

1. مجالات الدراسة:

تتبلور مجالات الدراسة في الجانب المنهجي في الوقوف على الواقع التنظيمي من خلال أبعاد مكانية وزمانية وبشرية تتماشى وفق أهداف الدراسة وفرضياتها.

1- المجال المكاني:

تقع بلدية المسيلة في وسط التراب الوطني وفي الشمال الشرقي للولاية، تتربع على مساحة قدرها 252 كلم² بقدر عدد سكانها حسب الاحصاء الاخير لسنة 2008 الذي قدر بـ: 1551943 نسمة وتعتبر بلدية المسيلة مقر للولاية في نفس الوقت كما تحيط بها مجموعة من القرى والمداشر أهمها (بوخميسة، مزير، مويلحة، قرفالة)، يحدها من الشمال بلدية العش (ولاية برج بوعرييرج) ومن الغرب بلدية أولاد سيدي منصور ومن الجنوب بلدية أولاد ماضي ومن الشرق بلدية المطارفة، تحتوي البلدية على مقر وسط المدينة (كمقر للبلدية) بالإضافة الى (07) فروع ادارية ويقدر عدد العاملين على مستوى البلدية بـ: 771 عاملاً.

2- المجال الزمني :

في إطار البحث والمتعلق بمساهمة استخدام نظم المعلومات الادارية في تنمية الموارد البشرية بالمؤسسات الخدمائية ثم اختيار البلدية كمجال للدراسة حيث تم النزول الى ميدان الدراسة على مرحلتين:

- المرحلة الاولى: بدأت من خلال دراسة استطلاعية وذلك يوم 02 أفريل الى غاية 09 من نفس الشهر في ملاحظة أولية تهدف من خلالها الى الوقوف على واقع استخدام التقنيات الحديثة والمستعملة في مختلف المصالح حيث تم طرح بعض الاسئلة من خلال اجراء مقابلة مع بعض المسؤولين في البلدية والتي تخص مجال الدراسة والتي تمت من خلالها بلورة عدة اسئلة على شكل استمارة وكذا الاستفادة من بعض الوثائق والمجالات الادارية والمراسيم والقوانين التي تضبط مختلف العمليات لجوانب الدراسة.

- المرحلة الثانية: وكانت من 11 أبريل الى غاية 16 أبريل من سنة 2016 حيث تمت في هذه المرحلة توزيع استمارة استبيان على العينة المستهدفة في الدراسة بعد ذلك ثم جمعها للقيام بتحليلها وتفسيرها على ضوء الاجابات المقدمة على مختلف الاسئلة الموجودة بها.

3- المجال البشري :

تشكل العينة في البحث العلمي والامبريقي على وجه الخصوص دعامة اساسية لاستقصاء المعلومات من الواقع، فالعينة هي جزء من مجتمع البحث تحمل خصائصه ومميزاته وقيمه واتجاهاته.

فمن خلال المقابلة التي قمنا بها مع مدير التنظيم والشؤون العامة ببلدية المسيلة حيث اقر بان كل الموظفين العاملين في المديرية قاموا كلهم بتكوين الخاص قصد التحكم في التقنيات الحديثة.

وعلى هذا الاساس اعتمدت دراستنا على اختيار عينة عشوائية بسيطة لتلائمها ومجتمع البحث مجال الدراسة والمتكون من 124 موظف .

II. الهيكل التنظيمي للبلدية: تم اعتماد هذا الهيكل التنظيمي في سنة 1993 وهو يتكون من أمانة عامة و03 مديريات كما هو موضوع في الشكل رقم (04).

1- الأمانة العامة: تتكون من (02) مكتبين

• مكتب كتابة المجلس

• مكتب المصالح المشتركة

2- مديرية التنظيم والشؤون العامة: تتكون من (03) مصالح

أ- مصلحة التنظيم والشؤون العامة : تضم (04) مكاتب

▪ مكتب التنظيم والشرطة العامة

- مكتب المنازعات والشؤون القانونية
- مكتب الانتخابات والاحصائيات
- مكتب الحالة المدنية: ويتكفل ب:
 - الاشراف على عملية الحج.
 - تلقي التصريح بالمواليد والوفيات.
 - استخراج جميع وثائق الحالة المدنية.
 - تسليم رخص الدفن.
 - تسليم الدفاتر العائلية.
 - الاشراف على الفروع الادارية الملحقة.
- ب- مصلحة الشؤون الاجتماعية: وتضم (02) مكاتبين.
 - مكتب الشؤون الاجتماعية
 - ✓ فرع الشؤون الاجتماعية
 - ✓ فرع الشؤون العامة
 - ✓ مكتب الشؤون الثقافية والرياضية
- ج- مصلحة الشؤون العامة: ويتكون من (02) مكاتبين
 - ✓ مكتب الوقاية وحفظ الصحة العمومية
 - ✓ مكتب الشؤون الفلاحية
- 3- مديرية الادارة والمالية: وتتكون من (03) مصالح
 - أ- مصلحة الميزانية والعمليات المالية: وتتكون من (02) مكاتبين

✓ مكتب الميزانية

العمليات المالية: ويتكون من فرعين

✓ فرع التسيير

✓ فرع التجهيز

ب- مصلحة الصفقات وممتلكات البلدية: وتتكون من (03) مكاتب

✓ مكتب متابعة الجرد العام

✓ مكتب الصفقات

✓ مكتب تسيير الممتلكات

ج- مصلحة تسيير الموظفين: وتتكون من (02) مكاتب

• مكتب الحركة والاحصائيات

• مكتب تسيير الموظفين

4- المديرية التقنية: تتكون من (02) مصلحين.

أ- مصلحة التعمير والبناء:

• مكتب متابعة المشاريع

• مكتب متابعة المشاريع

ب- مصلحة الصيانة العامة والوسائل: تتكون من (03) مكاتب

• مكتب الاستغلال المباشر

• مكتب تسيير المخازن والعتاد

• مكاتب الصيانة العامة: يتكون من ثلاث فروع:

✓ فرع الطرقات والإنارة

✓ فرع النظافة والتطهير

✓ فرع الترميمات

III. المنهج المستخدم:

ليس هناك بحث عملي دون منهج واضح يتم وفقا لقواعده دراسة المشكلة وإبعادها ومسبباتها ومدى تأثيرها بالعوامل المحيطة بها حيث يتم ذلك وفق أدوات يتم من خلالها الوصول إلى النتائج المرجوة.

فتماشيا مع طبيعة الموضوع والأهداف المرتقبة من دراسته دعت الخطوات المنهجية المتبعة إلى استخدام المنهج الوصفي نظرا لقدرته على وصف وتحليل وتوضيح أبعاد وجوانب الموضوع بهدف الاطلاع على معرفة واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية ومساهمتها في تمشية الموارد البشرية من خلال تحسين أدائها الوصفي والارتقاء بالعملية التكوينية.

ومن خلال تحليل المعلومات التي تتجمع داخل الاستمارة وتأويلها إلى معطيات سوسيولوجية تخدم الإجابة على تساؤلات الدراسة.

كما أن طبيعة الموضوع هي التي تفرض على الباحث اختيار المنهج المناسب للوصول إلى النتائج المرجوة على ضوء التساؤلات المطروحة.

IV. أدوات جمع البيانات:

إن أدوات جمع البيانات شيء مهم في البحث العلمي وهي الوسيلة التي يمكن الاستعانة بها في ظل نظام منهجي كفيلا بجمع البيانات ذات الصلة بالموضوع محل الدراسة "في إطار كل تقنية من التقنيات ينبغي بناء أداة خاصة بكل دراسة نريد القيام بها إذ تتمتع هذه التقنية ببنية ومميزات تجعلها قادرة على الحصول على المعطيات الضرورية والكافية للدراسة" (موريس أنجرس: 2004، ص 233).

حيث قمنا بالاستعانة بمجموعة من الأدوات وهي الملاحظة واستمارة استبيان كما تم الاستعانة بمجموعة من الوثائق والسجلات والمراسيم التنفيذية والقوانين وتم إجراء مقابلة مع مدير مصلحة التنظيم والشؤون العامة.

1- الملاحظة : فهي تعتبر مفتاح كل بحث علمي وهي أداة تستعمل من بداية البحث إلى غاية نهايته تجعل الباحث يلم بكل جوانب بحثه.

كما أن الملاحظة في مرحلتها الأولى هي استكشافية ويتم فيها التعرف على مختلف المصالح والظروف الفيزيائية التي يتواجد بها العمال، ثم بعد ذلك تأتي مرحلة الملاحظة عن طريق الاتصال المباشر مع مختلف المصالح المكونة لمجتمع البحث قصد التعرف على طرق العمل بالتقنيات الحديثة الموجودة داخل المنظمة، وكذا التعرف على مدى مساهمتها في العملية التكوينية ومستوى الأداء الوظيفي للعمال ومن ثم ملاحظة بعض الجوانب المتعلقة بالصعوبات الناجمة عن إدخال المنظمة لنظام الرقمنة في مختلف الموجودة داخل المنظمة.

