

الاحتياجات التكوينية للموظف الإداري في الجامعة

. دراسة ميدانية بكليات جامعة العربي بن مهيدي . أم البواقي .

Training needs for administrative employees at the university

A field study in the colleges of the University of larbi Ben M'hidi Oum Elbougghi

إيمان جبار *، جامعة أم البواقي، الجزائر .

imanedjebbar05@yahoo.com

تاريخ التسليم: (2020/10/27)، تاريخ المراجعة: (2020/12/11)، تاريخ القبول: (2021/01/07)

Abstract :

This study aimed to identify the training needs of the employee in the university administrative and that in the field of administrative work, self-development and the use of computer control language

Depending on the descriptive approach, Data collection was used created questionnaire of 35 items divided into three areas of the field of administrative work, the field of self and the use of the computer and the control of language development, and after making sure of his sincerity , it was distributed to members of the study population consisting of all staff public administration at the level of the university L'ARBI BEN MHIDI Which numbered 200 employees, including 150 employees responded, representing a rate of 75 percent of the size of the original community.

Data processing has statistically using the following statistical methods duplicates, percentages, arithmetic and K square test for the quality of congruence.

The results showed the following training needs in descending order according to their importance: 1 / field of self-development.2/ the field of computer and control Language.3/ field of administrative work.

The results also showed that the differences between the needs of the three areas mentioned above statistically significant

Key words: training needs, administrative officer, the university

ملخص :

إن الاهتمام بتنمية مهارات وقدرات الموظف الإداري على رأس أولويات تطوير التعليم العالي وتحديثه، لأن أي عمل جامعي لن ينجح أكاديميا أو بحثيا أو خدمة للمجتمع و البيئة ما لم تكن على رأسه و في قلبه كواثر إدارية كفاءة وفعالة قادرة على التكيف مع المستجدات و التغيرات الحاصلة و واعية بأهمية الرسالة التي تؤديها. ولهذا فقد هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الاحتياجات التكوينية للموظف الإداري في الجامعة، وذلك في مجال العمل الإداري، مجال التطوير الذاتي و مجال استخدام الحاسوب، و التحكم في اللغة. على اعتبار أن التكوين الإداري هو السبيل الأنجع لتنمية مهارات وقدرات الموارد البشرية المسيرة للمؤسسة الجامعية .

اعتمادا على المنهج الوصفي، لجمع البيانات تم باستخدام استبيان مكون من (35) بندا موزعين على ثلاثة مجالات (مجال العمل الإداري، مجال التطوير الذاتي، مجال استخدام الحاسوب والتحكم في اللغة)، وبعد التأكد من صدقه، تم توزيعه على أفراد مجتمع الدراسة المكون من جميع الموظفين الإداريين في شعبة الإدارة العامة على مستوى كليات جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي-، و الذي بلغ عددهم (200) موظفا، استجاب منهم (150) موظفا يمثلون نسبة (75%) من حجم المجتمع الأصلي.

تمت معالجة البيانات إحصائيا باستخدام: التكرارات، النسب المئوية،

المتوسط الحسابي واختبار كاي تربيع اختبار جودة التوافق

Goodness of Fit

أظهرت النتائج الاحتياجات التكوينية التالية مرتبة تنازليا حسب أهميتها:

1- مجال التطوير الذاتي: -مجال استخدام الحاسوب والتحكم في اللغة:

3- مجال العمل الإداري:

كما بينت النتائج أن الفروق بين احتياجات المجالات الثلاثة المذكورة أعلاه دالة إحصائيا.

الكلمات المفتاحية: الاحتياجات التكوينية، الموظف الإداري، الجامعة.

مقدمة:

مع تنامي الاتجاهات الحديثة في الإدارة وتعظيم دور الموارد البشرية في تطوير وتحسين الإنتاج، وفي ظل بيئة داخلية وخارجية متغيرة باستمرار، أصبحت تنمية الأفراد في المؤسسات تتطلب اهتماما كبيرا وعناية متزايدة وأنظمة فعالة ومتجددة، وذلك لتحافظ المؤسسة على مستوى سيرها وتقدمها. والتدريب (التكوين la formation) يعتبر أحد أهم المتغيرات المؤثرة في عملية الارتقاء بمستوى أداء وكفاءة الموارد البشرية، والذي يعود أثره على فاعلية وكفاءة المؤسسة، لذا أصبحت العديد من المؤسسات تولي عملية التكوين le processus de formation أهمية كبيرة، سواء في جانب التخطيط أو التنفيذ له. فلقد أكدت العديد من الدراسات في الولايات المتحدة الأمريكية، على أن العائد المادي المتوقع من التعليم والتكوين يقدر بثلاث أمثال العائد من الاستثمارات المالية في مختلف الأنشطة (موسى محمود، 2006، ص 78).

إلا أن نجاح العملية التكوينية مرهون بمدى دقة وموضوعية الاحتياجات التكوينية les besoins de formation، إذ لا يمكن أن يحقق التكوين la formation الأهداف المرجوة منه إلا إذا كان مبنيا على تحديد دقيق للاحتياجات التكوينية للأفراد المعنيين بالتكوين (التدريب)، ومن ثم تبنى على أساسها البرامج التكوينية les programmes de formation المناسبة التي تعمل على تطوير مهارات ومعارف واتجاهات الأفراد، وتصب في الاتجاه الصحيح الذي يزيد من فاعلية المنظمة. حيث يؤكد (خبراء بميك) أهمية تحديد البرامج التكوينية بقولهم يمثل تحديد الاحتياجات التدريبية العنصر الرئيسي الهيكلي في صناعة التكوين (التدريب) حيث يقوم عليه جميع دعائم العملية التكوينية Processus le formatif وتنمية الموارد البشرية le développement des ressources humaines، إن أي خلل بهذا الهيكل سيطيح بجميع الجهود التي تبذلها المنشآت من أجل الارتقاء بمستوى مهارات وكفاءات العاملين بها. فضلا عن أن إصلاح أو صيانة هذا الهيكل غالبا ما تكون بصعوبة لا يفيد معها الترميم بقدر ما يتطلب الأمر إعادة البناء (خبراء بميك، 2006، ص 60).

فإذا كان تحديد الاحتياجات التكوينية من الأهمية بمكان في تنمية الأفراد في المنظمات الإنتاجية والخدمية، فهو في تنمية أفراد المؤسسات التعليمية أشد الأهمية. وانطلاقا من أهمية مؤسسات التعليم العالي ودورها في تلبية حاجات المجتمع المتنوعة من خلال تزويده بالرأس المال البشري الذي يعول عليه في عملية التنمية الشاملة تبرز أهمية هذا البحث المتمثل في تحديد الاحتياجات التكوينية (التدريبية) للموظف الإداري في الجامعة، على اعتبار أن الاهتمام بتنمية مهارات وقدرات الموظف الإداري على رأس أولويات تطوير التعليم العالي وتحديثه، لأن أي عمل جامعي لن ينجح أكاديميا أو بحثيا أو خدمة للمجتمع والبيئة ما لم تكن على رأسه وفي قلبه كوادرات إدارية كفاءة وفعالة قادرة على التكيف مع المستجدات والتغيرات الحاصلة وواعية بأهمية الرسالة التي تؤديها.

