



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التسيير

ميدان : علوم التسيير

تخصص : ادارة موارد بشرية

بعنوان :

اثر المهارات الرقمية على الاداء الوظيفي

دراسة حالة في المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز مديرية التوزيع تقرت

من اعداد الطالبتين :

✓ بن مجغاية سمية

✓ اية بوزيان

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2023/06/19

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ/ بوخلخال عبد الرحيم (أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا.

الأستاذ/ خامرة بوعمامة (أستاذ التعليم العالي - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا.

الأستاذ/ حليمي نبيل (أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا.

السنة الدراسية : 2022/2023



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التسيير

ميدان : علوم التسيير

تخصص : ادارة موارد بشرية

بعنوان :

اثر المهارات الرقمية على الاداء الوظيفي

دراسة حالة في المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز مديرية التوزيع تقرت

من اعداد الطالبين :

✓ بن مجفاية سمية

✓ اية بوزيان

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2023/06/19

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ/ بوخلخال عبد الرحيم (أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا.

الأستاذ/ خامرة بوعمامة (أستاذ التعليم العالي - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا.

الأستاذ/ حليمي نبيل (أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا.

السنة الدراسية : 2022/2023

الاهداء

الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية
بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد و النجاح بفضلته تعالى مهداة الى
الوالدين الكريمين حفظهما الله وادامهما نورا لدربي
لكل العائلة الكريمة التي ساندتني ولا تزال من اخوة واخوات إلى
رفيقات المشوار الاتي قاسمني لحظاته رعاهم الله ووفقهم إلى
كل من كان لهم اثر على حياتي وإلى كل من احبهم قلبي

ونسيم قلبي

اية وسمية

شكر وعرفان:

أتقدم بالشكر الجزيل إلى الله عز وجل الذي له الفضل والحمد
على...

أن علمنا ما لم نكن نعلم ووفقنا في كل نجاح

إلى والدينا الذي دعمنا

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف (خامرة
بوعمامة) لتعاونه معنا وعلى توجيهاته وإرشاداته القيمة
كما نخص بالشكر جميع موظفي مديرية التوزيع لمؤسسة
الكهرباء والغاز تقربت الذين أفه امدونا ببيانات الدراسة
كما نتوجه بالشكر إلى كل الأساتذة الذين تابعونا طيلة
مشوارنا الدراسي ابتداء من المستوى الابتدائي إلى الجامعي
ونشكر كل من دعمنا ولومجرد سؤال عن مصير البحث
وكل من قدم لنا نصيحة وأماننا برأي أوشجعنا بكلمة أودلنا
على كتاب .

اية وسمية

ملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة اثر المهارات الرقمية على الأداء الوظيفي لمديرية التوزيع مؤسسة سونلغاز الوحدة الوطنية-تقرت-، وعلى هذا الأساس تم إجراء دراسة ميدانية على عينة من مجتمع الدراسة والمتمثلة في العاملين بالمؤسسة محل الدراسة، وتم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من أجل الإحاطة بالموضوع والإجابة على الإشكالية واختبار صحة فرضيات دراسة، وتم اعتماد على نموذج ليكارت الثلاثي في إعداد الاستبيان حيث بلغ عدد المفردات 29 عبارة تم توزيع 73 إستبانة عشوائيا على مجموعة من العاملين بالمؤسسة تم استرجاع 51 منها 46 صالحة للتحليل، عن طريق برنامج spss تم تفرغ جميع الاستبيانات من أجل الاستفادة منها بعد تحليلها.

توصلت هذه الدراسة أن هناك علاقة ارتباطية موجبة ومنخفضة حيث تشير إلى عدم تأثير المهارات الرقمية على الأداء الوظيفي لمديرية التوزيع مؤسسة سونلغاز - تقرت - . ولا توجد فروق ذات دالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول اثر المهارات الرقمية على الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات (الجنس، المستوى التعليمي، الاقدمية في العمل)، بينما توجد فروق ذات دالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو اثر المهارات الرقمية على الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات (العمر، المنصب الوظيفي).

الكلمات المفتاحية : مهارات رقمية، أداء وظيفي، مؤسسة سونلغاز - تقرت - .

ABSTRACT :

This study aims to determine the impact of digital skills on the job performance of the Distribution Directorate of Sonelgaz National Unit - Touggourt. Based on this objective, a field study was conducted on a sample from the study community, which consisted of employees of the institution under study. The descriptive analytical approach was used in this study to address the topic, answer the research questions, test the study hypotheses. The study relied on the Likert three-point model in preparing the questionnaire, which consisted of 29 statements. A total of 73 questionnaires were randomly distributed to a group of employees in the institution, and 51 were retrieved, of which 46 were valid for analysis. The questionnaires were then entered into the SPSS software for analysis.

The study found a positive but low correlation, indicating that digital skills do not have a significant impact on the job performance of the Distribution Directorate of Sonelgaz - Touggourt. There were no statistically significant differences in the responses of the study sample regarding the impact of digital skills on job performance, attributed to variables such as gender, educational level, and work experience. However, there were statistically significant differences in the responses of the study sample regarding the impact of digital skills on job performance, attributed to variables such as age and job position.

Keywords: digital skills, job performance, Sonelgaz - Touggourt

قائمة المحتويات

I	اهداء
II	شكر
III	الملخص
V	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VIII	قائمة الاشكال
VIII	قائمة الملاحق
X	مقدمة
الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية للأداء الوظيفي والمهارات الرقمية	
2	تمهيد
3	المبحث الاول : الادبيات النظرية لأداء الوظيفي والمهارات الرقمية
3	المطلب الاول : الاطار المفاهيمي للاداء الوظيفي
12	المطلب الثاني : الاطار المفاهيمي للمهارات الرقمية
34	المطلب الثالث : العلاقة بين الاداء الوظيفي والمهارات الرقمية
37	المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية للاداء الوظيفي والمهارات الرقمية
37	المطلب الاول :عرض الدراسات السابقة
41	المطلب الثاني :المقارنة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة
42	المطلب الثالث :مجالات استفادة من الدراسات السابقة
43	خلاصة الفصل
الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لاثر المهارات الرقمية على الاداء الوظيفي في مؤسسة الكهرباء و الغاز مديرية التوزيع تقرت	
45	تمهيد
46	المبحث الاول : المطريقة والادوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
46	المطلب الاول : مجتمع وعينة الدراسة
52	المطلب الثاني: ادوات الدراسة

54	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة
54	المطلب الاول : عرض و تحليل نتائج الدراسة
77	المطلب الثاني : مناقشة وتفسير نتائج الدراسة
78	خلاصة الفصل
80	خاتمة
83	المراجع
87	الملاحق
101	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان	رقم
23	اساليب تقييم الحاجات الحالية من المهارات الرقمية	(1-1)
29	تحديد مصادر البيانات الموجود	(2-1)
30	من؟ ماذا؟ كيف؟	(3-1)
31	مقارنة بين اسلوبي جمع البيانات	(4-1)
36	مقارنة بين المورد البشري الرقمي والمورد البشوي الرقمي	(5-1)
41	اوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	(6-1)
50	تعداد العاملين في المؤسسة	(1-2)
51	عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة	(2-2)
53	توزيع درجات الموافقة لنموذج ليكارت	(3-2)
54	نتائج الفاكرومياج	(4-2)
55	توزيع العمال حسب متغير الجنس	(5-2)
56	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	(6-2)
57	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	(7-2)
58	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المنصب الوظيفي	(8-2)
59	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الاقدمية	(9-2)

60	وصف اجابات المستجوبين حول المهارات الرقمية	(10-2)
62	وصف اجابات المستجوبين حول بعد العمل	(11-2)
63	وصف اجابات المستجوبين حول الابداع والابتكار	(12-2)
64	وصف اجابات المتستجوبين حول المبادرة وحل المشكلات	(13-2)
65	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات افراد العينة لابعاد الاداء الوظيفي	(14-2)
66	العلاقة الارتباطية بين بعد العمل والمتغير المستقل للمهارات الرقمية بيرسون	(15-2)
67	نتائج تحليل الانحدار الحطي للمتغير المستقل المهارات الرقمية على بعد العمل	(16-2)
68	العلاقة الارتباطية بين الابداع والابتكار والمتغير المستقل المهارات الرقمية	(17-2)
68	نتائج تحليل الانحدار الحطي للمتغير المستقل المهارات الرقمية على بعد الابداع والابتكار	(18-2)
69	العلاقة الارتباطية بين المتغير التابع المبادرة وحل مشكلات والمتغير المستقل المهارات الرقمية	(19-2)
70	نتائج تحليل الانحدار الحطي للمتغير المستقل المهارات الرقمية على المبادرة وحل المشكلات	(20-2)
71	العلاقة الارتباطية بين المتغير التابع الاداء الوظيفي والمتغير المستقل المهارات الرقمية	(21-2)
72	الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع	(22-2)
72	تحليل الاختبار t لدراسة الفروق حسب متغير الجنس بالنسبة للعاملين	(23-2)
73	تحليل الاختبار t لدراسة الفروق حسب متغير العمر بالنسبة للعاملين	(24-2)
74	تحليل الاختبار t لدراسة الفروق حسب متغير الاقدمية بالنسبة للعاملين	(25-2)
74	تحليل الاختبار t لدراسة الفروق حسب متغير الالمنصب الوظيفي بالنسبة للعاملين	(26-2)
75	تحليل الاختبار t لدراسة الفروق حسب متغير المستوى التعليمي بالنسبة للعاملين	(27-2)

الجدول الاشكال :

الصفحة	العنوان	الرقم
09	محددات الاداء	(1-1)
18	طيف المهارات الرقمية	(2-1)
25	خطوات تقييم المهارات الرقمية	(3-1)
49	هيكل التنظيمي الخاص بمؤسسة سونلغاز مديرية التوزيع تقرت	(1-2)
50	الهيكل التنظيمي لقسم الموارد البشرية لمؤسسة سونلغاز مديرية التوزيع تقرت	(2-2)
52	نموذج الدراسة	(3-2)
55	توزيع العمال حسب متغير الجنس	(4-2)
56	توزيع العمال حسب متغير السن	(5-2)
57	توزيع العمال حسب متغير المستوى التعليمي	(6-2)
58	توزيع العمال حسب متغير المنصب الوظيفي	(7-2)
59	توزيع العمال حسب متغير الاقدمية	(8-2)

جدول الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
87	قائمة الاساتذة المحكمين	01
88	نموذج استمارة الاستبيان 01	02
91	نموذج استمارة الاستبيان 02	03
94	نتائج مخرجات spss	04



الأداء الوظيفي هو المقياس الرئيسي لنجاح المؤسسة، ويتأثر بعدة عوامل مثل المهارات الفنية والمهارات الإدارية والقدرة على التواصل والتعاون . ويتطلب الأداء الوظيفي الفعال أن يكون للعاملين في المؤسسة مستوى عال من الكفاءة الشخصية والمهنية، وأن يتمتعوا بالقدرة على إدارة الوقت والموارد وإتقان المهام التي يتم تكليفهم بها . ويعتبر تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة هدفا رئيسيا للإدارة ويساعد في تحقيق الأهداف التي تحددها المؤسسة وتحسين الخدمات والمنتجات التي تقدمها . وحتى يبلغ الأداء الوظيفي مستواه يجب توافر مجموعة من المهارات لدى موظفي الإدارة خاصة المهارات الرقمية .

تعد المهارات الرقمية احد العوامل الأساسية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة، حيث أن استخدام التكنولوجيا والأدوات الرقمية يساعد في تحقيق الكفاءة والإنتاجية . وتشمل المهارات الرقمية القدرة على استخدام الحواسيب والبرامج المكتبية والمواقع الالكترونية والتطبيقات المختلفة، بالإضافة إلى القدرة على التعامل مع البيانات وتحليلها وتفسيرها . وتساعد المهارات الرقمية أيضا في تحسين الاتصالات والتواصل داخل المؤسسة وخارجها، وتسهل عملية العمل وتوفير الوقت والجهد . ويعتبر التدريب المستمر على المهارات الرقمية أمرا حيويا لتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة وتحقيق الأهداف المحددة .

وباعتبار سونلغاز كأحد أهم مؤسسات في الجزائر لإنتاج الكهرباء والغاز والتي هي مؤسسة ذات طابع صناعي وتجاري، يسعى موظفيها في مختلف الفروع والمديريات الخاصة بها الى تحسين أدائهم ولبلوغ ذلك هم في حاجة لتنمية مهاراتهم الرقمية.

اولا: إشكالية الدراسة

بعد الاطلاع على إطار هذا البحث، وأهمية القيام به، والتعرف على الأهداف التي يسعى للوصول إليها، نصل إلى طرح إشكالية بحثنا التي نحاول تناولها وفق سياق نظري وتطبيقي تحليلي من خلال الإجابة على السؤال الأتي :

ما مدى تأثير المهارات الرقمية على الأداء الوظيفي لمؤسسة الكهرباء والغاز مديرية

التوزيع الوحيدة الوطنية - تقرت - ؟

ولمعالجة هذه الإشكالية تم تجزئتها إلى الأسئلة الفرعية التالية :

- ما هو واقع المهارات الرقمية لدى موظفي مؤسسة محل الدراسة ؟
- ما هو مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة محل الدراسة ؟
- إلى أي مدى تؤثر مهارات رقمية على انجاز عمل لموظفي مؤسسة محل الدراسة ؟
- إلى أي مدى تساهم المهارات الرقمية في تحسين الإبداع والابتكار لموظفي مؤسسة محل الدراسة؟
- إلى أي مدى تساهم المهارات الرقمية في حل مشاكل مرتبطة بأداء المهام لدى موظفي مؤسسة محل الدراسة ؟
- هل توجد فروق ذو دلالة إحصائية لي إجابات عينة دراسة نحو المهارات الرقمية يعزى إلى المتغيرات ديمغرافية ؟

ثانيا :فرضيات الدراسة

يمكن صياغة الفرضيات التالية بهدف اختبار صحتها ؟

- **الفرضية الأولى :** لا يوجد تأثير للمهارات الرقمية على انجاز العمل لموظفي مؤسسة محل الدراسة .
- **الفرضية الثانية :** لا تساهم المهارات الرقمية في تحسين الابداع و الابتكار لدى موظفي مديرية التوزيع لمؤسسة سونلغاز تقرت.
- **الفرضية الثالثة:** لا تساهم مهارات الرقمية في حل مشاكل المرتبطة بأداء المهام و المبادرة لدى موظفي مديرية التوزيع لسونلغاز تقرت.
- **الفرضية الرابعة :** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات عينة الدراسة نحو المهارات الرقمية يعزى إلى المتغيرات الديمغرافية .

ثالثا :أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذا الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

- معرفة واقع المهارات الرقمية لدى موظفي مؤسسة محل الدراسة
- التعرف على مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة محل الدراسة
- معرفة ما مدى تؤثر مهارات رقمية على انجاز عمل لموظفي مؤسسة محل الدراسة

- التعرف على مدى مساهمة المهارات الرقمية في تحسين الإبداع والابتكار لموظفي مؤسسة محل الدراسة
- الوقوف على مدى مساهمة المهارات الرقمية في حل مشاكل مرتبطة بأداء المهام لدى موظفي مؤسسة محل الدراسة
- إيجاد فروق ذو دلالة إحصائية لي إجابات عينة دراسة نحوالمهارات الرقمية يعزى إلى المتغيرات الديمغرافية

رابعا :أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في كونها أنها تعالج موضوع المهارات الرقمية و تأثيرها على الأداء الوظيفي في سونلغاز حيث تعد المهارات الرقمية احد أهم المتطلبات لأداء الوظيفي في ظل توجه جل المؤسسات بما فيها مؤسسة سونلغاز نحو التوجه الى إدخال تكنولوجيا معلومات لرقمنة كافة المهام الإدارية .

خامسا :مبررات اختيار الموضوع :

- تتجلى دوافع اختيار الدراسة في هذا الموضوع من خلال النقاط التالية :
- نقص الدراسات الخاصة بأثر المهارات الرقمية على الأداء الوظيفي ؛
- ملائمة موضوع الدراسة مع المؤسسة المراد التطبيق فيها ؛
- محاولة الربط بين الأداء الوظيفي والمهارات الرقمية ؛
- الاهتمام بالمواضيع الحديثة والرغبة في البحث والاطلاع على هكذا مواضيع ؛
- ارتباط موضوع الدراسة بتخصص ؛

سادسا :حدود الدراسة: تتمثل حدود الدراسة فيما يلي :

- الحدود الزمنية: أنجزت الدراسة في الفترة الزمنية ما بين شهري افريل وماي من سنة 2023
- الحدود المكانية: تتمثل في مؤسسة الكهرباء والغاز مديرية التوزيع -تقرت-
- الحدود الموضوعية: لقد تم التركيز في هذه الدراسة على موضوع تأثير المهارات الرقمية في الأداء الوظيفي فتم التركيز على الابعاد التالية (محور العمل / الابداع والابتكار / المبادرة في حل المشاكل) .
- الحدود البشرية : ركزت هذه الدراسة على موظفي مؤسسة الكهرباء والغاز مديرية التوزيع -تقرت-

سابعا: صعوبات الدراسة:

- صعوبة التعامل مع الموظفين من خلال توزيع و استرجاع الاستبيان؛
- صعوبات اجراء التحليل احصائي SPSS؛
- الوقوف على الدراسات السابقة المرتبطة بمتغيرات الموضوع ؛

ثامنا : هيكل الدراسة:

لمعالجة موضوع اثر المهارات الرقمية تم التطرق في الفصل الأول في المبحث الأول إلى الأدبيات النظرية لكل من الأداء الوظيفي و المهارات الرقمية أما في المبحث الثاني تم الاطلاع على الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة في حدود الإمكان مع إظهار ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة أما الفصل الثاني في المبحث الأول تم استعراض الطريقة المنهجية للدراسة و كذلك الأدوات جمع البيانات و الأدوات الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة كما تطرق المبحث الثاني عرض نتائج الدراسة إحصائيا من حيث اختبار الفرضيات و تحليلها إحصائيا ثم تم تفسير النتائج الإحصائية تفسيراً اقتصادياً و في آخر هذه الدراسة تم عرض النتائج المتوصل إليها و الأفاق المتعلقة بهذه الدراسة .

الفصل الاول

الادبيات النظرية والتطبيقية للاداء الوظيفي
والمهارات الرقمية

تمهيد:

تسعى التطورات في عالمنا إلى المساس بكل مجالات الحياة وهذا ما يجعل من المؤسسات الاقتصادية إلى تطوير نفسها وتحقيق أهدافها المنشودة وذلك بالحفاظ على المورد البشري الذي هو الأداة الحقيقية لتحقيق أهدافها المسطرة، لأنه نجاحها يعتمد على ما يبذله الفرد من جهد تجاه عمله.

تعتبر المهارات الرقمية من العوامل الأساسية التي تؤثر بشكل كبير على الأداء الوظيفي في المؤسسة، حيث تمكن العاملين في المؤسسة من تحقيق أهدافهم بشكل أكثر فعالية وكفاءة، وتساعدهم على التعامل مع التحديات والمشكلات المختلفة التي تواجههم في العمل بشكل أفضل، وبالإضافة إلى ذلك فإن المهارات الرقمية تمكن المؤسسات من تحقيق أهدافها بشكل أسرع وأكثر دقة، وتساعد على زيادة إنتاجيتها وتحسين جودة منتجاتها وخدماتها .

وعليه سنحاول في هذا الفصل التعرض لمبحثين اساسين وهما :

✓ المبحث الأول : الأدبيات النظرية للمهارات الرقمية والأداء الوظيفي

✓ المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية للمهارات الرقمية والأداء الوظيفي.

المبحث الاول : الادبيات النظرية للاداء الوظيفي والمهارات الرقمية :

سنتطرق في هذا المبحث للأطار المفاهيمي للاداء الوظيفي واهمية وانواعه وكذلك العوامل المؤثرة

عليه وابعاده ونتطرق ايضا الى الاطار المفاهيمي للمهارات الرقمية ومستوياتها واهميتها وطريقة تقييمها

المطلب الاول : الاطار المفاهيمي للاداء الوظيفي :

سيتم التطرق في هذا المطلب الى مفهوم اداء الوظيفي وابعاده على نحو الموالي :

الفرع الاول : مفهوم الاداء الوظيفي : سنتناول في هذا فرع كل من مفهوم الاداء لغة واصطلاحا

ومفهوم الاداء الوظيفي :

اولا : مفهوم الاداء :

❖ **تعريف الاداء لغة :** أدى تأدية , أدى الشيء الذي أوصله , أدى إلى الخبر , والأداء هو إيصال

الشيء إلى المرسل إليه ¹

الأداء مصدر أدى في التجويد والإلقاء , إعطاء الأصوات حقها من الضغط والنبر والوضوح

" من شروط نجاح الممثل حسن الأداء " , أداء فردي قطعة تمثيلية يؤديها ممثل منفرد ² .

❖ **تعريف الاداء اصطلاحا :** يقصد به " الدرجة التي يصل إليها النشاط الإنمائي أو الشريك

الإنمائي في العمل وفقا لمعايير ومواصفات ومبادئ توجيه معينة أوفي تحقيق النتائج وفقا لأهداف

أو الخطط المعلنة " ³ .

تعرفه وسيلة حمداوي : " يعبر مفهوم الأداء على المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه

بعمله من حيث كمية وجود العمل المقدمة من طرفه , والأداء هو المجهود الذي يبذره كل من

يعمل بالمؤسسة من منظمين , مديرين ومهندسين ... " ⁴

ويعرفه أيضا هاشم زكي محمود : " هو قيام الشخص بالأعمال والواجبات المكلفة بما للتأكد من

صلاحيته لمباشرة مهام وأعباء وظائفه " ⁵ .

¹ المنجد الأبجدي بيروت د.د.ن، ط3 ، 1982، ص 09

² أحمد العايد وآخرون، المعجم العربي الاساسي، (لاروس 2003)، ص 78

³ سمير الشوبكي، المعجم الادراي عمان، دار اسامة للنشر والتوزيع، 2010، ص 17

⁴ وسيلة حمداوي، ادارة الموارد البشرية، الجزائر، مجلة النشر الجامعية، 2004، ص 123

⁵ اسامة محمد جرادات، عقيلة محمد المبيضين، التدريب الادراي الموجه للأداء، القاهاى، المنظمة العربية الادارية د.س، ص 42

ويعرفه ميلر وبروملي " Miller et Broumily": هو انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية , واستغلالها بكفاءة وفعالية تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها¹ .
عرف الأداء أيضا : " بأنه يرتبط بالجهود الذي يبذله كل فرد في المؤسسة , وفي نفس الوقت يعبر على المستوى الذي يحققه هذا الفرد , سواء من ناحية كمية وجود العمل المطلوب , أو الوقت المحدد للقيام به " 2 .

هذا التعريف يركز على الكفاءة والفعالية في تحقيق أهداف المؤسسة .

ثانيا: تعريف الاداء الوظيفي : عرف جوفمان "Goffman" الاداء الوظيفي بأنه : كل النشاطات التي يؤديها الفرد المشارك في موقف ما , وتساعد في التأثير على الأفراد والمشاركين الاخرين " 3

عرفه بترسون على انه : "قدرة المنظمة على استخدام مواردها بكفاءة وإنتاج مخرجات متناغمة مع أهدافها ومناسبة لمستخدميها"⁴ .

هذا التعريف ركز على كفاءة المؤسسة في استخدام مواردها بكفاءة وإنتاج مخرجات تتماشى مع أهدافها .

ويعرف أيضا الاداء الوظيفي : "هو جهد منسق للقيام بمهام وقدرات وخبرات العاملين بمساعدة العوامل الدافعية وبيئة العمل الملائمة على القيام بهذا الجهد بدقة واقصر وقت واقل تكلفة"⁵

كما عرفه البعض ب هو مجموع الطاقات والقدرات والجهود التي يبذلها الفرد لأداء عمل معين تلازمه الرغبة في أداء العمل، وفق المعايير والأسس المطبقة من قبل الإدارة وبالتالي فهو يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد⁶

ويعرفه **KIYAKIM** بأنه: تأدية الفعل أو الإنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المحددة⁷

¹ ابراهيم محمد المحاسنة، ادارة تقييم الاداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، عمان، دار جرير للنشر والتوزيع، 2013، ص 104

² علي غربي بلقاسم سلاطينة تنمية الموارد البشرية، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2007، ص 130

³ عبد الله عقله، مجلي الخزاعة، الصراع بين القيم الاجتماعية والقيم التنظيمية في الادارة التربوية، عمان دار الحامد للنشر والتوزيع، 2009، ص 32

⁴ وصفي كسابسة، تحسين فعالية الاداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع 2011

ص 77

⁵ حسين محمد للحراشنة، ادارة الجودة الشاملة والاداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، 2014، ص 91

⁶ أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الإدارية، دار الكتاب المصري، القاهرة، 1984، ص 52

⁷ ابراهيم محمد المحاسنة: إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار الجرير للنشر والتوزيع، مملكة البحرين، 2013، ص 104.

مما سبق نستخلص التعريف التالي أن الأداء الوظيفي هو محصلة النتائج والمخرجات التي حققها العامل وهذا يبذله جهد فكري وعضلي في موقع عمله من واجبات الموكله إليه مقابل عائد محدد .

الفرع الثاني: أهمية الأداء الوظيفي

استحوذ مفهوم الأداء الوظيفي جزءا كبيرا من اهتمام الباحثين والمفكرين في الدراسات الإدارية والأبحاث والمؤتمرات، نظرا لأهمية المفهوم وتأثيره على عملية صنع القرار الإجراءات والاستراتيجيات التي تؤثر على الفرد والمنظمة كوحدة متكاملة، ولتعدد المؤثرات التي تنعكس على الأداء وتعدددها، وكونه يعبر عن الناتج النهائي لجميع أنشطة المنظمة وعلى استقرارها.¹

وتتجلى أهمية الأداء الوظيفي في :

- الأداء الوظيفي يعد مقياسا لقدرة الفرد على أداء عمله في الوقت الحاضر وأعمال أخرى في المستقبل وبالتالي يساعد في اتخاذ قرارات النقل والترقية .
- ارتباط نظام الحوافز بأداء الفرد، وهذا ما يزيد اهتمام الفرد بأدائه .
- ارتباط الأداء بالاستقرار الوظيفي لدى العاملين، حيث أن العاملين ذوي الأداء المتدني يكونوا دائما مهددين بالاستغناء عن خدماتهم .
- كما يكتسي تقييم الأداء الوظيفي أهمية كبيرة في العملية الإدارية، فهو الوسيلة التي تدفع الأجهزة الإدارية للعمل بنشاط وحيوية، حيث تجعل الرؤساء يتابعون واجبات ومسؤوليات مرؤوسيههم باستمرار، وتحفز العاملين للعمل بفاعلية. وتتلخص أهمية قياس الأداء الوظيفي في الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها²
- وبما أن أداء الأفراد يعد الركيزة الأساسية للأداء الفعال للمنظمة ككل، فيعتمد هذا الأداء على توفر الدافعية والتحفيز لدى الفرد، والقدرة على العمل إلى جانب توافر المعلومات المكتسبة من التدريب، تهدف المنظمات للحصول عليه لأنه جزء من أداء المنظمة³

باسل سعود العنزي، اثر تطبيق الحوكمة الالكترونية على الاداء الوظيفي بوزارة الداخلية الكويتية، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة

¹ الماجستير في الادارة، كلية الاعمال، جامعة عمان العربية، 2015، ص 30

² هاجر قريشي، فهيمة باديسي، جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الاداء الوظيفي، دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية

وعلوم التسيير، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 2016، العدد 03، ص 254

³ خالد مصطفى القائد، سليمان عبد الله المحجوب، فتحي عمر ابوصاع، الرضى الوظيفي وعلاقته بالاداء الوظيفي لدى موظفي مكتبات

جامعة مسراتي مجلة كلية فنون والاعلام، السنة الثالثة، المجلد 2018، العدد 6، ص 120-142

• حيث يحتل الأداء الوظيفي مكانة خاصة داخل أي منظمة كانت باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة ذلك أن المنظمة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاء حين يكون أداء العاملين أداء متميزاً. ومن ثم يمكن القول بشكل عام أن اهتمام إدارة المنظمة وقيادتها بمستوى الأداء عادة ما يفوق اهتمام العاملين بها. وعلى ذلك فإنه يمكن القول بأن الأداء على أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها يعد انعكاساً لقدرات ودوافع الرؤساء والقادة أيضاً¹

الفرع الثالث : أنواع الأداء الوظيفي :

يعد التعرف على مفهوم الأداء الوظيفي والتطرق إلى أهميته , يمكننا الانتقال إلى عرض أنواع الأداء الوظيفي

اولا : حسب معيار المصدر : وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين الأداء الذاتي والداخلي والأداء الخارجي

أ-الأداء الداخلي : ويطلق على هذا النوع من الأداء اداء الوحدة اي انه ينتج ما تمتلكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج اساسا مما يلي :²

- **الأداء البشري :** وهو اداء افراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارهم موردا استراتيجيا قادر على صنع القيمة وتحقيق الافضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم .

