تدرك هذه الأهمية وتسير بخطوات إيجابية في الاستثمار والتطوير في هذه الأداة، ويمكننا تعليل هذه النتائج بالقول أنه ربما قد تكون فوائد استخدام الإدارة الالكترونية غير واضحة وغير ملموسة بعد، لكافة عمال المؤسسة، وهذا بالنظر إلى عينة الدراسة التي شملت جميع العمال، والتي فيها نسبة (48.9%) من العمال منفذين، أي لا يستخدمون الإدارة الالكترونية بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، هذا ما يجعل فرضيتنا الجزئية الأولى لا تتحقق.

2-2 مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية:

حيث افترضنا فيها أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين واقع استخدام الإدارة الالكترونية ومستوى الدافعية للإنجاز لدى عمال مركز الزيت لمؤسسة نפטال بتوقرت، وكانت النتائج أنه بالفعل توجد علاقة ارتباطية طردية موجبة ولكن ضعيفة بين واقع استخدام الإدارة الالكترونية ومستوى الدافعية للإنجاز لدى عمال مركز الزيت لمؤسسة نפטال بتوقرت، وهذا ما نفسره بسياسة المؤسسة في تبني الإدارة الالكترونية والسعي في توسيع دائرة استخداماتها لها و لمسناه أثناء تواجدها في المؤسسة، كما بينت النتائج التي توصلت إليها دراسة موسى عبد الناصر ومحمد قريشي 2011، أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة فعالية الأداء بدرجة كبيرة من خلال توفر الوقت والجهد للعاملين وتقليل التكاليف.

ونذكر على سبيل المثال لا الحصر، تطبيق تسجيل الحضور الإلكتروني عن طريق البصمة أو الوجه أو البطاقة المهنية، تطبيقات التواصل بين مركز الزيت بتوقرت ومراكز الزيت الأخرى من جهة، وكذا التواصل بين فرع الزيت وجميع فروع مؤسسة نפטال من جهة أخرى، كما أن هناك آفاق أخرى تسعى المؤسسة للعمل بها مثل وضع تطبيقات خاصة بالزيائن.

3-2 مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة:

والتي افترضنا فيها أنه توجد فروق في مستوى الدافعية للإنجاز تعزى إلى متغير السن لدى عمال مركز الزيت لمؤسسة نפטال بتوقرت، حيث بينت النتائج المتحصل عليها أنه فعلا توجد فروق في مستوى

الدافعية للإنجاز تعزى لمتغير السن، وهذا راجع إلى أن أكبر نسبة من العمال تتراوح أعمارهم بين (40) و(50) سنة، ثم تليها فئة من (30) إلى (40) سنة، وفي العموم هذا هو السن الذي يكون فيه الفرد في أوج العطاء وتقديم الأفضل، بسبب أنه قد مر بتجارب وخبرات تؤهله للعمل بأريحية، وصحياً نجد العامل مازال بصحة جيدة، حيث توافقت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة العربي عطية،(2012)، حول " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية بجامعة ورقلة والتي أظهرت أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية نحو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات (السن، الأقدمية المهنية، الفئة الوظيفية)، ومنه فإن متغير السن يصنع الفارق في أداء العامل ودافعيته للإنجاز وتقديم الأفضل.

الاستنتاج العام:

إن التطورات السريعة التي شهدتها مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال خلال السنوات الأخيرة وتأثيراته على نمط الحياة في جميع الأصعدة، جعلت التنمية الاقتصادية مرتبطة إلى حد كبير بمدى قدرة الدول ومؤسساتها على مسايرة ومواكبة هذه التطورات والتحكم فيها واستغلالها في خدمة نموها، كما تعد التكنولوجيا من أهم وأبرز معالم الاقتصاد الجديد، وحيث أن ثورة المعلومات لا تزال في بدايتها الأولى، فعلى الدول النامية تدارك الفجوة الصناعية بينها وبين الدول المتطورة وعدم تكرارها في الفجوة الرقمية.