- مشكلة الدراسة:

ولما كان التطوير الإداري هو ركيزة أساسية لأي تطوير تعليمي وتربوي في المؤسسة الجامعية، فقد أصبح تطوير الإدارة الجامعية أمراً ضرورياً أسوة بما شهدته الإدارة في المجالات الأخرى من تطورات وتحديثات. الأمر الذي يستوجب وجود إداريين وموظفين على درجة عالية من المعرفة بالمهارات الإدارية الحديثة لأجل تحقيق الأهداف والغايات المنشودة (علاء حاكم، 2011، ص 03). حيث يؤكد (1992 GIRI-J)، في هذا السياق أن الجامعة تستمد نشاطها من العنصر البشري الذي يملك كفاءات تمكنه من تقديم الخدمات المتنوعة باستخدام العلوم والتكنولوجيا.

وبما أن أهم عوامل نجاح المؤسسة الجامعية هو تكوين الإطار الإداري المتخصص وبناء الهيكل التنظيمي المرن، فإن الاهتمام بشريحة الموظفين الإداريين في الجامعة والعمل على تنمية مهاراتهم ومعارفهم بصفاتهم العنصر الجوهري في إدارتها والمسؤولين المباشرين على عملية التخطيط الإداري للنشاط اليومي في إطار الأهداف العامة التي تحددها المستويات الإدارية العليا، أمر تستوجبه عوامل التغير الذي تتعرض له الجامعة من حين لآخر، وهذا ما تؤكد عليه الاتجاهات الحديثة في الإدارة، حيث ترى في عملية التكوين الإداري السبيل الأمثل لتمكين وتزويد الموظفين بالمهارات والقدرات التي تمكنهم من أداء مهامهم بشكل فعال.

وفي هذا الصدد هناك حقيقة ثابتة في مجال التكوين مفادها أن فعالية تخطيط البرامج التكوينية وتصميمها وتنفيذها وتقييمها تعتمد أساساً على عملية تحديد الاحتياجات التدريبية (التكوينية) (محمد عبد الفتاح ياغي، 1988، ص 43)، هذه الأخيرة التي يعرفها الباحثون في هذا المجال على أنها معلومات ومهارات واتجاهات وقدرات فنية وسلوكية يراد إحداثها أو تغييرها أو تعديلها أو تنميتها لدى الفرد لمواجهة تغيرات متوقعة تنظيمية، تكنولوجية أو إنسانية (زياد بركات، 2010، ص 09).

وفي ظل ما تشهده جامعة العربي بن مهيدي من تغيرات وتطورات جذرية وعميقة على مستوى هيكلها الإدارية والتشغيلية، يأتي هذا البحث لتسليط الضوء على الاحتياجات التدريبية للموظف الإداري في الجامعة، فيما يخص مجال عمله الإداري، مجال تطويره الذاتي (تنميته لشخصيته)، و أيضاً ما يخص مجال استخدامه للحاسوب والتحكم باللغة؛ على اعتبار أن تنمية معارفه ومهاراته في هذه المجالات ضرورة تحتمها التغيرات والتحولات الحاصلة: الآتية والمستجدة، وذلك بطبيعة الحال ليكون أكثر مواكبة وتكيفاً معها. وبالتالي يبرز التساؤل الرئيسي لهذا البحث كالتالي :

ما هي الاحتياجات التكوينية (التدريبية) للموظف الإداري في الجامعة؟

وتتفرع عنه التساؤلات الجزئية التالية:

ما هي الاحتياجات التكوينية للموظف الإداري في الجامعة في مجال العمل الإداري ؟

ما هي الاحتياجات التكوينية للموظف الإداري في الجامعة في مجال التطوير الذاتي ؟

ما هي الاحتياجات التكوينية للموظف الإداري في الجامعة في مجال استخدام الحاسوب و التحكم في

اللغة ؟

. وهل توجد فروق دالة بين الاحتياجات التكوينية للموظف الإداري في المجالات الثلاثة السابقة (مجال

العمل الإداري، مجال التطوير الذاتي، مجال استخدام الحاسوب والتحكم في اللغة)؟

– **فرضية البحث:** يمكن صياغة فرضية البحث على النحو التالي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الاحتياجات التكوينية (التدريبية) للموظف الإداري في المجالات الثلاثة: (مجال العمل الإداري، مجال التطوير الذاتي، مجال استخدام الحاسوب والتحكم في اللغة).

– **أهمية البحث :**

تكمن أهمية البحث في أن التدريب أو التكوين formation يعتبر في عصرنا الحاضر موضوعا أساسيا من موضوعات الإدارة، لما له من ارتباط مباشر بالكفاية الإنتاجية وتنمية الموارد البشرية.

❖ وتكمن أهمية البحث أيضا في أن التدريب الإداري يعتبر أحد السبل المهمة لتكوين جهاز إداري

كفاء، لأن نجاح أي منظمة واستمرارها مرهون بكفاءة العاملين بها.

❖ تعد هذه الدراسة –على حد علم الباحثة – الأولى من نوعها في مجال الدراسات العلمية الميدانية

التي تناولت تحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين الإداريين في الجامعة الجزائرية.

❖ إن عملية تحديد الاحتياجات التكوينية تساعد في تخفيض من الإهدار من خلال معرفة النقص

الذي يعاني منه الموظفون ومحاولة تداركه بإخضاعهم لبرنامج تدريبي فعال يلبي تلك الاحتياجات.

❖ تستطيع مصلحة شؤون الموظفين على مستوى الجامعة الاستفادة من نتائج هذه الدراسة واقتراحاتها

في تطوير العملية التكوينية للموظفين الإداريين .

❖ يمكن الاستفادة من أداة الدراسة في إمكانية تطبيقها في منظمات أخرى بعد إدخال بعض

التعديلات، إن دعت الحاجة إلى ذلك.

❖ إثراء التراث المعرفي والمساهمة في سد بعضا من النقص الذي تعانيه المكتبة الوطنية في مجال

الدراسات التي تناولت موضوع الاحتياجات التدريبية للموظفين الإداريين.

❖ قد تفتح هذه الدراسة آفاقا جديدة للباحثين في مجال الإدارة الجامعية.

5- أهداف البحث : نهدف من خلال إجراء هذا البحث إلى ما يلي :

❖ التعرف على مهام الموظف الإداري في شعبة الإدارة العامة في كليات الجامعة.

❖ الكشف عن المشكلات والمعوقات التي تواجههم في ميدان عملهم .

❖ تحديد الاحتياجات التكوينية للموظفين الإداريين في كليات الجامعة في مجال العمل الإداري.

❖ تحديد الاحتياجات التكوينية للموظفين الإداريين في كليات الجامعة في مجال التطوير الذاتي.

❖ تحديد الاحتياجات التكوينية للموظفين الإداريين في كليات الجامعة في مجال استخدام الحاسوب

والتحكم في اللغة.

❖ تصنيف الاحتياجات التكوينية للموظفين الإداريين في كليات الجامعة (للمتحصل عليها) حسب

الأولوية للتكوين فيها.