- **الأداء التقني :** ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال .

- **الأداء المالي :** ويكمن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة .

ب-الأداء الخارجي : هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي . فالمؤسسة لا تتسبب في احداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة كارتفاع سعر البيع وكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالايجاب او بالسلب , وهذا النوع يفرض على المؤسسة تحليل نتائجها , وهذا مهم اذا تعلق الامر بمتغيرات كمية اين يمكن قياسها وتحديد اثرها .

ثانيا : حسب الشمولية : وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين هما : الأداء الكلي والأداء الجزئي³ .

¹خالدة جميل القرالة، الصحة النفسية وعلاقتها بالاداء الوظيفي لمديري المدارس الثانوية في محافظة الكرك، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير للإدارة، جامعة مؤتة، 2017، ص25

²برير كامل ادارة موارد البشرية اتجاهات وممارسات دار الملل اللبناني الطبعة 1 بيروت ص 175

³ الكبيسي موقف ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي المجلة العلمية للبحوث العلمية جامعة حلوان القاهرة 2004 ص 56

أ- **الأداء الكلي** : وهو الذي يتجسد في الانجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف والانظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها , ولا يمكن نسب انجازها إلى اي عنصر من دون مساهمة باقي العناصر , وفي هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة اهدافها الشاملة كالاتمرارية , الربح والنمو, كما ان اداء المؤسسة في الحقيقة هونتيحة تفاعل اداء انظمتها الفرعية

ب- **الأداء الجزئي** : هو الذي يتحقق على مستوى الانظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة انواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة حيث يمكن ان ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى اداء وظيفة مالية , اداء وظيفة فردية , اداء وظيفة التموين , اداء وظيفة الانتاج , اداء وظيفة التسويق .

الفرع الرابع : العوامل المؤثرة على الأداء وابعاده

نذكر في هذا العنصر العوامل المؤثرة على الاداء الوظيفي والابعاد الخاصة به

اولا : العوامل المؤثرة

من اهم العوامل المؤثرة على الأداء مايلي :¹

أ- **غياب الاهداف المحددة** : فالمنظمة التي لا تمتلك خطط تفصيلية لعملها واهدافها ومعدلات الانتاج المطلوب ادائها لن تستطيع قياس ما تحقق من انجاز او محاسبة موظفيها على مستوى ادائهم لعدم وجود معيار محدد مسبقا لذلك , فلا تملك المنظمة معايير او مؤشرات للانتاج والأداء الجيد فعندها يساوي الموظف ذوالأداء الجيد مع الموظف ذوالأداء الضعيف

ب- **عدم المشاركة في الادارة** : ان عدم مشاركة العاملين في المستويات الادارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات يساهم في وجود فجوى بين القيادة الادارية والموظفين في المستويات الدنيا وبالتالي يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق اهداف المنظمة , وهذا يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى هؤلاء الموظفين لشعورهم بانهم لم يشاركوا في وضع الاهداف المطلوب انجازها اوفي الحلول للمشاكل التي يواجهونها في الأداء وقد يعتبرون انفسهم مهمشين في المنظمة .

ت- **اختلاف مستويات الاداء** : من العوامل المؤثرة على اداء الموظفين عدم نجاح الاساليب الادارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه فكلما ارتبط مستوى اداء الموظف بالترقيات والعلوات والحوافز التي يحصل عليها كلها كانت عوامل التحفيز غير مؤثرة

¹ عيساوي وهيبية اثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي دراسة حالة فئة الافراد نسبة الطيبين بالمؤسسة العمومية ترايبب بوجمعة رسالة ماجستير قسم العلوم الاجتماعية جامعة ابوبكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2011، ص34

بالعاملين، وهذا يتطلب نظاما متميزا لتقييم اداء الموظفين ليتم التمييز الفعلي بين الموظف المجتهد ذوالأداء العالي والموظف المجتهد ذوالأداء المتوسط اوالموظف الكسول والموظف غير المنتج .

ث- مشكلات الرضا الوظيفي : فالرضا الوظيفي من العوامل الاساسية المؤثرة على مستوى الأداء للموظفين فعدم الرضا الوظيفي اوانخفاضه يؤدي الى اداء ضعيف وانتاجية اقل والرضا الوظيفي يتاثر بعدد كثير من العوامل الاجتماعية كالسن والمؤهل التعليمي والجنس والعادات والتقاليد والعوامل التنظيمية كالمسؤوليات والواجبات ونظام الترقيات والحوافز في المنظمة .

ج- السبب الاداري : فالسبب الاداري في المنظمة يعني ضياع ساعات العمل في امور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على اداء الموظفين الاخرين، وقد ينشا التسبب الاداري نتيجة لاسلوب القيادة والاشراف اوللثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة

ثانيا :ابعاد الأداء الوظيفي :

واستنادا من التعريف التي تم التطرق اليها سابقا يمكن تحديد اهم ابعاد للأداء الوظيفي والتي سيتم اعتمادها في هذه الدراسة وهي¹:

أ- كمية الجهد المبذول (العمل) : يعكس هذا البعد مقدار الطاقة الجسمانية والفعالية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء اوكميته في خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة ؛

ب- الجهد المبذول (الابداع والابتكار) : فتعني مستوى بعض الانواع للاعمال قد لا يهتم كثيرا بسرعة الأداء اوكميته بقدر ما يهتم بنوعيته وجودة الجهد المبذول ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة انتاج المواصفات والتي تقسمه درجة خلواادعاء من الاخطاء والتي تعني درجة الابداع والابتكار في الأداء ؛

ت- نمط الأداء (المبادرة وحل المشكلات) : يقصد به اسلوب اوالطريقة التي تبذل بها الجهد في العمل اي الطريقة التي يؤدي بها انشطة العمل فعلى اساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في اداء حركات اوانشطة معينة اومزيج هذه الحركات اوالانشطة اذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الاولى , كما يمكن ايضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل او قرار لمشكلة معينة او الاسلوب الذي يتبع في اجراء بحث اودراسة ؛

¹الخرامي عبد الكريم تكنولوجيا الأداء من الأداء إلى التحسين مكتبة ابن سينا القاهرة 1999 ص 58-60

الفرع الخامس : محددات الاداء ومعوقاته :

نتطرق في هذا الفرع الى محددات الاداء الوظيفي و معوقاته كما موضح تاليا :

اولا : محددات الاداء : إن الأداء الوظيفي هو "الأثر الصافي لجهود الفرد والتي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور والمهام ويعني هذا أن الأداء هو إنتاج موقف معين يمكن النظر إليه على أنه نتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد والقدرات وإدراك الدور الهام للفرد". ولهذا نجد أن محددات الأداء تتوضح في ما يلي :

○ الجهد المبذول من طرف الفرد

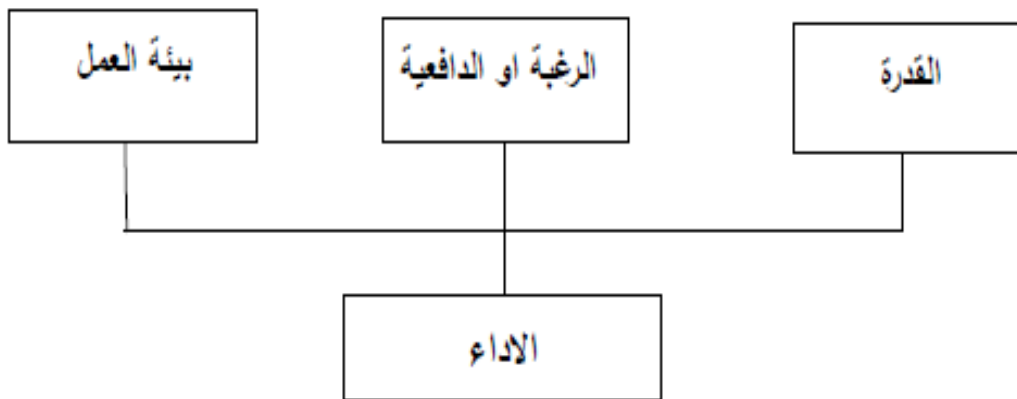
○ القدرات التي يتمتع بها الفرد لاداء الوظيفة

○ مدى إدراكه لمتطلبات وظيفته

ولتحقيق مستوى مرضي من الأداء لا بد من وجود حد أدنى من الإتقان في كل محددات الأداء، بمعنى أن الفرد عندما يبذلون جهود فائقة ويكون لديهم قدرات متفوقة ولكنهم لا يفهمون أدوارهم فأن أدائهم لن يكون مقبولا من وجه نظر الآخرين وبالتالي عملهم لن يكون موجها في الطريق الصحيح نفس الشيء إذا كان الفرد ينقصه القدرات أو ينقصه الجهد اللازم للأعمال¹.

يرى البعض الاخر من الباحثين ان اداء الفرد في العمل هو محصلة ثلاثة عوامل هي : الرغبة، القدرة وبيئة العمل²:

الشكل رقم(1-1) :محددات الاداء



المصدر : أحمد سيد مصطفى، مرجع سبق ذكره، ص14

¹ بختة هدار، دور معايير السلامة والصحة المهنية في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماستر،

قسم لعلوم التسيير، تخصص: تسيير مؤسسات صغيرة ومتوسطة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2012، ص26

² أحمد سيد مصطفى، إدارة السلوك التنظيمي - رؤية معاصرة-، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000، ص14

ثانيا : **معوقات الاداء** : هناك العديد من العوامل التي يتوقف عليها اداء العامل ومن اهمها : الاضاءة، الحرارة، الضوضاء، التهوية، نمط الاشراف، عدم الكفاية في تسهيلات العمل والتركيبات والتجهيزات والسياسات المحددة والتي تؤثر على الوظيفة، إلا ان هذه العوامل والتي يطلق عليها العوامل الخارجية ليست وحدها المؤثرة على اداء العامل وانتاجيته، ولكنها تتفاعل بشكل كبير مع العوامل الداخلية والتي يمكن ان ترتبط بشخصية العامل، ذكاؤه وقدراته الخاصة، سماته الشخصية وخبرته وتدريبه على ممارسه من عمل، بالإضافة الى ظروف العمل مؤثرات على الجهد، القدرة والاتجاه، فعلى الاجتماعية.¹ ويجب النظر الى هذه العوامل على البيئية على سبيل المثال : اي عطل في اي آلة اوجهاز يمكن ان يؤثر بسهولة على الجهد الذي يبذله الفرد في العمل، كما ان السياسات الغيرواضحة او نمط الاشراف السيئ يمكن ان يتسبب في التوجيه الخاطئ للجهود، اضافة الى ان النقص في التدريب يمكن ان يتسبب في استغلال سيئ للقدرات الموجودة لدى الافراد، لذا فانه من اكبر وأهم مسؤوليات الادارة نجد:

✓ توفير ظروف عمل مناسبة للعاملين

✓ توفير بيئة تنظيمية مدعمة تقل فيها عوائق الاداء بما يمكن من تحقيق اداء جيد

الفرع السادس : تقييم الاداء ومعايره :

اولا : مفهوم تقييم الاداء : حاول الدارسون لهذا الموضوع الوصول إلى تعريف شامل ومتكامل لعملية تقييم أداء الأفراد، ولهذا تعددت التعاريف واختلفت في محتواها وهدفها ومن هذه التعاريف نذكر ما يلي:

• بقدر تقييم الأداء هو عملية يتم بموجبها تقدير جهود العاملين بشكل منصف وعادل لتجري مكافآتهم

بقدر ما ما يعلمون وينتجون وذلك بالاستناد إلى عناصر ومعدلات يتم بموجبها مقارنة أدائهم بها لتحديد مستوى كفاءتهم في العمل الذي يعملونه.²

• يعرف بأنه: نشاط مهم من أنشطة الموارد البشرية يستهدف التأكد من مدى كون الفرد العامل في المنظمة يؤدي عمله بشكل فاعل³.

• تقييم الأداء هو قياس كفاية الأداء الوظيفي لفرد ما، والحكم على قدرته واستعداده للتقدم⁴.

¹ مجدي احمد عبدالله، لمع النفس الصناعي بين النظرية والتطبيق، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 1996، ص187

² شحادة نظمي، إدارة الموارد البشرية، طبعة أولى، دار الصفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص 75

³ . خالد عبد الرحيم الهيبي، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص 177

⁴ عبد الرحمان توفيق، منهج الإدارة العليا، مجالات تقييم الأداء الجزء الأول، الطبعة الثالثة، مركز الخبرات المهنية للإدارة، الجيزة،

- تقييم الأداء هو تحديد مدى مساهمة كل فرد في انجاز الأعمال الموكلة إليه وضمان الحفاظ على التوازن. اللازم بين متطلبات الوظيفة وقدرات العامل الذي يشغلها أو سيرقى إليها¹.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن صياغة التعريف التالي :

“ تقييم الاداء هو طريقة ل لقياس وتحليل الجهد المبذول من طرف العاملين بطريقة عادلة والتأكد من كفاءتهم وتحديد الطريقة الصحيحة لتحسين الاداء مستقبلا “

ثانيا :معايير تقييم الاداء :

يتم تقييم أداء العاملين باستخدام معايير محددة يستند إليها، في الحكم على صلاحية السلوك والكفاءة الأدائية للعاملين، والمعايير نوعان:

1) العناصر : وتشمل الصفات التي يجب ان يتحلى بها الفرد في عمله وسلوكه ليتمكن من أداء

عمله بنجاح وكفاءة، كالأخلاص، المواظبة في العمل،التعاون²

يتضح من هذا التعريف أن العناصر نوعان:

✓ عناصر تتعلق بشخصية الفرد : كالقابلية، الاستعداد، المهارات، القيم، القدرات،

الاهتمامات...،حيث. تتعلق كل العناصر بالصفات الشخصية للفرد، وهي عناصر غير قابلة للقياس والتقييم لأنها صفات غير ملموسة ولا يمكن تتبعها وملاحظتها.

✓ عناصر تتعلق بسلوك الفرد أثناء بالوظيفة : وهي عناصر يمكن ملاحظتها وقياسها، كالقدرة

على اتخاذ القرارات، احترام مواعيد العمل الرسمية، القدرة على حل المشكلات، التفويض،التخطيط، العلاقات

الشخصية، القيادة، الحضور، تحديد الأولويات، المهارات الإدارية، الاتصالات الشفوية.

ويتم تحديد واختيار هذه العناصر انطلاقا من النتائج المتحصل عليها من عملية وصف وتحليل الوظيفة، حيث تسمح هذه العملية بتبيان مهام ومسؤوليات كل وظيفة، مع تحديد الصفات الواجب توافرها في الشخص شاغل الوظيفة، والتي تمثل صفات وأداء العامل الكفاء ذوالسلوك السليم في العمل، فهي بالتالي تمثل مرجعا يستند إليه عند قياس وتقييم كفاءة وسلوك الفرد شاغل الوظيفة.

2) معدلات الأداء (النتائج) : تتعلق معدلات الأداء بالنتائج المحققة من طرف الفرد على

مستوى الوظيفة، ويتم تقييم نتائج الأداء من خلال أربعة عوامل³ :

¹ عبد المحسن توفيق محمد، تقييم الأداء، دار الفكر العربي، بدون بلد نشر، 2003/ 2004، ص54

² أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، الطبعة الثانية، دار النهضة العربية، بيروت، 2002، ص 248

³ زهير ثابت، مرجع سابق، ص 88

- الكمية :حجم ما تم انجازه مقارنة بما كان متوقعا.
- النوعية :ما هي نوعية العمل المنجز مقارنة مع النوعية المتوقعة، والعلاقة الموجودة بين الكمية والنوعية.
- الوقت :مدى انجاز العامل للعمل المطلوب منه في الوقت المحدد، وإن كان هناك تأخير في الانجاز يتم البحث عن الأسباب التي أدت إلى هذا التأخير، هل هو سبب يعود للعامل أم إلى سوء في التخطيط والإدارة.
- التكلفة :معرفة تكلفة تحقيق النتائج، والانحراف الناتج عند مقارنة التكلفة الفعلية مع التكلفة المستهدفة.

وتجدر الإشارة إلى أن معدلات الأداء قد طبقت في البداية في الأعمال الإنتاجية وأعمال المبيعات، أين يتم وضع معدلات الأداء في شكل كمية إنتاج، أرقام مبيعات معين يجب تحقيقه، ولكن مع الزمن انتقل تطبيق معدلات الأداء إلى الوظائف الإدارية والإشرافية، أين أصبح التقييم ينصب على نتائج الأداء، فعلى سبيل المثال أصبح معيار النجاح في عمل المدير يحدد انطلاقاً من النتائج التي تحقّقها على المستوى الكلي للمؤسسة، أي من خلال حصة المؤسسة، سمعتها في السوق، حالة العاملين المعنوية....

وتعتبر أكثر نتائج التقييم دقة تلك التي تركز على العوامل التي يمكن ملاحظتها مثل سلوك العاملين أثناء العمل العامل والنتائج التي يحققونها، ومن الممكن أن تكون العوامل الشخصية عناصر مهمة وأساسية في مدى فعالية أداء خاصة التفاعل مع الآخرين، ولكن يجب تقييم هذه العوامل بحذر وتحفظ بسبب صعوبة تقييمها موضوعياً.¹

المطلب الثاني: الاطار المفاهيمي للمهارات الرقمية :

كما تطرقنا في هذا المطلب إلى مفاهيم عامة حول المهارات الرقمية و أهمية المهارات الرقمية و مستوياتها و اطرها و طرق تقييم مستوياتها

الفرع الاول : مفاهيم عامة حول المهارات الرقمية :

نتطرق في هذا الفرع إلى تعريف الرقمنة لغة و اصطلاحاً و تعريف لمهارات الرقمية :

1 - تعريف الرقمنة : تشكل الرقمنة لغة العصر وأداته وهي التقنية الأكثر استخداماً في حياتنا وبالكاد لم يبقى شيئاً إلا وغزته الرقمنة لقد غيرت نظرتنا إلى الكثير من أمور حياتنا وأعمالنا وتصرفاتنا بشكل كبير إنها تكاد تلغي كل حياتنا التقليدية وتفرض علينا نمط جديد من الحياة والمعاملات والأعمال والاتصالات تختلف تماماً عما سار عليه البشر قبل بضع عقود لقد جعلت العالم في ثوب

¹الضب زهرة، تيمعري نجمة، تطبيق الطرق الحديثة لتقييم أداء العاملين في المستشفيات، دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية سليمان عمرات تقرت، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012/2013، ص 18

جديد في كل تعامله، قصرت في المسافات وفتحت أفاق جديدة اختصرت زمن الإنجازات في شتى الميادين.

● **تعريف الرقمنة لغة :** تدل مادة رقم في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني أهمها التعجيم والتبيان والكتابة والقلم والخط، ويقول ابن منظور "الرقم والترقيم تعجيم الكتاب، ورقم الكتاب يرقمه رقما أعجمه وبينه، وكتاب مرقوم، أي قد بينت حروفه بعلاقتها من التنقيط وقوله عز وجل " كتاب مرقوم" كتاب مكتوب والمرقم القلم :ضرب مخططن الوشي، ورقم الثوب يرقمه رقما ورقمه خططه¹

● **تعريف الرقمنة اصطلاحا :** عرفت الرقمنة على أنها عملية استنساخ ارقية تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان ن وعها ووعاؤها إلى سلسلة رقمية، ويواكب هذا العمل التقني عمل فكري مكثي لتنظيم ما بعد المعلومات من أجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقمن وتختلف وتتعدد المفاهيم المتعلقة بمصطلح الرقمنة تبعا للسياق الذي يستخدم فيه حيث يلاحظ أن الترقيم أو الرقمنة تعني:

أ- **في مجال الحاسب الآلي :** تحويل البيانات إلى شكل رقمي بحيث يمكن معالجتها بواسطة الحاسب

ب- **في سياق نظم المعلومات :** تحويل النصوص المطبوعة مثل الكتب والصور سواء كانت صورا فوتوغرافية أو إيضاحات أو خرائط..... إلخ، وغيرها من المواد التقليدية من أشكالها التي يمكن أن تقرأ بواسطة الإنسان أي تناظرية إلى الأشكال التي يقرأ فيها بواسطة الحاسب الآلي، أي إلى إشارات أو "scqning وذلك عن طريق استخدام أجهزة المسح الضوئي " sincals binary " ثنائية عن طريق الكاميرات الرقمية التي ينتج عنها أشكال يتم عرضها على شاشة الحاسب.

ج - **في سياق الاتصالات بعيدة المدى :** فتشير إلى تحويل الإشارات التناظرية المستمرة إلى إشارات رقمية ثنائية².

وهناك العديد من تعريفات الرقمنة منها :

¹عوني نادية، تقييم التجربة الرقمية في الإدارة المحلية الجزائرية دراسة ميدانية بلدية سعيدة، (مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، جامعة مولاي الطاهر سعيدة، كلية الحقوق والعلوم السياسية)، 2016/2017، ص28

²كلثوم عتاب، مكى الدراجي، " رقمنة الشبكات الإلكترونية الموحد للوثائق البيومترية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر: بلدية ورقلة نموذجاً "مجلة الإجتهد القضائي، العدد02: 2001، ص125

يعرف قاموس المكتبات والمعلومات على الأنترت "odlis" هي عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي بواسطة الكمبيوتر في نظم المعلومات والرقمية عادة ما تشير إلى تحويل النص المكتوب إوالصور والصور الفوتوغرافية والرسوم التوضيحية والخرائط... إلخ إلى إشارات ثنائية باستخدام نوع ما من جهاز المسح الضوئي التي تمكن من عرضها على شاشة الحاسوب¹

وقدم دووج هودجز "Douc Hodges" مفهوم آخر تم تبنيه من جانب المكتبة الوطنية الكندية ويعتبر فيه الرقمنة إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فزيائي تقليدي مثل : مقالات الدوريات والكتب والمخطوطات والخرائط وغيرها إلى شكل رقمي².

ومن هنا نستنتج ان تعريف الرقمنة هوأنها طريقة لتحويل النصوص والمعلومات الورقية الى شكل الكتروني وبالتالي تحول تصبح المعلومات التقليدية معلومات ونصوص مرقمة .

2- تعريف المهارات الرقمية : مما يسمى ب المهارات الرقمية اوالكفاءات والمؤهلات الرقمية وتعرف ب:

- (تعرف بالمعارف والمهارات المطلوبة لكي يتمكن الفرد من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق الاهداف في حياته الشخصية والمهنية)³
- ونظرا لوتيرة التغيير في التكنولوجيا وفرص العمل الرقمي، تشير المهارات الرقمية الى مجموعة واسعة من المهارات التي تتغير بمرور الوقت، وتشمل المهارات الرقمية توليفة من السلوكيات والدراية والمعارف وعادات العمل والخصائص الشخصية والميول ومواقف الفهم الحرجة⁴
- وتعرف ايضا مهارات تقنية المعلومات والاتصالات ومهارات القرن الواحد والعشرين

¹أسامة محمد عطية خميس، الكيانات الرقمية المحتوى الرقمي في المستودعات الرقمية على شبكة الانترنت، ط1، ج1، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، 2010، ص46

²أحمد فرج أحمد، الرقمنة : داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها ؟ دراسة في الإشكاليات ومعايير الاختيار، جامعة الإمام بن سعود، ص11، 2000، سعود الإسلامية، قسم الدراسات، العدد. www.researchgate.net تاريخ النشر جانفي 2000، تاريخ الإطلاع 23/02/2023 على الساعة 21:00

³كريس كاوارد، دليل تقييم المهارات الرقمية، الاتحاد الدولي للاتصالات، سويسرا، جنيف، 2020، ص03

⁴ نفس المرجع السابق .

هي بناء القدرات وتطوير المهارات الرقمية لدى المجتمع في _ مختلف المراحل بما يساهم في _ الحصول على فرص عمل جديدة في _ مجال التكنولوجيا الرقمية وزيادة التوظيف لشريحة الشباب وتشجيعهم على الابتكار وانشاء الاعمال الخاصة بهم. كما يساعد الخريجين . على النفاذ الى عالم الابتكار وريادة الاعمال في _ مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفي . فرص العمل لذوي المهارات الرقمية في _ السنوات المقبلة¹

○ تعرف ايضا : مجموعة من القدرات والكفاءات اللازمة لاستخدام الاجهزة الرقمية والتطبيقات عبر الانترنت، من اجل الوصول الى المعلومات وادارتها بشكل مثالي، وإنشاء محتوى رقمي ومشاركته بشكل فعال ، والتواصل والتعاون مع الاخرى لحل المشكلات المختلفة .² ومن هذا المنطلق نستنتج ان المهارات الرقمية هي مجموعة من المعارف والكفاءات والمؤهلات الرقمية والسلوكيات والخصائص الشخصية التي تفيد الموظف والمؤسسة على حل المشاكل المحتمل مواجهتها دون اللجوء الى خبراء و اخصائين

الفرع الثاني : اهمية المهارات الرقمية : يوجد اهمية كبيرة للمهارات الرقمية والتي هي كالأتي :³ إن الأهمية المرتفع للمهارات الرقمية الآن في سوق العمل ليست غريبة، فالآن حتى ايسر الاعمال تحتاج هذه المهارات، وأصبح حجم هذه الأهمية لا يزال جديراً بالاهتمام والمتابعة، فيوجد حوالي ما يقرب من 92% من الشركات تتطلب مستوى محدد من المهارات الرقمية من موظفيها، كما أتضح ايضاً أن 76% من الشركات ستقل نسب نجاحها إذا كانت تفتقر إلى هذه المهارات الرقمية. وقد شرع هذا الطلب المتزايد على المهارات الرقمية داخل سوق العمل ليتوقف، مما يدل أنه إذا تمكن الموظف من إثبات ذاته بهذه المهارات بالعمل وأنه يمتلك هذه المهارات، فستزيد فرص الشخص في الحصول على وظيفة بشكل أعلى، مقارنةً بمؤلاء الذين لا يمتلكون تلك المهارات.