2- استمارة الاستبيان: فهي أداة أساسية في البحوث الخاصة بالعلوم الاجتماعية والإنسانية حيث تساهم في جمع البيانات والمعلومات والغرض الأهم منها هو الوقوف على فهم وتفحص كامل لمختلف الجوانب المتعلقة بالموضوع ألا وهو نظم المعلومات الإدارية ومساهمتها في تنمية الموارد البشرية بالمؤسسات الخدماتية فتتضمن الاستمارة 40 سؤالاً مقسمة إلى أسئلة مفتوحة وأخرى مغلقة وزعت على 60 موظف.

فالاستمارة محل الدراسة تم تبويبها إلى مجموعة من المحاور تتوافق مع متغيرات الدراسة، وقسمت إلى أربعة محاور.

يتضمن المحور الأول البيانات السوسيو مهنية وتناولنا فيه ستة أسئلة تبين لنا خصائص عينة مجتمع الدراسة من حيث الجنس والسن والمستوى الدراسي والحالة العائلية والأقدمية في المهنة والرتبة الوظيفية، وتضمن المحور الثاني وهو المحور الخاص بنظم المعلومات الإدارية ويضم

10 أسئلة من السؤال 7 إلى السؤال 17، أما المحور ثالث وهو الخاص بتنمية الموارد البشرية ويضم 14 سؤالاً، ومن ثم المحور الرابع الخاص بالصعوبات التي تواجه المنظمة في ظل استخدام الرقمنة.

- الوثائق والسجلات: تم الاستعانة بالوثائق والسجلات كمصدر لجمع البيانات الضرورية الخاصة بموضوع الدراسة والمتعلقة بـ:

- بيانات متعلقة بنشأة المؤسسة وموقعها الجغرافي ومختلف مهامها ونشاطاتها.
- بيانات تتعلق لعدد العمال بالمؤسسة.
- بيانات خاصة بالمراسيم والقوانين التنفيذية التي تضبط مختلف العمليات التكوينية وكيفية تنظيمها وكذا الوثائق المستخرجة بالتقنيات الحديثة.

3- المقابلة: اعتمدت الدراسة عليها كألية من الأليات المنهجية نظرا لما تتوفر من خلالها من إمكانية التحليل والتفسير لمختلف المتغيرات فقد كانت لنا مقابلة مع مدير التنظيم والشؤون العامة حيث تم طرح جملة من الأسئلة تصب محاورها في وعاء الدراسة، بغرض معرفة مختلف التقنيات الحديثة المستعملة وكذا التعرف على مجمل الوثائق المستخرجة بالتقنيات الحديثة وما يسمى بالرقمنة وكذا محاولة تتبع المراحل التي مرت بها المؤسسة في ظل استخراج وثائق بتقنيات حديثة ودخول المؤسسة في ما يسمى بعصرنة الإدارة وتقريب الإدارة من المواطن في ظل تحسين الخدمة المقدمة.

والبيانات المتعلقة حول كيفية اختيار الموظفين الذين يتم تكوينهم قصد التحكم في التقنيات والبرامج الحديثة.

فتم اجراء المقابلة مدير التنظيم والشؤون العامة يوم 2016/04/04 على الساعة 15:00 مساءً.

V. المعالجة الإحصائية:

المقصود بالمعالجة الإحصائية، إخضاع البيانات المتحصل عليها والمتعلقة بالمؤشرات التي تم اعتمادها لقياس الظاهرة.

أما المقاييس التي تم اعتمادها والتي تم حسابها عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإنسانية والاجتماعية SPSS، فهي كاي تربيع، والذي من خلاله تم تقدير مسافات التأثير عن طريق القيمة المعنوية، أو قيمة الدلالة على قوة ومسافة التأثير، حيث أنه كلما كانت ألفا وهي 0.05 والتي تعبر على نسبة الخطأ المقدر بـ 05 % أكبر من القيمة المعنوية كان التأثير موجودا بقيم متفاوتة، حسب قيمة البعد عن قيمة الخطأ، وذلك على نحو مفاده أن القيمة المعنوية إذا كانت أصغر من قيمة الخطأ فالتأثير كبير، وإذا كانت أصغر بقليل فان التأثير متوسط، أما إذا كانت أكبر فالتأثير ضعيف وتوجد متغيرات أخرى تؤثر على الظاهرة أكثر من المتغير، معتمدا في ذلك على التوزيع الطبيعي للقيمة والذي نحدد وفقها المساحة التي تحتها القيمة بالنسبة للمساحة التي تحتها قيمة الخطأ في التوزيع. (زغلول: 2003، ص 114)

VI. العينة وطريقة اختيارها من مجتمع البحث:

إن اختيار العينة في الدراسات الميدانية إحدى أهم الدعائم الأساسية للبحث العلمي عامة والبحث الاجتماعي خاصة، لذلك تتطلب دراسة ظاهرة أو مشكلة ما توفر معلومات و بيانات ليتمكن الباحث من اتخاذ قرار حكم مناسب حيالها، وإن التحديد مجتمع الدراسة والذي يقصد به جميع العناصر أو المفردات التي يدرسها الباحث أمر ضروري لأنه يساعد في تحديد الأسلوب العلمي الأمثل لدراسة هذا المجتمع وتعرف العينة على أنها: "مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية و هي تعتبر جزءا من الكل بمعنى أنها مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية. (زرواتي، 2007، ص 258)

وبخصوص العينة فقد تم الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة، التي تعرف على أنها: " المساواة بين احتمالات الاختيار لكل فرد من أفراد المجتمع الأصلي، ومنع الباحث من جعل

النتائج متحيزة ومتأثرة في اختيار الوحدات ". (شروخ، 2003، ص 27)، فطبيعة الموضوع تفرض اختيار هذا النوع من العينة، كما أن متغير تنمية الموارد البشرية لا ينحصر على طبقة دون أخرى، فالمورد البشري موجود في جميع الطبقات، كما أن طبيعة الموضوع تفرض استخدام العينة العشوائية البسيطة.

ومن اجل ذلك فان الباحث يستطيع دراسة عينة في هذا الكل لتقي بأغراض البحث، وفي هذا الإطار يتكون مجتمع البحث من 124 موظفا في بلدية المسيلة، والموزعين على مختلف المستويات التنظيمية والفروع المكونة للمؤسسة كتنظيم، ووفقا لما سبق تم توزيع 62 مفردة وهي المفردات المكونة للعينة من مجتمع البحث الأصلي، علما انه تم تحديد العينة من مجتمع البحث الأصلي وفقا لنسبة تمثيلية قدرها 50%، بعد توزيع الاستمارة على المبحوثين تم استرجاع 50 استمارة والتي مثلت نسبة 40.32% من مجتمع البحث الأصلي.

VII. عرض وتحليل النتائج:

تكتسي عملية عرض وتوضيح النتائج المتوصل إليها من خلال المناقشة والتحليل أهمية بالغة في الحكم على مدى صحة أو خطأ الفرضيات ومن كل ما تقدم في الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج النظرية والتي سنحاول فيما يلي في هذا الفصل اثباتها أو نفيها ميدانياً بتحليل ومناقشة البيانات على ضوء الفرضيات وبالتالي الخروج ببعض الاقتراحات.

1- البيانات الشخصية :

الجدول رقم 01: يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس:

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
32%	16	ذكر
68%	34	أنثى
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم 01 أن نسبة 68 % من أفراد العينة إناث ويقابله نسبة 32 % إناث فيلاحظ أنه يوجد تفاوت بين الجنسين فنسبة الإناث أكثر من نسبة الذكور وهذا راجع إلى طبيعة العمل داخل المؤسسة ولأنها تستقطب الإناث أكثر من الذكور، كما يرجع كذلك إلى السماح للمرأة بالعمل وخصوصاً في المؤسسات ذات الطابع الخدماتي وكذلك نجد أن هناك أعمال تخص فئة دون فئة أخرى الذي يعود إلى تخصص وفكرة تقسيم العمل ومراعاة الجوانب النفسية والاجتماعية والقدرات الفكرية والعقلية وتفوق المرأة في الوظائف ذات البعد الخدماتي.

الجدول رقم 02: بين توزيع المبحوثين حسب السن:

النسبة المئوية	التكرار	الفئة العمرية
38%	19	[29-20]
40%	20	[39-30]
12%	6	[49-40]
10%	5	أكبر من 50 سنة
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم 02 أن النسبة الأعلى للفئات العمرية [40-30] بنسبة 40% ثم تأتي الفئة [29-20] بنسبة 38% ثم الفئة العمرية [49-40] بنسبة 12% ثم الفئة العمرية من أكبر من 50 سنة بنسبة 10% ويمكن تفسير أعلى نسبة للفئة العمرية [30-39] نظرا لأن التعيين في المناصب يعتمد على الطاقات الشبابية التي تتسع لعنصر الكفاءة مع ضرورة الاعتماد على معيار الأقدمية .