- ❖ ترتيب مجالات الاحتياجات التكوينية حسب متوسط الاحتياج التكويني للموظفين الإداريين فيها.
- ❖ الوقوف على دلالة الفروق في الاحتياجات التكوينية بين المجالات الثلاثة (مجال العمل الإداري، مجال التطوير الذاتي ومجال استخدام الحاسوب والتحكم في اللغة)

- مصطلحات الدراسة:

1- الاحتياجات التكوينية les besoins de formation:

- اصطلاحاً: يرى علماء الإدارة أن الاحتياجات التدريبية أو التكوينية تعني ما يراد تنميته لدى الموظف من معلومات ومهارات وسلوكيات واتجاهات، إما بسبب حدوث تغييرات تنظيمية أو تقنية، أو لظهور نواحي ضعف فنية أو إنسانية في قدرات العاملين والرؤساء، أو لمقابلة التطور في التنظيم، أو بسبب الترقية والتقلات أو لمواجهة مشكلات واقعية أو محتملة (عبد الوهاب علي محمد، 1982، ص 06).
- وفي دراستنا الحالية تمثل الاحتياجات التكوينية مجموع المعارف والمهارات المراد تنميتها لدى الموظف الإداري بجامعة العربي بن مهيدي في مجالات: العمل الإداري، التطوير الذاتي ومجال إجادة استخدام الحاسوب والتحكم في اللغة، التي تقيسها أداة الدراسة.

2-الموظف الإداري :

- اصطلاحاً: يعرف الموظف على أنه الشخص الذي يستخدم بصفة نظامية ليقوم بواجبات ومسؤوليات وظيفة ما، مقابل أجر محدد، ويتمتع لقاء ذلك بالحقوق والامتيازات المرتبطة بها. وقد بينت المادة 04 من القانون الأساسي للموظف على أن الموظف هو كل عون عين في وظيفة عمومية دائمة ورسم في السلم الإداري، و الترسيم هو الإجراء الذي يتم من خلاله تثبيت الموظف في رتبته (الجريدة الرسمية الجزائرية، 2006، ص 08).
- أما في دراستنا الحالية فهو كل موظف إداري يشغل وظائف إدارية ضمن شعبة الإدارة العامة في كليات جامعة العربي بن مهيدي وكان ضمن العينة التي أجابت على الاستبيان المقدم لها لتحديد احتياجاتها التكوينية في مجالات: العمل الإداري، التطوير الذاتي واستخدام الحاسوب والتحكم في اللغة.

2-إجراءات الدراسة الميدانية:

2-1- منهج الدراسة:

نظراً لطبيعة بحثنا الذي يقتضي وصفاً للاحتياجات التكوينية للموظف الإداري في الجامعة فقد استلزم استخدام المنهج الوصفي لهذا البحث، كونه يهدف إلى وصف الظاهرة المدروسة و تصويرها كمياً عن طريق معلومات مقننة، كما يهتم بتقرير خصائص موقف معين، أي وصف العوامل المختلفة بغية الكشف عن الأسباب المؤدية إلى الظاهرة لتقديم التفسيرات العلمية لذلك (محمد عبد الفتاح دويدار، 1995، ص ص 265-266) .

ولهذا فقد وجدنا في المنهج الوصفي السبيل الأنسب لتحقيق هدف الدراسة لما يوفره من أدوات وأساليب تخدم البحث في كل مراحله. وأول ما قمنا به من إجراءات الدراسة الميدانية هو الدراسة الاستطلاعية، وبحكم أن البحث الحالي يهتم بتحديد الاحتياجات التكوينية للموظف الإداري في الجامعة (دراسة ميدانية بكليات جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي)؛ فقد هدفنا من خلال القيام بإجراء الدراسة الاستطلاعية التعرف عن كثب على ميدان البحث والمتمثل في الإدارات والمصالح المختلفة المتواجدة على مستوى كليات جامعة العربي بن مهيدي، وأيضاً تحديد حجم وخصائص المجتمع الأصلي المتمثل في العدد الإجمالي للموظفين الإداريين فيها. كما استفدنا من إجراء هذه الدراسة في بناء أداة البحث وتجريبها

2-2- عينة الدراسة:

تعرف عينة البحث على أنها: شريحة "جزء" من مجتمع الدراسة تحمل خصائص وصفات هذا المجتمع، وتمثله فيما يخص الظاهرة موضوع البحث.

❖ أما فيما يخص عينة دراستنا، فبعد الحصول على تصريح لإجراء الدراسة الميدانية من طرف عمداء الكليات تمكنا من إجراء الدراسة الاستطلاعية والاتصال بالمعنيين (الأمناء العاميين للكليات) الذين قاموا بتزويدنا بإحصاءات تخص عدد الموظفين الإداريين في كل كلية، رتبهم الوظيفية، وتوزيعهم عبر مختلف أقسام الكلية.

❖ وقد بلغ العدد الإجمالي للموظفين الإداريين في مختلف كليات الجامعة والمعهد (200) موظفا وموظفة.

ولهذا قررنا إجراء مسح شامل لجميع أفراد المجتمع، بغية الحصول على معلومات أكثر دقة وأكثر موثوقية.

والجدول التالي يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الكليات التي ينتمون إليها:

جدول رقم (01): توزيع أفراد المجتمع الأصلي حسب الكلية التي ينتمون إليها.

الكلية	عدد الموظفين الإداريين	النسبة المئوية
كلية العلوم والعلوم التطبيقية	29	14.5%
كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة	30	15%
كلية الآداب واللغات	26	13%
كلية علوم الأرض والهندسة المعمارية	11	5.5%
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	28	14%
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية	22	11%
كلية الحقوق والعلوم السياسية	30	15%
معهد تسيير التقنيات الحضرية	18	9%

قسم التربية البدنية	06	03%
المجموع	200	100%

جدول رقم (01): توزيع أفراد المجتمع الأصلي حسب الكلية التي ينتمون إليها.

وبعد استبعاد الموظفين الذين تم إجراء الدراسة الاستطلاعية معهم وكذا الذين تم تجريب الاستبيان في صورته الأولية عيهم، والذين بلغ عددهم (18) موظف إداري، أصبح عدد أفراد المجتمع المعنيين بالدراسة (182) موظفا.

وقد قمنا بتوزيع أداة البحث على (170) موظف وموظفة من كليات جامعة العربي بن مهيدي، ممن تمكنا من الاتصال بهم، ولم يتم استرجاع سوى (150) استبيان أي ما يعادل نسبة 75 % من حجم المجتمع الأصلي. والجدول التالي يبين توزيع مجتمع الدراسة حسب: الجنس، المؤهل العلمي، الرتبة الوظيفية وسنوات الخدمة.