كما أن الطلب المرتفع من جانب أصحاب العمل لمن يملكون المهارات الرقمية زاد جداً، والذي يوضح أن المهارات الرقمية هي مهارة أساسية بل وإلزامية بين الكثير من الدراسات والوظائف المتنوعة، كما أن توفرها أيضاً بمستوى عالي وتمكن أكبر بالقدرة الرقمية يعد أكثر أمناً للموظفين من حيث

¹علاء جاسم،البنية التحتية لقطاع المعلومات والاتصالات، التطوير الرقمي، العدد02، يونيو2020، ص 34

²علاء جاسم، مرجع سبق ذكره، ص 34

³نفس المرجع، ص 35

التريقات ومن حيث المعرفة للطلاب، لذا تتجه بعض المؤسسات حالياً لتدريبات واسعة للعاملين لاكتساب تلك المهارات.

هناك مهارة رقمية بسيطة ومستخدمة على نطاق كبير وهي تصفح الإنترنت للمعرفة بعض الموضوعات، وهذا نتيجة أن استخدام الإنترنت يوفر للشخص الوصول إلى كل المعلومات المرغوب فيها، مثل الإحصائيات أو المقالات التي كان مثلاً يصعب الوصول لها والعثور عليها.

وعالمنا الحالي أصبح يدار من خلال الخدمات الرقمية المنتشرة، لا سيما خلال فترات الإغلاق التي تمت بسبب وباء فيروس كورونا، كما لاحظ في هذه الفترة، تضاعف استعمال الإنترنت في عام 2020 وهو عام الإغلاق، حيث يستخدم الكثير من الأفراد التسوق من الإنترنت ويشاهدوا منصات بث الفيديو، مثل Netflix، كما من المتوقع أن تنتشر التكنولوجيا الرقمية أيضاً على الامد الطويل، ومن المحتمل أن ترتفع أهمية التكنولوجيا بالحياة اليومية لكل مع مضي الوقت، وهذا يدل أن أهمية المهارات الرقمية سترتفع بشكل متزامن، إلى الحد الذي يكون فيه مستوى القدرة التقنية الذي يتطلبه أي توظيف قائم على هذه المهارات ومدى اتقانها.

• أهمية مواكبة تطور المهارات الرقمية :

المهارات الرقمية تدعم تقريبا كل جانب من جوانب العمل والحياة من ملئ استثمار حكومية الى التواصل بخصوص العمل , وليس هنالك من وظيفة او مهمة معيشية لا تتطلب مستوى اساسي من الاداء الرقمي . وفي _ ضوء التقنيات الجديدة ال ت ي . تظهر كل يوم , نحتاج الى فرص دائمة مدى الحياة لتعلم مهارات جديدة تكفل لنا النجاح في _ عصر التحول الرقمي المستمر , والمهارات الرقمية ض . ورية في _ فتح الباب امام طائفة واسعة من الفرص في_ القرن الحادي والعشرين .

• أهمية المهارات الرقمية على الصعيد العالمي

سوف تشهد السنوات المقبلة الملايين من فرص العمل التي تتطلب مهارات رقمية متقدمة وتشمل هذه المجالات الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة والتشفيلا والامن السيبراني وانترنت الاشياء وتطوير التطبيقات المتنقلة بالاضافة الى ان الوظائف التي تتطلب مهارات رقمية متقدمة تقترن عموما بأجور اعلى بكثير من اجور الوظائف التي تتطلب مهارات رقمية اساسية اولا تتطلب مهارات على الاطلاق¹.

¹ علاء جاسم، نفس المرجع السابق، ص 35

الفرع الثالث: مستويات المهارات الرقمية:

يلخص هذا العنصر أنماط المهارات الرقمية بحسب المستوى: الأساسية والمتوسطة والمتقدمة . ويشير العديد من الاستراتيجيات إلى هذه المستويات .وعلى صعيد الواقع، تمتد المهارات الرقمية عبر طيف مستمر.¹

اولا: المهارات الأساسية: تمكنا المهارات الرقمية الأساسية من العمل عند المستوى الأدنى في إطار المجتمع .وهي مهارات أساسية لأداء مهام أساسية، فهناك إجماع متزايد على أن الأداء الرقمي الأساسي يقابل معرفة أساسية تحتل مكانها إلى جانب المعرفة الكتابية والحسابية التقليدية) انظر مهارات القرن الحادي والعشرين أدناه .(وتشمل المهارات الأساسية المعدات) من قبيل استخدام لوحة المفاتيح وتشغيل تقنية لمس الشاشة (والبرمجيات) من قبيل معالجة الكلمات وإدارة الملفات في الحواسيب وإعدادات الخصوصية في الهواتف المتنقلة (والعمليات الأساسية عبر الإنترنت) من قبيل استعمال البريد الإلكتروني أوالبحث أواستيفاء استمارة عبر الإنترنت .(والمهارات الأساسية تثري حياتنا وتمكنا من التفاعل مع الآخرين ومن الوصول إلى الخدمات الحكومية والتجارية والمالية.

ثانيا: المهارات المتوسطة تمكنا المهارات المتوسطة من استخدام التقنيات الرقمية بأساليب أكثر فائدة وجدوى، بما في ذلك القدرة على تقييم ناقد للتكنولوجيا أواستحداث المحتوى .وهي مهارات جاهزة لفرص العمل فعلياً لأنها تشمل المهارات اللازمة لأداء مهام مرتبطة بالعمل، من قبيل النشر المكتبي والتصميم البياني الرقمي والتسويق الرقمي .وهذه المهارات في معظمها عمومية، بمعنى أن إتقانها يعد الأفراد لطائفة واسعة من المهام الرقمية اللازمة للمشاركة كمواطنين ملتزمين وعمال منتجين .بيد أن هذه المهارات ليست منيعة من التغيير .بل إن إحدى خصائص المهارات المتوسطة على وجه الخصوص هي أنها تتوسع لكي تستوعب ما يطرأ من تغيرات في التكنولوجيا .مثال ذلك، تحتل مهارات معاملة البيانات مكانة أبرز نظراً لأن ثورة البيانات تكتسب المزيد من الزخم، مما يولد الطلب على المهارات اللازمة لإنتاج كميات ضخمة من البيانات وتحليلها وتفسيرها وتصورها.

ثالثا : المهارات المتقدمة المهارات المتقدمة هي المهارات التي يحتاجها المتخصصون في مهن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل البرمجة الحاسوبية وإدارة الشبكات .وعلى الصعيد العالمي، سوف تشهد السنوات المقبلة عشرات الملايين من فرص العمل التي تتطلب مهارات رقمية متقدمة .وتشمل هذه المجالات الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة والتشفير والأمن السيبراني وإنترنت الأشياء وتطوير التطبيقات المتنقلة، حيث من المتوقع في بعض الاقتصادات حدوث فجوة في المواهب بالنسبة للعاملين ذوي المهارات الرقمية المتقدمة وغيرهم، حيث تتنامى بسرعة أدوار المتخصصين في تكنولوجيا المعلومات

¹كريس كاورد ، مرجع سبق ذكره، ص 07

والاتصالات. ويتحدث العديد من أرباب العمل عن صعوبة العثور على موظفين لديهم المهارات المطلوبة. والوظائف التي تتطلب مهارات رقمية متقدمة تقترن عموماً بأجور أعلى بكثير من أجور الوظائف التي تتطلب مهارات رقمية أساسية أولاً مهارات على الإطلاق. ويتم عادةً اكتساب المهارات المتقدمة من خلال التعليم الرسمي المتقدم، ومع ذلك فإن مجموعة الأدوات هذه تصنف قنوات أخرى للتعليم، مثل معسكرات التشغيل، وهي خيارات معقولة بالنسبة للعديد من البلدان

وهناك مجموعة أخرى من المهارات في الفئة المتقدمة هي مجموعة ريادة الأعمال الرقمية، التي تولّف ما بين ريادة الأعمال التقليدية والتكنولوجيات الرقمية الجديدة". وتتميز مؤسسات الأعمال الرقمية بكثافة عالية في استخدام التقنيات الرقمية الحديثة) لا سيما الوسائط الاجتماعية وتحليلات البيانات الضخمة والحلول المتنقلة والسحابية) لتحسين العمليات التجارية وابتكار نماذج أعمال جديدة وتعزيز معلومات الأعمال والتعامل مع العملاء وأصحاب المصلحة".

وتحتاج الاستراتيجيات الرامية إلى تشجيع رواد الأعمال الرقمية إلى معالجة طائفة من مجموعات المهارات. وهي تشمل عناصر غير رقمية مثل الأعمال التجارية والتمويل والضرائب، وغالباً ما ترتبط بالابتكارات الرقمية ذات الصلة. وتشمل مجموعات المهارات هذه مهارات ريادة المشاريع - من قبيل المجازفة والقدرة على التكيف والتفكير الناقد - والمهارات الرقمية المتوسطة والمتقدمة مثل تحليل البيانات والحوسبة السحابية والوسائط الاجتماعية والتسويق الرقمي وتطوير مواقع الويب والتطبيقات. وقد أدى الانتقال إلى ريادة الأعمال الرقمية بالفعل إلى عدد متزايد من برامج درجة الماجستير الخاصة وما يتصل بها من دورات تدريبية في التكنولوجيا الرقمية من أجل مشاريع الأعمال¹.

الشكل رقم (1-2) : طيف المهارات الرقمية



المصدر : كريس كاوارد، دليل تقييم المهارات الرقمية، الاتحاد الدولي للاتصالات، سويسرا، جنيف، 2020، ص 09

¹كريس كاوارد، مرجع سبق ذكره، ص 09

الفرع الرابع : أطر المهارات الرقمية :

من المهم فهم أطر المهارات الرقمية الرئيسية لأن العديد من نُهج تقييم المهارات الرقمية و إن لم تكن كلها مبنية حول إطار معين . ويقدم إطار المهارات الرقمية وسيلة لتصنيف وتنظيم تعقيدات مجموعة المهارات الرقمية ومداهها .فتنشئ الأطر لغة مشتركة، وتوصّف في بعض الأحيان مستويات الإتقان أو نتائج التعلم وتستخدم أطر المهارات الرقمية كمصدر لمعلومات لأدوات السياسة والتخطيط التعليمي والتقييم ويقدم هذا القسم نظرة عامة موجزة على أربعة من الأطر الرئيسية المستخدمة حالياً للسياسة العامة والقياس¹.

اولا : إطار الكفاءة الرقمية للمواطنين (DigComp) نشر مركز البحوث المشتركة التابع للمفوضية الأوروبية لأول مرة إطار الكفاءة الرقمية للمواطنين (DigComp) في عام 2013 ، وقام بتحديثه في عام . 2017 ويتضمن الإطار خمسة مجالات اختصاص (1) : معرفة المعلومات والبيانات؛ (2) التواصل والتعاون؛ (3) استحداث المحتوى الرقمي؛ (4) السلامة؛ (5) حل المشكلات . ويحدد الإطار أيضاً المعارف والمهارات والتصرفات المطلوبة لكل كفاءة، بثمانية مستويات من الإتقان وإطار الكفاءة الرقمية للمواطنين الذي وضعته الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي (EU) ، وكانت أكثر من يستعمله، ما يرحب يُستخدم كأساس لتطوير الاستراتيجية وبرامج التعليم وأدوات التقييم في أكثر من 20 بلداً في أوروبا ومختلف بقاع العالم

ثانيا :إطار الإلمام بالمعارف الرقمية العالمي (DLGF) ولجعل إطار الكفاءة الرقمية للمواطنين (DigComp) أكثر قابلية للتطبيق في البلدان النامية، استخدم إطار الإلمام بالمعارف الرقمية العالمي (DLGF) الذي وضعته منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (UNESCO) دراسات تجريبية من بلدان متنوعة اقتصادياً . وكان الهدف منه هو إنشاء إطار ليكون بمثابة الأساس للمؤشر 4.4.2 من هدف التنمية المستدامة (SDG 4) : " النسبة المئوية للشباب والكبار الذين يحرزون مستوى المعايير الدنيا للكفاءة في مهارات الإدارية الرقمية "وتضمن وضع هذا الإطار استعراضاً تقنياً لأكثر من 40 إطاراً عالمياً للإلمام بالمعارف الرقمية، رُسمت بعد ذلك خرائط ارتباطاتها مع إطار DigComp . وفي النهاية، استكمل إطار DLGF إطار DigComp القائم بمحالي اختصاص إضافيين هما " تشغيلات الأجهزة والبرمجيات " و"الكفاءات المتعلقة بالمهنة"، وكفاءة إضافية واحدة ضمن مجال اختصاص " حل المشكلات"، أي " التفكير الحسابي.

¹علاء جاسم، مرجع سبق ذكره، ص 5ص 6

ثالثاً : الانتقال من المهارات الرقمية إلى النتائج الملموسة (DiSTO) قام فريق من الباحثين في كلية لندن للاقتصاد بقيادة ألكسندر فان ديورسن وجان فان ديك، من بين باحثين آخرين، بوضع إطار رئيسي آخر لفهم المهارات الرقمية، وأدرج في مشروع الانتقال من المهارات الرقمية إلى النتائج الملموسة DiSTO الذي يضع ويحسن مقاييس ونماذج المهارات الرقمية للناس، والمشاركة الرقمية ونتائج ... استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقام فان ديورسن وفان ديك بإجراء بحوث مكثفة لسنوات عديدة تحت شعار "مهارات الإنترنت". ويستخدم نموذجهما مصطلح الوسائط الرقمية "لوصف الحواسيب والمهاتفة المتنقلة والتلفزيون الرقمي والإنترنت وينظم الإطار المهارات في أربعة مجالات:

✓ المهارات التشغيلية - مهارات تشغيل الوسائط الرقمي المهارات الرسمية - مهارات

التعامل مع الهيكل الخاص للوسائط الرقمية مثل القوائم والوصلات الشعبية

✓ مهارات المعلومات - مهارات البحث عن المعلومات واختيارها وتقييمها في الوسائط الرقمية

✓ المهارات الإستراتيجية - مهارات توظيف المعلومات الواردة في الوسائط الرقمية لبلوغ الأهداف الشخصية أو المهنية.

وجرى تحديث وتوسيع العمل الأصلي الذي كان قد أُجْزِ عام 2009 عدة مرات، وهو يتضمن

الآن أداة استطلاع يُقت واختُبرت في أستراليا والبرازيل وشيلي وهولندا والمملكة المتحدة والولايات المتحدة وأوروغواي. واختُبرت المنهجية عمليات التقييم الذاتي باستخدام الأدوات المستندة إلى الأداء، مما سمح للباحثين بتوكيل البنود بناءً على الأداء الفعلي. وبالتالي، فإنها أنتج نتائج صحيحة من حيث مستوى المهارات.

الفرع الخامس: طرق تقييم مستويات المهارات الرقمية:

في هذا العنصر نكتشف طرق تقييم المهارات الرقمية وهي ثلاثة عمليات عمليات التقييم الذاتي وعمليات التقييم القائمة على المعارف وعمليات التقييم القائمة على الأداء.

اولاً : عمليات التقييم الذاتي تقيس عمليات التقييم الذاتي المهارات الرقمية بالطلب إلى المشاركين تقييم مستوى معرفتهم أو قدرتهم أو ثقتهم أو استخدامهم. وتميل الأسئلة إلى استخدام مقاييس محددة مسبقاً مثل مقياس ليكرت (Likert) مثل مقياس الاختيار من خيارات متعددة أو مقياس صواب أم خطأ. وبالنسبة لجهود قياس المهارات الوطنية، تُدار عمليات التقييم الذاتي عادةً في شكل استطلاع. ونظراً لأن عمليات التقييم الذاتي سريعة نسبياً، فإنها غالباً ما تقترن بأنواع أخرى من التقييم. ويمكن أن يختلف طول عمليات التقييم هذه وإجمالي المهارات المشمولة. وتتمثل الميزة الرئيسية

لعمليات التقييم الذاتي في كونها الأسهل والأقل تكلفة من حيث الإنشاء والتنفيذ وإسناد الدرجات، ويمكن أن تغطي عمليات التقييم الذاتي أيضاً طائفة غير محدودة تقريباً من أنواع المهارات، من الأساسية إلى المتقدمة. بالإضافة إلى ذلك، تسمح عمليات التقييم الذاتي للشخص بالتأمل بمفرده في نقاط قوته وضعفه بيد أن هذا النوع من التقييم تشوبه عيوب ذات شأن أحدها أن الناس غالباً ما يجدون صعوبة في تقييم مهاراتهم وقدراتهم بأي درجة من الدقة والعوامل الديمغرافية، مثل النوع الاجتماعي والدخل والفئات الاجتماعية السائدة، تحرف أيضاً الطريقة التي يقيم بها الشخص مهاراته وعلى الرغم من هذه العيوب، لا تزال عمليات التقييم الذاتي رائجة¹.

ثانياً : التقييم القائم على المعارف تختبر عمليات التقييم القائمة على المعارف مهارات استخدام الأسئلة بشأن المعارف الواقعية أو الإجرائية وعادة ما تُعرض نتائج التقييم كمجموعة من الردود على أسئلة الاختيار من أجوبة متعددة، ويمكن أن تنتج صورة أدق للقدرات من عمليات التقييم الذاتي وتمثل مزايا عمليات التقييم القائمة على المعارف في قدرتها على اختبار المهارات بقدر أقل من التكلفة والجهد مقارنةً بأساليب الاختبار الأخرى. غير أنها تغالي في التركيز أحياناً على ميزات التكنولوجيا نفسها وليس على كيفية استخدام المهارات الرقمية لحل مشكلة واقعية فعلى سبيل المثال، ستختبر عمليات التقييم هذه معرفة شكل أيقونة البريد الإلكتروني بدلاً من كيفية إرسال بريد إلكتروني يحتوي على مرفق. وتركز معظم عمليات التقييم على مهارات استخدام حاسوب سطح المكتب أو الحاسوب المحمول، ولكن بعض المهارات يمكن أن تنتقل إلى الأجهزة المتنقلة، ويتعين القيام بهذه العمليات في بيئة مضبوطة للحصول على أعلى درجة من الدقة.

ثالثاً : التقييم القائم على الأداء إن عمليات التقييم القائمة على الأداء تقيس الأداء الفعلي للمهارات الرقمية في سيناريوهات واقعية باستخدام أدوات مثل المتصفحات وبرمجيات معالجة الكلمات وتجري بعض عمليات التقييم في مختبر أو محاكاة برمجية، بينما يستخدم البعض الآخر منها برمجيات الحاسوب القائمة. وتعد عمليات تقييم الأداء الأسلوب الأصح لقياس المهارات الرقمية إلا أن إجراء هذه الاختبارات هو الأكثر تكلفة والأكثر استهلاكاً لوقت المستخدمين، مما يصعب التنفيذ على نطاق واسع وكثيراً ما تنفد هذه الاختبارات في البيئات المدرسية حيث توجد أصلاً عمليات الاختبار على الصعيد الوطني. وتجري ثلاثة من الاختبارات التي استعرضت في جميع أنحاء العالم، وتُمكن للبلدان المشاركة مقارنةً ببياناتها ضمن البلدان وعبرها وتجري عمليات التقييم هذه في دورات متفاوتة التواتر وهي تستهدف الفئات العمرية المختلف².

¹ نفس المرجع السابق، ص 07

² كريس كاورد مرجع سبق ذكره، ص 11

الفرع السادس: فهم الاحتياجات الحالية والمستقبلية من المهارات الرقمية :

نتطرق في هذا العنصر الى اساليب تحديد الاحتياجات من المهارات الرقمية

اولا : أساليب تقييم الاحتياجات الحالية من المهارات الرقمية

قدمت منظمة العمل الدولية (ILO) ومنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي نظرة عامة على الأساليب المحتملة لفهم الاحتياجات من المهارات لفريق العمل المعني بالتوظيف لدى مجموعة العشرين الكبرى (G20) وتنطبق هذه الأساليب على جميع البلدان ويمكن تكييفها ليقصر تركيزها على المهارات الرقمية، على النقيض منها بدلاً من جميع مهارات التوظيف ويمكن استخدامها لقياس الطلب الحالي على المهارات الرقمية عبر الاقتصاد أضمن قطاع معين. وفي هذا القسم نقوم بتكييف النظرة العامة لمنظمة العمل الدولية ومنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي لأغراض فهم الاحتياجات الحالية من المهارات¹.

¹نفس المرجع ص 11

الجدول رقم (1-1) :اساليب تقييم الحاجات الحالية من المهارات الرقمية

الأساليب	البيانات المطلوبة	الجزئات المطلوبة	الضوابط	العيوب
أفرقة متخصصة؛ موائد مستديرة؛ ورش عمل الخبراء	لا تتطلب بيانات محددة	خبرة في الأساليب الوقفية	استطلاع شعبي المشاركة المباشرة لأصحاب المصلحة يمكن أن يتبع اهتمامات الضحايا بعد الندوة	يمكن أن يكون غير مهني يمكن أن يكون شخصي يمكن أن لا يتسم بشفافية مبتدئية وأن يقدم منظوراً محصراً
دراسات القطاعية	بيانات قائمة على القطاع من استطلاعات رب العمل أو الموظف	فهم المتطلبات القطاعية من السوق العمل والمهنة والمهارات	شعبي (بالنسبة للقطاع) تتبع في المجتمعات القطاعية بما فيها من معلومات مفصلة عن القدرات والكفاءات والمهارات	يشتمل بصورة يمكن أن يقل بالأسواق بين القطاعات
استطلاعات عن مهارات رب العمل - الموظف استطلاعات عن مهارات الشركة المؤسسة	مجال الشركة الذي يستشغل عنه إطار الخدمات	تصميم الاستطلاع وإنتاجه	المشاركة المباشرة لأصحاب المصلحة إذا كان الاستطلاع والتعبير يركز على تصرفات الناس لا على تصوراتهم ولي حالة استطلاعات الرأي يزيح كثيراً مباشرة	كثيراً ما تكون معدلات الاستجابة تتبع خبرات كبيرة للحصول على بيانات جيدة، يمكن أن يكون هذا الأسلوب مكلفاً
تداعج النمو الكمي والتحليلات الأجل القريب	تقوم بتحديد زمنية موزونة وتتبع الأسواق العمل (القطاع) الزمنية، المؤهلات والمكان العمل، النوع الاجتماعي، المشاركة (في سوق العمل)	خبرات في المداخلة والجدة في العمل الأسواق والمزمنة وتتطلب عدة سنوات من الخبرة في نموذج جديد إنتاج تحليل معقدة	شامل عشوائي شباب وصريح شامل للفراس	يتداعج كميات كبيرة من البيانات مكلف للغاية
استطلاعات واتحاد مستشاري للمتطلبات الأجل ومنتجبات الأجل القريب	يمكن استخدام عدد من بيانات والقارير المتطلبات، من قبل التنبؤات الكمية ومعلومات سوق العمل بدراسات القطاع، ولكنها ليست إقليمية	تتطلب خبرات في مهمة خبرات في تجميع معلومات كمية متنوعة	شعبي المشاركة المباشرة لأصحاب المصلحة يمكن أن يتضمن أكثر في معالجة المشكلات التي هي مشكلة التبادل الفراس أخذ في الاعتبار أوجه عدم التوازن في المستقبل	يمكن أن يكون غير مهني يمكن أن يكون شخصي يمكن أن يكون غير متسق
استطلاعات الخريجين (على مستوى التعليم الثانوي وما بعد الثانوي) الإحصائيات المراسل المتتالية	جميع البيانات الأولى وهو يتطلب التأسيس للاتصال بحدوثي الخريج	تصميم الاستطلاع وإنتاجه	يمكن أن يقدم معلومات مفصلة لتسعين نوعاً برامج التدريب الذي الكلفة نسبياً ويجوز التفرغ	تتبع خبرة الخريجين معلومات مفصلة وجهات اتصال للتكامل عملاً وثقة الاستطلاع يتمتع على خبرة العاملين المبتدئة في الأسوق ويمكن أن يكون محصراً وشخصياً

المصدر : كريس كاوارد، دليل تقييم المهارات الرقمية، الاتحاد الدولي للاتصالات ، سويسرا، جنيف، 2020، ص12

ثانيا : استطلاعات المهارات:

بالإضافة إلى الأساليب الموضحة أعلاه، توجد بيانات استطلاعية متاحة للعموم تحدد متطلبات مهارات القوى

العاملة وسوء تطابق المهارات في بعض البلدان .ويصدر المكتب الإحصائي للاتحاد الأوروبي (Eurostat إحدى مجموعات البيانات هذه .ونشر المكتب الإحصائي للاتحاد الأوروبي مؤخرا

بيانات تجريبية جديدة عن سوء تطابق المهارات، وهي تشير إلى معدلات زيادة المؤهلات عن المطلوب وسوء تطابق الوظائف حسب القطاع ومجال التعليم وهي لا تشمل مهن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على وجه التحديد في تحليل القطاع، بل تشمل الحوسبة في مجال التعليم وتقتصر هذه البيانات تجريبية على بلدان الاتحاد الأوروبي، ولكن البيانات والمنهجية معاً متاحة للعموم ويمكن تكيفها لبلدان أخرى¹

وبالإضافة إلى ذلك، هناك بيانات استطلاعية أنتجها برنامج التقييم الدولي لكفاءات الراشدين في بيئات غنية

بالتكنولوجيا (PIAAC-TRE) الذي يُجري استبياناً حول وظائف الأشخاص والمهارات التي يستخدمونها في العمل. ويسأل الاستطلاع المستطلعين عما إذا كانت لديهم المهارات المطلوبة لعملمهم، وما إذا كانوا بحاجة إلى مزيد من التدريب. وهو يتضمن أسئلة عن المهارات الرقمية، مثل "ما مستوى استخدام الحاسوب المطلوب/الذي كان مطلوباً لأداء وظيفتك/آخر وظيفة لك؟" و"هل تعتقد أنك تمتلك/كنت تمتلك مهارات الحاسوب التي تحتاجها/كنت تحتاجها كي تحسن القيام بأعمال وظيفتك؟" وهذه البيانات متاحة للعموم؛ ولكنها تقتصر في الغالب على بلدان منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي

الفرع السابع : تقييم مستويات المهارات الرقمية الحالية²

توجد عدة أساليب لتقييم مستويات المهارات الرقمية الحالية أولتقييم مخزون المهارات في بلد ما. وستحدد القدرات والعمليات القائمة والاحتياجات الخاصة لكل بلد النهج الأفضل الواجب اعتماده. ويوضح هذا الفصل خطوات اختيار نهج تقييم المهارات الرقمية المناسب لبلادكم) انظر الشكل 03) ويتناول أولاً كيفية إدارة عملية التقييم التي تتضمن اختيار نموذج الإدارة واختيار أصحاب المصلحة. ثم ينتقل إلى استعراض كيفية تحديد البيانات والموارد الموجودة في بلادكم، والنظر في التركيز الديموغرافي، واختيار نهج. وتغطي الخطوتان الأخيرتان جمع البيانات وتحليلها ونشرها. ولا يُقصد التقييد بخدافير هذا الدليل التدرجي. وينبغي للبلدان تكييفه وفق احتياجاتها المحددة.