الجدول رقم 03: يبين توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
8%	4	متوسط
52%	26	ثانوي
40%	20	جامعي
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم 03 أن نسبة 52% من أفراد العينة لهم مستوى تعليمي ثانوي وهي ثم بعدها نسبة 40% ذوي التعليم الجامعي ثم المستوى التعليمي المتوسط بنسبة 8% ويمكن تفسير ارتفاع نسبة أفراد العينة بالنسبة للتعليم الثانوي أن هؤلاء الأفراد وهذا من خلال ما يبيئه الجدول رقم 02 فالتوظيف في الآونة الأخيرة أصبح على أساس الشهادات والمستوى الدراسي المقبول وكذلك طبيعة العمل التي تتطلب بالضرورة يد عاملة يسمح بالقيام بمختلف الوظائف بدون أي مشاكل كم يمكن لها تعلم كيفية استخدام مختلف التقنيات الحديثة بدن أي اشكال قد يطرح في ظل الاستراتيجية المنتهجة من طرف الاداء الوظيفي وتحسين الخدمات المقدمة.

الجدول رقم 04: يمثل توزيع المبحوثين حسب الحالة العائلية:

النسبة المئوية	التكرار	الحالة العائلية
52%	26	أعزب
38%	19	متزوج
4%	2	أرمل
6%	3	مطلق
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول 04 أن نسبة 52 % من أفراد العينة عزاب، أما نسبة المتزوجين فقد بلغت نسبة 38%، أما فيما يخص المطلقين فقد مثلوا نسبة 6% أما فئة الأرامل فكانت ممثلة في نسبة 4%.

نستنتج من خلال المعطيات أن مجتمع البحث قد غلب عليه فئة العزاب لكون أغلبية الموظفين من فئة الشباب.

الجدول رقم 05: يمثل توزيع المبحوثين حسب الأقدمية:

النسبة المئوية	التكرار	الأقدمية
52%	26	أقل من 5 سنوات
40%	20	من 5 إلى 10 سنوات
00%	00	من 11 إلى 15 سنة
00%	00	من 16 إلى 20 سنة
8%	4	أكبر من 20 سنة
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم 5 والذي وضح توزيع افراد العينة حسب الاقدمية أن نسبة 52% من أفراد العينة لديهم أقل من خمسة سنوات خبرة مهنية في حين أن نسبة 40% من أفراد العينة لديهم خبرة من خمسة الى عشرة سنوات، اما بقية أفراد العينة فلديهم خبرة مهنية أكبر من عشرون سنة وهذا راجع الى سياسة التوظيف التي تنتهجها المنظمة والتي توظف فئة الشباب نظرا لما تحتويه من خصائص مهمة تعتمد عليها المنظمة في القيام بمختلف وظائفها نظرا للإمكانيات الفكرية والمعرفية وامكانيات التطور والنمو.

الجدول رقم 06: يمثل توزيع المبحوثين حسب الرتبة الوظيفية:

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
08%	4	متصرف
13%	8	ملحق اداري
12%	6	عون اداري رئيسي
64%	32	عون اداري
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال معطيات الجدول 06 أن نسبة 64% رتبهم الوظيفية عون اداري والتي الفئة الغالبة، أما نسبة 13% من أفراد العينة فرتبهم الوظيفية ملحق اداري، أما 12% من أفراد العينة المبحوثة رتبهم الوظيفية عون اداري رئيسي، أما بقية أفراد العينة فرتبهم الوظيفية متصرف وبنسبة 08% .

حيث يعد كل هذا الى سياسة التوظيف التي تعتمد على المؤسسة من خلال تشغيل أصحاب المستوى التعليمي المتوسط وذلك على حسب الوظائف والمهام التي تقوم بها المنظمة وبالتالي أعمال السكريتاريا والانشطة الموجودة على مستوى مختلف المصالح الموجودة داخل المنظمة تستدعي موظفين ذوو مستوى التعليمي متوسط لشغل وظائف ادارية بسيطة.

2- تحليل بيانات الفرضية الأولى:

الجدول رقم 07: يبين اعتقاد الموظف بأن الوسائل الحديثة أحسن من التقليدية

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	39	78%
لا	11	22%
المجموع	50	100%

من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه والذي يبين إعتقاد الموظف بأن الوسائل التكنولوجية الحديثة أحسن من التقليدية تبين أن 78% من أفراد العينة يرون أن الوسائل التكنولوجية الحديثة أحسن من التقليدية ومن هذه النسبة من الافراد من يرى أنها تسرع في إنجاز الأعمال بنسبة 22% أما الذين يرون أن لها قدرة كبيرة في تخزين المعلومات فنسبتهم 30% والذين يرون أنها تتميز بالدقة والإختصار في المعلومات الموجودة فنسبتهم 19% أما اللذين يرون أن فضلها يتم بذل جهد قليل عند القيام بمختلف المهام الموكلة إليهم فنسبتهم 29%.

ومن جهة أخرى يرى 22% من أفراد العينة أن الوسائل القديمة المعتمدة لا تقل أهمية على الحديثة.

حيث نستطيع إستنتاج مما سبق أن الموظف يرى في عملية التغيير التي تتبناها المنظمة بإستحداث وسائل تكنولوجية حديثة في مختلف أنشطتها ومهامها تحقق له أهدافه وطموحاته كما أن الاستعانة بالوسائل التقليدية هو امر مهم بالنظر الى ان بعض الموظفين ليس لديهم مستوى يرقى الى درجة استيعابهم لمختلف البرامج وقواعد المعطيات الموجودة داخل الوسائل التي استحدثتها المنظمة.

الجدول رقم 08: يوضح علاقة وجود صعوبات التكيف مع الوسائل الحديثة وتحسين الأداء الوظيفي.

درجة الحرية	كا ²		المجموع	وجود صعوبات للتكيف مع الوسائل		العبرة		
	المجدولة	المحسوبة		لا	نعم			
						ك	كبير	ك
3	7.81	8.15	27	02	25	ك	الى حد	تحسين الأداء
			%54	%04	%50	%	كبير	
			22	05	18	ك	الى حد	
			%46	%10	%36	%	ما	
			00	00	00	ك	لم	
			%00	%00	%00	%	تحسن	
			50	07	43	ك	المجموع	
			%100	%14	%86	%		

من خلال البيانات العامة للجدول أعلاه والذي يبين العلاقة بين وجود صعوبات التكيف مع الوسائل الحديثة وتحسين الأداء الوظيفي، حيث تبين ان نصف افراد العينة المبحوثين صرحوا بانهم ليس لديهم صعوبة في التكيف مع الوسائل مما اثر على تحسين أدائهم الى حد كبير بنسبة 50% اما نسبة 36% من افراد العينة صرحوا ان أدائهم قد تحسن الى حد ما نتيجة تكيفهم مع مختلف الوسائل التقنية الحديثة اما بالنسبة للذين صرحوا انهم يجدون صعوبة في التكيف مع الوسائل الحديثة وذلك بنسبة 4%، اما الذين لم يجدوا صعوبة في التكيف وتحسن أدائهم مثلو نسبة 10% ومن خلال كل هذا نستنتج ان استخدام الوسائل التقنية الحديثة يؤثر على تحسين الأداء الوظيفي، غير ان استخدامها يمر عبر عملية التكوين قصد تكيف الموظف مع هذه

التقنيات مما يؤثر بصفة إيجابية على القيام بمهامه بكل سهولة، وقد يجد الموظف صعوبة في التخلص من اعتياده على الوسائل التقليدية مما يؤثر على تكيفه مع الوسائل المستحدثة داخل المنظمة.

ومن خلال قيم χ^2 المحسوبة والبالغة 8.15 عند درجة الحرية 1 بدلالة $\alpha = 0.05$ فقيمة χ^2 المحسوبة اكبر من χ^2 الجدولة البالغة 7.81 مما يؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية وبالتالي فان صعوبة التكيف مع الوسائل الحديثة يؤثر على الأداء الوظيفي للعامل.

الجدول رقم 09: يمثل العلاقة بين الخضوع للتكوين والاستطاعة على الابداع في العمل:

درجة الحرية	χ^2		المجموع	الخضوع للتكوين		العبرة		
	المجدولة	المحسوبة		لا	نعم			
3	7.81	9.23	22	00	23	ك	الى حد كبير	الاستطاعة على الابداع
			%44	%00	%46	%		
			23	00	22	ك	الى حد ما	
			%46	%00	%44	%		
			05	00	05	ك	لا يستطيع	
			%10	%00	%10	%		
			50	00	50	ك	المجموع	
			%100	%00	%100	%		

من خلال بيانات الجدول أعلاه والذي يبين العلاقة بين الخضوع للتكوين واستطاعة العامل على الابداع في عمله حيث يتضح أن كل أفراد العينة المدروسة قد خضعوا للتكوين فمنهم من أقر بأن عملية التكوين تسمح للعامل بأن يبدع في عمله الى حد كبير حيث تمثل نسبتهم %46

أما اللذين صرحوا أن الخضوع للتكوين يسمح بإبداع العامل في عمله الى حد ما فنسبتهم 44%، ومن جهة أخرى فيرى 10% من أفراد العينة أن الخضوع للتكوين لا يسمح بإبداع العامل في عمله.