وفي هذا المسعى باشرت الجزائر مبادرات في إنشاء بنية تحتية لتجسيد التوجهات الجديدة لرقمنة جميع القطاعات، حيث بلغت أشواطاً لا بأس بها في البعض منها، وحسب آخر تقرير صادر عن الإتحاد الدولي للاتصالات بتاريخ 29 ديسمبر 2023، فإن الجزائر تقدمت بـ(14) مرتبة بعدما كانت في تحتل المرتبة (102)، حيث أصبحت في المرتبة (88) من بين (169) دولة عضو في الإتحاد.

إن مشروع التحول الرقمي شأنه شأن أي مشروع آخر يحتاج إلى تهيئة البيئة المناسبة لطبيعة عمله، كي يتمكن من تنفيذ ما هو مطلوب منه وبالتالي يحقق النجاح وإلا فسيكون مصيره الفشل ويسبب ذلك خسارة في الوقت والجهد والعودة إلى نقطة الصفر.

ومن خلال ما عرضناه في دراستنا لعلاقة الإدارة الالكترونية بمستوى الدافعية للإنجاز في المؤسسات الجزائرية من منظور علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، سنحاول استخلاص أهم النتائج التي توصلنا إليها:

الفرضية الأولى: والتي تنص على أن: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فوائد استخدام الإدارة الالكترونية ومستوى الدافعية للإنجاز لدى عمال مركز الزيت نפטال بتوقرت"، تم التوصل إلى أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فوائد استخدام الإدارة الالكترونية ومستوى الدافعية للإنجاز، لأن $(0.05 < SIG)$.

الفرضية الثانية: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين واقع استخدام الإدارة الالكترونية ومستوى الدافعية للإنجاز لدى عمال مركز الزيت نפטال بتوقرت" حيث توصلنا إلى أنه توجد علاقة دالة إحصائياً عند مستوى (0.05) وهي طردية ضعيفة.

الفرضية الثالثة: "توجد فروق في مستوى الدافعية للإنجاز تعزى إلى متغير السن لدى عمال مركز الزيت لمؤسسة نפטال بتوقرت"، حيث توصلنا من خلال حساب ANOVA إلى أنه توجد فروق دالة إحصائياً في الدافعية للإنجاز لدى عمال مركز الزيت نפטال بتوقرت تعزى للسن، وهذا نظراً لكون قيمة الدلالة الإحصائية (0.016) هي أصغر من مستوى الثقة المعتمد عليه في دراسة الفروق (0.05)، وبالتالي نقبل الفرضية التي مفادها "توجد فروق في مستوى الدافعية للإنجاز لدى عمال مركز الزيت نפטال بتوقرت تعزى للسن" أما الفرضية العامة القائلة أنه: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية ومستوى الدافعية للإنجاز لدى عمال مركز الزيت لمؤسسة نפטال بتوقرت" فإن النتائج تشير إلى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) وهي طردية لكنها تبقى ضعيفة.

اقتراحات:

أدى التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية إلى ظهور العديد من المفاهيم الإدارية الجديدة مثل وظائف الإدارة الإلكترونية كالخطيط الإلكتروني، الرقابة الإلكترونية، القيادة الإلكترونية... الخ، كما مثلت الإدارة الإلكترونية مرحلة ضرورة تقتضيها الإصلاحات الإدارية ومفهوم الحكم الراشد، وكذلك مرحلة يقتضيها العصر الرقمي.

من خلال إجراء هذه الدراسة المتعلقة بالإدارة الإلكترونية وعلاقتها بمستوى الدافعية للإنجاز لدى العمال توصلنا إلى مجموعة من النتائج وهي كالآتي:

لقد أنتج التطور الهائل في المجال الصناعي بروز تكنولوجيا جد متطورة تعتمد على الأعمار الصناعية والألياف البصرية والضوئية، مما حتم على كل دول العالم ضرورة مواكبة هذه الثورة التكنولوجية وهذا بإنشاء بنية تحتية لاحتضان التكنولوجيا المعاصرة، وكذلك سن العديد من القوانين التي تنظم استخدام التكنولوجيا، وشراء العديد من الأجهزة الإلكترونية المتطورة.