¹ نفس مرجع السابق، ص 15

² نفس المرجع السابق، ص 15 - 23

الشكل رقم (1-3) : خطوات تقييم المهارات الرقمية



المصدر : كريس كاوارد، دليل تقييم المهارات الرقمية، الاتحاد الدولي للاتصالات ، سويسرا، جنيف، 2020،

ص15

الخطوة 1: تشكيل الفريق

يستغرق إجراء تقييم وطني للمهارات الرقمية الكثير من الوقت والموارد. وسيساعد إنشاء هيكل لإدارة العملية على توجيه العمل عبر كل خطوة - قياس مخزون المهارات، وفهم الطلب على المهارات والتنبؤ بالاحتياجات المستقبلية من المهارات

اولا: اختيار نموذج الإدارة: سيساعد إنشاء هيكل إدارة قوي في وقت مبكر على جمع البيانات اللازمة لفهم مستويات المهارات الرقمية في بلادكم. وتتعدد سبل مقارنة إدارة تقييم المهارات الرقمية الوطنية . ونماذج الإدارة الرئيسية الثلاثة لتقييم المهارات هي " نموذج السياسة العامة " و"النموذج المستقل " و"النموذج الهجين" منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، مهما كان النهج الذي يقع الاختيار عليه، ينبغي أن تمتلك الوكالة أو المجموعة الرائدة خبرة واسعة في إدارة مشاريع جمع البيانات وتحليل البيانات على نطاق واسع.

○ **نموذج السياسة العامة:** تدار الإدارة على يد الذين سيستخدمون المعلومات في اتخاذ قراراتهم لغرض معين، مثل وزارة العمل، أو وزارة التعليم، أو وزارة الاقتصاد الرقمي، أو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو الاتصالات. غير أن أحد مخاطر هذا النموذج يكمن في أن يضيق تركيز التقييم المنفذ على إحدى السياسات إلى حد لا يكون مفيداً لأصحاب المصلحة الآخرين.

○ **النموذج المستقل:** تقاد الإدارة من وكالة مستقلة عن مستخدمي المعلومات، مثل جامعة أو مكتب إحصائي وطني. ولا يتحدد مسبقاً استخدام تقييم المهارات بشأن السياسة العامة، ولكن يمكن اعتبار التقييم " أداة عامة لوضع السياسات ". ويكمن

أحد مخاطر هذا النموذج في إمكانية أن لا تتناول المخرجات النهائية تماماً جميع الخصائص المطلوبة لوضع السياسات، لذلك ينبغي تحديد نطاق العمل بعناية.

○ **النموذج الهجين**: يجمع النموذج الهجين بين هذين النهجين للإدارة. ففي هذا النموذج، يمكن أن تقود عملية تقييم المهارات وزارة حكومية ولكنها تتضمن تعاوناً وثيقاً مع خدمات التوظيف العامة أو غيرها من المنظمات الحكومية أو غير الحكومية. ويُختار النهج الأكثر منطقية فيما يتعلق بموارد بلادكم ونهج الإدارة القائمة. وإذا كانت مواردكم محدودة أكثر، سيساعد نموذج السياسة العامة على إبقاء تركيز التقييم ضيقاً. إلا أن المهارات الرقمية شاملة بطبيعتها وذات صلة بعمل كل وزارة تقريباً. والنموذج المستقل أو النموذج الهجين سيمكّن من استخدام نتائج التقييم على نطاق أوسع.

ثانياً : شرك أصحاب المصلحة : بعد اختيار نموذج الإدارة، تتحدد مجموعة من أصحاب المصلحة وتدعى إلى اجتماع. وبالنظر إلى تأثير المهارات الرقمية على كل جانب من جوانب العمل والحياة، نوصي بإدراج مجموعة واسعة ذات صفة تمثيلية من أصحاب المصلحة في عملية النظر في تقييم المهارات الرقمية الذي يتعين القيام به. وستواصلون إشراك أصحاب المصلحة هؤلاء في العمل لفهم الاحتياجات الحالية من المهارات) الفصل (3 وتوقع المتطلبات المستقبلية من المهارات الرقمية ويشير هذا القسم، المقتبس من مجموعة أدوات المهارات الرقمية لدى الاتحاد، إلى بعض أصحاب المصلحة الذين يمكن أخذهم بعين الاعتبار، لكن القائمة لا تحيط بكل شيء وستختلف من بلد إلى آخر. وإذا سبق أن عملتم مع أصحاب مصلحة على استراتيجية وطنية للمهارات الرقمية، يتعين النظر في معاودة دعوة المجموعة نفسها.

ثالثاً : الوكالات الحكومية والهيئات التنظيمية يمكن أن تكون العديد من الوكالات أو الوزارات الحكومية مشاركة بالفعل في نوع من جهود تطوير المهارات أو التقييم حتى إذا لم تكن مرتبطة بالمهارات الرقمية على وجه التحديد، لعلها تعود بالفائدة عند تقييم البيانات والمؤسسات القائمة ليصار إلى استخدامها في تقييم المهارات الرقمية. ويؤخذ ما يلي بعين الاعتبار:

- الاقتصاد الرقمي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .
- تنمية العمل القوى العاملة الصناعة، بما في ذلك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- التعليم، بما في ذلك هيئات التعليم.
- المكاتب الإحصائية.
- تطوير الموارد البشرية.
- التنمية الريفية.
- الحكومات الإقليمية دون الوطنية

○ القطاعات الأخرى التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التكنولوجيات الرقمية مثل (الزراعة والتمويل والتجارة والنقل وما إلى ذلك).

رابعا: المؤسسات التعليمية: في معظم البلدان، تدعم جميع مستويات التعليم اكتساب المهارات الرقمية. والجمع بين ممثلين عن جميع المستويات مثل مستويات التعليم الابتدائي ومعاهد التدريب المهني والتعليم الجامعي، وكذلك عن التعليم غير التقليدي، سيعطي صورة أكثر اكتمالاً لبيئة التعليم الحالية. ويمكن أن يكون لبرامج التعليم التقني رؤى خاصة في العرض والطلب على أنواع مختلفة من المهارات الرقمية.

خامسا: القطاع الخاص ستجلب المشاركة الواسعة من القطاع الخاص منظوراً مهماً بشأن المهارات الرقمية التي تستخدمها القوى العاملة حالياً في ميادين العمل. وستزداد أهمية أصحاب المصلحة هؤلاء عندما يتعلق الأمر بالتحقق من الاحتياجات من المهارات والمتطلبات المستقبلية لذا بادروا إلى دعوة مشاركين من الصناعات الرئيسية في بلادكم، من الشركات متعددة الجنسيات ومصالح الأعمال الصغيرة. وكذلك ستقدم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والشركات الناشئة والنظام الإيكولوجي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وجهات نظر مهمة بشأن المهارات المتقدمة الناشئة. ولن تجلب غرف التجارة والنقابات العمالية فهماً أوسع من أعضائها فحسب، بل يمكنها أيضاً أن تكون من الحلفاء الرئيسيين في دفع عجلة العمل.

سادسا: المجتمع المدني: تساهم منظمات المجتمع المدني (CSO) ، بما في ذلك المنظمات غير الحكومية (NGO) والمنظمات المجتمعية، (CBO) بوجهات نظر مهمة في مجالين رئيسيين: الصلات بالمجموعات الممثلة تمثيلاً ناقصاً، والخبرة في التدريب غير الرسمي على المهارات الرقمية. وكثيراً ما تكون المجموعات الممثلة تمثيلاً ناقصاً في المجتمع منقوصة الفرص بالقدر نفسه أو أكثر من حيث اكتساب المهارات الرقمية. ويمكن لمنظمات المجتمع المدني في كثير من الأحيان النفاذ إلى العاملين في القطاع غير الرسمي، وهو يمثل جزءاً كبيراً من معظم الاقتصادات الناشئة وعند تقييم مستويات المهارات على الصعيد الوطني، من الأهمية بمكان النظر في كيفية الوصول إلى هذه المجموعات لرسم صورة صحيحة. بالإضافة إلى ذلك، كثيراً ما تقدم منظمات المجتمع المدني والمكاتب العامة تدريباً على المهارات الرقمية للراشدين بالإضافة إلى أنواع أخرى من التعليم المستمر، وبالتالي تُعاش معاشة مباشرة قدرات المهارات العامة للسكان خارج التعليم الرسمي أوللقوى العاملة. فتأكدوا من تضمين منظمات المجتمع المدني التي لها صلات بالأشخاص العاملين في الاقتصاد غير الرسمي الذين يرجح حذفهم من إحصاءات العمل الوطنية أو مبادرات المهارات القائمة في أماكن العمل.

الخطوة 2: تحديد ما يُتوخى تقييمه

اولاً : جرد البيانات والموارد الموجودة: قبل تحديد البيانات التي يُتوخى جمعها، تدعو الحاجة إلى معرفة البيانات الموجودة أصلاً وكيفية جمعها. فعلى سبيل المثال، يمكن أن يجمع المكتب الإحصائي الوطني أووزارة التعليم في بلدكم بيانات المهارات الرقمية من خلال الاستطلاعات الوطنية أوالاختبارات المدرسية. ومعرفة هذه المصادر ستساعد على تحديد ما إذا كانت حاجتكم تقتصر على تكييف النهج القائم بما يتماشى مع الأولويات الوطنية الجديدة، أوإنها تدعوإلى إنشاء أسلوب جديد تماماً. فأولاً، قوموا باستعراض مكتبي للبيانات والموارد الموجودة في بلدكم. ولتكن رقعة بحثكم واسعة. فقد لا يحتوي الاستطلاع أوالاختبار الوطني القائم على مكون المهارات الرقمية، ولكن الإضافة إلى العمليات القائمة أوتوسعتها ستقلل إلى حد كبير من الوقت والموارد اللازمة. وسيختلف عدد مصادر البيانات المتاحة من بلد إلى آخر. ويمكن أن تكون بعض مصادر البيانات المحتملة هي الاختبارات التعليمية أوالاستطلاعات السكانية واسعة النطاق.

وتشمل المصادر المحتملة ما يلي:

❖ البيانات الديموغرافية التعليمية.

- ✓ معدلات الالتحاق والتخرج الجامعية والدراسات العليا في علوم الحاسوب والهندسة والتكنولوجيا.
- ✓ نتائج برنامج التلمذة الصناعية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- ✓ عدد أساتذة الجامعات في علوم الحاسوب والهندسة والتكنولوجيا والمحاضرين الحاصلين على شهادة الدكتوراه.

- ✓ المدارس ذات مناهج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

❖ البيانات التعليمية الأخرى

- ✓ امتحانات التخرج الثانوية والجامعية
- ✓ الاختبارات التعليمية في المدارس الثانوية
- ✓ اختبارات مهارات الراشدين
- ✓ امتحانات شهادات المدارس المهنية.

❖ الاستطلاعات

- ✓ الاستطلاعات الوطنية للسكان
- ✓ استطلاعات القوى العاملة
- ✓ استطلاعات حديثة العهد للطلاب (في المراحل الثانوية حتى الجامعية)، والتلمذة الصناعية
بمجال تكنولوجيا المعلومات، والدراسات العليا.

ولن يمتلك كل بلد جميع أنواع البيانات. وستظهر بعض البلدان فجوات كبيرة في البيانات وستفتقر إلى الموارد،

وقد لا تملك مكاتب إحصائية قائمة يُعتمد بها ومن خلال العمل مع أصحاب المصلحة، تُستخدم الأداة أدناه للمساعدة في تحديد مصادر البيانات والعمليات الموجودة المحتملة. وقد كُيِّفَت هذه الأداة بالاقتراب من تقرير تشخيص استراتيجي مهارات منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي

الجدول رقم(1-2):تحديد مصادر البيانات الموجودة

اسم مصدر البيانات	الوكالة (التي تنتج أو تجمع)	الغرض إفهامية المهارات الرقمية التي تُجمع بيانات عنها، ولماذا تُجمع البيانات الآن)	التواتر (سنويًا، كل 5 سنوات، الخ)	الأساليب (الاستطلاع، اختبار وطني، بيانات ديموغرافية، الخ)

المصدر : كريس كاوارد، دليل تقييم المهارات الرقمية ،الاتحاد الدولي للاتصالات ، سويسرا، جنيف، 2020، ص18

ثانيا : حدد" من وماذا وكيف "في مجال التقييم استناداً إلى الموارد الموجودة ومدخلات أصحاب المصلحة لديكم، انظروا في من وماذا يُتوخى تقييمه وفي تواتر جمع البيانات. فعلى سبيل المثال، إذا كان لديكم وزارة تعليم مشاركة تقوم أصلاً بإجراء اختبار وطني سنوي بين طلاب المرحلة الثانوية، لعلكم تقرررون اختبار طلاب المدارس الثانوية. ولكن استناداً إلى مدخلات أصحاب المصلحة، إذا أسندت قيمة أعلى إلى اختبار الراشدين في سن القوى العاملة، فقد تحتاجون إلى إنشاء أداة تقييم جديدة. وأياً كان من تقرررون اختباره، نسقوا مع أصحاب المصلحة لجمع بيانات محددة عن المجموعات الممثلة تمثيلاً ناقصاً.

وتُستخدم الأداة أدناه لتعريف الخصائص المطلوبة لنهج التقييم الخاص بكم. وتتضمن هذه الخصائص من (المجموعة المستهدفة التي يُتوخى تقييمها)، وما (المهارات التي ستقومون بتقييمها)وكيف) الطريقة التي سيجرى بها التقييم التواتر، واللوجستيات الإدارية والخط الزمني للتنفيذ).

الجدول رقم (1-3) : من وماذا وكيف ؟

الخصائص المعرفّة	احتياجات يتوخى النظر فيها
	مَن من قبل الراشدين؟ الطلاب؟ عامة من السكان في أي مكان أم في مناطق جغرافية معينة؟ الراشدون العاملون؟
	ماذا من قبل مستوى المهارات (المستوى-مقدم) القوي-القائمة، ما يخص قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
	الخط الزمني من قبل كم من الوقت- سمعتهون الأمر؟ متى-تحتاجون للبيانات (قبل خطة تعليمية جديدة، أو مبادرات القوى العاملة، الخ...؟)
	التواتر من قبل ما هو تواتر جمع البيانات؟ سنوياً؟ كل 3 سنوات؟
	جمع البيانات وتحليلها من قبل من أين-تجميع البيانات؟ ومن المسؤول؟ ومن مشغري التحليل؟
	نشر البيانات من قبل من وكيف-تنتشر البيانات؟ ومن المسؤول؟

المصدر : كريس كاوارد، دليل تقييم المهارات الرقمية، الاتحاد الدولي للاتصالات ، سويسرا، جنيف، 2020، ص19

الخطوة 3: جمع البيانات وتحليلها

اولاً: **تجميع البيانات الموجودة** بمجرد معرفة من ترغبون في تقييمه ومستوى المهارات التي ترغبون في تقييمها، عودوا إلى جدول مصدر البيانات الوارد في وابحثوا عن معلومتين: ماهية البيانات الداعمة التي تجمعها بلادكم أصلاً في نطاق التقييم الخاص بكم، وماهية الأساليب القائمة لجمع البيانات التي يمكنكم اغتنامها. لنفترض، على سبيل المثال، أن مجموعة أصحاب المصلحة لديكم قررت قياس المهارات الرقمية الأساسية والمتوسطة لجميع طلاب المدارس الثانوية والمهارات الرقمية المتقدمة لخريجي الجامعات. ويوجد في بلادكم اختبار وطني قائم يخضع له جميع طلاب المرحلة الثانوية قبل التخرج. ولا يحتوي هذا الاختبار على أسئلة بشأن المهارات الرقمية. غير أنه يشكل فرصة سانحة لإدراج تقييم إضافي يركز على المهارات الرقمية. وبالنسبة لخريجي الجامعات، يمكنكم استخدام البيانات القائمة في بلادكم بشأن شهادات. التحصيل العلمي الممنوحة لمعرفة نسبة الممنوح منها في اختصاصات التكنولوجيا والهندسة. والآن ستمكنون من اختيار نهج التقييم الذي يناسب احتياجاتكم). يمكن الاطلاع على مزيد من المعلومات عن تقييم مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة في قسم أدناه.

ثانيا :اختيار نهج لجمع البيانات إن القرارات المتعلقة بالتركيز المطلوب للتقييم ستؤثر مباشرة على ماهية النهج الذي يُختار لجمع البيانات .ويقارن الجدول أدناه بين الأسلوبين الرئيسيين لجمع بيانات تقييم المهارات الرقمية :الاستطلاع السكاني والاختبار الوطني.

الجدول(1-4): مقارنة بين أسلوب جمع البيانات

الاختبار الوطني	الاستطلاع السكاني	
التقييم الذاتي، القائم على المعارف، القائم على الأداء	التقييم الذاتي	نمط التقييم المدعوم
بعد كل 1-5 من السنوات	سنوياً أو كل سنتين	التواتر
وزارة التعليم ودوائر التعليم ذات الصلة.	مكتب إحصائي وطني	الشراكات اللازمة
يتمثل الخيار الأكثر كلفة في إنشاء أو تكيف عمليات تقييم للمعارف الرقمية. ويتمثل خيار أقل كلفة في إضافة تقييم ذاتي إلى اختبار وطني قائم	كلفة منخفضة في حال إضافة أسئلة إلى استطلاع وطني قائم، وكلفة أعلى بكثير في حال إنشاء وتنفيد استطلاع قائم بذاته	اعتبارات الكلفة
يمكن إدراجها في فترة امتحانات نظام مدرسي وطني قائم. وتنتج عمليات التقييم القائمة على الأداء أصح تقييم للمهارات.	في حال وجود استطلاع وطني قائم، يمكن إضافة أسئلة إضافية عن المهارات بكلفة منخفضة هامشية. ويمكن تكيف أسئلة خاصة عن الموارد الموجودة أو الالتهاق بالموارد القائمة.	مزايا
في حال تنفيذ الاختبارات ضمن النظام المدرسي، لن يُعتبر إلا الملتحقون بالتعليم الرسمي. وتنفذ بعض مبادرات الاختبار بنواتر أقل (كل 5-10 سنوات).	يصعب على الناس تقييم مستويات مهاراتهم، ويمكن أن يضعف جمع البيانات إلى لم يثق الناس بجمع البيانات التي تقوم به الحكومة.	عيوب

المصدر : كريس كاوارد، دليل تقييم المهارات الرقمية ،الاتحاد الدولي للاتصالات ، سويسرا، جنيف، 2020، ص20

سيؤثر الأسلوب الذي تختارونه على نوع التقييم الذي تقومون به :التقييم الذاتي أوالقائم على المعارف أوالقائم

على الأداء .والتوصيات المتعلقة بأدوات التقييم المعدة لمراقبة الإلمام بالمعارف الرقمية في إطار الإلمام بالمعارف الرقمية العالمي (DLGF) لدى منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (UNESCO)تقترح الجمع بين نوعين أو ثلاثة أنواع من عمليات تقييم المهارات الرقمية .وإذا تعذر التقييم القائم على الأداء على الصعيد الوطني، يمكنكم الجمع على الصعيد الوطني بين التقييم الذاتي للمهارات واختبار أكثر محدودية يستند إلى الأداء .وإذا كانت رقعة مواردكم أوسع، فإن الجمع بين التقييم الذاتي والتقييم القائم على الأداء يسمح بمقارنة بين المتصور والفعلي في قدرات مهارات السكان. وبعد البت في ماهية النهج الذي يناسب احتياجاتكم وقدراتكم، يتعين البت في استخدام أو تكيف أداة تقييم موجودة على النحوالمفصل في التذييل .ويمكنكم أيضاً الاطلاع على الأدوات التي تقدم

بيانات قابلة للمقارنة دولياً. فإذا احتجتم بيانات قابلة للمقارنة دولياً، يصبح اختيار الأداة وهامش حرية تكييف الموارد أكثر تقييداً. وبعد تحديد اختياريكم، استعرضوا "من وماذا وكيف" كما يقررها أصحاب المصلحة لديكم. هل ستلبي البيانات التي جُمعت حتياجاتكم بوضوح؟ وراجعوا خطتكم حسب الضرورة لسد الثغرات في البيانات وتأكدوا من عدم تجاهل الاعتبارات المهمة

ثالثاً : تقييم مستويات مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المختلفة: إذا قررت تقييم مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة، فقد تحتاجون إلى جمع بيانات إضافية. وعلى النحو المذكور في الفصل، وعلى عكس المهارات الأساسية والمتوسطة القابلة للتطبيق بشكل عام، فإن مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة متخصصة للغاية. قد تحتوي بعض استطلاعات التقييم الذاتي على سؤال أو سؤالين يغطيان مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة مثل التشفير، ولكن هذه الأسئلة لا تنطرق عادةً إلى مستوى التفاصيل المطلوب لتقييم قابلية تطبيق هذه المهارات للتوظيف.

ويغطي الاختبار القائم على المعارف وعلى الأداء المهارات الأساسية والمتوسطة أيضاً في المقام الأول. ولكن تبايناً مع ذلك، يعد اختبار مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الفنلندية مثلاً على كيفية إدراج مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة في اختبار قائم على المعارف. ويتكون الاختبار من أسئلة الاختيار من أجوبة متعددة بشأن أمن المعلومات والبرمجة وعمليات قواعد البيانات وشبكات المعلومات وبيئات المخدم وبصفتها المقدم الرئيسي لمختصي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمين المدربين رسمياً، ستكون الجامعات مصدركم الرئيسي للبيانات الإضافية التي ستحتاجونها على الأرجح لتقييم مستويات المهارات المتقدمة. وستكون البيانات الأكثر فائدة هي معدلات التخرج في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات وعلوم الحاسوب مقارنة بالشهادات غير التكنولوجية. ويمكنكم أيضاً الاطلاع على بيانات مثل عدد الباحثين الجامعيين والمتخصصين في مجال التكنولوجيا الحاصلين على شهادات الدكتوراه. ومن أجل تدريب تكنولوجي المستقبل، يحتاج المعلمون إلى امتلاك درجة عالية من المهارة أيضاً ويمكن أن يساعد استخدام استبيانات أرباب العمل أو الموائد المستديرة في تحديد الأشخاص المدربين خارج بيئة الجامعة. فحددوا أرباب العمل الذين يوظفون أو يحتاجون موظفين ذوي مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة. ثم اسألوا عما إذا كان لديهم احتياجات غير مستوفاة من المهارات، وفي أي من التخصصات. وعندما تصبحون أكثر دراية باحتياجات مهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة في بلادكم، ستتمكنون من إنشاء عمليات تقييم أكثر تحديداً تستهدف هذه المهارات المحددة

رابعاً : تحليل البيانات بعد جمع البيانات، يمكنكم الآن الانتقال إلى تحليل البيانات. ففي الخطوة 2، حددتم الكيان الذي سيجري التحليل. وينبغي أن يكون الكيان المسؤول ذا إحصائيين من ذوي المهارات العالية والخبرة، مثل مكتب إحصائي حكومي أو جامعة. وينبغي أن يكون ناتج التحليل متاحاً للباحثين

الآخرين للقيام بتحليل غير رسمي. وأثناء التحليل، انتبهوا إلى المجموعات الممثلة تمثيلاً ناقصاً المحددة مسبقاً. ومقارنة مستويات مهارات هذه المجموعات مع تلك الخاصة بالسكان ككل يمكنها أن تكشف أوجه عدم المساواة في المهارات. وستطبقون البيانات التي جمعت على الفور في جهود النشر (الخطوة 4)، وفي فهم الاحتياجات الحالية وتوقع المتطلبات المستقبلية.

الخطوة 4: نشر البيانات

في ضوء الجهد الكبير الذي ينطوي عليه جمع البيانات، يُستصوب تداول البيانات مع الآخرين الذين يمكنهم أن يُحسنوا استخدامها. وبناءً على ذلك، حددوا الجهات التي ستداولون البيانات معها. بالطبع، ستحتاجون أولاً إلى التداول النتائج مع مجموعة أصحاب المصلحة الخاصة بكم. بعد ذلك، اسعوا إلى توزيع واسع النطاق مع المؤسسات وواضعي السياسات في مجالات التعليم والتدريب والتوظيف والمنظمات المجتمعية وانظروا في تداول البيانات علناً، عبر الإنترنت، لسهولة النفاذ وللإستفادة من إمكانية أن يكتشفها الآخرون ويستخدمونها. انظروا في كيفية تداول البيانات.. فعلى سبيل المثال، إذا نويتم تداول البيانات الخام، اعرّفوا ماهية أنساق الملفات الأكثر استخداماً لدى الإحصائيين المحترفين والهواة في بلادكم.

ويمكن أن تدعو الحاجة أيضاً إلى تقارير وعروض، وندوات ومواقع على شبكة الإنترنت، حسب جمهوركم. وأثناء جهود النشر، اجمعوا الردود والملاحظات التقييمية للاستئناس بها عند جمع البيانات في المستقبل.

المطلب الثالث : العلاقة بين الاداء الوظيفي والمهارات الرقمية :

تعد المهارات الرقمية من اهم العناصر المؤثرة على الاداء الوظيفي للعاملين المؤسسات والمنظمات، فالمهارات الرقمية لها دور كبير في تحسين والتطوير الاداء الوظيفي، فالموظف الذي يمتلك هذه المهارات يختلف عن الموظف الذي لا يمتلكها .

وينعكس ذلك من خلال ثلاثة محاور هي تحسين انتاجية العمل، توفير وقت العمل وتحسين مستوى الاداء وجودة القرارات .

وسيتيم استعراض المحاور كالتالي :

اولا : تحسين انتاجية العمل : هناك فائدة ملموسة تنتج عن تطبيق المهارات الرقمية بفعالية، وذلك من خلال ما تحققة الكفاءات الرقمية من تحسين في الإنتاجية كمحصلة نهائية لمجموعة من العوامل الإيجابية التي يساهم فيها تطبيق النظم الرقمية في مجالات حيوية هامة من أهمها:

- تحسين مستوى الأداء الوظيفي من خلال رفع مستوى ما يقوم به كل فرد من مهام وأعمال موكلة إليه.