منا هنا فإننا نستنتج من خلال القراءة الإحصائية أن عملية التكوين هي من أهم الدعائم التي تستند عليها المؤسسة بغية تنمية مهارات وقدرات الافراد العاملين قصد التحكم في الجوانب التقنية والمعرفية للوسائل التكنولوجية الحديثة، ومن ثم خلق روح الابداع لديهم.

ومن خلال قيمة كا² المحسوبة والتي تمثل 9.23 عند درجة الحرية 3 بدلالة $\alpha = 0.05$ نجد ان قيمة كا² المحسوبة اكبر من المجدولة التي كانت قيمتها 7.81 وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية، مما يؤكد ان عملية التكوين المعتمد تمكن من خلق روح الابداع.

الجدول رقم 10: المتعلق بإستخدام التكنولوجيا الحديثة

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
34%	17	الأرشفة
14%	07	الحوسبة
24%	12	التكوين
28%	14	وظائف اخرى
100%	50	المجموع

يبين من خلال القراءة الإحصائية للجدول اعلاه والذي يمثل استخدام التكنولوجيات الحديثة أن نسبة 34% صرحوا بأن إستخدام التكنولوجيا الحديثة يتم في عملية الأرشفة وهذا راجع إلى أن هذه العملية تعتبر من عمليات مهمة داخل المنظمة محل الدراسة وبفضلها يتم تخزين المعلومات والرجوع إليها في حالة إستخدامها في مختلف الوظائف والمهام أما نسبة 28% من

أفراد العينة المبحوثين فصرحوا بأن التكنولوجيا الحديثة تستخدم في وظائف ادارية وتنفيذية اخرى وهذا ما يؤكد أن المنظمة تقوم بهذه مهام أو أعمال باستخدام الوسائل التقنية الحديثة.

كما أن نسبة 24% من أفراد العينة صرحوا بأن التقنيات الحديثة تستخدم في عملية التكوين وهذا يوضح أن المنظمة تعتمد على عملية التكوين وإستغلالها إستراتيجية تهدف إلى تحكم المورد البشري في مختلف الوسائل التقنية بغية تحسين الاداء وكذا مسير التطورات في مجال التقنية والمعلوماتية.

كما أن نسبة 14% من أفراد العينة فصرحوا بأن التقنيات والوسائل الحديثة يتم إستخدامها في عملية الحوسبة من يدل على أن المنظمة ادخلت في عملية الحديثة التقنيات الحديثة قصد تسريع في إنجاز الفواتير ودراسة الملفات الخاصة للمحاسبة والاجور.

الجدول رقم 11: يبين الميكانيزمات المعتمدة في التكوين تتوافق مع الوسائل التكنولوجية الموجودة

الإحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
إلى حد كبير	16	32%
إلى حد ما	34	68%
لا تتوافق	00	00%
المجموع	50	100%

من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه والذي يمثل الميكانيزمات المعتمدة في التكوين وتوافقها مع التكنولوجيات الموجودة داخل المنظمة تبين أن نسبة 68% من أفراد عينة البحث أقرروا بأن الميكانيزمات المعتمدة تتوافق من التقنيات الموجودة داخل المنظمة إلى حد ما يوضح أن أساليب التكوين التي تعتمد عليها المنظمة تأخذ بعين الإعتبار التكنولوجيات الحديثة كآلية تسمح

من خلالها الإرتقاء بالعملية التكوينية بحيث يمكن للمورد البشري الإستخدام الأمثل للوسائل التقنية الحديثة.

أما نسبة 32% من أفراد العينة المبحوثة يرون أن الميكانيزمات المعتمدة في التكوين تتوافق مع التكنولوجيات الموجودة وإلى حد كبير ما يبين أن المنظمة تستخدم التكنولوجيات الموجودة في مختلف الأساليب التكوينية التي تعتمدها.

ونسبة 00% من أفراد العينة المبحوثة ترى أن الميكانيزمات المعتمدة في العملية التكوينية لا تتوافق مع التكنولوجيات الموجودة داخل المنظمة.

الجدول رقم 12: يبين التواصل المستمر بين المتكويين والمكونين من خلال استعمال التقنيات الحديثة في عملية التكوين

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
82%	41	نعم
18%	09	لا
100%	50	المجموع

من خلال عملية القراءة الإحصائية للجدول أعلاه والذي يمثل مدى التواصل المستمر بين المتكويين والمكونين من خلال إستعمال التقنيات الحديثة في عملية التكوين حيث أنه 82% من أفراد العينة يرون أن عملية التكوين عن طريق التكنولوجيات الحديثة تطلب التواصل بين المتكويين والمكويين وهذا راجع إلى طبيعة العملية التكوينية التي تتطلب التواصل بغية تلقين المعلومات النظرية والتطبيقية حول إستخدام حزام التقنيات الحديثة.

ومن ثم التحكم فيها اما نسبة 18 % من أفراد العينة المحبوثة صرحوا بأن العملية التكوينية عن طريق التكنولوجيات الحديثة يمكن أن يتم بدون التواصل بين المكونين والمتكونين فقد تتم عن طريق زملاء العمل أو عن طريق أساليب أخرى في ظل انتشار شبكات التواصل الإجتماعي وغيرها.

الجدول رقم 13: يبين العلاقة بين المستوى التعليمي ونوع التكوين المقدم

درجة الحرية	كا ²		المجموع	المستوى			العبرة		نوع التكوين المقدم
	المجدولة	المحسوبة		جامعي	ثانوي	متوسط			
4	9.94	11.02	05	05	8	00	ك	نظري	نوع التكوين المقدم
			%10	%10	%00	%00	%		
			18	08	10	00	ك	تطبيقي	
			%34	%14	%20	%00	%		
			27	07	16	04	ك	نظري وتطبيقي	
			%56	%16	%32	%08	%		
			50	20	26	04	ك	المجموع	
			%100	40%	%52	%08	%		

من خلال بيانات الجدول أعلاه والذي يوضح المستوى التعليمي وعلاقته بنوع التكوين المقدم حيث أن ذوو المستوى التعليم المتوسط صرحوا بأن التكوين الذي تلقوه يعتبر تكوين نظري وتطبيقي وبنسبة 8 %، أما الافراد الذين يملكون مستوى التعليمي الثانوي فقد صرح أغلبهم أنهم قد تلقوا تكوينا تطبيقيا ونظريا في حين البقية صرحوا أنهم تلقوا تكوينا تطبيقيا فقط.

أما الافراد ذو الكفاءة المتحصلون على مستوى جامعي فقد صرح أغلبهم أنهم تلقوا تكويننا نظريا وتطبيقيا يتناسب ومؤهلاتهم العلمية وبنسبة 16% أما اللذين تلقوا تكويننا تطبيقيا فنسبتهم 14% من أفراد العينة أما الباقي فقد تلقوا تكويننا نظريا فقط 10%.

من خلال بيانات السابقة نستنتج أن المنظمة تعتمد في سياستها التكوينية على مختلف أنواع التكوين النظرية والتطبيقية وكذا النظرية التطبيقية في خضم ما لموردها البشري من مستوى دراسي وللذي تعتمد كعنصر أساسي في سبيل نجاح العملية التكوينية.

من خلال قيمة كا² المحسوبة والتي تمت 11.02 عند درجة تالحرية 4 بدلالة $\alpha = 0.05$ فقيمة كا² المحسوبة اكبر من الجدولة التي قيمتها 9.94 وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية وبالتالي نتأكد من ان النسوى الدراسي يحدد نوع التكوين الذي تعتمد عليه المؤسسة.

نتائج الدراسة في ظل الفرضية الأولى :

ان استخدام الأتمتة في العملية التكوينية فيما يخص اعتقاد الموظف بأن الوسائل التقليدية أحسن من الحديثة حيث نجد 78% أن من أفراد العينة صرحوا بأن الوسائل الحديثة أحسن من التقليدية وهذا ما نلاحظه في الجدول رقم (07) كما أن استخدام هذه الوسائل الحديثة أو ما يسمى بالأتمتة في العملية التكوينية يجب تكيفه مع القدرات الذهنية والمعرفية للموظف بغية الوصول الى الأهداف المرجوة على غرار تحسين الأداء الوظيفي وخلق روح الابداع لديهم وهذا ما نلاحظه في الجدول رقم (08) والجدول رقم (09).

كما أن عملية التكوين تعتمد على ميكانيزمات تتوافق والوسائل التكنولوجية الموجودة وهو ما نلاحظه في الجدول رقم(11) كما تعتمد هذه الأخيرة على التواصل المستمر بين المكونين والمتكونين أغلبية أفراد العينة وبنسبة 82% وهذا ما لاحظناه في الجدول رقم (12).