رغم النقص الكبير والتأخر الملحوظ الذي تشهده الجزائر في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلا أنها تبذل مجهودات كبيرة لتوظيف هذه التكنولوجيا من خلال إنفاق الكثير من الأموال والعمل على وضع الترتيبات المؤسسية والقانونية التي تكون عاملا مساعدا على استخدام الإدارة الإلكترونية.

إن تعميم الإدارة الإلكترونية يعتبر من بين أهداف الدولة الجزائرية وهذا لما توفره هذه الخدمة من مزايا عديدة في تحسين وترقية استخدامها.

من خلال مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتعلقة بالإنترنت والهاتف الثابت والهاتف النقال، نلاحظ أن هذه المؤشرات لازالت ضعيفة ولا تدل على التوجه الحقيقي لتوظيفها.

وفي نهاية هذه الدراسة نقدم مجموعة من الاقتراحات لتفعيل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

في تحسين الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية، وهي كما يلي:

- ضرورة ترقية وحماية قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر، وهذا من خلال وضع إطار قانوني وتشريعي.
- ضرورة توفير بيئة معلوماتية آمنة خالية من الجرائم والقرصنة، وهذا لا يكون إلا بتضافر الجهود بين الأطراف الفاعلة والهيئات المختصة في جعل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومختلف تطبيقاتها في توسيع استخدام الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية.
- ضرورة تسخير الإمكانيات المادية والبشرية والتقنية اللازمة للانتقال بالمؤسسات الجزائرية إلى الإدارة الإلكترونية.
- يجب تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل أنحاء الجزائر، حيث يوجد هناك تفاوت بين الريف والمدينة.
- يجب الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة في توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في استخدام الإدارة الإلكترونية، ومحاولة نقل هذه التجارب الناجحة إلى الجزائر ولكن مع تكييفها مع خصوصيات المجتمع الجزائري.

قائمة المراجع:

1. أحمد فتحي، الحيت. (2015). مبادئ الإدارة الإلكترونية، عمان الأردن، دار الحامد للنشر والتوزيع.
2. إحسان بن علي، هيبية طوال، (2019)، الإدارة الإلكترونية وامكانياتها في تحقيق رضا الزبون، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد (13)، العدد (03).
3. أوماحي عائشة، بوادي مصطفى. (2022). تحديث الإدارة العمومية الجزائرية مجلة صوت القانونية ظل العصرية الإلكترونية، مجلة صوت القانون، المجلد (08)، العدد (02).
4. العربي عطية، (2012)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية -دراسة ميدانية في جامعة ورقلة (الجزائر)-، مجلة الباحث، العدد (10).
5. بوزكري جيلالي. (2016). الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية: واقع وآفاق، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، وعلوم التسيير، جامعة الجزائر-3، الجزائر.
6. بوشفيرات رضوان، بو عبد الله (2018). دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل خدمات الإدارة الإلكترونية في تفعيل خدمات الإدارة المحلية، دراسة حالة بلدية الشفقة مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص إدارة الجماعات المحلية.
7. توفيق مسون، حمو بوعلام. (2023). التحول الرقمي للإدارة العامة: الآفاق والإكراهات المصاحبة، مجلة السياسة العالمية، المجلد (07)، العدد (03).
8. جمبية ذهبية. (2016). الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، دراسة حالة بلدية خنشلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر نظام جديد (LMD) في العلوم السياسية تخصص إدارة الجماعات المحلية.
9. حماد مختار. (2007). تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة الجزائر، ص 06.

10. سليمي ماس فرحات. (2019). إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، الجزائر، دار الخلدونية.

11. سي ناصر الياس. (2023). أثر الثورة التكنولوجية المعاصرة على تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة باتنة-1، الجزائر.