- الاستغلال الأمثل للموارد البشرية بتخفيض عدد العاملين إلى العدد اللازم لأداء نفس الحجم الحالي من العمل أو الإبقاء على العاملين الحاليين مع زيادة وتوسيع نطاق العمل عن سابقه.
 - تحسين جودة القرارات وأدرجة الرشد في اتخاذها تبعاً لتطور أساليب إنتاج وتوصيل المعلومات وتوظيفها واستثمارها بشكل أكثر فعالية.
 - زيادة مستويات الكفاية من خلال أداء نفس النوع والحجم من العمل بتكلفة أقل أو في وقت أقصر أو بهما معاً.
 - رفع مستوى الفعالية بزيادة قدرة كل مسئول بالتنظيم الإداري بما يمكنه من تحقيق الأهداف المناطة به بشكل أفضل.
- وعلى هذا الأساس يمكن أن نستخلص أن المهارات الرقمية في دور حيوي مهم على المستوى التنظيمي أو على المستوى السلوكي للموارد البشرية من خلال تنمية وتطوير مستويات الأداء الوظيفي.
- ثانياً: توفير وقت العمل :** يقود تطبيق المهارات الرقمية في الأعمال والأنشطة الإدارية بفعالية إلى تحقيق وفر ملموس وقابل للقياس الكمي في وقت العمل، وذلك نتيجة تبني منظمات الأعمال لأساليب وتقنيات حديثة، وهناك العديد من الشواهد التي تساند وتدعم هذا التوجه ومنها:
- الاجتماع عن بعد، والذي يوفر وقت السفر والانتقال عندما يكون الاتصال والحوار الشخصي المباشر مهماً.
 - البريد الإلكتروني يقلل الوقت المهدر في الاجتماعات والمقابلات وفي نقل وتسليم البريد العادي.
- تخزين البيانات والوثائق والمستندات على وسائط تخزين رقمية بواسطة الكمبيوتر يقلل كثيراً من مقدار الوقت للاستعلام أو البحث عن البيانات المطلوبة واسترجاعها عند الحاجة
- ثالثاً: تحسين مستوى الاداء وجودة القرارات :** من محاسن ومزايا المهارات الرقمية تيسير الاتصالات بين الأشخاص داخل التنظيم وخارجه، من خلال التزاوج الحديث بين الحاسبات الآلية وتقنية الاتصالات والذي أسفر عن ظهور تقنيات جديدة أسهمت في زيادة فعالية وكفاءة الاتصالات، كالبريد الصوتي "Voicemail" والتبادل الإلكتروني للبيانات **Electronic data interchange** والفاكس ميلي "Facsimile" بالإضافة إلى وسائل الاتصالات الجماعية **Groupware** كالمؤتمرات عن بعد **Tel-conferencing** وغيرها من تطبيقات التكنولوجيا الرقمية الحديثة .

والحقيقة أن الاستمرار في توظيف المهارات الرقمية وإدخالها في أعمال المنظمات الإدارية، لاسيما إدارة ووظائف الموارد البشري، والتي تتميز بسرعة وفعالية الاتصالات بين الأشخاص والجماعات داخل التنظيم وخارجه في الإطار المحلي أو الإقليمي أو الدولي رتب سرعة توفير المعلومات بالدقة اللازمة،

كما أدى إلى اختزال الوقت والمسافات في مناقشة وتبادل الآراء والأفكار بين مختلف الطاقات في العالم، وحققت توافق وتجانس البيانات على مستوى المنظمات كافة مما ساهم في زيادة مستوى الأداء وجودة القرارات، وحد من ازدواجيتها، ولهذا فتطبيق المهارات الرقمية يؤدي إلى رفع مستوى اداء الموارد البشرية، مما يسمح بالمشاركة في عملية اتخاذ القرار، وهذا يؤدي إلى جودة وفعالية القرارات ويجعلها أكثر رشدا وعقلانية ودقة وموضوعية مما يسمح بالارتقاء بالمؤسسة والتنظيم بصفة عامة.

ويوضح الجدول التالي مقارنة بين المورد البشري الرقمي والمورد البشري التقليدي، من خلال تأثيرات

المهارات الرقمية على الموارد البشرية في منظمة الأعمال :

الجدول (1-5) :مقارنة بين المورد البشري الرقمي والمورد البشرية التقليدي

المورد البشري التقليدي	المورد البشري الرقمي
- خحد سير وظيفي ثابت ذو اتجاه واحد	- متغيرات وظيفية متعددة في اتجاهات عدة
- أهدافه طويلة الأجل (معاش التقاعد أهمها)	- أهدافه متتالية وقصيرة الأجل
- يعتمد على عمره ومكانته الوظيفية	- يعتمد على عمله وجراته
- يميل إلى المركزية والتسلسل الهرمي	- يميل إلى التمكين ويقبل التغيير ويستوعب المفاجآت
- يرتبط بالمؤسسة والأفراد	- يرتبط بالعلاقات والأفكار والشبكات
- يهتم بالتفاصيل ويفرق فيها	- يهتم بالنتائج والصورة العامة والتركيز
- يتجر العمل بصوته ويحدد الكلام	- يتجر العمل بأفكاره المبتكرة ويجيد الإنصات
- يتجنب المخاطرة ويسعى لهماش الأمان	- يخاطر بمشروعات جديدة وأحيانا يغادرها قبل أن تفضل
- مظهره وملامحه أهم أدواته في العمل	- أسلوبه في الاتصال وملامح لفته هي أهم أدواته في العمل
- محلي	- عولمي، محلي
- أحادي المراح، فهو إما سعيد وإما حزين طوال اليوم	- متعدد الأمرجة يتعدد ثوافذ الاتصال وتعدد علاقاته ومهامه
- انطوائي ومغلق على مؤسسته ورفقائه	- تواصلني ومنفتح على مؤسسات الآخرين
- إما مجامل وإما صدامي (من دون وسيطة)	- إما محاول وإما مستمع
- غير مضطر إلى التعلم ويتعلم بالمصادفة والإكراه	- مضطر إلى التعلم ويتعلم بالعهد أو الاختيار
- يركز على مهمة واحدة قبل أن ينتقل إلى مهمة أخرى	- ينجز مهام متعددة في الوقت نفسه
- أدواره: منتج ومسوق وبنائع	- أدواره: منتج معلومات وشبكات وصانع معرفة

المصدر : تنمية الموارد البشرية باستخدام التكنولوجيا الرقمية ، الفصل الرابع ، ص173

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للمهارات الرقمية والاداء الوظيفي

سنحاول في هذا المبحث التعرض لأهم الدراسات السابقة التي لها علاقة مباشرة بمتغيرات الدراسة، وذلك قصد التعرف على المساهمات السابقة في ما يتعلق بموضوع الدراسة الحالية بالإضافة إلى إبراز ما يميز الدراسة

الحالية عن الدراسات السابقة.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

هناك عدد من الدراسات السابقة فمنها باللغة العربية ومنها باللغة الأجنبية تمثلت هذه الدراسات في التالي:

الفرع الأول: عرض الدراسات السابقة باللغة العربية

لقد تم تطرق العديد من الباحثين بالدراسة والتحليل لمواضيع حملت اداء الوظيفي والمهارات الرقمية سواء الدراسات التي تناولت متغيرين معا أي اداء الوظيفي ومهارات الرقمية أو أي من المفاهيم متعلقة بما أوتلك التي تناولت متغيرا واحد ا أي الاداء الوظيفي اوالمهارات الرقمية كل على حدا.

الدراسة الاولى : دراسة ياسر خضير عباس ويوسف عبد الرحمن تأثير الرقمنة المتجددة في تعزيز

الاداء الوظيفي -دراسة استطلاعية في كلية الاقتصاد الجامعة المستنصرية 2021

هدفت هذه الدراسة الى اعتماد فكرة مفادها ان لرقمنة المتجددة دورا بارزا فاعلا في تعزيز الاداء الوظيفي لتقدم خدمة ادارية وتعليمية افضل في كلية الادارة والاقتصاد حيث تعاني اغلب المؤسسات التعليمية من الهدر الواضح في الوقت والجهد والكلفة في اعتمادها الاداء شبه المؤمن والبقاء التقليدي في اعمال معينة ووضوح ذلك في المؤسسة المبحوثة على وجه الخصوص نتيجة للضعف في امتلاك البنى التحتية للرقمنة المتطورة والمتجددة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تمت هذه الدراسة على مجتمع البحث بموظفي كلية الادارة والاقتصاد وكانت العينة متمثلة بعينة قصدية من (العميد - معاون العميد - رؤساء الاقسام - مسؤولي الشعب) قام الباحثين باستخدام التحليل الوصفي والاحصائي لمعالجة بياناته (الوسط الحسابي - الانحراف المعياري - الاهمية النسبية - معامل ارتباط الرتب لسبيرمان - معامل التحديد - اختبار F) وقد توصلت الدراسة الى نتائج التالية :

وجود ضعف واضح بالوعي المنظمي لاهمية اعتماد الرقمنة المتجددة في العمل وترتكز على عمل المكاتب والمعاملات والمعلومات.

وجود توجه ضعيف في اقتناء الاجهزة والمعدات المتطورة ومتابعة تحديثها وفق مخطط استراتيجي يساهم في انجاز المعاملات الادارية .

وجود ضعف واضح واهمال في اعتماد الارشفة الرقمية .

وجود ضعف في ربط الكلية المبحوثة بشبكة الاتصالات متطورة افقيا وعموديا تعمل على ربط المستويات الادارية والهيكلي التنظيمي .

الدراسة الثانية : دراسة بوزيدي شروق (2021) اثر تكنولوجيا الرقمنة على الاداء الوظيفي في مؤسسات الادارية -دراسة ميدانية بمركز الضمان الاجتماعي بعين فكرون ام البواقي مذكرة انيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل

هدفت هذه الدراسة الى ابراز الدور الذي تحققه تكنولوجيا الرقمنة في المؤسسات الادارية واثرها على الاداء الوظيفي والتعرف على ما اذا كانت مؤسسة الضمان الاجتماعي بمدينة عين فكرون تعتمد على تكنولوجيا الرقمنة في ادائها .

وقد تم اعتماد اسلوب المسح الشامل في الدراسة وتم اختيار عينة عشوائية تكونت من 20 موظف وقد استخدم اسلوب المنهج التحريبي واعتمد على اداتين وهنا استبيان والمقابلة وقد توصلت الدراسة الى نتائج التالية :

ان تكنولوجيا الرقمنة تقوم على تسهيل الاعمال وتحسين الاداء الوظيفي وحل المشكلات التي كانت تعاني منها مؤسسات الضمان الاجتماعي الناتجة عن تقنيات التقليدية خصوصا الوصول الى الشبكة الدولية للمعلومات .

الدراسة الثالثة : دراسة اسر احمد خميس (2022) اثر التحول الرقمي على الاداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط

استهدفت الدراسة قياس وتحليل أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية، وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين في البنوك التجارية المصرية، ولتحقيق اهداف الدراسة واختبار فروضها تم اعداد قائمة استقصاء استخدمت كأداة رئيسية لجمع البيانات، وأجريت الدراسة الميدانية على عينة قوامها (270) مفردة، وكانت عدد القوائم الصالحة للتحليل (201) قائمة، وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات ابرزها معامل الارتباط وتحليل الانحدار المتعدد وقد انتهت الدراسة إلى وجود علاقة إرتباط إيجابية معنوية بين التحول الرقمي وأبعاد الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 5%، كما اشارت إلى وجود تأثير معنوي ايجابي للتحول الرقمي على أبعاد الأداء الوظيفي للعاملين بالبنوك التجارية المصرية، وفي ضوء هذه النتائج يوصى الباحث بانشاء وحدة تنظيمية للتحول الرقمي في البنوك التجارية المصرية تخصص بالتنسيق مع إدارات البنك بإدارة مشروعات

الرقمنة المصرفية وتشجيع الابتكار، وأيضاً تقديم الدعم النفسي للحد من التوتر الرقمي للموظفين في البنوك التجارية المصرية.

الدراسة الرابعة : دراسة حسن علي الزعبي اثر تكنولوجيا المعلومات على الاداء الوظيفي للعاملين (دراسة تطبيقية في دائرة ضريبة دخل مدينة عمان) 2006

تهدف هذه الدراسة التعرف إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في تحسين مستوى الأداء الوظيفي بأبعاده السرعة، الجودة الموثوقة والمعرفة بالعمل، فضلاً عن التعرف على مدى وجود تباين باستخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء الأعمال يعزى إلى اختلاف الخصائص الديموغرافية من حيث الجنس العمر التحصيل الدراسي، وسنوات الخبرة . وقد أجريت الدراسة تطبيقياً في جميع مديريات دائرة ضريبة الدخل في مدينة عمان، وذلك عن طريق استبانة صممت لهذا الغرض جرى توزيعها على عينة عشوائية بلغت 353 موظفاً. ولأجل اختبار فرضيات الدراسة، فقد تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية كالنسب المئوية والتكرارات وتحليل الانحدار البسيط وتحليل التباين (ANOVA). وخلصت الدراسة إلى مجموعة استنتاجات كان من أهمها وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي بإعادة مجتمعة فضلاً عن تباين استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء الأعمال من قبل الموظفين يعزى إلى اختلاف الخصائص الديموغرافية من حيث الجنس العمر التحصيل الدراسي، وسنوات الخبرة.

الدراسة الخامسة : دراسة سحر مصطفى محمد عبد الرزاق المهارات الرقمية الية لتحقيق التميز المؤسسي بالوحدات الحكومية (2020)

المراجعة الداخلية أحد الركائز الأساسية التي يمكن من خلالها توفير ضمانات معقولة، وتقييم حيادي وموضوعي لمدى جودة تنفيذ التحول الرقمي بالوحدات الحكومية، مما يساهم في الوصول للتميز المؤسسي الحكومي.

وترى الباحثة أن ذلك يصعب تحقيقه بدون إمتلاك المراجع الداخلي لمجموعة من المهارات الرقمية المطلوب منه اكتسابها، فضلاً عن المهارات الشخصية؛ ليصبح قادراً على المشاركة مع غيره من الخبراء والمتخصصين لدعم تنفيذ التحول الرقمي في هذه الوحدات، والإستفادة منه.

ومن ثم إستهدفت الدراسة قياس أثر إمتلاك المراجع الداخلي لمهارات رقمية، على تحقيق الوحدة الحكومية التي يعمل بها للتميز المؤسسي. وقامت الباحثة بإجراء دراسة ميدانية باستخدام قائمة استقصاء تم توزيعها من خلال المقابلات الشخصية وعبر الإنترنت، لتجميع البيانات.

وقد أظهرت نتائج إختبارات فروض الدراسة وجود أثر جوهري لإمتلاك المراجع الداخلى لمهارات رقمية، على دعم كفاءة وفاعلية تطبيق التحول الرقمية بالوحدات الحكومية، وعلى تحقيقها للتميز المؤسسى.

وتوصلت الدراسة لمجموعة توصيات منها أهمية تعزيز ودعم المهارات الرقمية للموارد البشرية العاملة بالوحدات الحكومية بشكل عام، وللمراجعين الداخليين بها بصفة خاصة؛ لضمان كفاءة وفاعلية تطبيق التحول الرقمية بهذه الوحدات. وتتمثل المساهمة العلمية فى تقديم الباحثة دراسة تحليلية؛ للوقوف على أثر إمتلاك المراجعين الداخليين لمهارات رقمية، على كفاءة وفاعلية تطبيق التحول الرقمية بالوحدات الحكومية، وقدرتها على تحقيق التميز المؤسسى.

ومن التوجهات البحثية المستقبلية التى توصى بها الباحثة، إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث فى مجال التكامل بين المراجعة الداخلية والخارجية لتحقيق التميز المؤسسى بالوحدات الحكومية، ودعم إدارة مخاطر التحول الرقمية بها.

الفرع الثانى : عرض الدراسات السابقة باللغة الاجنبية :

الدراسة الاولى : وتناولت دراسة **Victoria, et al (2020)** أثر التحول الرقمية على الأداء الوظيفي للعاملين فى شركات التأمين فى بيروت.

واعتمدت الدراسة على أسلوب قائمة الاستبيان فى تجميع البيانات من عينة قومية (305) موظفًا تتراوح أعمارهم بين 25 سنة وما فوق فى عدد أربعة شركات تأمين تعمل فى مناطق أريكويبا وكوزكووإيكيتوس وليما وتاكنو وتروجيلوفى بيروت.

وأظهرت نتائج الدراسة أن تجربة خدمة العملاء بناءً على التحول الرقمية كان لها تأثير إيجابى على أداء المهام والأداء السياقي فى المقابل، بينما لم يكن لها أى تأثير على السلوك العكسي للموظفين، وبالمثل، فإن العمليات القائمة على التحول الرقمية تؤثر بشكل كبير على أداء المهام والأداء السياقي، ولا يوجد أى تأثير على السلوك العكسي أخيراً، وفيما يتعلق بتأثير نموذج العمل القائم على التحول الرقمية لا يوجد أى أثر على أداء المهام، والأداء السياقي، بينما يولد سلوكًا عكسيًا

المطلب الثاني : المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

سيتم في هذا المطلب المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة (العربية والاجنبية) واستخراج اوجه التشابه والاختلاف بينهما.

الفرع الاول : اوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة :

يمكن التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة فيما يلي :

I. **أدوات الجمع المعلومات:** تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات في الدراسات الحالية والدراسات السابقة؛

II. **أداة تحليل المعلومات:** تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي **spss** لكل الدراسات.

الفرع الثاني : اوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة :

بالرغم من أوجه التشابه إلا أنه هناك أوجه اختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة سواء باللغة العربية أو اللغة الأجنبية نلخصها في الجدول التالي:

الجدول رقم (1-6) : اوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

الدراسة السابقة	الدراسة الحالية	
كل الدراسات السابقة المعتمد عليها في هذه الدراسة قد تناولت أحد متغيرات الدراسة مرتبطة بمتغير آخر.	حاولت هذه الدراسة جمع المتغيرين معا المهارات الرقمية والاداء الوظيفي	من حيث المتغيرات
تناولت الدراسات السابقة عينات مختلفة الحجم وكانت إما أكبر أو أصغر من عينة الدراسة الحالية.	تناولت الدراسة عينة مكونة من 40 فردا من العاملين في المؤسسة التوزيع للكهرباء والغاز بتقوت.	من حيث العينة
تمت هذه الدراسات في عدة دول عربية أجنبية وكانت ما بين 2006 و2022.	تمت الدراسة الحالية في مؤسسة الكهرباء والغاز مديريةية التوزيع بمدينة تقوت في سنة 2023.	من حيث المكان والزمن
تنوعت الدراسات السابقة التي تطرقنا إليها من ناحية نوع القطاع حيث كانت في القطاع العام والخاص.	تم اختيار القطاع العام لتطبيق هذه الدراسة.	من حيث نوع القطاع

المصدر : من اعداد الطالبتين

- ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة :

بعد عرض الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة وتحليل اوجه التشابه وواجه الاختلاف يمكن القول بأن هذه الدراسة تتميز على غيرها من الدراسات السابقة من حيث :

- من حيث الميدان الذي تمت فيه هذه الدراسة وهو المؤسسة اقتصادية ذات طابع عمومي مؤسسة الكهرباء والغاز مديريةية التوزيع بمدينة تقرت
- جمعت المتغيرين مع المهارات الرقمية و الاداء الوظيفي

المطلب الثالث : مجال الاستفادة من الدراسات السابقة :

تكمن أهمية مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة في كونها أسهمت في إثراء وإعداد الأدبيات النظرية بالإضافة إلى :

- حصول على مراجع ومعلومات المرتبطة بدراسة
- ضبط متغيرات الدراسة حيث كان المتغير المستقل المهارات الرقمية والمتغير التابع الاداء الوظيفي؛
- ضبط المصطلحات الأساسية للبحث؛
- ساهمت الدراسات السابقة وبشكل كبير في إعداد الاستبيان لمتغيري الدراسة؛
- الاطلاع على مختلف المناهج المستخدمة مما فتح مجال للباحث في إعداد منهجية المتبعة؛
- تعتبر الدراسات السابقة قاعدة انطلاق جيدة للباحث في إعداد الدراسات السابقة؛
- التعمق في الموضوع.
- ساعدت الباحثين في صياغة الفرضيات؛
- المساعدة في الاطلاع على الأساليب والأداة الإحصائية المستخدمة في الدراسة السابقة مما ساعد الباحثة على تحديد الأداة المناسبة لاختبار صحة فرضيات الدراسة الحالية؛
- الاستفادة من المراجع الهامة للبحث مما يوفر عليه الكثير من الجهد والوقت.

خلاصة الفصل الاول :

من خلال التعرض للجانب النظري من الدراسة حاولنا توضيح مفهوم المهارات الرقمية، والتعرف على أهم أبعادها ومجالات استعمالها في المؤسسة، وكذا تم التطرق إلى مفهوم الأداء الوظيفي وكذلك التعرف على أبعاده وأهم العوامل المؤثرة فيه، كما تم التعرف على العلاقة بين المهارات الرقمية والأداء الوظيفي، ومن خلال هذا الفصل لاحظنا أن المؤسسة تهتم بشكل كبير بالمهارات الرقمية حيث أن هذه الأخيرة تساهم بشكل كبير في تحسين العديد من مجالات أعمالها .

الفصل الثاني :

الدراسة الميدانية لواقع أثر المهارات
الرقمية على الاداء الوظيفي في مؤسسة
الكهرباء والغاز – مديرية التوزيع بتفرت

–

تمهيد :

بغية الإلمام بموضوع الدراسة وتكملة للجانب النظري الذي تم التطرق إليه في الفصل الأول وللإجابة على الإشكالية الرئيسية سنتناول من خلال هذا الفصل الدراسة التطبيقية للموضوع، وذلك من خلال إجراء دراسة حالة لعينة في مؤسسة الكهرباء والغاز -مديرية التوزيع - في تقرت، عن طريق توزيع استمارة استبيان بالإضافة إلى إجراء عدة مقابلات مع بعض العاملين، وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين:

✓ في المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة؛

✓ وفي المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية:

في هذا المبحث سوف يتم استعمال مجموعة من الأدوات والطرق من الأساليب الإحصائية المناسبة لخصائص مجتمع وعينة الدراسة، بغرض عرض، معالجة وتحليل المعطيات وسوف نتطرق لذلك كالتالي:

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة

يحتوي هذا المطلب على ثلاثة فروع الأول يتناول تقديم المؤسسة محل الدراسة، الثاني منهجية الدراسة، أما الثالث تم فيه تحديد متغيرات الدراسة وتحديد مجتمع وعينة الدراسة.

الفرع الاول : مجتمع الدراسة : تقديم المؤسسة محل الدراسة :

سونلغاز تغير طبيعتها القانونية لتصبح مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري وضعت سونلغاز تحت وصاية الوزير المكلف بالطاقة ومنحت لها الشخصية المعنوية مع تمتعها بالاستقلال المالي.

اولا : نشأة المؤسسة الجزائرية للكهرباء والغاز 1969

لقد تم إنشاء سونلغاز وفقا للأمر رقم 69 – 59، المؤرخ في 28 جويلية 1969 (الصادر في الجريدة الرسمية رقم 63 بتاريخ 1 أوت 1969) المتضمن حل شركة "كهرباء وغاز الجزائر EGA وإنشاء الشركة الجديدة المتمثلة في الشركة الوطنية للكهرباء والغاز.

يندرج هذا النص في إطار تدابير تأميم القطاعات الحيوية للاقتصاد الوطني وهي العملية التي انطلقت في 1966، بل قبل هذا التاريخ بالنسبة لبعض القطاعات.

لكي تستطيع سونلغاز المساهمة في بناء هياكل اقتصادية وطنية، حدد لها الأمر السالف ذكره مجال تدخل واسع جدا. ومنح لها على الخصوص احتكارا كليا لإنتاج الكهرباء والغاز المصنعين ونقلهما وتوزيعهما واستيرادهما وتصديرهما المادتان 4 و 7. وحولت لها جميع ممتلكات شركة "كهرباء وغاز الجزائر" سابقا.

في 1969، كانت سونلغاز قد أصبحت مؤسسة ذات حجم كبير بلغ عدد موظفيها حوالي 6000 عون. وأصبحت تمون حوالي 700000 زبون. ومنذ تنصيبها، اهتمت الشركة، بالإضافة إلى تركيب وصيانة التجهيزات المنزلية التي تشتغل بالكهرباء أوبالغاز، بترقية استعمال الغاز الطبيعي والكهرباء في القطاعات الصناعية والصناعات التقليدية والاستعمالات المنزلية.

ثانيا: تعريف بمؤسسة الكهرباء والغاز

سونلغاز هي مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري (EPIC)، طبقا للمرسوم التنفيذي رقم 91 – 475 المؤرخ في 14 ديسمبر 1991، المتضمن تحويل الطبيعة القانونية للشركة الوطنية للكهرباء والغاز.

أكد المرسوم التنفيذي رقم 95 - 280 المؤرخ في 17 سبتمبر 1995، الطبيعة القانونية لسونلغاز بصفتها مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري. وضعت سونلغاز تحت وصاية الوزير المكلف بالطاقة ومنحت لها الشخصية المعنوية مع تمتعها بالاستقلال المالي.

أخذا بعين الاعتبار الإصلاحات الاقتصادية وآفاق تطوير المؤسسة ذات الطابع الصناعي والاقتصادي، حددت المهام المنوطة بسونلغاز إراديا بكيفية واسعة، وذلك للسماح لهذه المؤسسة بلعب دور محرك في تطوير الاقتصاد الوطني.

1- أهداف مؤسسة سونلغاز :

تهدف مؤسسة سونلغاز الى :

- المساهمة في التنمية المحلية بتغطية كامل تراب الولاية بالطاقة
- السهر على تزويد جميع الزبائن بالطاقة الكهربائية والغازية
- السهر على صيانة شبكة الكهرباء والغاز
- دعم الاقتصاد الوطني من خلال تطوير شبكة الكهرباء والغاز بأعتبار الطاقة الكهربائية عامل مهم ورئيسي للتنمية وتطوير الاستثمار الصناعي وكذا الفلاحي والزراعي ومختلف المجالات .

2- مؤسسة سونلغاز مديرية التوزيع :

من أجل مساندة التحولات الاقتصادية للبلاد كان لزاما إعادة هيكلة المؤسسة وفقا للمتطلبات الجديدة وفتح رأس مالها. لذا صدر القانون رقم 01/02 المؤرخ في 23 ذوالقعدة عام 1422 هـ الموافق ل 05 فبراير سنة 2002 م المتعلق بالكهرباء وتوزيع الغاز بواسطة القنوات.

انتقلت المؤسسة من الطبيعة القانونية "شركة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري" إلى الصيغة القانونية "شركة ذات أسهم".

بصدور هذا القانون كانت الصيغة هي تأسيس شركات مصغرة تسمى بفروع شركة (filiales) وجعلها داخل مجمع يسمى مجمع سونلغاز.

بدأ أولا بتأسيس الفروع التي تقوم بالنشاطات غير الرئيسة في الشركة وإعطاء كل منها ميزانيتها الخاصة بها. نذكر منها على سبيل المثال : المطبعة المركزية، مرآب السيارات، تصليح المحولات الكهربائية. ثم بعد ذلك في تفرع إنتاج الكهرباء ونقل الكهرباء والغاز.

وانتهى بتفريع الجزء الأكبر من المؤسسة والمتعلق بتوزيع الكهرباء والغاز.

هذا القطاع المباشر للزبائن حولت مناطقه التسعة إلى أربع مديريات عامة تضم كل منها مديريات جهوية وهي في جملها كانت تسمى مراكز توزيع، وهذه المديريات العامة هي :

- شركة توزيع الكهرباء والغاز الجزائر ومقرها بالجزائر العاصمة
- شركة توزيع الكهرباء والغاز للغرب ومقرها بوهران
- شركة توزيع الكهرباء والغاز للشرق ومقرها بقسنطينة
- شركة توزيع الكهرباء والغاز للوسط ومقرها بالبليدة.

فبالنسبة لشركة توزيع الكهرباء والغاز للوسط، فتحتوي ثلاثة عشر مديرية جهوية :

- ✓ المديرية الجهوية للتوزيع بالبليدة
- ✓ المديرية الجهوية للتوزيع تيزي وزو
- ✓ المديرية الجهوية للتوزيع البويرة
- ✓ المديرية الجهوية للتوزيع المدية
- ✓ المديرية الجهوية للتوزيع الجلفة
- ✓ المديرية الجهوية للتوزيع ورقلة
- ✓ المديرية الجهوية للتوزيع تقرت (محل الدراسة)
- ✓ المديرية الجهوية للتوزيع بسكرة
- ✓ المديرية الجهوية للتوزيع الأغواط
- ✓ المديرية الجهوية للتوزيع تمنراست
- ✓ مديرية التوزيع الوادي
- ✓ مديرية التوزيع غرداية
- ✓ مديرية التوزيع إليزي
- ✓ مديرية التوزيع بومرداس
- ✓ مديرية التوزيع تيبازة.