كما أن المستوى التعليمي يحدد نوع التكوين المقدم من خلال ما هو ملاحظ في الجدول رقم (13).

من خلال ما سبق يمكن القول أن الأتمتة تتيح الارتقاء بمستوى العملية التكوينية داخل المؤسسات الخدمائية، كما أن الشواهد الكمية والكيفية تؤكد ذلك، وعليه يمكننا القول أن الفرضية الأولى محققة.

3- تحليل بيانات الفرضية الثانية:

الجدول رقم 14: المتعلق ببرنامج وقواعد المعطيات

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	38	76%
لا	12	24%
المجموع	50	100%

نلاحظ من خلال القراءة الإحصائية لبيانات الجدول المتعلقة بإستخدام البرامج وقواعد المعطيات أن نسبة 76% من أفراد عينة صرحوا بأنهم يستخدمون البرامج وقواعد المعطيات وهذا راجع إلى السياسة التنظيمية المتبعة من طرف المنظمة بإدخال وسائل وتقنيات حديثة بها برامج وقواعد معطيات تستخدم في مختلف المهام والوظائف بغية تحسين الخدمات المقدمة في خصم ما يسمى بالرقمنة، أما بنسبة 24% من أفراد العينة فصرحوا بأنهم لا يستخدمون البرامج وقواعد المعطيات ويرجع ذلك إلى إستعمالهم الوسائل تقنية الحديثة كالهاتف والفاكس والتيلكس الذي لا يحوي على برامج وقواعد المعطيات فالمنظمة تستعمل وسائل تكنولوجياية تحوي برامج وقواعد المعطيات كما تحوي أيضا على رسائل تقنية تخلو من البرامج على حسب الوظائف والمهام التي تقوم به.

الجدول رقم 15: المتعلق بمدى توافق البرامج المستخدمة ومتطلبات العمل

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
24%	12	إلى حد كبير
76%	38	إلى حد ما
00%	00	ليست موافقة
100%	50	المجموع

من خلال القراءة الإحصائية للبيانات الموجودة في الجدول أعلاه والمتعلقة بمدى توافق البرامج المستخدمة مع متطلبات مختلف ارضاء والمهام فإن نسبة 76% من أفراد العينة المبحوثة صرحوا أن البرامج المستخدمة متوافقة مع متطلبات الأعمال إلى حد ما مما يدل على أن البرامج مصممة بشكل جيد ومدروس مما ينعكس على توافقها مع مجمل الوظائف والمهام التي يقوم بها الموظفون.

كما أن نسبة 24% من أفراد العينة صرحوا بأن البرامج وقواعد المعطيات متوافقة مع مختلف الأعمال والوظائف وهذا يؤكد وبشكل كبير على أن البرامج تم إنجازها بصفة متناهية الدقة في سبيل استعمالها في القيام بمختلف الخدمات والوظائف التي تقوم بها المنظمة.

أما بالنسبة 00% من أفراد العينة المبحوثة فصرحوا أن البرامج المستعملة غير متوافقة وهذا يؤكد أيضا صحة التصريحات السابقة.

الجدول رقم 16: المتعلق بعمل قواعد المعطيات المستعملة بشكل مستمر

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
24%	12	دائما
56%	28	غالبا
20%	10	أحيانا
00%	00	لا تعمل
100%	50	المجموع

يتبين من خلال القراءة الإحصائية للبيانات الموجودة في الجدول اعلاه والذي يمثل عمل قواعد المعطيات المستعملة بشكل مستمر أن نسبة 56% من أفراد العينة المبحوثة صرحوا أنها غالبا ما تعمل بشكل مستمر.

كما أن نسبة 24% من أفراد العينة صرحوا بأن قواعد المعطيات الموجودة دائما تعمل بشكل مستمر اما نسبة 20% من أفراد العينة المبحوثة فصرحوا أن قواعد المعطيات المستعملة تعمل أحيانا بشكل مستمر.

اما نسبة 00% من أفراد العينة المبحوثة أفروا بأن قواعد المعطيات المستعملة لا تعمل بشكل مستمر وهذا ما يؤكد أن البرامج المستعملة مصممة بصفة وثيقة كما أن المراقبة الدورية للبرامج لها دور هام في بقاءها تعمل بشكل مستمر وجيد.

الجدول رقم 17: المتعلق بتكامل المعلومات الموجودة داخل البرمجيات

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
%80	40	نعم
%20	10	لا
%100	50	المجموع

من خلال القراءة الإحصائية تبين أن نسبة 80% من الأفراد المبحوثين صرحوا بأن هناك تكامل المعلومات داخل البرمجيات مما يدل على أن البرمجيات تعمل بشكل يجعل المهام والوظائف تتم بصورة متنافسة مع البرمجيات الموجودة على أساس أن البرمجيات تسهل عمليات المهام والوظائف من خلال تكاملها.

كما أن نسبة 20% من الأفراد المبحوثين عبروا عن رأيهم بأن المعلومات الموجودة داخل البرمجيات غير متكاملة وهذا راجع إلى أن كثرة المعلومات وتداخلها يوحي أن المعلومات غير متكاملة.

الجدول رقم 18: يبين العلاقة بين سهولة الوصول الى المعلومة واستيعاب اللغة المستعملة

درجة الحرية	كا ²		المجموع	سهولة الوصول الى المعلومة		العبرة		
	المجدولة	المحسوبة		لا	نعم	ك	ما	كبير الى حد
3	7.81	8.13	23	02	21	ك	كبير الى حد	استيعاب اللغة المستعملة
			%46	%04	%42	%		
			22	04	18	ك	ما الى حد	
			%44	%08	%36	%		
			05	02	3	ك	لا تستوعب	
			%10	%04	%6	%		
			50	08	42	ك	المجموع	
			%100	%16	%84	%		

من خلال البيانات العامة الجدول أعلاه والذي يبين العلاقة بين سهولة الوصول الى المعلومة الى حد كبير واستيعاب اللغة المستعملة حيث أن 42 % من أفراد العينة صرحوا بأن لديهم سهولة في الوصول الى المعلومة نظرا لاستيعابهم اللغة المستعملة، كما أن 36% منهم يرون أن يستوعبون اللغة المستعملة الى حد ما، أما نسبة 06% منهم فيرون أن اللغة المستعملة.

ومن جهة أخرى فان الذين صرحوا أن المعلومة لا يمكن الوصول اليها نظرا لعدم استيعاب اللغة المستعملة، فمنهم من يراها أنها لا تستوعب الى حد كبير بنسبة 04% ومنهم من يراها أنها لا تستوعب الى حد ما وبنسبة 08 %، اما البقية فأقرو اللغة المستعملة لا تستوعب تماما.

ومن خلال كل هذه الاحصائيات والقراءات المستشفة من الجدول فإننا نستنتج أن أغلب أفراد العينة لهم سهولة في الوصول الى المعلومة نظرا لاستيعاب اللغة المستعملة ،حيث يرجع هذا كله الى نجاعة العملية التكوينية التي تقوم بها المنظمة من خلال تمكن المكونين وحكمهم في الوسائل التكنولوجية الحديثة وحسن توصيلهم للمعلومات وتفهمهم إياها لمتكونيهم وبالتالي يجد الموظف المتكون نفسه مستوعب وبشكل جيد اللغة المستعملة وبالتالي يصل الى المعلومة بكل سهولة مما يزيد في تحسين الأداء الوظيفي ومن ثم وصول المنظمة ال تحقيق مبتغاها.

حيث من خلال قيمة كا² المحسوبة والتي تقدر بـ 8.13 عند درجة الحرية 3 بدلالة $\alpha = 0.05$ فقيمة كا² المحسوبة أكبر من المجدولة والتي قيمتها 7.81 وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية والتي تؤكد بان سهولة الوصول الى المعلومة يرجع الى استيعاب اللغة المستعملة في برامج وقواعد المعطيات.

الجدول رقم 19: يوضح العلاقة بين حسن استخدام مختلف الوسائل الحديثة والتحفيز على الأداء الوظيفي

درجة الحرية	كا ²		المجموع	حسن استخدام مختلف الوسائل الحديثة			العبارة	
	المجدولة	المحسوبة		لا تحسن	الى حد ما	الى حد كبير	نعم	لا
2	5.99	7.39	2	0	2	0	ك	التحفيز على الأداء الوظيفي
			%4	0	4	0	%	
			48	1	36	11	ك	لا
			%96	%2	%72	%22	%	
			50	1	38	11	ك	المجموع
			%100	%02	%76	%22	%	

من خلال البيانات الموجودة في الجدول أعلاه والذي يوضح العلاقة بين حسن استخدام مختلف الوسائل الحديثة والتحفيز على الأداء الأفضل، يتضح ان اغلبية افراد العينة وبنسبة 76% يرون ان حسن استخدام مختلف الوسائل الالكترونية الحديثة ساهمت الى حد ما في تحفيزهم على أداء افضل، اما 22% من افراد العينة المبحوثين فصرحوا ان حسن استخدام مختلف الوسائل الحديثة ساهم الى حد كبير في تحفيزهم على الأداء الأفضل، اما بقية افراد العينة وبنسبة ضئيلة وقدرها 2% فصرحوا ان سوء استخدام الوسائل الحديثة لا يؤثر على تحفيزهم للقيام بأداء افضل.