12. صفاء بورزقة، ميلود قاسم. (2021). الإدارة الالكترونية في النظامين المغربي والجزائري، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد (12)، العدد (01).

13. عبد الرحمان خوشي. (2023). تحديات الحكومة الالكترونية في الجزائر، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، المجلد (10)، العدد (02).

14. عبد القادر عبان. (2016). تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر، دراسة سيكولوجية ببلدية الكاليتوس بالجزائر العاصمة، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر.

15. علي عباس. (2014). أساسيات علم الإدارة، عمان الأردن، المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

16. قادة دليلة. (2018). الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه.

17. كوثر منسل. (2023). تفعيل دور الإدارة الالكترونية في الجزائر: نحو بروز قانون للإدارة الالكترونية، كلية الحقوق، جامعة قالمة، الجزائر.

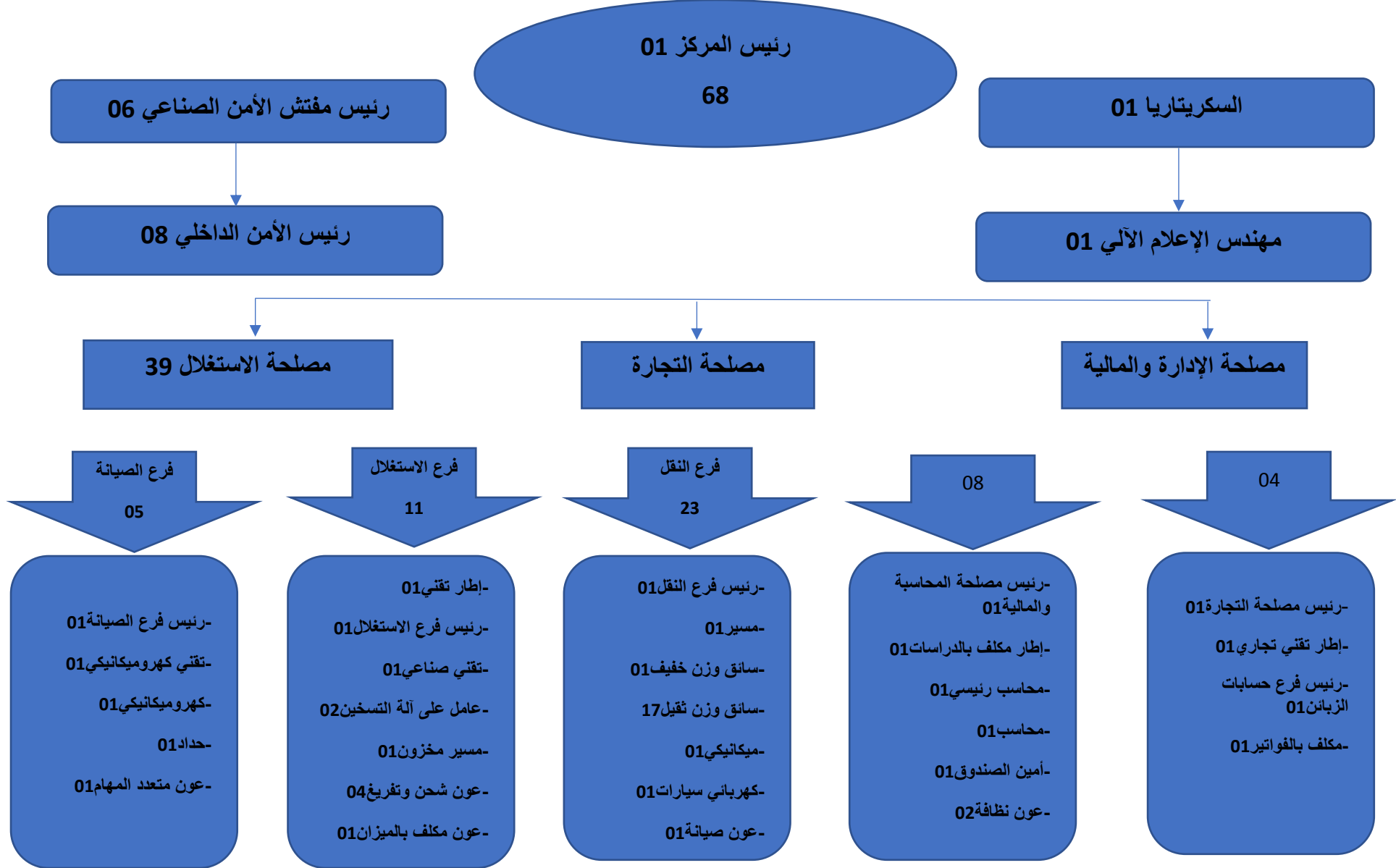
18. ماجد عبد المهدي المساعدة وآخرون. (2013). مبادئ علم الإدارة، عمان الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع.