للإشارة فإن مديرتي التوزيع بومرداس وتيبازة اللتان كانتا تابعتين لشركة توزيع الكهرباء والغاز للجزائر، ضمتا لشركة توزيع الوسط ابتداء من جانفي 2012. وبهذا يصبح عدد مديريات التوزيع التابعة لشركة توزيع الكهرباء والغاز للوسط خمسة عشر (15) مديرية.

ثالثا : مهام مؤسسة سنلغاز :

في هذا الإطار نجد أربعة (04) أنواع من المهام هي :

- مهمة تسمح بممارسة احتكار إنتاج الطاقة الكهربائية ونقلها وتوزيعها وكذا التوزيع العمومي للغاز.
- مهمة صيانة المنشآت والتجهيزات المرتبطة بهذه النشاطات وتجديدها.
- مهام ذات طابع تجاري (مساعدة الزبون، بيع وتركيب الآلات، أخذ مساهمات، إنشاء فروع ... وغير ذلك).
- مهام الدراسات الهندسية والتطوير (في الجزائر وفي الخارج).

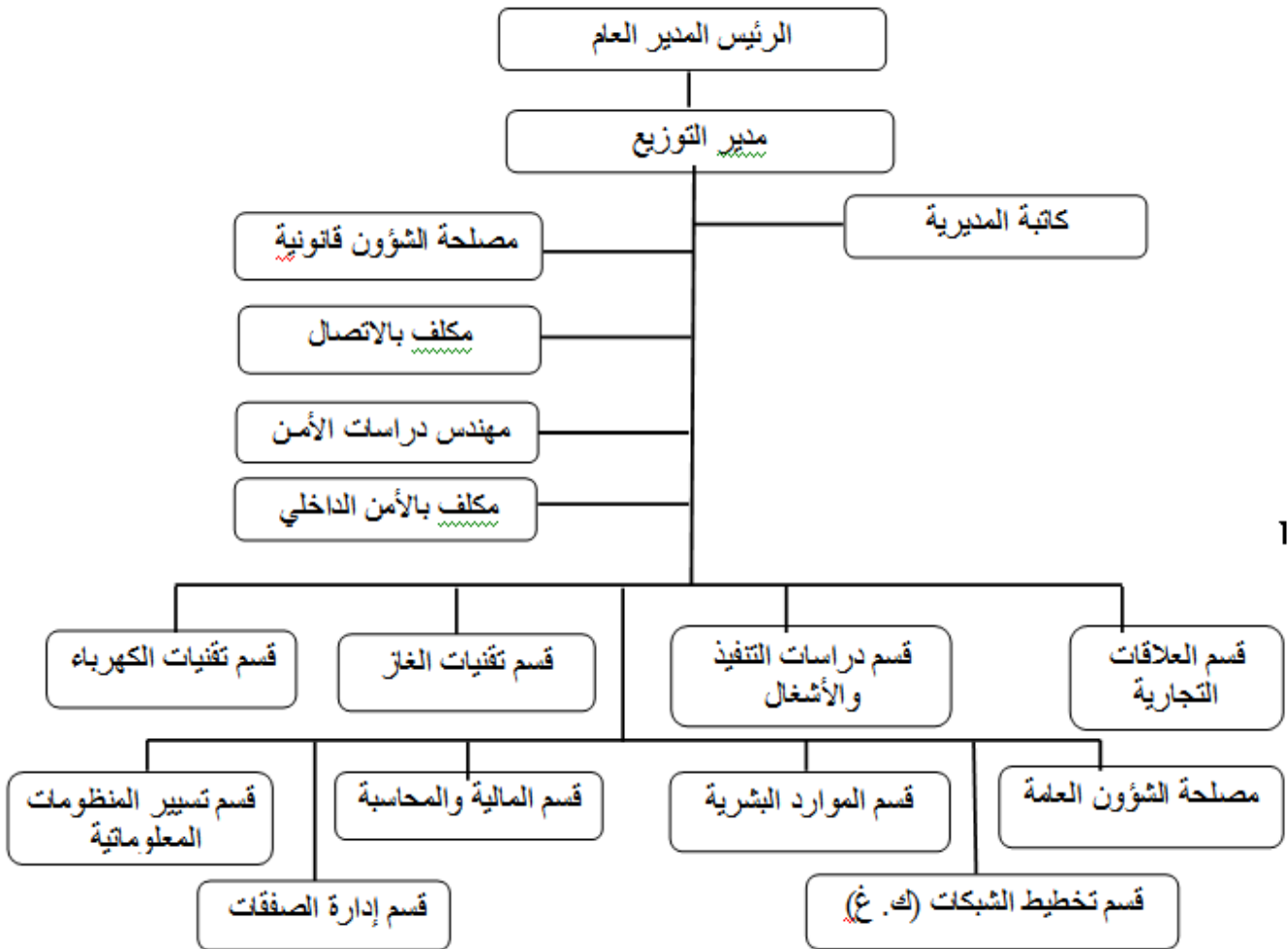
رابعا: الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة :

نتطرق في هذا العنصر الى الهيكل التنظيمي للمؤسسة والهيكل التنظيمي الخاص بقسم الموارد البشرية الذي لجأنا اليه اثناء دراستنا والتي هي :

1- الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة :

تتوزع مختلف المسؤوليات والمهام اعتمادا على الوظائف والأنشطة التي يحددها الهيكل التنظيمي الموضح في الشكل الآتي:

الشكل (1-2) : الهيكل التنظيمي الخاص بمؤسسة سونلغاز مديريةية التوزيع بتقرت :

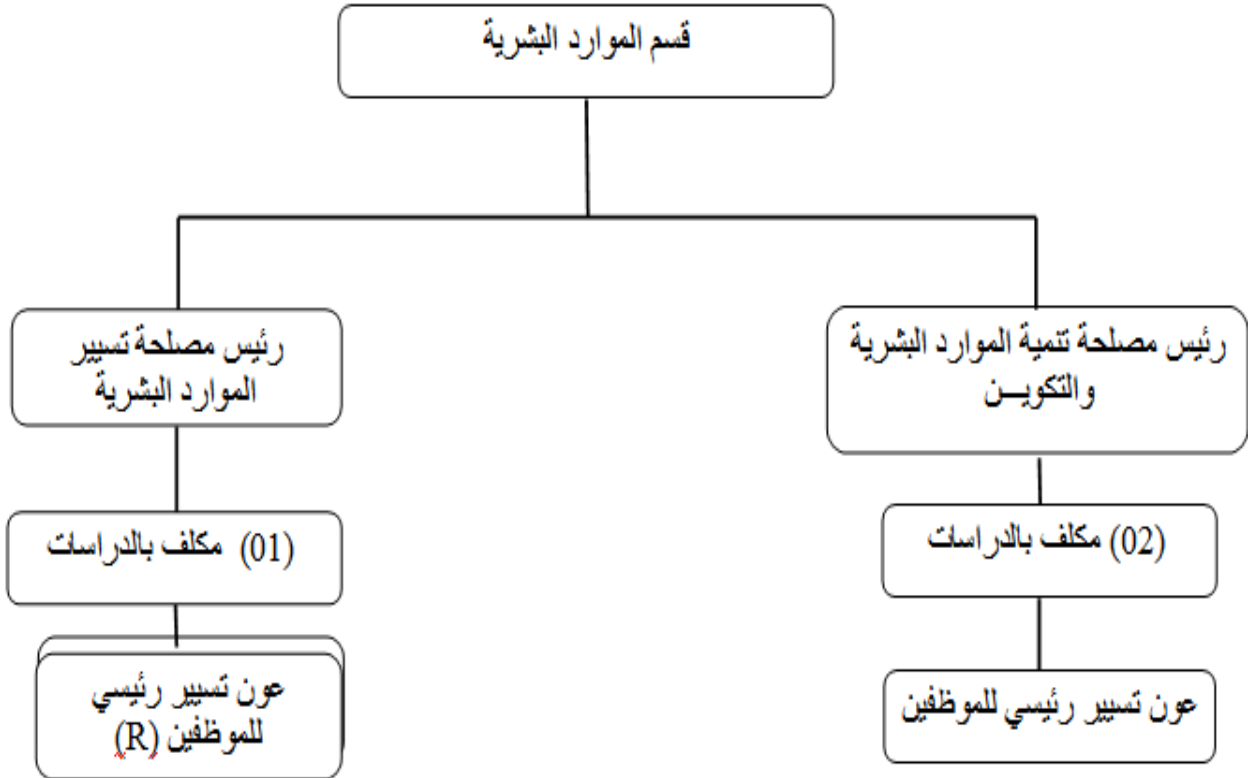


المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة

2- : الهيكل التنظيمي لقسم الموارد البشرية بالمديرية :

تتوزع مختلف المسؤوليات والمهام الخاصة بقسم الموارد البشرية اعتمادا على الوظائف والأنشطة التي يحددها الهيكل التنظيمي الموضح في الشكل الأتي:

الشكل (2-2) : الهيكل التنظيمي لقسم الموارد البشرية في مؤسسة سنلغاز مديرية التوزيع تقرت



المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة

ومن الناحية التعدادية للعاملين في المؤسسة نشير بالارقام التالية :

الجدول رقم (2-1) تعداد العاملين في المؤسسة

العديد	السلك
63	اطار تحكم
82	اطار
164	عون تنفيذ
309	المجموع

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات المؤسسة

الفرع الثاني : عينة الدراسة :

كما سبق ووضحنا يتمثل مجتمع الدراسة من اطار تحكم، اطار وعون تنفيذ في مديرية التوزيع لمؤسسة سونلغاز وبناء على اهداف الدراسة تم تحديد عينة قصدية تضم 69 عامل من عمال المؤسسة لإجراء الدراسة الميدانية ليوزع عليهم الاستبيان، وقد تم توزيعها والجدول أدناه يوضح ذلك:

جدول رقم (2-2) : عدد الاستبيانات الموزعة والسترجعة :

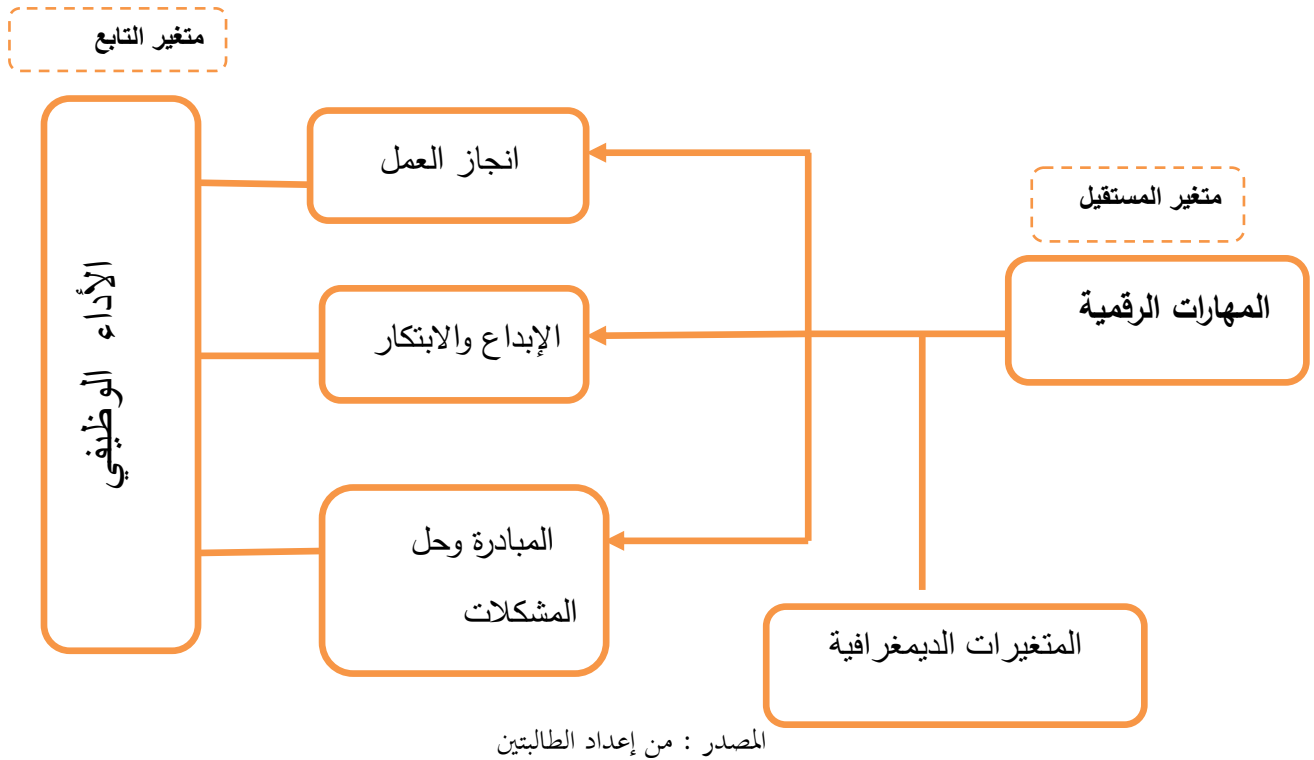
عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجعة	عدد الاستبيانات غير المسترجعة	عدد الاستبيانات الملغية	عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل
73	51	22	5	46

المصدر : من اعداد الطالبتين.

من خلال الجدول رقم (2-2) أعلاه فقد تم توزيع الاستبيان على عينة الدراسة المتمثلة في اطار واطار تحكم وعون تنفيذ بمؤسسة سونلغاز مديرية التوزيع تقرت حيث تم توزيع 72 استبيان تمكنا من استرجاع 50 استبيان، والغير مسترجعة 22 في حين توجد 5 إستبيانات ملغاة وأما الصالحة للتحليل فقد كانت 45 استبيان موضحة في الجدول أعلاه.

- **متغيرات الدراسة:** تتمثل متغيرات الدراسة في الاداء الوظيفي كمتغير تابع يمكن تعريفه اجرائيا انه مختلف العمليات من العمل، الابداع والابتكار والمبادرة واخل المشكلات التي يقوم بها موظفي مؤسسة سونلغاز مديرية التوزيع تقرت بينما يفسر المتغير المستقل بأه المهارات الرقمية ويمكن تعرفه اجرائيا بأنه التحكم في التقنيات التكنولوجية لدى موظفي مؤسسة سونلغاز مديرية التوزيع تقرت. وبناء على ما سبق تم وضع النموذج كما يبينه الشكل التالي :

الشكل 2-3 : يوضح نموذج الدراسة



المطلب الثاني : أدوات الدراسة

يتطرق هذا المطلب الى الادوات الاحصائية المستخدمة والادوات المستعملة لجمع البيانات .

الفرع الأول: الأدوات الإحصائية المستخدمة

- للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، عن طريق تفرغ بيانات قوائم الاستبيان في Excel ونقلها مباشرة إلى (spss)، وهذا للتوصل إلى مايلي:
- مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة على أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازلياً؛
 - مصفوفة الارتباطات سيبرمان لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛
 - تحليل الانحدار المتعدد لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع؛
 - تحليل التباين الأحادي (one way anova)، للاختبار تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

الفرع الثاني : الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة، وكذلك تم الاعتماد على الملاحظة العلمية الوثائق الرسمية للمؤسسة.

● الاستبيان : حيث خصص الاستبيان لمعرفة مدى وعي المستجوبين لمفهوم المهارات الرقمية والاداء الوظيفي بالنسبة للمؤسسة محل الدراسة.

الجزء الأول :يتعلق بالمعلومات الشخصية " مثل(الجنس ,العمر ,المستوى التعليمي ,الخبرة ,الوظيفة).

الجزء الثاني :يتعلق بمفهوم المهارات الرقمية ويحتوي على 17 عبارة.

الجزء الثالث :يتعلق بمفهوم الاداء الوظيفي ويحتوي على 12 عبارة.

وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الأول والثاني والثالث في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكارت ذي 3 درجات ,ونظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال ,يطلب من العمال إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس " ليكارت الثلاثي " كما يلي:

- موافق عطي لها 3 درجات؛
- محايد تعطى لها درجتان؛
- غير موافق تعطى لها درجة واحدة.

وحسب الدراسات السابقة يقسم مقياس " ليكارت الثلاثي " كما هو موضح كما يلي:

الجدول رقم(2-3) :توزيع درجات الموافقة لنموذج ليكارت

الدرجة	غير موافق	محايد	موافق
1	2	3	
مجال المتوسط	من 1 الى 1.66	من 1.67 الى 2.33	من 2.34 الى 3

المصدر : اعداد الطالبتين

حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى ($3 - 1 = 2$) ثم نقسمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية ($2 / 3 = 0.66$) , ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي (1) وذلك لتحديد الحد الأدنى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي: (من 1 إلى 1.66 قليل ومن 1.67 إلى 2.34 متوسط ومن 2.35 إلى 3 مرتفع).

- الوثائق :تم الاعتماد في دراستنا على الوثائق الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت بعض المعطيات الضرورية للبحث, حيث تمثلت في بيانات حول الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة ومختلف فروعها.

- **الملاحظة العلمية:** بحيث تم الاعتماد على الملاحظة والتي كان لها دور كبير في فسح المجال لاستكشاف ميدان الدراسة والتعرف على الهياكل والمصالح، وذلك من خلال الزيارات والتنقل بمختلف الأماكن بميدان الدراسة والتي سمحت بالتعرف على طبيعة وظروف العمل
- الفرع الثالث: صدق وثبات الاستبيان**
لقد تم إجراء العديد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته، مستخدماً في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين متخصصين في هذا الموضوع، بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من الصدق والثبات.
- **صدق المحكمين:** ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته وكذلك أساتذة متخصصين في هذا المجال، وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحاً وبساطة لتظهر في شكلها النهائي. (انظر الملحق رقم 1 و رقم 2 و رقم 3)
- **ثبات الاستبيان:** تم قياسه من خلال معامل الفا كرونباخ والذي نوضحه في الجدول التالي:

جدول (2-4): نتائج الفا كرونباخ

عدد العبارات	الفا كرونباخ	الاجمالي
29	0.773	

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (2-4) ان معامل الثبات الفا كرونباخ يصل الى 77.3% حيث يعتبر موجب ذو مستوى جيد من الثقة والثبات، وهذا يعني ان هناك استقرار بدرجة جيدة في نتائج الاستبيان وعدم تغيرها بنسبة كبيرة اذا تم اعادة توزيعه على نفس افراد العينة عدة مرات .

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

في هذا المبحث سوف نتطرق الى العرض الاحصائي لنتائج متغيرات الدراسة الميدانية، مع مناقشة النتائج المتوصل إليها. من خلال اختبار فرضيات الدراسة وتحليلها ثم مناقشتها لهذا سنتطرق في هذا المبحث الى :

المطلب الاول : عرض وتحليل نتائج الدراسة

سيتم في هذا المطلب عرض نتائج الاحصائية للدراسة التي تم التوصل إليها واختبار الفرضيات على نحو الموالي :

الفرع الأول: الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة:

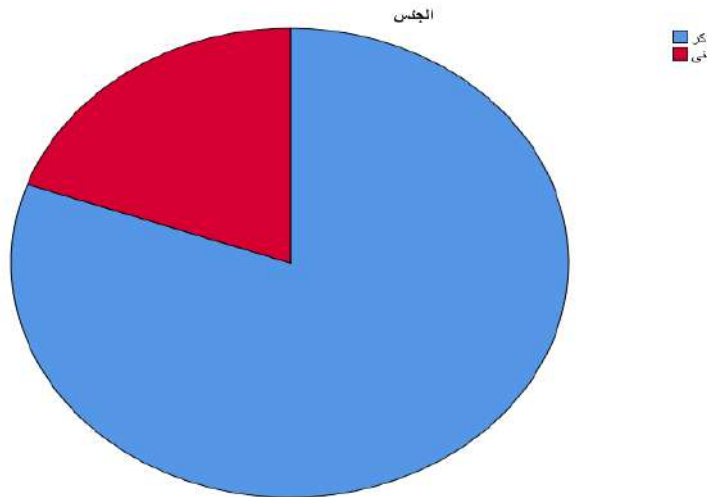
اولا: **الجنس:** من خلال الدراسة التي قمنا بها تم استفسار المستجوبين حسب الجنس وقد كانت إجاباتهم حول المتغيرين كما يبينه الجدول رقم (2-5) :

الجدول رقم (2-5) : توزيع العمال حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	37	%80.4
انثى	9	%19.6
المجموع	46	%100

المصدر : من اعداد الطالبتين بناء على نتائج spss

الشكل رقم (2-4) : توزيع العمال حسب متغير الجنس



المصدر من اعداد الطالبتين بأستعمال Excel

من خلال الجدول رقم (2-5) نلاحظ ان نسبة الذكور اعلى من نسبة الاناث حيث بلغت نسبة الذكور %80.4 بتعداد 37، اما نسبة الاناث فهي %19.6 بتعداد 9 وهذا يبين بأن اغلب الموظفين في مديرية التوزيع لمؤسسة سونلغاز تقرت ذكور وذلك بحكم طبيعة الذكور وميلهم الى النشاطات ذات الطابع الصناعي والاقتصادي . وكذلك بأعتبارها مؤسسة ملائمة لعمل الذكور .

ثانيا : السن :

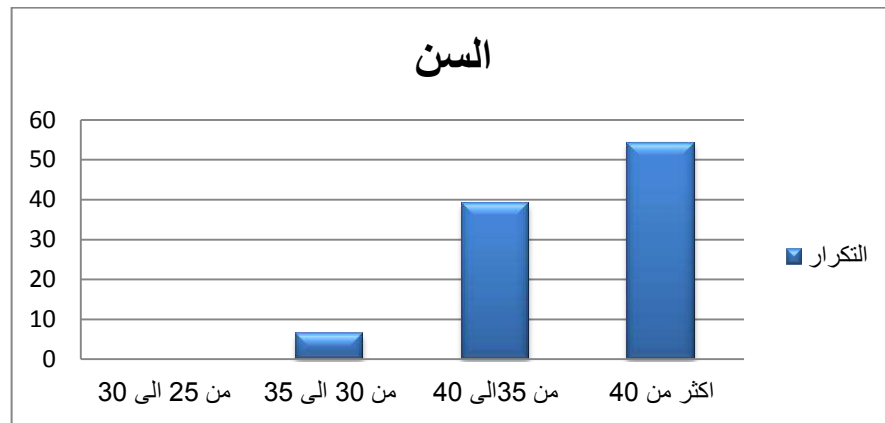
وفقا لمتغير السن فإن هذا الأخير لهم أعمار متفاوتة تختلف من جنس إلى آخر، فالجدول رقم(2-5) يوضح متغير العمر حسب الفئات العمرية :

الجدول (2-6): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

النسبة	التكرار	العمر
0%	0	من 25 إلى 30 سنة
6.5%	3	من 30 إلى 35 سنة
39.1%	18	من 35 إلى 40 سنة
54.3%	25	من 40 سنة فأكثر
100%	46	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل رقم (2-5) : توزيع العمال حسب السن



المصدر: من اعداد الطالبتين بأستعمال Excel

حيث نلاحظ من الجدول (2-6) أن عدد المستجوبين الذين تتراوح أعمارهم ما بين (40 فما فوق) بنسبة تقدر 54.3 % هي أكثر تكرار ، تليها الفئة العمرية ما بين (من 35 إلى 40) بنسبة 39.1 %، تليها الفئة العمرية (من 30 إلى 35) بنسبة 6.5%، بعدها الفئة العمرية ما بين (25 إلى 30) بنسبة 0 %، وبالتالي نلاحظ سيطرة الفئة الشبابية في مديرية التوزيع لمؤسسة سون لغاز -تقرت- لكونها أكثر قدرة للقيام بالأعمال تمتاز بالحوية وروح الإبداع .

ثالثا : المستوى التعليمي:

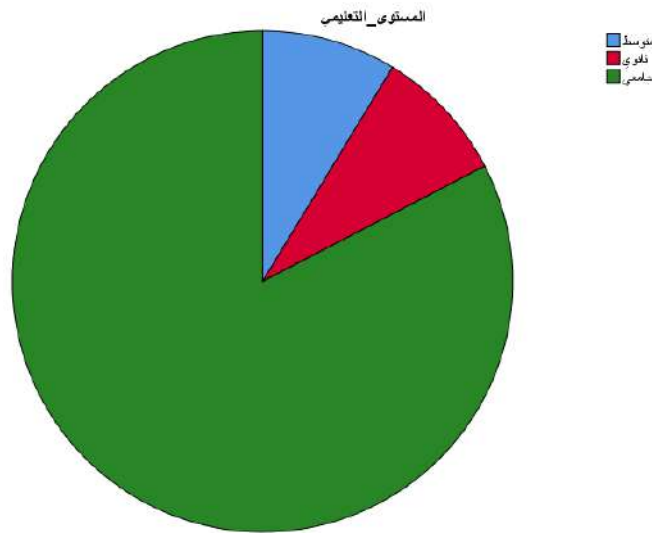
يعد المستوى التعليمي لدى العاملين معيار أساسيا لتصنيف العاملين، كما يعد معيارا أساسيا لتقييم العاملين كل حسب مستواه العلمي، يبين الجدول رقم(2-8) توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي:

الجدول(2-7): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
%0	0	ابتدائي
%8.7	4	متوسط
%8.7	4	ثانوي
%82.6	38	جامعي
%100	46	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل (2-6) : توزيع العمال حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين باستخدام Excelle

نلاحظ أن الأفراد ذوي مستوى جامعي هم اكر نسبة تقدر ب 82.6% ، يليها الأفراد ذوي مستوى ثانوي ومتوسط بنفس النسبة تقدر ب 8.7%، أما نسبة الأفراد ذوي مستوى ابتدائي تقدر ب 0%، يدل هذا على أن المستوى التعليمي الذي يتمتع به الموظفون مشجع وهومؤشر يدل على توفر قدرات مؤهلة علميا، وذلك راجع إلى المستوى التعليمي المحدد في عملية التوظيف في هذه المؤسسة.

رابع : المنصب الوظيفي:

يختلف الموقع الوظيفي من موظف إلى آخر وذلك لاختلاف مستوياتهم ودرجاتهم، يبين الجدول رقم(2-2) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة:

الجدول (2-8): توزيع عينة الدراسة حسب المنصب الوظيفي

النسبة	التكرار	المنصب الوظيفي
52.2%	24	إطار
10.9%	5	اطار تحكم
37%	17	عون تنفيذ
100%	46	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل(2-7) : توزيع العمال حسب متغير المنصب الوظيفي



المصدر من اعداد الطالبتين بأستعمال Excel

نلاحظ أن أعلى نسبة من إجابات العينة من عمال مؤسسة سونغاز مديرية التوزيع -تقرت- من منصب اطار وذلك بنسبة 52.2 %، يليها عون تنفيذ بنسبة 37%، يليها اطار تحكم بنسبة 10.9 %، وهذا يدل على ان منصب اطار بمؤسسة سونلغاز مديرية التوزيع -تقرت- أكثر من غيرهم من العمال في وظائف .