ومن خلال قيمة كا² المحسوبة والمقدرة بـ 7.39 عند درجة حرية 2 بدلالة $\alpha = 0.05$ حيث ان قيمة كا² المحسوبة اكبر من المجدولة والتي قيمتها 5.99 ، وبالتالي يمكنك استنتاج انه توجد

علاقة ذات دلالة إحصائية حيث تاكد من ان حسن استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة يحفز العامل على أدائه الوظيفي.

الجدول رقم 20: العلاقة بين استخدام الوسائل والرغبة في تطوير المهارات

درجة الحرية	كا ²		المجموع	استخدام الوسائل			العبرة		
	المجدولة	المحسوبة		استخراج الوثائق	تبادل	تخزين			
3	7.81	8.15	50	29	13	08	ك	نعم	الرغبة في تطوير المهارات
			%100	%00	%00	%16	%		
			00	00	00	00	ك	لا	
			%00	%00	%00	%00	%		
			50	29	13	08	ك	المجموع	
			%100	%58	%26	%16	%		

نجد في الجدول أعلاه والذي يبين العلاقة بين استخدام الوسائل التقنية الحديثة والرغبة في تطوير المهارات نسبة 16% أفراد العينة المبحوثة يرون أن استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في عملية التخزين تعطيهم رغبة في تطوير المهارات، بقية أفراد العينة فيرون أن الوظائف الأخرى التي يقومون بها من تبادل للمعلومات أو استخراج وثائق لا تخلق لهم الرغبة في تطوير مهاراتهم. فمن خلال هذا يمكن استخلاص دالة سوسيولوجية على أن الموظفون يرغبون في ادخال التكنولوجيا في جل الوظائف والمهام التي يقومون بها بغية تحسين مردودهم الوظيفي وكذا تطوير مهاراتهم وقدراتهم الفكرية والمعرفية.

ومن خلال مقارنة كا² والمقدرة ب 8.15 والمجدولة المجدولة والتي قيمتها 7.81 عند درجة الحرية 3 بدلالة $\alpha = 0.05$ نستنتج انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية مما يتأكد من أن استخدام الوسائل التقنية الحديثة يعطي الرغبة في تطوير المهارات.

الجدول رقم 21 : الموافقة على تزويد المنظمة بأحسن التقنيات لتحسين الأداء الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
96%	48	نعم
04%	02	لا
100%	50	المجموع

يتبين من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه والذي يمثل الموافقة الموظفين على تزويد المنظمة بأحسن التقنيات بغية تحسين الأداء الوظيفي

أن نسبة 96% من أفراد العينة يصرحون أنهم موافقون على تزويد المنظمة بالتقنيات الحديثة وهذا راجع إلى مردود الإيجابي وتحسن الأداء الوظيفي بعد إدخال التكنولوجيات الحديثة كما أن هذه العملية سمحت للمورد البشري مواكبة التغيرات التي يحدث في البيئة الخارجية وبشكل سريع وملفت للانتباه.

اما نسبة 04% من أفراد العينة يرون أن التقنيات الحديثة تحسن أداءهم.

الجدول رقم 22: يوضح العلاقة بين استخدام الوسائل التقنية ورضا الموظف على أداءه

درجة الحرية	كا ²		المجموع	استخدام الوسائل التقنية		العبرة		
	المجدولة	المحسوبة		لا	نعم			
2	5.99	6.89	41	03	38	ك	نعم	رضا الموظف
			%82	%06	%76			
			09	00	09	ك	لا	على أداءه
			%18	%00	%18			
			50	03	47	ك	المجموع	
			%100	%60	%94			%

من خلال البيانات العامة للجدول أعلاه والذي يوضح العلاقة بين استخدام الوسائل التقنية ورضا الموظف على أداءه حيث يتضح أن أغلبية العمال الذين يستخدمون الوسائل التقنية ولديهم رضا على أداءهم بنسبة 76% في المقابل نجد أن نسبة 18% من أفراد العينة الذين يستخدمون الوسائل التقنية الحديثة ليس لديهم رضا على أداءهم.

ومن جهة أخرى فإن هناك نسبة 6% لا يستخدمون الوسائل لتقنية الحديثة ولديهم رضا على أداءهم.

ومن كل هذا نستنتج أن الوسائل التقنية الحديثة المستخدمة ساهمت في رفع الروح المعنوية للعامل حيث أصبح يحس أن مهاراته وقدراته قد تطورت في ظل مواكبة المؤسسة التي يعمل فيها التغيرات البيئية الخارجية وبالتالي صار يبذل كل ما يملك من طاقات وإمكانات مع التفاني

في العمل مما ينعكس بصورة إيجابية على فعالية أداءه الوظيفي وعلى تحقيق أهداف المنظمة المرجوة منه.

ومن خلال مقارنة قيمة χ^2 المحسوبة والمقدرة بـ 6.89 مع χ^2 الجدولة والتي قيمتها 5.99 عند درجة الحرية 2 بدلالة $\alpha = 0.05$ يمكن استنتاج انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية وتؤكد ان استخدام الوسائل التقنية من قبل الموظفين يخلق لديهم نوع من الرضا على أدائهم الوظيفي. الجدول رقم 23: يبين العلاقة بين استخدام الوسائل التقنية الحديثة في ومسايرتها للتطور.

درجة الحرية	χ^2		المجموع	استخدام الوسائل التقنية			العبرة		
	المجدولة	المحسوبة		لا	الى حد ما	الى حد كبير			
4	9.94	15.98	10	02	03	05	ك	نعم	الخدمات مسايرة للتطور
			%20	%04	%06	%10	%		
			36	00	31	05	ك	لا	
			%72	%00	%62	%10	%		
			04	00	03	01	ك	نوعا ما	
			%08	%00	%06	%02	%		
			50	02	37	11	ك	المجموع	
			%100	%04	%74	%22	%		

من خلال البيانات الموجودة في الجدول أعلاه والتي تبين علاقة استخدام الوسائل التقنية الحديثة ومدى مسايرتها التطور أغلبية الافراد المبحوثين يرون أن استخدام الوسائل التقنية الحديثة

تساير التطور التكنولوجي الحاصل في البيئة الخارجية الى حد ما وبنسبة 62 % أما نسبة 6% من أفراد العينة المبحوثون فيرون أن الوسائل التقنية الحديثة مسايرة للتطورات الحاصلة في البيئة الخارجية، في حين أن باقي أفراد العينة فيرون أن استخدام الوسائل التقنية الحديثة لا تساير التغيرات السريعة الحاصلة في المحيط الخارجي.

من خلال كل هذا نستنتج أن المنظمة تستخدم وسائل تقنية حديثة تواكب مختلف التغيرات التي تحدث في البيئة الخارجية في ظل ما يسمى بعصر العولمة وانفتاح المنظمات على المحيط الخارجي.

من خلال مقارناتنا لـ χ^2 المحسوبة والتي تقدر بـ 15.98 و χ^2 الجدولة والتي قيمتها 9.94 عند درجة الحرية 4 بدلالة $\alpha = 0.05$ نستنتج انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية مما يدل على ان استخدام الوسائل التقنية الحديثة يساهم في تقديم خدمات مواكبة للتطور الذي تشهده كافة مجالات الحياة.

➤ نتائج الدراسة في ظل الفرضية الثانية:

فيما يخص استخدام مختلف البرامج وقواعد المعطيات ومساهمتها في تحسين الأداء الوظيفي فان اغلبية افراد العينة وبنسبة 76% صرحوا انهم يستخدمون البرامج وقواعد المعطيات في القيام بمهامهم وهي متوافقة مع متطلبات العمل وهذا ما هو ملاحظ في الجدول رقم (14) والجدول رقم (15).

كما ان 56% من افراد العينة صرحوا ان قواعد المعطيات المستعملة تعمل بشكل مستمر وهو ما لاحظناه في الجدول رقم (16) كما ان اغلبهم يرون ان المعلومات الموجودة داخل البرمجيات هي متكاملة وهذا ما لاحظ في الجدول رقم (17)، اما الوصول الى المعلومة فان 42% من افراد العينة يرون انهم يصلون بسهولة الى المعلومة بالنظر الى استيعابهم للغة المستعملة في البرامج وقواعد المعطيات وهذا ما هو ملاحظ في الجدول رقم (18).