19. محمد أحمد الرفوع. (2015). الدافعية - نماذج وتطبيقات -، عمان الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع.

20. محمد سعيد أنور سلطان، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار الجامعة الجديدة، مصر.
21. مصطفى حسين باهي، أمينة إبراهيم شلبي. (1998). الدافعية -نظريات وتطبيقات-، مركز الكتاب للنشر.
22. مصطفى كولار وآخرون. (2019). تسيير إدارة الموارد البشرية، الجزائر.
23. موسي عبد الناصر، ومحمد فريسي. (2011). مساهمة الإدارة الالكترونية في الجزائر، دراسة مسورة في مجلة البحث، جامعة ورقلة، العدد (9).
24. هيثم الفيكاوي، الحكومة الالكترونية، مجلة الحرس الوطني الكويتي العدد 19، نوفمبر 2002، ص50.
25. تقرير الإتحاد الدولي للاتصالات. (2023/12/29). (WWW.MPT.GOV.DZ) بتاريخ 2024/06/12 على الساعة 19:09.

الملاحق

ملحق رقم 1: الهيكل التنظيمي لمركز الزيت نפטال توقرت





وزارة البريد والمواصلات السلكية و اللاسلكية

مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لسنة 2023 للجزائر مقارنة بمحيطها



ملحق رقم 3:

-الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بمستوى الدافعية للإنجاز-

لدى عمال مركز الزيت لمؤسسة نفعال توقرت

دراسة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد
البشرية

نرجو من سيادتكم المساهمة في الإجابة على الأسئلة بكل صداقية
لغرض الوصول إلى نتائج علمية وموضوعية.

نحيطكم علما أننا لا نحدد هويتك أو معلوماتك الخاصة والمعلومات
الواردة تقتصر على معالجة البيانات لأغراض البحث العلمي فقط.
شاكرين تعاونكم معنا.

ملاحظة: الرجاء وضع العلامة (X) في الإجابة على الأسئلة بكل صراحة.

السنة الجامعية: 2023 / 2024

البيانات المتعلقة بالخلفية الاجتماعية للعامل.

1.الجنس:

ذكر () أنثى ()

2.الأقدمية في العمل:

أقل من 5 سنوات () من 5 إلى 15 سنة () أكثر من 15 سنة ()

3.الرتبة الوظيفية:

إطار () مشرف () منفذ ()

4.السن:

أقل من 30 سنة () من 30 إلى 40 سنة ()
من 40 إلى 50 سنة () أكثر من 50 سنة ()

الجزء الأول: مقياس الدافعية للإنجاز

الرقم	العبارات	تنطبق	الى حد ما	لا تنطبق
1	أحب القيام بأي عمل مهما كلفني ذلك من جهد			
2	أستطيع أداء نفس العمل لساعات طويلة دون الشعور بالملل			
3	أسعى دائما إلى إدخال تعديلات مهمة لصالح العمل			
4	كثيرا ما تمر الأيام دون أن أعمل شيئا يذكر			