2-3- أداة جمع البيانات في الدراسة:

للتعرف على الاحتياجات التكوينية أو التدريبية les besoins de formation للموظف الإداري في الجامعة، تم اعتماد استبيان لهذا الغرض، باعتباره أكثر أدوات جمع البيانات استخداما للحصول على أكبر قدر من البيانات والمعلومات خاصة إذا كان حجم العينة كبير وكان البحث محصور بمدة زمنية معينة، فهي كما اتفق الباحثون توفر الوقت والجهد والمال. وقد مر تصميم وتطبيق الاستبيان بخطوات متعددة نجلها فيما يلي:

1. تحديد الهدف من الاستبيان: حيث حدد الهدف من الاستبيان في التعرف على الاحتياجات التكوينية للموظف الإداري في الجامعة وبالضبط في كليات جامعة العربي بن مهيدي.
2. تحديد مجالات الاستبيان: بعد تحديد الهدف من الاستبيان، ومراجعة الأدبيات والدراسات والبحوث السابقة في مجال البحث (تحديد الاحتياجات التدريبية)، وضمن مجريات الدراسة الاستطلاعية تم إجراء مقابلات مع الأمناء العامين للكليات، بصفتهم المسؤولين المباشرين عن شؤون الموظفين والمستخدمين في الكلية، وسمحت لنا هذه المقابلات بالإطلاع على الهيكل التنظيمي للكلية، توزيع الموظفين على مختلف المصالح وأيضاً فقد تم التعرف على مختلف الرتب الوظيفية للعمال الإداريين و المهام الموكلة إليهم كما نصت عليه التشريعات القانونية في الجريدة الرسمية الجزائرية، حيث تمحورت الأسئلة المطروحة عليهم حول المهام والواجبات التي يمارسها الموظف فعلياً في عمله، ومدى تناسب مؤهلاتهم وخبراتهم مع واجبات وظيفتهم، وحول الصعوبات والمعوقات التي يواجهونها في العمل، واقتراحاتهم لتحسين أدائهم.
3. وبعد تحليل هذه الاستجابات والتعرف على المهام والأعمال التي يقومون بها فعلياً ومن خلال المقابلات التي تمت معهم، تبين لنا أن الموظفين الإداريين في المصالح المشتركة في الكلية، رغم اختلاف رتبهم الوظيفية، واختلاف المهام التي من المفروض أن يقوموا بها (كما نصت عليه

الجريدة الرسمية). إلا أنهم في الواقع وفي الميدان يقومون بأعمال إدارية مشتركة ومتشابهة لحد كبير، وليس هناك التزام بالمهام المنصوص عليها في الجريدة الرسمية، بل تحتم عليهم ظروف العمل القيام بمهام إدارية روتينية ليست من اختصاصهم ولم يتلقوا تكويناً أكاديمياً حولها، وبالتالي توفر لدينا مجموعة من المهارات التي يحتاجها الموظفون الإداريون في ميدان عملهم ليكونوا أكثر فاعلية، و قد قمنا بتصنيفها ضمن ثلاثة مجالات:

مجال العمل الإداري: وتضمن المهارات الفنية أو التخصصية اللازمة لممارسة الموظف الإداري لعمله على أحسن وجه.

مجال التطوير الذاتي: وتضمن المهارات السلوكية أو ما يسمى مهارات التعامل مع الذات ومع الآخرين من خلال مهارات التواصل الاجتماعي، ومهارات إدارة الضغوط والأزمات ...

مجال استخدام الحاسوب والتحكم في اللغة: وتضمن المهارات المتعلقة بإجادة استخدام مختلف برامج الحاسوب التي من المفروض أن يكون عامل الإدارة متحكماً فيها ومتقناً لها، كونها ضرورية لإتمام الإجراءات والمهام الإدارية وقد احتوي هذا المجال أيضاً على مهارات متعلقة بالتحكم في اللغة واستعمالاتها أثناء العمل.

5. بعدها قمنا ببناء استبيان في صورته الأولية وتطبيقه على (04) موظفين إداريين بطريقة قصدية (ممن وافقوا على التعاون مع الباحثة)، وقد اتضح من ملاحظاتهم أن لديهم بعض الغموض حول الصياغة التعبيرية لبعض البنود وأيضاً حول البدائل المقترحة وهي (لدي حاجة: كبيرة، متوسطة، قليلة، لا حاجة). 6. وفي ضوء ذلك قمنا بإجراء بعض التعديلات على البنود حيث من حيث صياغتها التعبيرية، وقمنا بإضافة بنود أخرى، وأيضاً أجرينا تعديلاً على البدائل حيث اكتفينا ببديلين فقط (لدي حاجة تدريبية، ليست لدي حاجة تدريبية).

-التأكد من صدق الاستبيان:

تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين من أهل الخبرة والاختصاص بلغ عددهم 08 محكمين

ثم بالاعتماد على المعادلة الإحصائية التي اقترحها LAWSHE للحصول على مؤشر الاتفاق بين المحكمين، حيث قمنا بحساب صدق كل بند بطريقة منفردة، وفق المعادلة التالية:

$$\frac{ne-NE/2}{NE/2} = CVR \quad (Muchinsky, 1983:78)$$

CVR = صدق المحتوى = 0.76 ومن خلال هذه القيمة، يتضح لنا أن الاستبيان صادق لقياس ما أعد لقياسه.

الأساليب الإحصائية: من أجل تحليل البيانات التي تم جمعها عن طريق استبيان تجديد الاحتياجات التدريبية للموظف الإداري التنفيذي في الجامعة، تم اعتماد الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات..النسب المئوية،المتوسط الحسابي ،اختبار كاي تربيع اختبار جودة التطابق

:Goodness of Fit

2-4-عرض نتائج الدراسة:

من خلال استجابات أفراد العينة على الاستبيان، يمكن اعتبار البنود التي تم اختيارها من قبلهم كمهارة يحتاجون إلى تنميتها عن طريق التدريب في ذلك المجال، وبالتالي سنقوم بحساب النسب المئوية لكل بند لمعرفة مدى حاجة أفراد العينة للتدريب في هذه المهارة، ثم نقوم بترتيبها تنازلياً والجدول التالية توضح ذلك.

2-4-1-مجال العمل الإداري:

جدول رقم (02): عرض نتائج مجال العمل الإداري

البند	حاجة تدريبية	
	التكرار	النسب المئوية
التعامل وفق التشريعات والقوانين التي تنظم سير العمل	148	98.66%
الاستفادة من مصادر المعلومات	140	93.66%
تحديد أولويات العمل	130	86.66%
وضع جداول زمنية لتنفيذ العمل	122	81.33%
تحديد خطوات تنفيذ العمل	118	78.66%
الالتزام بأخلاقيات المهنة	112	74.66%
التوثيق والأرشفة	106	70.66%
تنظيم الملفات	90	60.00%
إعداد الكتب والمراسلات الرسمية	56	37.33%
التحكم في إجراءات العمل المحاسبية	53	35.33%
محاسبة التكاليف	52	35.00%
إعداد الموازنات	51	34.00%
معالجة البريد الصادر والوارد	45	30.00%
تصميم النماذج والسجلات	45	30.00%
ترتيب المواعيد والاجتماعات	41	27.33%
تصنيف البريد وحفظه	38	25.33%
المجموع	84.18	56.66%

2-4-2-مجال التطوير الذاتي:

جدول رقم (03): عرض نتائج المجال الثاني (مجال التطوير الذاتي) بالترتيب

البند	الحاجة التدريبية	
	التكرار	النسب المئوية
مهارة التعامل مع ضغوط العمل المختلفة	136	90.66%
تعامل مع الرئيس المباشر بأسلوب يوفر الثقة والاحترام لتسيير العمل	132	88%
التنسيق والتعامل مع الآخرين لإنجاز العمل المطلوب	128	85.33%
مهارة تعزيز الثقة بالنفس	128	85.33%
مهارة التعامل مع المتعاملين مع الإدارة (أساتذة، طلبة، عمال، زوار،)	124	82.66%
التعامل مع الأنماط المختلفة من الشخصيات بمرونة	122	81.33%
مهارة التعامل مع الزملاء بروح الفريق	120	80%
حل المشكلات واتخاذ القرار	118	78.66%
مهارة الحوار والإقناع	118	78.66%
التأثير الإيجابي في الآخرين	114	76%
مهارة التفكير الناقد	110	73.33%
مهارة التفكير الإبداعي	108	72%
المتوسط	116.83	80.99%

2-4-3- مجال استخدام الحاسوب والتحكم في اللغة:

جدول رقم(04): نتائج المجال الثالث من الاستبيان بالترتيب

البند	الحاجة التدريبية	
	التكرار	النسب المئوية
إجادة استخدام برنامج اكسل	136	90.66%
إجادة الطباعة وتحرير المراسلات باللغة الأجنبية	118	78.66%
إجادة استخدام الإنترنت	118	78.66%
قراءة وفهم المعلومات باللغة الأجنبية	114	76%
إجادة الطباعة وتحرير المراسلات باللغة العربية	106	70%
إجادة استخدام برنامج باور بوينت	100	66.66%
مهارة التواصل الإلكتروني Email	100	66.66%

المتوسط	113.14	%75.33
---------	--------	--------

2-4-4- ترتيب المجالات حسب الحاجة إلى التدريب عليها

جدول رقم (05) ترتيب مجالات الاستبيان بالنظر إلى متوسط الاحتياج التدريبي

المجال	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي
مجال التطوير الذاتي	%80.99	116.83
مجال استخدام الحاسوب والتحكم في اللغة	%75.33	113.14
مجال العمل الإداري	%56.66	84.15

✓ وقد تبنت الباحثة الحدود النسبية التالية لتحديد الاحتياجات التدريبية:

أكبر أو يساوي 60%	من 40% إلى 60%	أقل أو يساوي 40%
احتياجات تدريبية ذات أولوية عالية	احتياجات تدريبية ذات أولوية متوسطة	احتياجات تدريبية ذات أولوية منخفضة

ولتأكيد دلالة الفروق الملاحظة بين احتياجات المجالات الثلاثة تم استخدام اختبار كاي تربيع: اختبار

جودة التطابق Goodness of Fit

حيث تم:

- وضع الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الاحتياجات التدريبية للموظف الإداري الخاصة بكل مجال من المجالات الثلاثة: (مجال العمل الإداري، مجال التطوير الذاتي، مجال استخدام الحاسوب والتحكم في اللغة).
- ثم تحديد درجة الحرية
- ثم حساب التكرار المتوقع Expected بقسمة المجموع الكلي للتكرارات الملاحظة Observed في المجالات الثلاثة على عدد المجالات التي نود المقارنة بينها.
- ثم حساب الفرق بين التكرار الملاحظ والتكرار المتوقع في كل مجال، وتربيع الناتج ثم قسمته على التكرار المتوقع.

$$\sum \frac{(O - E)^2}{E} = \text{حساب كاي تربيع باستخدام المعادلة الرياضية التالية كاي تربيع}$$

والجدول التالي يوضح كل ما سبق:

جدول رقم (06): نتائج تطبيق اختبار كاي تربيع لمعرفة دلالة الفروق بين الاحتياجات التدريبية الخاصة بكل مجال

المجال	التكرارات O	التكرار المتوقع E	O - E	$(O - E)^2$	$\frac{(O - E)^2}{E}$
العمل الإداري	1199	1149.66	49.34	2434.43	2.11
التطوير الذاتي	1458	1149.66	308.34	95073.55	82.69
استخدام الحاسوب والتحكم في اللغة	792	1149.66	-357.66	27920.67	111.26
المجموع					196.06

جدول رقم (07): تفسير قيمة كاي تربيع

كاي تربيع المحسوبة	كاي تربيع الجدولية	درجة الحرية	مستوى الدلالة 0.05
196.06	3.84	01	دالة

وبما أن كاي تربيع المحسوبة أكبر من الجدولية عند درجة الحرية 01 ومستوى الدلالة 0.05 وفائدة يتم رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل أي أن الفروق الملاحظة بين احتياجات المجالات الثلاثة (مجال العمل الإداري، مجال التطوير الذاتي، مجال استخدام الحاسوب والتحكم في اللغة) دالة إحصائياً وهذا يؤكد صحة فرضية البحث بالتالي يمكن ترتيب المجالات الثلاثة حسب أهمية التدريب فيها كالتالي: 1/ مجال التطوير الذاتي، 2/ مجال استخدام الحاسوب والتحكم في اللغة، 3/ مجال العمل الإداري.

2-5- تفسير النتائج في ضوء تساؤلات الدراسة:

2-5-1- تفسير نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات الجزئية

❖ التساؤل الأول: ما هي الاحتياجات التكوينية للموظف الإداري في الجامعة في مجال العمل الإداري؟

من خلال نتائج المحور الأول المتعلق بمجال العمل الإداري أنظر الجدول رقم (10)، يتضح لنا أن الموظف الإداري في كليات جامعة العربي بن مهيدي لديه احتياجات تكوينية متوسطة في مجال العمل الإداري بصفة عامة، كما أن هناك يوجد تباين في نسبة هذا الاحتياج من مهارة إلى أخرى كالتالي:

- ❖ احتلت مهارة " التعامل وفق التشريعات والقوانين التي تسير العمل " الصدارة، فأغلبية أفراد العينة يرون بأنهم بحاجة للتدريب عليها، وهو ما أرجعه الموظفون (من خلال الاتصال بهم طيلة فترة الدراسة الميدانية) إلى أن الموظف الإداري في الجامعة عندما يلتحق بعمله لا يزود بأي معلومات تخص ملمح الوظيفة والقوانين والإجراءات الإدارية التي تسير عليه، فالقانون يعتبر وسيلة لتنظيم الحياة في أي مجتمع، فهو يحدد الإجراءات القانونية لمعالجة المخالفات ويحدد واجبات الموظف والإطار العام لمسؤوليته ضمن حدود وظيفته. فمن المفروض أن يزود الموظف بدليل عن وظيفته يلخص له جميع مهامه ومسؤولياته وحقوقه القانونية، كما هو معمول به في جامعات أخرى، كجامعات الخليج العربي على سبيل المثال، فجعل الموظف للقوانين والتشريعات الإدارية المعمول بها في ميدان عمله، قد يوقعه في أخطاء وهفوات تعود عليه وعلى الآخرين بأضرار مادية أو معنوية، والسبيل الأمثل لتفادي هذا كله هو التدريب أو التكوين على كيفية التعامل وفقها.
- ❖ ونفس الشيء ينطبق على المهارة التي احتلت المرتبة الثانية وهي مهارة الاستفادة من مصادر المعلومات، فغالبيتهم يحتاجون إلى التدريب عليها، ويعود ذلك حسب تصريحاتهم عند الإجابة على الاستبيان أنهم يجهلون مصادر المعلومات الخاصة بميدان عملهم، فرغم تنوعها وتعددتها سواء كانت مصادر عادية أو إلكترونية إلا أنهم يحتاجون إلى التدريب على كيفية الاستفادة منها لتفعيل أدائهم الإداري.
- ❖ أما في المرتبة الثالثة والرابعة والخامسة فنجد المهارات المتعلقة بإدارة الوقت، وهي على التوالي مهارة تحديد العمل، وضع جداول زمنية لتنفيذ العمل، تحديد خطوات تنفيذ العمل فمعظم أفراد العينة يرون أنهم بحاجة إلى التدريب عليها واخذ دورات تكوينية بخصوصها ويرجع ذلك إلى أن هذه المهارات جد مهمة لأداء الفرد لعمله بشكل منظم وممنهج وإنجاز المطلوب منه بكفاءة وفي وقت محدد، بعيدا عن الارتجال والعشوائية في الأداء. وإتقان هذه المهارات يكون عن طريق خوض دورات تدريبية فيها لمساعدة الموظفين من الحد من هدر الوقت والجهد.
- ❖ أما بخصوص المرتبة السادسة فنجد أن نسبة عالية من الموظفين الإداريين يرون بأنهم بحاجة إلى التكوين والتدريب مهارة على الالتزام بأخلاقيات المهنة، والتي تعني " قيام الموظف بأداء واجباته الوظيفية بأمانة ونزاهة وموضوعية، والعمل باستمرار لتحقيق أهداف الجهة التي يعمل بها، وأن تكون ممارسته في حدود الصلاحيات المخولة له وأن يؤدي عمله بحسن نية، متجردا من سوء القصد والإهمال أو مخالفة القانون، أو الضرر بالمصلحة العامة لتحقيق مصلحة خاصة"(نجم عبود نجم، 2005، ص 16) وهذا ما يدل على أن غالبيتهم يمتلكون درجة كبيرة من الوعي بأهمية الالتزام بأخلاقيات المهنة في ميدان العمل و تزويد الموظف بمعلومات عن المعايير و القيم الواجب أن يتحلى بها عند شغله للوظيفة، و أيضا تعريفه بما هو مقبول و ما هو غير مقبول القيام به داخل منظمة العمل، و الحرص على الالتزام بهاته الأخلاقيات سيعود بالنفع على الموظف و

المؤسسة و يتعداها إلى المجتمع، و خوض دورات تدريبية تتمحور حول هذه المهارة يمكن أن يلبي هذا الاحتياج المتواجد عند الموظفين.

❖ في المرتبة السابعة و الثامنة نجد مهارتي (التوثيق و الأرشفة، تنظيم الملفات) على التوالي قد احتلت نسب عالية، و مرد هذا إلى أن هاتين المهارتين تعتبران إحدى الركائز الأساسية لأي عمل إداري تنظيمي و هي أيضا إحدى أولويات الإدارة لما لها من ارتباط مباشر بكل العمليات الإدارية بكافة المستويات، فهي عبارة عن عملية: جمع، تنظيم، ترتيب، تبويب، فهرسة وتصنيف الملفات الإدارية المختلفة، وهذا باستخدام تقنيات و طرق خاصة يتقنها من تكون في مجال السكرتاريا و الأعمال الإدارية.

وننوه هنا إلى أن الموظفين الإداريين في الجامعة متحصلون على مؤهلات علمية مختلفة ومتباينة فمنهم من يتوافق مؤهله العلمي مع منصبه الإداري ومنهم من لا يتوافق منصبه مع مؤهله العلمي وبالتالي فهو حتما لم يتطرق الى تقنيات الأرشفة وتنظيم الملفات ومختلف العمليات الإدارية أثناء تكوينه الأكاديمي، وهذا ما يفسر حاجته للتدريب على مثل هذه المهارات الإدارية.

أما في المراتب التاسعة والعاشر والحادية عشر فقد تحصلت المهارات الثلاثة التالية التحكم في إجراءات العمل المحاسبية في محاسبة التكاليف، إعداد الموازنات) على بالترتيب على نسب منخفضة أي أنها تشكل احتياجا تدريبيا منخفضا لدى الموظفين الإداريين في كليات الجامعة، وقد يكون السبب في ذلك كونها تخص فئة معينة من الموظفين وهي فئة المحاسبين الإداريين فقط ولا يشترك فيها باقي الموظفين، عكس المهارات السابقة التي يشترك في أدائها جميع الموظفين. أما المهارات المتبقية فقد مثلت هي الأخرى احتياجا تدريبيا ضعيفا كونها تعتبر أعمالا إدارية سهلة و روتينية اعتاد على ممارستها الموظف.

التساؤل الثاني: ما هي الاحتياجات التكوينية(التدريبية) للموظف الإداري في الجامعة في مجال التطوير الذاتي؟

من خلال النتائج المتحصل عليها في هذا المجال المتعلق بالتطوير الذاتي، يتضح لنا أن نسبة عالية من الموظفين الإداريين لديهم احتياجات تدريبية مرتفعة في هذا المجال، فقد حازت جميع المهارات المذكورة على نسب عالية مع وجود تباين طفيف بينها، و هذا إذ دل على شيء فإنه يدل على وعي الموظفين بأهمية التنمية البشرية و التطوير الذاتي للفرد فتدريب الموظف على تلك المهارات يزوده ببرامج و تقنيات و معلومات تجعله أكثر توافقا مع ظروف عمله و أكثر من ذلك مع الحياة و متطلباتها و أيضا أكثر قدرة على التواصل مع الناس بنجاح داخل العمل و خارجه، فتنمية شخصية الفرد عن طريق تدريبه استغلال قدراته و إمكانياته بشكل إيجابي تمكنه من العيش حياة أفضل و أكثر تكيفا مع نفسه و مع من هم حوله. وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة سوزان الحوري(2007) التي أسفرت على أن مجال التطوير الذاتي تحصل على المرتبة الأولى من حيث الاحتياج التكويني(التدريبي)

التساؤل الثالث: ما هي الاحتياجات (التكوينية) التدريبية للموظف الإداري في مجال استخدام الحاسوب والتحكم في اللغة.