كما نجد ان نسبة 76% من الذين يستخدمون الوسائل التقنية الحديثة تحسن أدائهم الوظيفي الى حد ما وهذا ما عبر عليه الجدول رقم (19) ويوافقون على تزويد المؤسسة بتقنيات أخرى كما زادت رغبتهم في تطوير مهاراتهم وهذا ما لاحظناه في الجدول رقم (20).

كما نجد ان اغلبية افراد العينة وبنسبة 82% يرون ان البرامج والتقنيات الحديثة خلقت لديهم نوع من الرضا وهذا ما عبر عليه الجدول رقم (22) وهي كذلك مواكبة للتطور وهذا ما لوحظ في الجدول رقم (23) ومن خلال ما سبق ذكره فانه يمكن القول ان استخدام البرامج وقواعد المعطيات يساهم في تحسين الأداء الوظيفي وهذا ما تؤكد مختلف الشواهد الكمية والكيفية وعليه يمكن القول ان الفرضية الثانية تحققت.

4- تحليل بيانات الفرضية الثالثة

الجدول رقم 24: يبين علاقة الخضوع للتكوين ووجود ضغوط من جراء استخدام الوسائل الحديثة

درجة الحرية	كا ²		المجموع	الخضوع للتكوين		العبارة		
	المجدولة	المحسوبة		لا	نعم			
2	5.99	7.09	35	00	35	ك	نعم	وجود ضغوط
			%70	%00	%70	%		
			15	00	15	ك	لا	
			30	%00	%30	%		
			%100	00	50	المجموع		

من خلال الجدول أعلاه والذي يبين توزيع أفراد العينة حسب الخضوع للتكوين ووجود ضغوط تقف عائقا في سبيل التكوين خارج الولاية بغية التحكم في مختلف التقنيات التكنولوجية الحديثة أن 70% من نسبة أفراد العينة المبحوثين صرحوا أن التكوين الذي أجروه من أجل استخدام الوسائل التقنية الحديثة تواجهه ضغوطات مختلفة كالظروف الاجتماعية والمستوى الثقافي، كما صرح 30% من أفراد العينة المبحوثين أن العملية التكوينية ليست لها أي ضغوط تقف عائق في سبيل الذهاب الى خارج الولاية لإجراء تكوين حول كيفية استخدام الوسائل الحديثة.

وهذا ما قد يفسر ان المنظمة لا تضع في الحسبان الظروف الاجتماعية والنفسية وكذا المستوى الثقافي والضغوط الممارسة من طرف الإدارة جراء توقف الشبكة او سوء استعمال الوسائل المستخدمة في الأنشطة او الوظائف التي تقف عائق ومأثر سلبي في سبيل نجاح العملية التكوينية وبالتالي فشل الأهداف المسطرة من قبل الإدارة لضمان النتائج المتوخات من العملية

التكوينية قصد الارتقاء بالموارد البشري من خلال التحكم الامثل لمختلف التقنيات التكنولوجية الحديثة.

من خلال مقارنة كا² المحسوبة والمقدرة ب 7.09 مع كا² الجدولة والتي قيمتها 5.99 عند درجة الحرية 2 بدلالة $\alpha = 0.05$ نستنتج انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخضوع للتكوين والضغوط الناجمة من جراء استخدام الوسائل التقنية الحديثة مما يؤكد على ان الخضوع للعملية التكوينية ينجم عنه ضغوطات نفسية واجتماعية تقف عائقا في سبيل نجاعتها.

الجدول رقم 25: يبين مواجهة مشاكل عند القيام بالمهام

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
46%	23	نعم
54%	27	لا
100%	50	المجموع

من خلال القراءة الإحصائية للجدول المبين أعلاه والذي يمثل مواجهة الموظفين المشاكل عند القيام بوظائفهم في ظل إستخدام الرقمنة حيث أن 54% من أفراد العينة يرون أنهم لا يواجهون مشاكل عند القيام بوظائفهم المختلفة بإستخدام التقنيات الحديثة وهذا يرجع إلى حنكة بعض الموظفين في التعامل مع المواطنين بأسلوب يجعل المواطن يتفهم العملية وما يكتسبها من الظروف الفيزيقية الخارجة عن نطاق العامل، اما نسبة 46% من أفراد العينة يرون أنهم يواجهون مشاكل عند القيام بوظائفهم في ظل إستخدام الرقمنة ويرجع ذلك إلى صعوبة التعامل مع بعض المواطنين وعدم تفهم في حالة إنقطاع في الشبكة الانترنت وقلة وعي بعض المواطنين بأن عملية الرقمنة عملية آلية تخضع لبرمجيات قد ينتج عنها بعض الاخطاء التقنية أو اخطاء المعلومات الموجودة في الوثائق المستخرجة .

حيث ان بعض افراد العينة صرحوا انهم يواجهون مشاكل مع المشرف خاصة في عملية استخراج الوثائق الخاصة بالحالة المدنية بالنظر الى حساسية المهام الموكلة لهم وكذا عدم تقبلهم بعض السلوكات والتصرفات الغير أخلاقية التي قد تصدر من المواطن.

الجدول رقم 26 : مكافئة العمال المتمكنين من إستخدام التقنيات الحديثة بشكل جيد

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
30%	15	نعم
70%	35	لا
100%	50	المجموع

يتبين من خلال قرائنتنا الإحصائية للجدول اعلاه والمتمثل في مكافئة العمال المتمكنين من إستخدام التقنيات الحديثة بشكل جيد، حيث أن 70% من أفراد العينة يرون أن المنظمة لا تبني سياسة مكافئة العمال المتحكمين في الوسائل التقنية الحديثة مما يدل أن المنظمة لا تضع في سياساتها التنظيمية عملية التحفيز سواءا المادية أو المعنوية وتعتبر عملية التحكم في الوسائل التقنية الحديثة من المهام المنوطة بالموظف قصد تحسين أدائه الوظيفي كما أن 30% من أفراد العينة صرحوا بأن المنظمة تكافئ موظفيها المتحكمين في الوسائل الحديثة بحوافر مادية ومعنوية وترجع هذا كون التقنيات الحديثة ليس بالإمكان التحكم فيها بسهولة ولذلك فالمؤسسة تكافئ موظفيها التي تراهم المتمكنين من التحكم في الوسائل الحديثة بالتحفيز سواءا المادي أو المعنوي أو الإثنين معا.

الجدول رقم 27: الوسائل الحديثة تعمل بشكل جيد

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
%82	41	نعم
%18	09	لا
%100	50	المجموع

يتبين من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه والممثل الوسائل الحديثة تعمل بشكل جيد حيث أن 82% من أفراد العينة صرحوا أن الوسائل الحديثة المستعملة تعمل بشكل جيد وهذا راجع إلى نوعية الوسائل التقنية الحديثة التي تستخدمها المنظمة والمراقبة الدورية لمختلف الوسائل الجديدة المستخدمة.

أما نسبة 18% من أفراد العينة فصرحوا أن الوسائل التقنية الحديثة التي يستعملونها في وظائفهم تعمل بشكل جيد ويرجع هذا لعدم إستعمالهم الجيد لهذه الوسائل.

الجدول رقم 28 : يواجه الموظفون مضايقات ومشاكل مع المواطن عند القيام بمهامهم .

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
%90	45	نعم
%10	05	لا
%100	50	المجموع

من خلال الجدول أعلاه وقرائنتنا الإحصائية حول الموظفين لمضايقات ومشاكل مع المواطن عند القيام بمهامهم حيث أن 90% من أفراد العينة يرون أنهم يواجهون مضايقات ومشاكل مع

المواطن عند القيام بمهامهم حيث يتم حل مختلف المشاكل التي يتلقونها بطرق عدة منها الاستتجاد بالمسؤول المباشر لحل المشاكل المطروحة أو إقناع المواطن بالتخلي بالصبر والاخلاق والسلوكات المقبولة أو عدم الاكتراث بسلوكه وتقبلها.

كما ان نسبة 10% من أفراد العينة المبحوثة صرحوا أنهم لا يواجهون مضايقات ومشاكل مع المواطن عند القيام بمهامهم ويرجع ذلك إلى تعودهم على السلوكات اليومية التي يقوم بها المواطنون أو بالتالي يجدون الحلول بسهولة وذكاء .

الجدول رقم 29 : تعامل الإدارة مع غياب الموظف المكلف بإستخراج الوثائق البيومترية .

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
76%	38	يكلف موظف آخر
20%	10	لا يؤثر على سير العملية
04%	02	تتوقف العملية
100%	50	المجموع

إن القراءة الإحصائية للجدول أعلاه والذي يمثل تعامل الإدارة مع غياب الموظف المكلف بإستخراج الوثائق البيومترية حيث 76 % من أفراد العينة صرحوا بأن الإدارة تتعامل مع غياب الموظف المكلف بالوثائق البيومترية بتكليف موظف آخر قصد ضمان سيرورة العملية، اما نسبة 20% من أفراد العينة فصرحوا بأن غياب الموظف المكلف بإستخراج الوثائق البيومترية لا يؤثر على سير العملية مما يعني أن المنظمة لها نظرة جديدة لهذا الجانب بوضع مجموعة الموظفين للقيام بهذه العملية وغياب الموظف واحد لا يؤثر على سير العملية.