			أجتهد دائما في عملي لأتفوق على من أعمل معهم	5
			أعتقد بأنني شخص يكفي بالقليل من الأمان والطموحات	6
			أفضل تأدية عملي بمستوى متوسط من الإتقان إذا كان تحقيق المستوى الأعلى يكلفني وقتا وجهدا كبيرا	7
			لا أعتقد أن مستقبلي سوف يكون مرهونا بظروف الحظ والصدفة	8
			أشعر بأن الدخول في تحديات مع الآخرين لا فائدة منه	9
			كلما وجدت العمل الذي أقوم به صعبا ازداد إصراري على إنجازه	10
			أعتقد أن وضعي الحالي أفضل مما يمكن الوصول إليه	11
			أشعر بأنني مجهد ومثابر في عملي	12
			غالبا ما أتجنب القيام بالمهام والمسؤوليات الصعبة في عملي	13
			لا أشعر غالبا بمرور الوقت عندما أكون مشغولا في عملي	14
			أميل أحيانا إلى التراجع عن مواقفي أمام الخصوم إذا كان الإصرار عليها يسبب لي متاعب صعبة	15
			لا أفكر كثيرا في انجازاتي السابقة بل أفكر في التخطيط لإنجازات جديدة	16

			أحرص دائما على أن يكون وقت العمل في مقدمة اهتمامي	17
			أحرص دائما على المشاركة في المسابقات ذات الصلة بمجالات اهتمامي كلما أتاحت لي الفرصة لذلك	18
			أنسحب غالبا بسهولة عندما تواجهني مشاكل صعبة في عملي	19
			تستهويني الأعمال التي تتسم بجو التنافس والتحدي	20
			أستعد دائما لأداء الأعمال الصعبة التي تتطلب مجهودا في تحقيقها	21
			نادرا ما أوجل عمل اليوم إلى الغد	22
			كلما حققت هدفا وضعت لنفسي أهداف أخرى مستقبلية	23
			أشعر باليأس أحيانا في إيجاد الحلول للمصاعب التي تعترض حياتي	24
			كثيرا ما أشعر بعدم قدرتي على القيام بما وعدت به سابقا	25
			أبذل ما في وسعي حتى أحقق أهدافي	26
			أشعر بالضيق من ضعف كفاءتي في العمل	27
			لا أتهاون أبدا في انجاز مسؤولياتي على أكمل وجه وإن كانت الظروف المحيطة بي تسمح بالتهاون	28

			إذا دعيت لشيء ما أثناء العمل فإنني أعود إلى عملي على الفور	29
			لا أفكر كثيرا في البحث عن طرق أخرى بديلة عندما تفشل الطرق السابقة في بلوغ أهدافي	30
			لم أعد أتحمّل المصاعب الكثيرة التي تواجهني في أداء عملي	31

الجزء الثاني: الإدارة الإلكترونية في المؤسسة.

المحور الأول: فوائد استخدام الإدارة الإلكترونية في المؤسسة

الرقم	العبارات	تنطبق	إلى حد ما	لا تنطبق
1	الحد من استخدام الورق في الأعمال الإدارية			
2	تخفيض تكلفة الخدمة الإدارية			
3	زيادة كفاءة وفعالية العمل الإداري			
4	سهولة تبادل المعلومات - فيما بين الإدارات، بين الإدارات والعملاء، وفيما بين العاملين - من خلال تطبيق نظام الشبكات			
5	تقليل الجهد الذهني والعقلي المبذول من جانب العاملين في انجاز المهام الإدارية			
6	زيادة القدرة على تخزين المعلومات وتأمينها			

			7	سرعة استرجاع البيانات والمعلومات ومعالجتها مما يسمح بالسبق في اتخاذ القرارات
			8	سرعة تنفيذ الأعمال والمهام
			9	تجاوز العقبات البيروقراطية والقضاء على تعقيدات العمل اليومية
			10	استمرارية عمل المؤسسة وإمكانية العمل عن بعد
			11	تخفيض المساهمة المباشرة للعنصر البشري في انجاز الأعمال الإدارية وتحويلها إلى أداء المهام الإشرافية
			12	زيادة فعالية الرقابة الإدارية من خلال تنظيم وتسهيل وسرعة إعداد ورفع التقارير
			13	تحسين صورة المؤسسة لدى الزبون وزيادة تنافسيتها