من خلال نتائج هذا المحور المتعلق باستخدام الحاسوب والتحكم في اللغة، يتبين لنا جليا أن غالبية الموظفين الإداريين في كليات جامعة العربي بن مهيدي، لديهم احتياجات تدريبية عالية في هذا المجال على العموم، مع وجود تباين طفيف بين مهارة وأخرى. وقد احتلت مهارة إجادة استخدام برنامج اكسل المرتبة الأولى من حيث نسبة الموظفين الذين يرون أنهم بحاجة إلى التدريب عليها وقد يرجع هذا إلى أهمية هذا البرنامج لإنشاء الجداول المختلفة والقيام بالعمليات الإحصائية والحسابية المختلفة، إلا أن معظم الموظفين يرون أنه برنامج معقد بعض الشيء ويحتوي على كثير من التعليمات والإجراءات التي هم بحاجة إلى التدريب عليها. وعلى العموم فكل المهارات المذكورة في هذا المجال قد تحصلت على نسب عالية أي أنها تمثل احتياجات تدريبية ذات أولوية مرتفعة سواء المهارات المتعلقة باستخدام الحاسوب أو المتعلقة بالتحكم باللغة الأجنبية. وهذه النتائج متوقعة كون هذا المجال جد مهم وحيوي سواء من حيث أهميته في مجال العمل الإداري الذي أصبح يعتمد اعتمادا كليا على الإعلام الآلي في مختلف عملياته الإدارية أو في حياة الفرد ككل خاصة وأننا نعيش في عصر أبرز سيماته التطور العلمي والتكنولوجي، حيث بات استخدام الحاسوب والتحكم في اللغات الأجنبية ضرورة لا غنى عنها، وذلك لنكون أكثر تكيفا ومواكبة مع التغيرات والمستجدات الحاصلة، وبالتالي فالتدريب المبين على الأسس العلمية ومنهجية هو أنسب حل لتدارك النقص في هذا المجال الحيوي. وتتفق هذه الدراسة مع نتائج دراسة (زياد بركات (2010) من حيث حصول مجال استخدام التكنولوجيا على درجة عالية من الاحتياج التكويني (التدريبي)، نظرا للتطور التكنولوجي الحاصل.

التساؤل الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين احتياجات المجالات الثلاثة (مجال العمل الإداري، التطوير الذاتي واستخدام الحاسوب والتحكم في اللغة)؟

وقد أسفرت نتائج تطبيق اختبار كاي تربيع لمعرفة دلالة الفروق على أن الفروق الملحوظة بين احتياجات المجالات الثلاثة (مجال العمل الإداري، التطوير الذاتي واستخدام الحاسوب والتحكم في اللغة) دالة إحصائيا، حيث احتل مجال التطوير الذاتي المرتبة الأولى باحتياجات تدريبية ذات أولوية عالية يليه مجال استخدام الحاسوب والتحكم في اللغة بأولوية عالية هو الآخر ثم في المرتبة الثالثة مجال العمل الإداري بأولوية متوسطة. ويرجع ذلك كما سبق وأن ذكرنا إلى وعي الموظفين بأهمية تنمية شخصية الفرد من كل الجوانب بدءا بالجانب الإنساني أي تنمية قدراته ومهاراته الذاتية التي تمكنه من مواجهة ضغوط الحياة المختلفة بطريقة أكثر تكيفية، وأيضا فقد بينت نتائج الدراسة على حاجة الموظفين المرتفعة للتدريب على مهارات استخدام الحاسوب والتحكم في اللغة وهذا لمحاولة مواكبة المستجدات العلمية والتكنولوجية المستمرة والتحكم في المهارات اللغوية يعتبر ضرورة حتمية في هذا العصر المتطور. وفي الأخير نجد

أن احتياج الموظفين الإداريين للتكوين في مجال العمل الإداري متوسطة لأنهم يرون أن معظم المهارات المذكورة هي أعمال روتينية تكتسب عن طريق الخبرة في الميدان.

2-5-2- تفسير النتائج في ضوء التساؤل الرئيسي:

. من خلال عرض نتائج الاستبيان و المتعلقة بالمجالات الثلاثة (مجال العمل الإداري، مجال التطوير الذاتي، مجال استخدام الحاسوب و التحكم في اللغة) قمنا بترتيب المهارات المتضمنة في كل مجال حسب نسبة الاحتياج في كل مجال حسب نسبة الاحتياج التي تم الحصول عليها و في ضوء متوسط الاحتياجات المتعلقة بكل مجال قمنا بترتيب تلك المجالات، أنظر جدول رقم(13). و في هذه المرحلة التي تعتبر المرحلة النهائية في دراستنا سنقوم بتقسيم الاحتياجات التدريبية التي تم التوصل إليها حسب أولوية الحاجة فيها. وذلك بهدف الإجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة (ما هي الاحتياجات التدريبية للموظف الإداري في الجامعة؟) لتكون كالتالي:

• مجال التطوير الذاتي:

احتياجات تكوينية(تدريبية) ذات أولوية عالية:

- ✓ مهارة التعامل مع ضغوط العمل المختلفة.
- ✓ تعامل مع الرئيس المباشر بأسلوب يوفر الثقة والاحترام لتسيير العمل.
- ✓ التنسيق والتعامل مع الآخرين لإنجاز العمل المطلوب.
- ✓ مهارة تعزيز الثقة بالنفس.
- ✓ مهارة التعامل مع المتعاملين مع الإدارة (أساتذة، طلبة، عمال، زوار).
- ✓ التعامل مع الأنماط المختلفة من الشخصيات بمرونة.
- ✓ مهارة التعامل مع الزملاء بروح الفريق.
- ✓ حل المشكلات واتخاذ القرار.
- ✓ مهارة الحوار والإقناع.
- ✓ التأثير الإيجابي في الآخرين.
- ✓ مهارة التفكير الناقد.
- ✓ مهارة التفكير الإبداعي.

- إن جميع المهارات المذكورة في هذا المجال تحصلت على نسب عالية، وهذا أمر طبيعي، نظرت لأهمية هذا المجال مجال التطوير الذاتي أو التنمية البشرية لمساعدة الفرد على العيش حياة أفضل من خلال تنمية قدراته وإمكانياته الشخصية بشكل يجعله يواجه تحديات الحياة بطريقة إيجابية.

• مجال استخدام الحاسوب والتحكم في اللغة:

احتياجات تكوينية (تدريبية) ذات أولوية عالية:

- ✓ إجادة استخدام برنامج اكسل.
- ✓ إجادة الطباعة وتحرير المراسلات باللغة الأجنبية.
- ✓ إجادة استخدام الإنترنت.
- ✓ قراءة وفهم المعلومات باللغة الأجنبية.
- ✓ إجادة الطباعة وتحرير المراسلات باللغة العربية.
- ✓ إجادة استخدام برنامج باوربوينت.
- ✓ مهارة التواصل الإلكتروني Email

وقد تحصلت جميع المهارات المذكورة في هذا الجدول على نسب عالية، باعتبار أن هذا المجال جد مهم، حيث أنه وكما سبق الذكر فإن مواكبة مستجدات هذا العصر الذي يتسم بالتطور التكنولوجي الهائل يحتم ليس على الموظف الإداري وحسب بل على كل فرد إتقان استخدام الحاسوب والتحكم في اللغة الأجنبية، حتى لا يكون في معزل عن التطورات الحاصلة والتي مست جميع جوانب الحياة الإنسانية.

لذا يجب على الموظف الخضوع لدورات تدريبية باستمرار تخصص هذا المجال بصفة مستمرة لتزويده بكل ما هو جديد من معارف وبرامج وتقنيات في هذا المجال.

• مجال العمل الإداري:

احتياجات تكوينية (تدريبية) ذات أولوية عالية:

- ✓ التعامل وفق التشريعات والقوانين التي تنظم سير العمل.
- ✓ الاستفادة من مصادر المعلومات.
- ✓ تحديد أولويات العمل.
- ✓ وضع جداول زمنية لتنفيذ العمل.
- ✓ تحديد خطوات تنفيذ العمل.
- ✓ الالتزام بأخلاقيات المهنة.
- ✓ التوثيق والأرشفة.
- ✓ تنظيم الملفات.