اما نسبة 04% من مجموع أفراد العينة فصرحوا أن غياب الموظف المكلف بإستخراج الوثائق البيومترية يؤثر على العملية بحيث تتوقف العملية.

الجدول رقم 30: الظروف الإجتماعية والأقدمية في المهنة يمثل عائقا للموظف في التكوين.

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
48%	24	نعم
52%	26	لا
100%	50	المجموع

إن القراءة الإحصائية للجدول اعلاه والذي يبين تأثير الظروف الإجتماعية الأقدمية المهنية على تقبل الموظف للتكوين خارج الولاية قصد التحكم في التقنيات الحديثة حيث أن نسبة 52% من مجموع أفراد العينة المبحوثة يرون أن الظروف الإجتماعية أو الأقدمية في المهنة بقدراتهم بتكوين موظفين فادرين على استخدام التقنيات الحديثة والتحكم فيها بشكل جيد وترى أن الظروف الإجتماعية والأقدمية في المهنة لا تمثل أي عائق في سبل خروج الموظف خارج الولاية لتلقي تكوين قصد التحكم في مختلف التقنيات المستحدثة.

فالخدمة تتطلب من الموظف تذليل جميع الصعاب والظروف المحيطة.

أما نسبة 48% من أفراد العينة فيرون أن الظروف الإجتماعية والأقدمية في المهنة تمثل عائق في سبيل تقبل الموظف للخروج إلى خارج الولاية وتلقى تكوين، من هنا فإن الحلة العائلية والخبرة المهنية هي من المحكمات التي يمكن أن تؤثر على تقبل الموظف الذهاب خارج الولاية لتلقي تكوين كما تؤثر أيضا على فهم واستيعاب مختلف التقنيات الحديثة قيد التكوين.

الجدول رقم 31 : بإستطاعة المنظمة جلب المزيد من الوسائل .

النسبة المئوية	التكرار	الإحتمالات
%100	50	نعم
%00	00	لا
%100	50	المجموع

من خلال القراءة الإحصائية للجدول أعلاه والذي يوضح بإستطاعة المنظمة جلب المزيد من الوسائل حيث أن كل أفراد العينة المبحوثة وبنسبة %100 صرحوا بأن المؤسسة بإستطاعتها جلب المزيد من الوسائل مما يدل على موافقتهم لجلب المزيد من الوسائل الحديثة كما يدل على فعالية العملية الإتصالية داخل المنظمة بحيث نجد أن كل الموظفين يرون أن المنظمة تملك امكانيات لجلب المزيد من الوسائل الحديثة.

كم أن رأيهم هذا يدل على رغبتهم في اكتساب المزيد من الخبرات والتحكم في تقنيات حديثة اخرى قصد تقديم خدمات في مستوى وتنمية مهارتهم وكفاءاتهم المعرفية والتقنية.

➤ نتائج الدراسة في ظل الفرضية الثالثة:

اما في يخص مواجهة المؤسسة لمختلف الصعوبات جراء استخدامها للرقمنة في جل وظائفها وانشطتها، فان جل افراد العينة وبنسبة 70% يرون ان قيامهم بالعملية التكوينية قصد التحكم في التقنيات التي استحدثتها المنظمة شكلت لهم ضغوطا سواءا خلال العملية التكوينية او بعدها بالنظر لعدم اهتمام المؤسسة بالظروف الاجتماعية والمستوى الثقافي وكذا سن الموظفين مما تقف كل هذه العناصر عائقا في سبيل الوصول الى الأهداف المرجوة وهذا ما لا حضناه في الجدول رقم (24)، كما ان الموظف يواجه مشاكل مختلفة عند القيام بمهامه حيث تؤثر هذه الأخيرة على سيرورة العملية وتشكل للموظف الإحساس بالإحباط مما يؤثر سلبا على فعالية أدائه الوظيفي وهذا ما لاحظناه في الجدول رقم(25).

ومن خلال الجدول (26) فاننا نلاحظ ان اغلبية المبحوثين وبنسبة 70 % صرحوا ان المؤسسة لا تكافئ العمال المتمكنين من استخدام الوسائل المستحدثة سواءا عن طريق الحوافز المادية او المعنوية مما يشعر الفرد بان مجهوداته ليست لها أي قيمة من طرف الإدارة كما يؤثر بالسلب على أدائه وسلوكاته داخل المؤسسة.

اما الوسائل المستخدمة فتعمل بشكل جيد وهذا ما صرح به اغلبية افراد العينة وهذا عامل إيجابي يساعد المؤسسة في تحقيق أهدافها وهذا ما هو ملاحظ في الجدول رقم (27)، كما نلاحظ في الجدول رقم (28) ان اغلبية افراد العينة وبنسبة 9% صرحوا بانهم يواجهون مضايقات ومشاكل مع المواطن عند القيام بمهامهم حيث يتعرضون لمختلف السلوكات الغير أخلاقية بالنظر لعدم تفهم المواطن لانقطاع الشبكات او غياب الموظف المكلف باستخراج مختلف وثائق الحالة المدنية، كما ان الإدارة تستعمل طرق مختلفة لحل هذا المشكل، حيث ان اغلبية افراد العينة وبنسبة 76% يرون ان الإدارة تكلف موظف اخر بغية استمرارية العملية وهو ما لاحظناه في الجدول رقم (29)، اما الجدول رقم (30) فيبين ان افراد العينة اختلفت آراءهم في كون الظروف الاجتماعية والاقدمية في المهنة يمثل عائقا للموظف في التحاقه بعملية التكوين وهذا ما يوضح

ان الإدارة لا تأخذ بعين الاعتبار هذه الظروف المؤثرة بشكل كبير على نجاح العملة التكوينية وتحقيق الأهداف المسطرة من خلالها.

اما الملاحظ في الجدول (31) ان كل افراد العينة يوافقون على ان المنظمة تجلب مزيد من الوسائل التكنولوجية بالنظر الى تحسن أداء الموظفين وكذا رضا المواطن على الخدمات التي تقدمها.

ومن خلال كل ما سبق ذكره فان المؤسسة الخدمائية تواجه صعوبات في ظل استخدامها للرقمنة في القيام بوظائفها وهذا ما أكدته مختلف الشواهد الكمية والكيفية وعليه يمكننا القول بان الفرضية الثالثة قد تحققت أيضا.

.VIII تفسير وتحليل النتائج في ضوء الفرضيات:

توصلت الدراسة بشقيها النظري والميداني الى اثبات صحة الفرضيات التي تم تبنيها

وذلك من خلال مناقشة فرضيات الدراسة التي من خلالها يمكن الخروج بالنتائج التالية:

- يتيح استخدام الأتمتة على الارتقاء بمستوى العملية التكوينية في المؤسسات الخدمانية، حيث يستمد هذا الحكم واقعيته من خلال المؤسسات المعاصرة عموماً والتي تضم نظم المعلومات التي تعتمد كأساس لهذه العملية الحساسة ذات البعد الإستراتيجي لإدارة الموارد البشرية وهذا ما تم اثباته من خلال مناقشة الفرضية الأولى.

- ان استخدام برامج وقواعد المعطيات يساهم بشكل إيجابي في تحسين الأداء الوظيفي للفرد من خلال تمكنه من استيعاب المعلومات الموجودة داخل هذه برامج وبالتالي يستطيع استخدام الوسائل والتقنيات الحديثة بشكل أفضل مما يساعده في تنمية مهاراته مما يكسبه دافعية ورغبة في تحسين وتطوير قدراته الفكرية والمعرفية واحساسه بالانتماء الوظيفي مما يؤثر بشكل إيجابي على تحسين الأداء الوظيفي وبالتالي يمكن له تحقيق أهدافه النفسية والاجتماعية.

- تواجه المؤسسة الخدمانية صعوبات في ظل إستخدامها الرقمنة وتتمثل هذه الصعوبات في السلوكات الغير أخلاقية التي تصدر من طرف المواطن لعدم تفهمه للمشاكل التي قد تنتج جراء إنقطاع في الشبكة والخارجة عن نطاق الموظف، مما يؤثر على سيرورة العملية ويخلق للموظف نوع من الاشمئزاز وعدم تقبله لهذه التصرفات الغير أخلاقية مما يؤثر بالسلب على أدائه الوظيفي، كما أن عدم تفهم الإدارة لمختلف المضايقات التي تواجه الموظف من قبل المواطن يشكل عائق في سبيل القيام بوظائفه المختلفة.

كما أن عدم مراعاة الإدارة للظروف الاجتماعية والمستوى الثقافي للعامل يؤثر سلبا على العملية التكوينية وبالتالي مما ينتج على ذلك عدم الاستخدام الأمثل للوسائل التكنولوجية الحديثة.