المحور الثاني: واقع استخدام أدوات وتطبيقات الإدارة الإلكترونية

الرقم	العبارات	تنطبق	إلى حد ما	لا تنطبق
1	توجد لدى قيادة المؤسسة نظرة استراتيجية متكاملة وقناعة ذاتية لتحسين مستوى تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية			
2	تنفذ النشاطات الأساسية في المؤسسة من خلال أجهزة الإعلام الآلي - الكمبيوتر -			
3	تمتلك المؤسسة الشبكة الإلكترونية الداخلية الخاصة بها - الأنترنت-، وتستخدم لتنفيذ عملياتها اليومية			

			4	تمتلك المؤسسة الشبكة الخارجية الخاصة بها -الإكسترنانت-، وتستخدم لتنفيذ عملياتها مع زبائنها ومورديها
			5	لدى المؤسسة تطبيق - موقع - على شبكة الأنترنت مفعّل ويتم تحديثه باستمرار
			6	تستخدم المؤسسة تطبيقها - موقعها - على شبكة الأنترنت في عرض وتوفير المعلومات عليها
			7	تتوفر المؤسسة على موارد بشرية مؤهلة (عاملين) قادرة على التنفيذ الإلكتروني لعمليات المؤسسة
			8	تنظم المؤسسة لإطاراتها وموظفيها باستمرار الدورات التكوينية الخاصة باستخدام الإدارة الإلكترونية
			9	تتوفر بالمؤسسة إجراءات أمنية سريعة لمواجهة الاختلالات الإلكترونية
			10	تتوفر لدى المؤسسة بدائل فورية لتسيير المعاملات في حالة وجود خلل في الأنظمة الإلكترونية
			11	المنظومة التشريعية الوطنية الحالية تسمح للمؤسسة بتطبيق الإدارة الإلكترونية
			12	تستخدم المؤسسة أساليب التجارة الإلكترونية في تعاملاتها مع زبائنها وعملائها - منها وسائل الدفع من خلال البطاقات البنكية -...
			13	الإجراءات الإدارية الرسمية للمؤسسة تسمح بإنجاز مختلف نشاطات المؤسسة إلكترونياً

			14	تتبنى المؤسسة منهج مشاركة الجميع في التخطيط الذي يضمن تعميم وتوسيع نشاطات الإدارة الإلكترونية
			15	تعتمد المؤسسة التنظيم الإلكتروني القائم على الهيكل التنظيمي الشبكي والسياسات المرنة ولا مركزية السلطة وفرق العمل
			16	تعتمد المؤسسة على الخبرات الاستشارية في ممارسة الأعمال الإلكترونية
			17	تضمن المؤسسة قيادة إلكترونية توازن بين جانب التكنولوجيا والجانب الإنساني
			18	تعتمد المؤسسة على مخرجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لضمان تحقيق الإشراف والرقابة المستمرة على العاملين
			19	تعتمد المؤسسة على الشبكات الإلكترونية المختلفة لتحقيق الرقابة الفورية على العاملين في مختلف الدوائر
			20	تعالج المؤسسة النقائص الحاصلة في الأعمال الخاصة بها بشكل فوري بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات
			21	الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المؤسسة تتناسب مع الإمكانيات التكنولوجية المتاحة لها
			22	يوجد لدى المؤسسة نظام لترصد وتتبع التغيرات الحاصلة في سوق الخدمات الإدارية الإلكترونية

ملحق رقم 4:

جدول الأساتذة المحكمين

الجامعة	الدرجة العلمية	الأساتذة المحكمين
جامعة مولود معمري تيزي وزو	أستاذ محاضر "أ"	الأستاذ: حمر العين عبد لرزاق
جامعة مولود معمري تيزي وزو	أستاذ محاضر "أ"	الأستاذ: حديبي سمير
جامعة مولود معمري تيزي وزو	أستاذ محاضر "أ"	الأستاذ: علو زهير
جامعة مولود معمري تيزي وزو	أستاذ محاضر "أ"	الأستاذ: قدور عثمان