احتياجات تكوينية (تدريبية) ذات أولوية منخفضة:

- ✓ إعداد الكتب والمراسلات الرسمية.
- ✓ التحكم في إجراءات العمل المحاسبية.

- ✓ محاسبة التكاليف.
- ✓ إعداد الموازنات.
- ✓ معالجة البريد الصادر والوارد.
- ✓ تصميم النماذج والسجلات.
- ✓ ترتيب المواعيد والاجتماعات.
- ✓ تصنيف البريد وحفظه.

على العموم تم رصد احتياج متوسط في هذا المجال (مجال العمل الإداري)، حيث تحصلت نصف المهارات على نسب عالية وشكلت احتياجات تكوينية (تدريبية) ذات أولوية عالية، كونها مهمة لأداء الموظف عمله بشكل فعال. ونصف المهارات المتبقية شكلت احتياجات تكوينية (تدريبية) ذات أولوية منخفضة، وذلك لأن البعض منها لا يخص جميع فئات الموظفين حيث يقتصر على فئة المحاسبين الإداريين، أما المهارات المتبقية فقد اعتبرها الموظفون الإداريون بأنها مهارات سهلة وروتينية تعودوا على أدائها.

خاتمة واقتراحات:

من المعروف أن نجاح المؤسسات الجامعية يعتمد على مستوى جودة الخدمات الإدارية التي تقدمها الجامعة، حيث يعتبر الموظف الإداري عنصر فعال في ديناميكية العمل الإداري الجامعي، حيث تقع على عاتقه مسؤولية تقديم الخدمات لمختلف الفاعلين في الجامعة، فتطبيق القوانين و الأنظمة و التعليمات تمر من خلالهم، فمهمتهم توضيح وتسهيل الإجراءات و تقديم الخدمات المختلفة، لذا يجب الاهتمام بهذه الفئة والعمل على تنمية قدراتهم ومهاراتهم عن طريق التدريب المبني على أسس علمية حيث يأخذ احتياجاتهم التدريبية بعين الاعتبار، ولهذا فقد قمنا في هذا البحث بتحديد الاحتياجات التكوينية (التدريبية) للموظف الإداري في الجامعة في مجال العمل الإداري، في مجال التطوير الذاتي و في مجال استخدام الحاسوب والتحكم في اللغة. ثم قمنا بتصنيف هذه الاحتياجات حسب أولوية الحاجة للتدريب فيها، والتي يمكن استغلالها في بناء برامج تكوينية.

ومن خلال نتائج الدراسة اتضح لنا أن الموظف الإداري في الجامعة يحتاج للتكوين (التدريب) في المجالات السابقة خاصة في مجال التطوير الذاتي ومجال استخدام الحاسوب والتحكم في اللغة، فبالرغم من وجود خلية مختصة في تكوين الموظفين على مستوى الجامعة إلا أن هذا التكوين لا يستفيد منه جميع الموظفين. وفي ضوء هذه النتائج المتحصل عليها يمكن الخروج بالاقتراحات التالية:

1. العمل على استثمار الموارد البشرية في الجامعة، وتوفير برامج تكوينية (تدريبية) متخصصة للتنمية المهنية للإداريين والعاملين في الجامعة، تستند إلى احتياجاتهم التكوينية الفعلية، وتنفيذ البرامج التدريبية بصفة دورية مع تقييم أثر التدريب للتأكد من مدى فعالية برامج التدريب، ومراعاة استفادة جميع فئات الموظفين من هذه البرامج كل حسب احتياجه التدريبي.

2. ضرورة أن يخضع توظيف الموظفين الإداريين في الجامعة إلى معايير محددة، مع مراعاة توافق المؤهل العلمي والتخصص مع المنصب الإداري.
3. تزويد الموظفين بدليل يوضح الوصف الوظيفي لكل وظيفة وكيفية تنفيذ إجراءات العمل، كما يجب أن يحتوي على تحديد لصلاحيات ومسؤوليات الموظفين الإداريين في جميع المستويات وأيضاً جميع القوانين والتشريعات المعمول بها داخل الجامعة.
4. الاستعانة بخبراء في التنمية البشرية (التطوير الذاتي) لتدريب الموظفين في هذا المجال، والحرص على مشاركتهم في مؤتمرات وندوات وورشات عمل من شأنها أن تسهم في تنمية قدراتهم الذاتية والشخصية.
5. تكوين وتدريب الموظفين على أنظمة الحاسوب الحديثة لمواكبة التطوير العلمي والإداري بشكل مستمر.
6. تطوير شبكات الحاسوب وقواعد البيانات وصولاً إلى الإدارة الإلكترونية، بحيث تتم معظم العمليات الإدارية عبر هذه الشبكة، دون الحاجة إلى إجراء المراسلات بالطريقة التقليدية.
7. إخضاع الموظفين لبرامج لتكتيف اللغات الأجنبية، وذلك بإنشاء معهد خاص بتكتيف اللغات الأجنبية داخل الجامعة.
8. القيام بدراسات أخرى في هذا المجال لإثراء التراث المعرفي.

قائمة المراجع:

- بركات زياد (2010)، الاحتياجات التدريبية لمعلمي الصف للمرحلة الأساسية الدنيا من وجهة نظر معلمي المدارس الحكومية بمحافظة طولكرم بفلسطين، ورقة بحث مقدمة إلى المؤتمر العلمي الثالث لجامعة جرش الأهلية بعنوان (المعلم العربي وتأهيله رؤى معاصرة)، الأردن. PDF
- خبراء مركز الخبرة المهنية (2006)، منهج مهارات التدريب: تخطيط التدريب وتحديد الاحتياجات التدريبية، ط4، بميك، القاهرة، مصر.
- دويدار محمد عبد الفتاح (1995)، مناهج البحث في علم النفس، دار المعرفة الجامعية، مصر.
- عودة احمد (2002)، الإحصاء الوصفي والاستدلالي، ط4، دار الفلاح، القاهرة، مصر.
- عبد الوهاب علي محمد، دس، إدارة الأفراد، مكتبة عين شمس، القاهرة مصر.
- علاء حاكم محسن الناصر (2010)، إدارة الجودة الشاملة (أتموزج الإدارة الجامعية)، مجلة الإدارة و الاقتصاد، العدد 50، بغداد، العراق. pdf
- موسى محمود عبد اللطيف (2006)، الدافعية للتدريب الإداري في ضوء التحديات العالمية والمحلية، ط1، دار العالمية للنشر و التوزيع، القاهرة، مصر.

- نجم عبود نجم (2005)، أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، دط، دار الوراق، الأردن.
- ياغي محمد عبد الفتاح (2004)، إتخاذ القرارات الإدارية بين النظرية والتطبيق، دط، دار الثقافة، عمان، الأردن.

ثانيا - المراجع باللغة الأجنبية:

-Giri, J (1992), Enseignement supérieure en Afrique crise décroissance ou crise structurelle ? Revue le courrier, n 123, Bruxelles, Belgique.