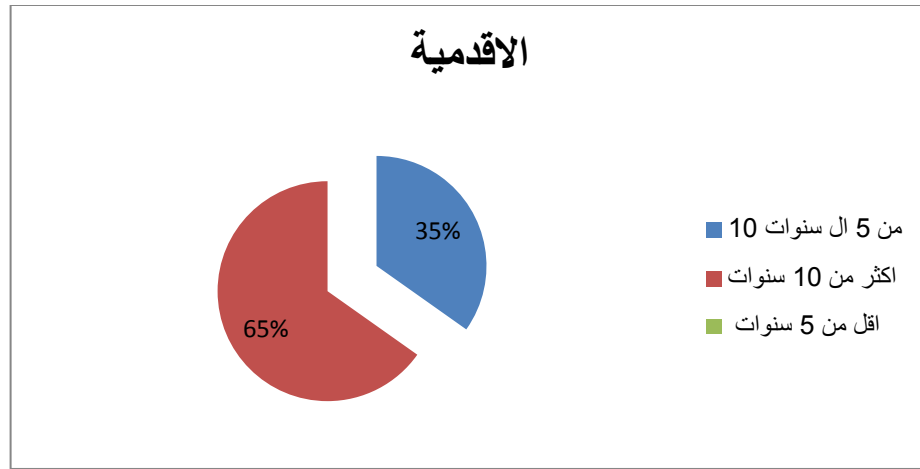
خامسا : الأقدمية: تتميز الأقدمية بتراكم سنوات العمل في مجال معين يبين الجدول رقم(2-9) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية:

الجدول (2-9): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية

العمر	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	0	%0
من 5 إلى 10 سنوات	16	%34.8
أكثر من 10 سنوات	30	%65.2
المجموع	46	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل رقم (2-8) : توزيع العمال حسب الاقدمية



المصدر : من اعداد الطالبتين بأستخدام Excel

نلاحظ أن اغلب المستجوبين تراوحت خبرتهم بين (أكثر من 10 سنوات) بنسبة 65.2%، تليها من (5 إلى 10 سنوات) بنسبة 34.8%، و اقل من 5 سنوات نسبة 0 % . يرجع سبب ارتفاع نسبة الأفراد الذين لديهم خبرة أكثر من 10 سنوات في مؤسسة سونلغاز هم أنهم موظفي قدامى، كوادر وذوخبرة واسعة في المؤسسة، أما سبب انعدام الذين لديهم أقل من 05 سنوات خبرة يرجع الى عدم توظيف العمال في سنوات الأخيرة .

الفرع الثاني : عرض نتائج محاور الدراسة : سيتم في هذا الفرع عرض نتائج الاحصاء الوصفي لمحاور الدراسة بغرض الاجابة على تساؤلات الفرعية للدراسة على نحو موالي :

اولا : عرض النتائج المتعلقة بمحور المهارات الرقمية : سيتم في هذا المحور من خلال استخدام اساليب الاحصاء الوصفي (المتوسط حسابي - الانحراف المعياري) معرفة اتجاه عينة الدراسة نحو واقع المهارات الرقمية لأداء موظفي مؤسسة سونلغاز مديرية التوزيع تفرقت كما هو مبين في الجدول ادناه :

الجدول (2-10): وصف إجابات المستجوبين حول محور المهارات الرقمية

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
01	قادر على استخدام أجهزة مثل الكمبيوتر أو الجهاز اللوحي أو الهواتف المحمول للقيام بمهام بسيطة	2,8696	,45258	02	مرتفع
02	قادر على استخدام التقنيات الرقمية (المتصفح، اتصال الانترنت , وكلمات المرور).	2,7826	,59304	04	مرتفع
03	بإمكانني البحث عن المعلومات على الانترنت واستخدامها	2,8261	,48554	03	مرتفع
04	قادر على التواصل التقني مع الأفراد عبر وسائل التواصل الاجتماعي	2,9130	0,28488	01	مرتفع
05	بإمكانني القيام بالتسوق الكترونيا وعبر شبكة الانترنت	2,1087	0,82269	09	متوسط
06	أتواصل اجتماعيا ومهنيا باستخدام البريد الالكتروني	2,6087	0,68242	05	مرتفع
07	أتعامل مع برامج windows (WORD,EXCEL)	2,8261	0,52933	03	مرتفع
08	قادر على التعامل مع المحتوى الرقمي عبر محركات البحث	2,5870	0,74762	06	مرتفع
09	بإمكانني العمل من المنزل أو من مكان بعيد	2,2609	0,92939	08	متوسط
10	أتصرف بأمان وبشكل قانوني عبر الانترنت	2,8261	0,43738	03	مرتفع
11	أتحكم في البرامج المرتبطة بالوظيفة	2,8261	0,43738	03	مرتفع
12	قادر على التعامل مع المشاكل التقنية المرتبطة بوظيفتي	2,7826	0,41703	04	مرتفع
13	في كثير من الأحيان احتاج إلى مساعدات تقنية مرتبطة بوظيفتي	2,5435	0,72131	07	مرتفع

14	امتلك من المهارات على تصميم وإنشاء برامج تخص وظيفتي	2,0217	0,77428	11	متوسط
15	القدرة على إنشاء محتوى رقمي من فيديو وصوت أو صورة أو رسوم متحركة	2,0652	0,85381	10	متوسط
16	امتلك المهارات الرقمية والتكنولوجيا لإجراء تعديلات على محتوى رقمي	1,9348	0,82737	12	متوسط
17	امتلك من المهارات على تصميم المنتجات والخدمات الرقمية	1,8696	0,83290	13	متوسط
	المهارات الرقمية	2,5090	0,31912	--	مرتفع

المصدر : من اعداد الطالبين بأعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (2-10) ان محور المهارات الرقمية في المؤسسة ذو متوسط اجابات مرتفع يقدر متوسط الحسابي بها ب 2.5090 وبأنحراف معياري قدره 0.31912 حيث نلاحظ ان العبارة الاكثر تأييد هي عبارة (قادر على التواصل التقني مع الافراد عبر وسائل التواصل الاجتماعي) بمتوسط حسابي قدره 2.9130 وانحراف معياري قدره 0.28488، تليها العبارة رقم (01) بمتوسط قدره 2.8696 وانحراف معياري قدره 0.45258، تليها العبارات (03،07،10،11)) بأنحراف معياري على الترتيب قدره (0.43738، 0.43738، 0.52933، 0.48554) بمتوسط حسابي قدره 2.8261، ثم تليها العبارة رقم (02،12) بمتوسط حسابي قدره 2.7826 وانحراف معياري قدره على الترتيب (0.41703، 0.59304)، تليها العبارة رقم 06 بمتوسط حسابي قدره 2.6087 وانحراف معياري قدره 0.68242، تليها العبارة رقم 08 بمتوسط حسابي قدره 2.5870 وانحراف معياري قدره 0.74762، تليها العبارة رقم (13) بمتوسط حسابي قدره 2.5435 وانحراف معياري قدره 0.72131، تليها العبارة رقم (09) بمتوسط قدره 2.2609 وانحراف معياري قدره 0.92939، و ثم العبارة رقم (05) بمتوسط قدره 2.1087 وانحراف معياري قدره 0.82269، تليها عبارة رقم (15) بمتوسط حسابي قدره 2.0652 وانحراف قدره 0.85381، ثم العبارة رقم (14) بمتوسط

حسابي قدره 2.0217 وانحراف معياري قدره 0.77428، تليها العبارة رقم (16) بمتوسط حسابي قدره 1.9348 وانحراف معياري قدره 0.82737، واخيرا العبارة رقم (17) بمتوسط قدره 1.8696 وانحراف معياري قدره 0.83290 وهو ادنى متوسط حسابي تحصلنا عليه في هذا المحور

وبناء على ما سبق نجد ان افراد العينة في مديرية التوزيع للمؤسسة سونلغاز بتفتت لديهم استجابة مرتفعة للمهارات الرقمية وهذا ما يشير اليه المتوسط الحسابي المرتفع المقدر ب 2.5090 وانحراف معياري قدره 0.31912، ومنه تم الاجابة على السؤال الاول

ثانيا : عرض النتائج المتعلقة بمحور الاداء الوظيفي : سيتم في هذا المحور من خلال استخدام اساليب الاحصاء الوصفي (المتوسط حسابي - الانحراف المعياري) معرفة اتجاه عينة الدراسة من خلال التطرق الى ابعاد الاداء الوظيفي ثم عرض اتجاه عينة الدراسة نحو المحور ككل على النحو الموالي :

• البعد الاول : بعد العمل : يبين الجدول ادناه اتجاه عينة الدراسة نحو بعد العمل

الجدول (2-11): وصف إجابات المستجوبين حول العمل

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
01	يحافظ زملائي في المؤسسة على سرية المعلومات في عملي	2,5870	,65238 0	03	مرتفع
02	ينجز زملائي في المؤسسة أعمالهم وفق ما هو مطلوب منه	2,7391	0,53478	01	مرتفع
03	يعمل زملائي في المؤسسة على تحقيق أهداف المؤسسة بدقة وبوضوح	2,7174	0,45524	02	مرتفع
04	ينجز زملائي أعمالهم بأقل تكلفة ممكنة	2,5435	0,75149	04	مرتفع
05	يؤدي زملائي أعمالهم بحجم يفوق المعدل المطلوب منهم	2,4565	0,68982	05	مرتفع
	بعد العمل	2 ,6086	0,45987	--	مرتفع

المصدر: من اعداد الطالبتين بأعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (2-11) ان بعد العمل في المؤسسة محل الدراسة مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام له 2.6086 وذلك بأخلاف قدره 0.45987، في حين نلاحظ ان أكثر عبارة اخذت اعلى تأييد هي عبارة (ينجز زملائي في المؤسسة أعمالهم وفق ما هو مطلوب منه) بمتوسط حسابي قدره 2.7391 وأخلاف معياري قدره 0,53478 ثم تليها العبارة رقم (03) بمتوسط حسابي قدره 0.45524، تليها العبارة رقم (01) بمتوسط حسابي قدره 2,5870 وأخلاف معياري قدره 0,65238 ، تليها العبارة رقم (04) بمتوسط قدره 2.5435 وأخلاف معياري قدره 0.75149 ، ثم اخيرا تليها العبارة رقم (05) بأدنى تأييد بمتوسط قدره 2.4565 وأخلاف معياري قدره 0.68982 .

ومنه نلاحظ ان افراد عينة الدراسة لديهم استجابة عالية ومرتفعة لبعد العمل في المؤسسة، وذلك بمتوسط حسابي قدره 2.6086 وأخلاف معياري قدره 0.45987 .

• **البعد الثاني : بعد الابداع والابتكار** : يبين الجدول اتجاه عينة الدراسة نحو بعد الابداع والابتكار كما هو موضح فيما يلي :

الجدول (2-12): وصف إجابات المستجوبين حول بعد الابداع والابتكار

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب ب	مستوى الإجابة
01	ينجز زملائي أعمالهم بأساليب جديدة	2,1957	0,71863	03	متوسط
02	يتعامل زملائي مع المواقف المختلفة بطرق جديدة	2,3478	0,60433	02	مرتفع
03	أقوم بتقديم المساعدة اللازمة للمراجعين بطريقة سليمة	2,8478	0,46986	01	مرتفع
	بعد الإبداع والابتكار	2,4638	0,44154	--	مرتفع

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول رقم (2-12) ان بعد الابداع والابتكار مرتفع في المؤسسة بحيث بلغ متوسطه الحسابي 2.4638 وبأخلاف معياري قدره 0.44154، في حين أكثر عبارة اخذت تأييد هي عبارة (أقوم بتقديم المساعدة اللازمة للمراجعين بطريقة سليمة) بمتوسط حسابي مرتفع قدره 2.8478

وانحراف معياري قدره 0.46986 ثم تليها العبارة (يتعامل زملائي مع المواقف المختلفة بطرق جديدة) بمتوسط حسابي مرتفع قدره 2.3478 وانحراف معياري قدره 0.60433، وأخيرا العبارة (ينجز زملائي أعمالهم بأساليب جديدة) بمتوسط حسابي متوسط قدره 2.1957 وانحراف معياري قدره 0.71863 .

ومنه نلاحظ ان افراد عينة ادراسة لديهم استجابة مرتفعة لبعده الابداع والابتكار وهذا ما يشير اليه المتوسط المرتفع الذي يقدر ب 2.4638 وانحراف معياري قدره 0.44154

• **البعده الثالث : المبادرة وحل المشكلات :** يبين الجدول ادناه اتجاه عينة الدراسة نحو بعده

المبادرة وحل المشكلات :

الجدول (2-13): وصف إجابات المستجوبين حول المبادرة وحل المشكلات

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
01	يسعى زملائي لتوفير أجواء ايجابية في بيئة العمل	2,5435	,75149	01	مرتفع
02	يتعامل زملائي في العمل مع المواقف الطارئة بصورة صحيحة	2,5435	,68982	01	مرتفع
03	يبادر زملائي في تقديم اقتراحات لتحسين طرق العمل دون خوف أو تردد	2,0870	,86477	03	متوسط
04	يساهم زملائي في تحديد مشاكل العمل بشكل دقيق	2,3261	,79034	02	متوسط
	بعده المبادرة وحل مشكلات	2,3750	,67443	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم (2-13) ان بعده المبادرة وحل المشكلات مرتفع في المؤسسة بحيث يبلغ متوسطه الحسابي 2.3750 وبأنحراف معياري قدره 0.67443 حيث اكثر عبارة اخذت تأييد هي عبارة (يتعامل زملائي في العمل مع المواقف الطارئة بصورة صحيحة) وكذلك العبارة (يسعى زملائي لتوفير أجواء ايجابية في بيئة العمل) بمتوسط حسابي مرتفع نفسه يقدر ب 2.5435 وانحراف

معياري على التوالي يقدر ب0.68982 و0.75149 وتليها العبارة (يساهم زملائي في تحديد مشاكل العمل بشكل دقيق) بمتوسط حسابي متوسط يقدر ب2.3261 وانحراف معياري قدره 0.79034 وتليها العبارة (يبادر زملائي في تقديم اقتراحات لتحسين طرق العمل دون خوف أو تردد) بمتوسط حسابي متوسط قدره 2.0870 وانحراف معياري قدره 0.86477 .
ومنه نلاحظ افراد العينة لديهم استجابة مرتفعة لبعده المبادرة وحل المشكلات وذلك ما يشير اليه المتوسط المرتفع قدره 2.3750 وانحراف معياري قدره 0.67443 .

وللأجابة على السؤال المتعلق باتجاه عينة الدراسة نحو مستوى الاداء الوظيفي في مؤسسة سونلغاز مديريةية التوزيع تقرت سيتم عرض النتائج الخاصة بقيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأفراد عينة الدراسة لأبعاد الاداء الوظيفي من خلال الجدول التالي ثم تحليلها :
الجدول رقم (2-14): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة لأبعاد الأداء

الوظيفي

الرقم	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الإجابة
01	المتوسط العام لبعده العمل	2,6087	0,45987	01	مرتفع
02	المتوسط العام لبعده الإبداع والابتكار	2,4638	0,44154	02	مرتفع
03	المتوسط العام لبعده المبادرة وحل المشكلات	2,3750	0,67443	03	مرتفع
--	المتوسط العام لأبعاد الأداء الوظيفي	2,4946	0,43970	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه، يتبين لنا أن بعد العمل هو البعد السائد في مؤسسة سونلغاز مديريةية التوزيع -تقرت- محل الدراسة بمتوسط حسابي قدره 2.6087 وانحراف معياري قدره 0.45987، وهذا راجع إلى اهتمام الموظفين بإنجاز أعمالهم والعمل على تحقيق أهداف المؤسسة بدقة، ثم يليها بعد الإبداع والابتكار بمتوسط حسابي قدره 2.4638 وانحراف معياري قدره 0.44154 مما يفسر حب العاملين للإبداع وإنجاز أعمالهم بأساليب جديدة، أما بعد المبادرة وحل المشكلات

فقد اخذ المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 2.3750 وانحراف معياري قدره 0.67443،
عموما لدى العاملين في المؤسسة درجة موافقة مرتفعة حول محور الأداء الوظيفي كما هو مبين في
الجدول اعلاه ان المتوسط الحسابي قدره 2.4946 وانحراف معياري 0.43970، ومنه يمكن القول
ان تمت الاجابة على السؤال الثاني .

الفرع الثالث : عرض نتائج اختبار فرضيات الدراسة : سيتم من خلال هذا الفرع اختبار فرضيات
الدراسة بالاعتماد على معامل الارتباط ومعادلة الانحدار الخطي على النحو الموالي :

اولا: اختبار الفرضية الاولى: تنص على انه لا يوجد تأثير للمهارات الرقمية على عمل الموظفين
لمؤسسة سونلغاز مديرية التوزيع تقرت. سيتم اختبار هذه الفرضية من خلال معامل الارتباط ومعامل
الانحدار الخطي

• العلاقة الارتباطية بين بعد العمل ومحاور المهارات الرقمية : خلال عرض النتائج سيتم
عرض مصفوفة معاملات الارتباط في جدول (2-15) يوضح العلاقة الارتباطية بين العمل
والمهارات الرقمية.

الجدول (2-15): يوضح العلاقة الارتباطية بين بعد العمل والمتغير المستقل المهارات الرقمية بيرسون

		المتغير المستقل المهارات الرقمية
Rho de Spearman	البعد الأول : العمل	معامل الارتباط 0,033
		Sig. (bilatérale) 0,826
		التكرار 46

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول (2-15) نلاحظ ان :

بعد العمل : بلغت قيمة الارتباط بين المتغير المستقل "المهارات الرقمية" والمتغير التابع "بعد
العمل" ($r=0.033$) وكان هذا الارتباط موجب ضعيف عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ؛

• تحليل الانحدار الخطي: ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي عند مستوى دلالة
0.05

حيث متغير المستقل والمتغير التابع (بعد العمل)، والجدول رقم(2-16)التالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل مع المتغير التابع

الجدول(2-16) : نتائج تحليل الانحدار الخطي للمتغير المستقل المهارات الرقمية على بعد العمل

النموذج	(R)	(R ²)	المعاملات المؤشرية	T المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة T	قيمة F	درجة الحرية	مستوى الدلالة
العمل	0,316 ^a	0.100	0.134	1.118	0.270	1.549	3	0.216

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (2-16) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط (R) قدرت بـ 0.316، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية ضعيفة بين العمل والمهارات الرقمية ، كما نلاحظ أن قيمة (R²) قدرت بـ 0.10، مما يدل على أن متغير المهارات الرقمية تفسر ما قيمته 10% من التباين في المتغير (العمل)، وهي قيمة ضعيفة .

أما قيمة (F) قدرت بـ 1.549 عند درجة حرية 3 بمستوى دلالة 0.270 اكبر من 0.05، وبالتالي لا توجد علاقة بين متغير (العمل) والمتغير المستقل المهارات الرقمية . ونجد قيمة sig* تقدر بـ 0.270 وهي اكبر من 0.05 مما يدل على عدم وجود أثر له في معادلة الانحدار وان المتغير المستقل المهارات الرقمية ليس لها أثر في المتغير التابع (العمل) .

ومنه نستنتج ان لا يوجد تأثير للمهارات الرقمية ومنه نثبت الفرضية الاولى التي نص انه لا يوجد تأثير للمهارات الرقمية على بعد العمل في مديرية التوزيع لسونلغاز تقرت ثانيا : اختبار الفرضية الثانية: التي تنص لا يوجد مساهمة للمهارات الرقمية في تحسين الابداع والابتكار في المؤسسة سونلغاز مديرية التوزيع تقرت . سيتم اختبار هذه الفرضية من خلال معامل

الارتباط ومعامل الانحدار الخطي

- العلاقة الارتباطية بين الابداع والابتكار والمهارات الرقمية : خلال عرض النتائج سيتم عرض مصفوفة معاملات الارتباط في جدول(2-17) يوضح العلاقة الارتباطية بين الابداع والابتكار والمهارات الرقمية :

الجدول رقم (2-17) العلاقة الارتباطية بين بعد الابداع والابتكار والمتغير المستقل المهارات الرقمية

		المتغير المستقل المهارات الرقمية	
Rho de Spearman	البعد الثاني : ابداع والابتكار	معامل الارتباط	-0, 027
		Sig. (bilatérale)	0,859
		التكرار	46

المصدر : من اعداد الطالبتين بأعتماد على مخرجات spss

من الجدول بلغت قيمة الارتباط بين المتغير المستقل " المهارات الرقمية" والمتغير التابع " بعد الابداع والابتكار " ($r=-0.027$) وكان هذا الارتباط سالب ضعيف عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

• تحليل الانحدار الخطي :

ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي عند مستوى دلالة 0.05 حيث متغير المستقل والمتغير التابع (بعد الابداع والابتكار)، والجدول رقم(2-19) التالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل مع المتغير التابع .

ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي عند مستوى دلالة 0,05 حيث المتغير المستقل هي(المهارات الرقمية) والمتغير التابع (الابداع والابتكار) ، والجدول التالي يوضح الارتباط الخطي بينهما

الجدول(2-18) : نتائج تحليل الانحدار الخطي للمتغير المستقل المهارات الرقمية على بعد الابداع والابتكار

النموذج	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	المؤشرية	المعاملات	T المحسوبة	Sig* مستوى دلالة T	قيمة F	درجة الحرية	مستوى الدلالة
العمل	0,316 ^a	0.100	0.171		0.898	0.374	1.549	3	0.216

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (2-18) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط (R) قدرت بـ 0.316، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية ضعيفة بين الابداع والابتكار والمهارات الرقمية ، كما نلاحظ أن قيمة (R^2) قدرت بـ 0.10، مما يدل على أن متغير المهارات الرقمية تفسر ما قيمته 10% من التباين في المتغير (الابداع والابتكار)، وهي قيمة ضعيفة .
 أما قيمة (F) قدرت بـ 1.549 عند درجة حرية 3 بمستوى دلالة 0.374 أكبر من 0.05، وبالتالي لا توجد علاقة بين متغير (الابداع والابتكار) والمتغير المستقل المهارات الرقمية .
 ومنه نقبل الفرضية الثانية والتي تنص على انه لا يوجد مساهمة للمهارات في تحسين الابداع والابتكار في مديرية التوزيع لمؤسسة سونلغاز تقرت .
 ثالثا : اختبار الفرضية الثالث : التي تنص على انه لا تساهم المهارات الرقمية في حل مشاكل المرتبطة بأداء مهام والمبادرة لدى موظفي مؤسسة محل الدراسة سيتم اختبار هذه الفرضية من خلال معامل الارتباط ومعامل الانحدار الخطي كما هو موضح في ما يلي :

- العلاقة الارتباطية بين المبادرة وحل المشكلات والمهارات الرقمية : خلال عرض النتائج سيتم عرض مصفوفة معاملات الارتباط في جدول (2-19) يوضح العلاقة الارتباطية بين بعد المبادرة وحل المشكلات والمهارات الرقمية :
 الجدول (2-19) : يوضح العلاقة الارتباطية بين المتغير التابع المبادرة وحل المشكلات والمتغير المستقل المهارات الرقمية

		المتغير المستقل	المهارات الرقمية
Rho de Spearman	البعد الثالث : المبادرة وحل المشكلات	معامل الارتباط	-0,225
		Sig. (bilatérale)	0,133
		التكرار	46

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول (2-19) نلاحظ ان:

بعد المبادرة وحل المشكلات : بلغت قيمة الارتباط بين المتغير المستقل "المهارات الرقمية" والمتغير التابع "بعد المبادرة وحل المشكلات" ($r = -0.225$) وكان هذا الارتباط سالب ضعيف عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ؛

• تحليل الانحدار الخطي

ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي عند مستوى دلالة 0.05 حيث متغير المستقل والمتغير التابع (بعد المبادرة وحل المشكلات)، والجدول رقم(2-20) التالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل مع المتغير التابع .

ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي عند مستوى دلالة 0,05 حيث المتغير المستقل هي(المهارات الرقمية) والمتغير التابع (المبادرة وحل المشكلات) ، والجدول التالي يوضح الارتباط الخطي بينهما

الجدول رقم (2-20): نتائج تحليل الانحدار الخطي للمتغير المستقل المهارات الرقمية على بعد المبادرة وحل المشكلات

النموذج	(R) معامل الارتباط	(R ²) معامل التحديد	المعاملات المؤشرية Beta	T المحسوبة	Sig* مستوى دلالة T	قيمة F	درجة الحرية	مستوى الدلالة

المصدر : من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (2-20) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط (R) قدرت ب 0.316، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية ضعيفة بين بعد (المبادرة وحل المشكلات) والمهارات الرقمية ، كما نلاحظ أن قيمة (R²) قدرت ب 0.10، مما يدل على أن متغير المهارات الرقمية تفسر ما قيمته 10% من التباين في المتغير (المبادرة وحل المشكلات)، وهي قيمة ضعيفة .

أما قيمة (F) قدرت ب 1.549 عند درجة حرية 3 بمستوى دلالة 0.040 اقل من 0.05، وبمأن مستوى الدلالة، وبالتالي توجد علاقة بين متغير (المبادرة وحل المشكلات) والمتغير المستقل المهارات الرقمية . وان له اثر في علاقة الانحدار ان المتغير المستقل المهارات الرقمية لها أثر في المتغير التابع (بعد المبادرة وحل المشكلات) . وذلك يدل على وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين المتغير المبادرة وحل المشكلات ومتغير المستقل المهارات الرقمية .

ومنه نستنتج انه يوجد مساهمة للمهارات الرقمية، ومنه نرفض الفرضية الثالثة التي تنص انه لا يوجد مساهمة للمهارات الرقمية على في حل مشاكل المرتبطة بأداء مهام والمبادرة لدى موظفي مديرية التوزيع لسونلغاز تقرت

الفرع الرابع : اثر المهارات الرقمية على الاداء الوظيفي ككل : يوضح هذا الفرع اثر المتغير المستقل على المتغير التابع وذلك بأستخدام معامل الارتباط والانحدار الخطي :

• العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل والمتغير التابع : من خلال عرض النتائج سيتم عرض مصفوفة معاملات الارتباط في جدول(2-21) يوضح العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة:

جدول (2-21) العلاقة الارتباطية بين المتغير التابع الاداء الوظيفي والمتغير المستقل المهارات الرقمية

		المتغير التابع الاداء الوظيفي
المتغير المستقل المهارات الرقمية	معامل الارتباط	-0.107
	sig	0.239
	التكرار	46

المصدر من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

المتغير المستقل "المهارات الرقمية": بلغت قيمة الارتباط بين المتغير المستقل "المهارات الرقمية" والمتغير التابع "الاداء الوظيفي" ($r=-0.107$) وكان هذا الارتباط سالب وضعيف وغير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة $sig= 0.239$ وبالتالي ($0.05 < 0.239$) ويشير ذلك لوجود علاقة عكسية ضعيفة بينالمتغير المهارات الرقمية والاداء الوظيفي ؛

• تحليل الانحدار الخطي:

ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغير المستقل (المهارات الرقمية) والمتغير التابع (الاداء الوظيفي)، والجدول رقم(2-22)التالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة مع المتغير التابع.