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	20	100.0
	Exclue ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.556	31

Corrélations

	الدافعية	س11 دافعية	س15 دافعية	س21 دافعية	س24 دافعية	س27 دافعية
الدافعية	Corrélacion de Pearson	1	-.081-	-.120-	-.004-	-.322-
	Sig. (bilatérale)		.735	.616	.987	.166
	N	20	20	20	20	20
س11 دافعية	Corrélacion de Pearson	-.081-	1	-.419-	-.490 [*]	-.214-
	Sig. (bilatérale)	.735		.066	.028	.364
	N	20	20	20	20	20
س15 دافعية	Corrélacion de Pearson	-.120-	-.419-	1	.134	.142
	Sig. (bilatérale)	.616	.066		.572	.551
	N	20	20	20	20	20
س21 دافعية	Corrélacion de Pearson	-.004-	-.490 [*]	.134	1	.233
	Sig. (bilatérale)	.987	.028	.572		.323
	N	20	20	20	20	20
س24 دافعية	Corrélacion de Pearson	-.322-	-.214-	.142	.233	1
	Sig. (bilatérale)	.166	.364	.551	.323	
	N	20	20	20	20	20
س27 دافعية	Corrélacion de Pearson	-.014-	.174	-.246-	.035	.281
	Sig. (bilatérale)	.954	.463	.295	.884	.229
	N	20	20	20	20	20

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	20	100.0
	Exclue ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.711	26

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	20	100.0
	Exclue ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.940	13

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	20	100.0
	Exclue ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.935	22

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	20	100.0
	Exclue ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.948	35

```
COMPUTE DAFI=D1 + D2 + D3 + D4 + D5 + D6 + D7 + D8 + D9 + D10 + D12 + D13 +
D14 + D16 + D17 + D18 +
D19 + D20 + D22 + D23 + D25 + D26 + D28 + D29 + D30 + D31.
EXECUTE.
```

Corrélations

		FAWA	DAFI
FAWA	Corrélation de Pearson	1	.262
	Sig. (bilatérale)		.075
	N	47	47
DAFI	Corrélation de Pearson	.262	1
	Sig. (bilatérale)	.075	
	N	47	47

Corrélations

		WAKI	DAFI
WAKI	Corrélation de Pearson	1	.289*
	Sig. (bilatérale)		.049
	N	47	47
DAFI	Corrélation de Pearson	.289*	1
	Sig. (bilatérale)	.049	
	N	47	47

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

		GES_ELE	DAFI
GES_ELE	Corrélation de Pearson	1	.325*
	Sig. (bilatérale)		.026
	N	47	47
DAFI	Corrélation de Pearson	.325*	1
	Sig. (bilatérale)	.026	
	N	47	47

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Statistiques

		الجنس	الأقدمية	الرتبة	السن
N	Valide	47	47	47	47
	Manquant	0	0	0	0

		الجنس			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	43	91.5	91.5	91.5
	أنثى	4	8.5	8.5	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

الأقدمية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	5	10.6	10.6	10.6
	من 5 إلى 15 سنة	22	46.8	46.8	57.4
	أكثر من 15 سنة	20	42.6	42.6	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

الرتبة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	إطار	16	34.0	34.0	34.0
	مشرف	8	17.0	17.0	51.1
	منفذ	23	48.9	48.9	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	1	2.1	2.1	2.1
	من 30 إلى 40 سنة	14	29.8	29.8	31.9
	من 40 إلى 50 سنة	25	53.2	53.2	85.1
	أكثر من 50 سنة	7	14.9	14.9	100.0
	Total	47	100.0	100.0	

ANOVA

السن

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	14.277	18	.793	2.468	.016
Intragroupes	9.000	28	.321		
Total	23.277	46			