جدول (2-22) يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع

Erreur standard de l'estimation	r^2	r_2	r	نموذج
0.44211	-0.011	0.011	0.107a	1
الاداء الوظيفي				

المصدر من اعدادا الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

من الجدول(2-22)معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل المهارات الرقمية والمتغير التابع الاداء الوظيفي نسبة(10.7%) أي يوجد علاقة ارتباط ضعيفة بين المهارات الارقمية والاداء الوظيفي للعاملين لدى محل الدراسة، وبلغت مدى الدقة في تقدير المتغير التابع r_{deux} (1.1%) وكان هذا الارتباط منخفض جدا وموجب حيث يشير إلى ضعف تأثير المهارات الرقمية على الاداء الوظيفي المؤسسة محل الدراسة، أي أن (1.1 %) من الاداء الوظيفي يعود لتأثير المهارات الرقمية ، والنسبة المتبقية(98.9 %) ترجع لعوامل أخرى.

الفرع الخامس : اختبار فرضية التي تنص على وجود فروق ذات دلالة احصائية لي اجابات عينة دراسة نحوالمهارات الرقمية يعزى الى المتغيرات ديمغرافية وللأجابة على هذه الفرضية تم استخدام كل من اختبار T واختبار ANOVA على النحو الموالي :

اولا : متغير الجنس: لمعرفة هل توجد فروق ذودلالة احصائية في اجابات عينة الدراسة نحوالمهارات الرقمية تعزى الى متغير الجنس تم اختبار TEST T

الجدول(2-23): يوضح تحليل اختبارT لدراسة الفروق حسب متغير الجنس بالنسبة للعاملين

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes		
		F	Sig.	t	Ddl	Sig. (bilatérale)
المهارات الرقمية	Hypothèse de variances égales	,324	,572	1,539	44	,131
	Hypothèse de variances inégales			1,420	11,199	,183

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يظهر من خلال الجدول أعلاه لاختبار T أن مستوى المعنوية لاختبار ليفين لتجانس العينيتين (الذكور- الإناث) قد بلغ 0.572 مما يدل على وجود تجانس بين العينتين، أما مستوى المعنوية لاختبار T بلغ 0.131 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير الجنس ومنه متغير الجنس للمبحوثين لا يؤثر على المهارات الرقمية، وهنا تم اثبات الفرضية التي تنص على لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لي اجابات عينة الدراسة نحوالمهارات الرقمية يعزى الى المتغير الجنس .

ثانيا : متغير العمر: لمعرفة هل توجد فروق ذودلالة احصائية في اجابات عينة الدراسة نحوالمهارات الرقمية تعزى الى متغير العمر تم اختبار TEST T الجدول(2-24): يوضح تحليل اختبار T لدراسة الفروق حسب متغير العمر بالنسبة للعاملين

ANOVA					
	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	12,345	15	,823	4,810	,000
Intragroupes	5,133	30	,171		
Total	17,478	45			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نتيجة التحليل التباين لمتغير العمر للعاملين في مؤسسة محل الدراسة كانت قيمة sig=0.00 وهي أقل من 0.05، وبالتالي وجود فروق ذودلالة إحصائية بين متغير العمر والمهارات الرقمية، ومنه متغير العمر يؤثر على المهارات الرقمية للعاملين . وهنا تم رفض الفرضية التي تنص على انه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية لي اجابات عينة الدراسة نحوالمهارات الرقمية يعزى الى المتغير الديمغرافي العمر.

ثالثا : متغير الأقدمية: لمعرفة هل توجد فروق ذودلالة احصائية في اجابات عينة الدراسة نحوالمهارات

الرقمية تعزى الى متغير الاقدمية تم اختبار T TEST

الجدول(2-25): يوضح تحليل اختبار T لدراسة الفروق حسب متغير الأقدمية بالنسبة للعاملين

ANOVA					
	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	5,168	15	,345	1,963	,057
Intragroupes	5,267	30	,176		
Total	10,435	45			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نتيجة التحليل التباين لمتغير الاقدمية المهنية للعاملين بمؤسسة سونلغاز كانت قيمة sig=0.057 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير الاقدمية المهنية والمهارات الرقمية، ومنه متغير الاقدمية المهنية للمبحوثين لا يؤثر على المهارات الرقمية لدى العاملين . وهنا تم نقيبل الفرضية التي تنص على انه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية لي اجابات عينة الدراسة نحوالمهارات الرقمية يعزى الى المتغير الديمغرافي الاقدمية .

رابعا :متغير الوظيفة لمعرفة هل توجد فروق ذودلالة احصائية في اجابات عينة الدراسة نحوالمهارات

الرقمية تعزى الى متغير الوظيفة تم اختبار T TEST

الجدول(2-26): يوضح تحليل اختبار T لدراسة الفروق حسب متغير الوظيفي بالنسبة للعاملين

ANOVA					
	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	28,868	15	1,925	5,217	,000
Intragroupes	11,067	30	,369		
Total	39,935	45			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نتيجة التحليل التباين لمتغير الوظيفة للعاملين كانت قيمة $\text{sig}=0.000$ وهي أقل من 0.05 وبالتالي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير الوظيفة والمهارات الرقمية للعاملين، ومنه متغير الوظيفة للمبحوثين يؤثر على المهارات الرقمية للعاملين. وهنا تم رفض الفرضية. التي تنص على انه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية لي اجابات عينة الدراسة نحوالمهارات الرقمية يعزى الى المتغير الديمغرافي الوظيفة .

خامسا : متغير المستوى التعليمي : لمعرفة هل توجد فروق ذودلالة احصائية في اجابات عينة الدراسة نحوالمهارات الرقمية تعزى الى متغير المستوى التعليمي تم اختبار TEST T الجدول(2-27): يوضح تحليل اختبار T لدراسة الفروق حسب متغير المستوى التعليمي بالنسبة للعاملين

ANOVA					
	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupe	6,603	15	,440	1,286	,270
Intragroupes	10,267	30	,342		
Total	16,870	45			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نتيجة التحليل التباين لمتغير المستوى التعليمي للعاملين كانت قيمة $\text{sig}=0.270$ وهي أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متغير المستوى التعليمي والمهارات الرقمية للعاملين، ومنه متغير المؤهل العلمي للمبحوثين لا يؤثر على المهارات الرقمية للعاملين. وهنا تم اثبات الفرضية التي تنص على انه لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية لي اجابات عينة الدراسة نحوالمهارات الرقمية يعزى الى المتغير الديمغرافي المستوى التعليمي .

المطلب الثاني : مناقشة وتفسير نتائج الدراسة :

سيتم من خلال هذا المطلب مناقشة نتائج الاحصائية التي تم التوصل اليها سابقا على النحو الموالي :

• تفسير النتائج المتعلقة باجابات عينة الدراسة نحو المهارات الرقمية :

بينت النتائج الاحصائية لهذا المحور ان اجابات عينة الدراسة نحو مستوى المهارات الرقمية كانت مرتفعة حسب المتوسط الحسابي الذي قدره 2.5090 والانحراف المعياري 0.31912 وهذا مما يعني ان افراد العينة في مديرية التوزيع للمؤسسة سونلغاز بتقرت لديهم استجابة مرتفعة للمهارات الرقمية وهذا ما يشير اليه التوسط الحسابي المرتفع، وذلك راجع لقدرة العمال على استخدام المهارات الرقمية الاساسية والمتوسطة رغم وجود بعض النقائص راجع ذلك الى عدم قدرة العمال على استخدام المهارات الرقمية المتقدمة .

• تفسير النتائج المتعلقة بأجابات العينة الدراسة نحو الاداء الوظيفي :

بينت النتائج الاحصائية لهذا المحور ان اجابات عينة الدراسة نحو مستوى الاداء الوظيفي كانت مرتفعة حسب المتوسط الحسابي الذي قدره 2.4946 وانحراف معياري قدره 0.43970 وهذا مما يعني ان افراد العينة في مديرية التوزيع للمؤسسة سونلغاز بتقرت لديهم استجابة مرتفعة نحو الاداء الوظيفي وهذا ما يشير اليه التوسط الحسابي المرتفع، ويعزى ذلك الى المستوى المرتفع للابعد الاداء الوظيفي اولها بعد العمل حيث يرجع ذلك لحرص العمال على انجاز المهام المطلوبة منهم وايضا بحجم يفوق المطلوب منهم وتنفيذ ادوارهم في المؤسسة، وكذلك تحقيق اهداف المؤسسة بطرق دقيقة وبوضوح وبأقل تكلفة ممكنة وهذا ما يساعد المؤسسة على الارتقاء والتطور .

واما المستوى المرتفع لبعدها الابتكار والابداع والابتكار فذلك راجع الى قيام الافراد بتقديم المساعدة اللازم للمراجعين بطريقة سلمية وكذلك تعامل الزملاء مع المواقف المختلفة بطرق جديد، رغم هذا المؤسسة ليست حريصة على جانب الابداع والابتكار وراجع ذلك الى وجود بعض النقائص في انجاز الزملاء اعمالهم بطرق واساليب جديدة .

واما المستوى المرتفع للمبادرة وحل المشكلات فراجع ذلك الى تعامل العمال مع المواقف بطريقة صحيحة وكذلك توفير اجواء ايجابية في بيئة العمل رغم ذلك فالمؤسسة ليست داعمة للمبادرة وحل المشكلات من طرف العمال وذلك راجع في وجود بعض النقائص في مساهمة في تحديد المشكلات بشكل دقيق وكذلك مبادرة العمال في اقتراحات لتحسين طرق العمل دون خوف او تردد .

• تفسير النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الاول :

تنص الفرضية الاولى على انه لا يوجد تأثير للمهارات الرقمية على عمل الموظفين في مديرية التوزيع لمؤسسة سونلغاز تقرت وقد تم اثبات هذه الفرضية وذلك راجع الى كون المؤسسة ذات طابع عملي بكونها مديرية توزيع للكهرباء والغاز فهي تركز على الجانب العملي اكثر منه الاداري.

• تفسير النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الثانية :

تنص الفرضية الثانية على انه لا يوجد مساهمة للمهارات الرقمية في تحسين الابداع والابتكار للموظفين في مديرية التوزيع سونلغاز تقرت وقد تم اثبات هذه الفرضية وذلك راجع الى كون المؤسسة غير مهتمة بشكل كبير بجانب الابداع والابتكار بكونها لا تحتاج للمهارات الرقمية في توزيع الكهرباء والغاز وذلك راجع الى تركيزها على الجانب العملي اكثر من الجانب الاداري حيث لا تساهم المهارات الرقمية في عمليات التوزيع والتي تحتاج الى الجانب البدي العمال اكثر .

• تفسير النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الثالثة :

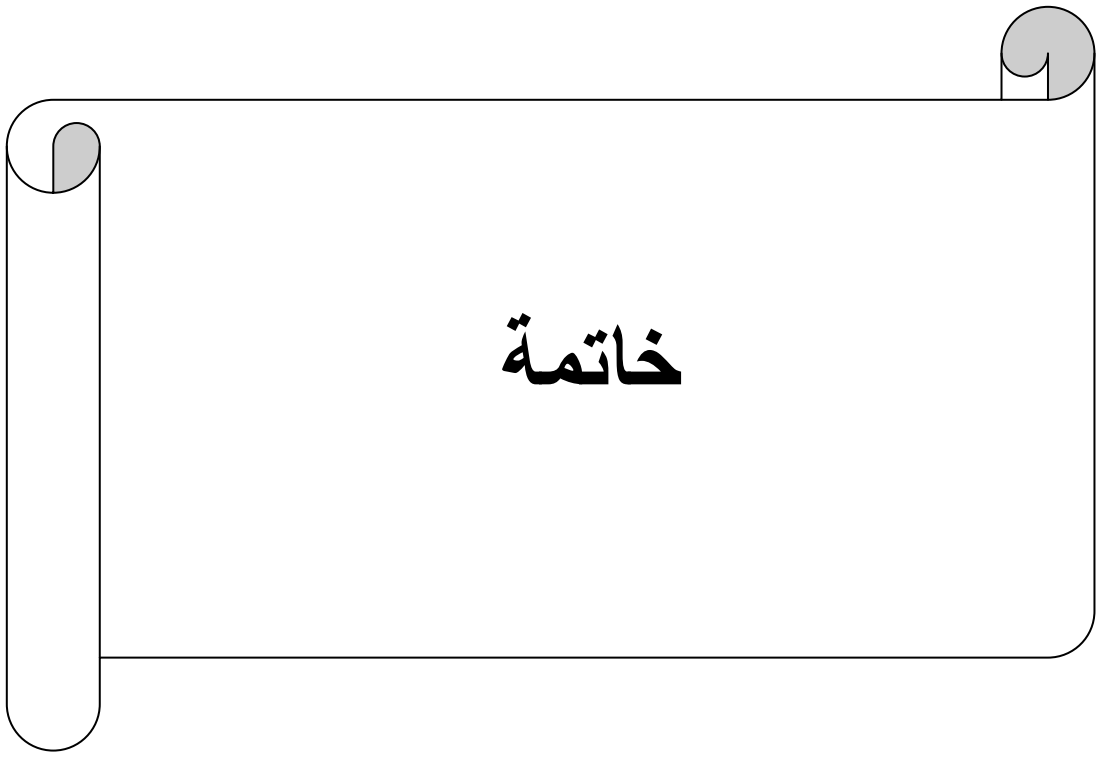
تنص هذه الفرضية على انه لا تساهم مهارات الرقمية في حل مشاكل المرتبطة بأداء المهام والمبادرة لدى موظفي مديرية التوزيع لسونلغاز تقرت وقد تم رفض هذه الفرضية وذلك راجع الى كون المهارات الرقمية تساهم في حل المشكلات التي قد تواجه العمال وتدفعه الى المبادرة والتطوع في المؤسسة عند مواجهة مواقف تحتاج الى استخدام المهارات الرقمية الخاصة بكل موظف دون اللجوء الى مختصين لحل هذه المشاكل في المؤسسة .

• تفسير النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الرابعة :

تنص هذه الفرضية على انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لاجابات عينة الدراسة نحوالمهارات الرقمية يعزى الى المتغيرات الديمغرافية وقد تم اثبات هذه الفرضية بالنسبة للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، الاقدمية المهنية، المستوى التعليمي) اما المتغيرات الديمغرافية (العمر، المنصب الوظيفي) فقد تم رفض هذه الفرضية بالنسبة للعمر يعود ذلك لكون اكثر فئة عمرية موجودة هي من 40 سنة فأكثر بذلك تأثر لكونها لديها خبرة ومهارات عالية اكثر من غيرها من فئات بحيث قد مرت بعدد من الحالات العملية التي يستفادون منها . اما المنصب الوظيفي فيعود ذلك الى كونه هوالمتمحكم في المهارات الرقمية التي يحتاجها العمال في المؤسسة فكل منصب وظيفي معين يحتاج الى مستوى مختلف من المهارات الرقمية والتي تطرقنا لها في جانبنا النظري فبعض المناصب تحتاج الى مستوى المتقدم والبعض تحتاج مستوى المتوسط او تحتاج الى مستوى اساسي .

خلاصة الفصل :

تطرقنا في هذا الفصل إلى دراسة أثر المهارات الرقمية على الأداء الوظيفي لمعرفة ما إذا كان هناك علاقة أم لا توجد، فقد اعتمدنا على تحليل الاستبيانات واستخدام المنهج المناسب والأساليب الإحصائية منها حساب ألفا كرونباخ لمعرفة مدى تناسق فقرات الاستبيان وصدق المستجوبين للتوصل للنتائج من خلال وضع مجموعة من الفرضيات وحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومعامل بيرسون للارتباط الذي ساعدنا لمعرفة العلاقة المراد التوصل لها، اختبار T لاستخراج الفروق للوصول لنتائج البحث.



الخاتمة:

تهدف هذه الدراسة الى معالجة موضوع تأثير مهارات الرقمية على الأداء الوظيفي للعاملين، وهذا ما تمت مناقشته من خلال الاجابة على الاشكالية الرئيسية للدراسة التي تمحورت حول ما مدى تأثير المهارات الرقمية على الأداء الوظيفي في مؤسسة محل الدراسة من خلال الفصلين النظري والتطبيقي، والعينة التي أجرينا عليها هذه الدراسة مؤسسة سونلغاز تقرت ففي الفصل الأول تم التطرق بعض المفاهيم المتعلقة بالمهارات الرقمية والاداء الوظيفي، وكذا الدراسات السابقة التي تمت في هذا الموضوع ومقارنتها بالدراسات الحالية، أما في الفصل الثاني قمنا بتحديد منهجية الدراسة وكذا الأدوات المستخدمة في جمع البيانات وبعرض وتحليل نتائج الدراسة ومن خلالها حاولنا الاجابة على الفرضيات المقترحة في الدراسة عن طريق الملاحظة وبالأخص الاستبانة بجمع آراء عمال مؤسسة سونلغاز لنخلص في النهاية الى جملة من النتائج التي من خلالها .

اولا : نتائج اختبار الفرضيات : لقد قامت دراستنا على اربع فرضيات التي فيما يلي سيتم عرضها يمكن تأكيد صحة أوخطأ الفرضيات ومن ثم الاجابة على الاشكالية الرئيسية للموضوع.

✓ **الفرضية الاولى :** لا يوجد تأثير للمهارات الرقمية على عمل الموظفين لمديرية التوزيع لمؤسسة

سونلغاز تقرت . تم توصل الى هذه النتيجة بعد اثبات **الفرضية رقم 01**

✓ **الفرضية الثانية :** لا يوجد مساهمة للمهارات الرقمية في تحسين الابداع والابتكار للموظفين في

مديرية التوزيع سونلغاز تقرت تم التوصل الى هذه النتيجة بعد اثبات **الفرضية رقم 02** .

✓ **الفرضية الثالثة :** تساهم مهارات الرقمية في حل مشاكل المرتبطة بأداء المهام والمبادرة لدى

موظفي مديرية التوزيع لسونلغاز تقرت : تم التوصل الى هذه النتيجة بعد رفض **الفرضية رقم 03**.

✓ **الفرضية الرابعة:** لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لاجابات عينة الدراسة نحوالمهارات الرقمية

يعزى الى المتغيرات الديمغرافية

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات عينة الدراسة نحوالمهارات الرقمية يعزى إلى

المتغيرات الشخصية (الجنس، الاقدمية المهنية، المستوى التعليمي) توصلنا الى هذه النتيجة بعد

اثبات **الفرضية** ومنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات أفراد عينة الدراسة

نحوالمهارات الرقمية حول المتغيرات الشخصية (الجنس، الاقدمية المهنية، المستوى التعليمي).

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات عينة الدراسة نحوالمهارات الرقمية يعزى إلى متغيرات

(العمر، الوظيفة) توصلنا الى هذه النتيجة بعد نفي الفرضية ، إذ توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات عينة الدراسة نحوالمهارات الرقمية يعزى إلى متغيرات (العمر، الوظيفة) .

نتائج الدراسة :

- يوجد مستوى مرتفع للأداء الوظيفي للعاملين بمديرية التوزيع لمؤسسة سونلغاز تقرت .
- لا يوجد تأثير للمهارات الرقمية على العمل في مديرية التوزيع لمؤسسة سونلغاز تقرت.
- لا يوجد مساهمة للمهارات الرقمية في تحسين الابداع والابتكار لدى موظفي مديرية التوزيع لمؤسسة سونلغاز تقرت .
- تساهم مهارات الرقمية في حل مشاكل المرتبطة بأداء المهام والمبادرة لدى موظفي مديرية التوزيع لسونلغاز تقرت.
- يوجد علاقة ارتباط ضعيفة جدا ومنخفضة لتأثير المهارات الرقمية على الاداء الوظيفي لموظفي مديرية التوزيع لمؤسسة سونلغاز تقرت.
- لا توجد فروق ذودلالة احصائية لاجابات عينة الدراسة نحوالمهارات الرقمية يعزى الى المتغيرات الديمغرافية والتي هي (الجنس، المستوى التعليمي، الاقدمية المهنية) .
- توجد فروق ذودلالة احصائية لاجابات عينة الدراسة نحوالمهارات الرقمية يعزى الى المتغيرات الديمغرافية والتي هي(العمر، المنصب الوظيفي) .
- بعد العمل هوالبعد المسيطر في الاداء الوظيفي للمؤسسة محل الدراسة

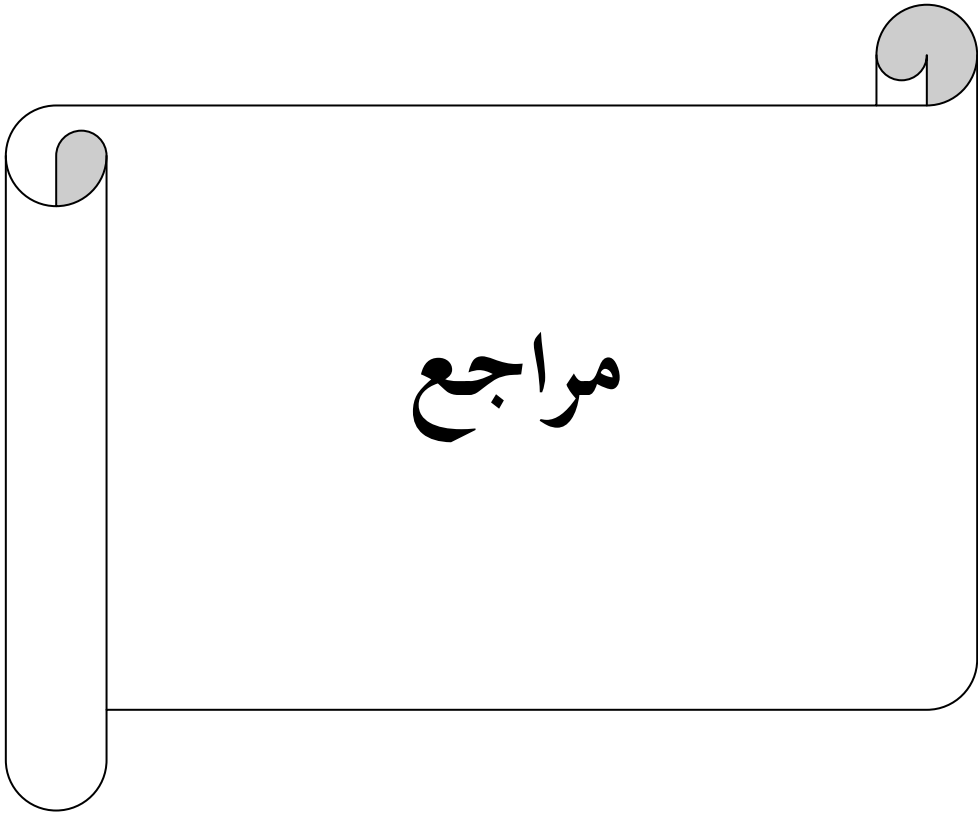
التوصيات: على ضوء النتائج السابقة نقترح التوصيات التالية :

- يجب على المؤسسة الاهتمام أكثر بمجال المهارات الرقمية وتعميمها على جل أنشطة المؤسسة.
- يجب على المؤسسة الاهتمام بتطوير مهارات العاملين وكذا المجال الوظيفي .
- يجب على المؤسسة فتح ابواب الابداع والابتكار للموظفين داخل المؤسسة.
- ضرورة توعية المديرين باهمية المهارات الرقمية من اجل الاستغلال الامثل لها .
- ضرورة تقييم الاداء الوظيفي من اجل ضمان السير الحسن للمؤسسة .
- ضرورة دفع الموظفين الى المبادرة و المشاركة في طرح القرارات داخل المؤسسة .

افاق الدراسة :

من خلال اجرائنا لهذه الدراسة تبين لنا ان هناك بعض الجوانب المكتملة لازالت تحتاج الى المزيد من التحليل والدراسة فهذه الدراسة تحدها حدود مكانية واخرى زمنية كما اقتضت هذه الدراسة على مؤسسة واحدة (دراسة حالة) حيث استعملت اداتين فقط للدراسة وهوما الملاحظة والاستبانة ؛ ربما هذه الادوات كانت هذه الادوات غير كافية للقياس وعليه نجد ان البحث مزال مفتوحا ومن الافضل ان

تكون الدراسة بأخذ عينة من مؤسسات مختلفة بالاضافة الى الملاحظة والاستبانة والمقابلة لتكون الدراسة
أكثر دقة ووضوح .



المراجع باللغة العربية :

اولا :الكتب :

- 1- ابراهيم محمد المحاسنة، ادارة تقييم الاداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، عمان، دار
حرير للنشر والتوزيع، 2013 .
- 2- احمد العايد واخرون، المعجم العربي الاساسي،(لاروس 2003) .
- 3- أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الإدارية، دار الكتاب المصري، القاهرة،
1984،
- 4- أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، الطبعة الثانية، دار النهضة
العربية، بيروت، 2002.
- 5- اسامة محمد جرادات، عقيلة محمد المبيضين، التدريب الاداري الموجه للأداء،
القاهري، المنظمة العربية الادارية د.س .
- 6- أسامة محمد عطية خميس، الكيانات الرقمية المحتوى الرقمي في المستودعات
الرقمية على شبكة الانترنت، ط1 ، ج1 ، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات،
القاهرة، 2010 .
- 7- حسين محمد للحراشنة، ادارة الجودة الشاملة والاداء الوظيفي، دار جليس الزمان
لنشر والتوزيع، 2014
- 8- خالد عبد الرحيم الهيبي، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار ومكتبة الحامد
لنشر والتوزيع، عمان، 2000 .
- 9- سمير الشوبكي، المعجم الاداري عمان، دار اسامة للنشر والتوزيع، 2010،
- 10- شحادة نظمي، إدارة الموارد البشرية، طبعة أولى، دار الصفاء للطباعة
والنشر والتوزيع، عمان، 2000 .
- 11- عبد الرحمان توفيق، منهج الإدارة العليا، مجالات تقييم الأداء الجزء
الأول، الطبعة الثالثة، مركز الخبرات المهنية للإدارة، الجيزة، 2004،

- 12- عبد الله عقلة، مجلي الخزاعة، الصراع بين القيم الاجتماعية والقيم التنظيمية في الادارة التربوية، عمان دار الحامد للنشر والتوزيع، 2009.
- 13- عبد المحسن توفيق محمد، تقييم الأداء، دار الفكر العربي، بدون بلد نشر، 2004/2003.
- 14- علي غربي بلقاسم سلاطينة، تنمية الموارد البشرية، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2007.
- 15- مجدي احمد عبدالله، مدعم النفس الصناعي بين النظرية والتطبيق، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 1996.
- 16- المنجد الأبجدي بيروت د.د.ن ط3 ، 1982
- 17- وصفي كساسبة، تحسين فعالية الاداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع 2011.

ثانيا : مذكرات :

- 1- باسل سعود العنزي، اثر تطبيق الحوكمة الالكترونية على الاداء الوظيفي بوزارة الداخلية الكويتية، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في الادارة، كلية الاعمال، جامعة عمان العربية، 2015.
- 2- خالدة جميل القرالة، الصحة النفسية وعلاقتها بالاداء الوظيفي لمديري المدارس الثانوية في محافظة الكرك، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير للأدارة، جامعة مؤتة، 2017.
- 3- الضب زهرة، تينعمري نجمة، تطبيق الطرق الحديثة لتقييم اداء العاملين في المستشفيات، دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية سليمان عمرات تقرت، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013/2012.
- 4- عوني نادية، تقييم التجربة الرقمية في الإدارة المحلية الجزائرية دراسة ميدانية بلدية سعيدة، (مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، جامعة مولاي الطاهر سعيدة، كلية الحقوق والعلوم السياسية)، 2017/2016.

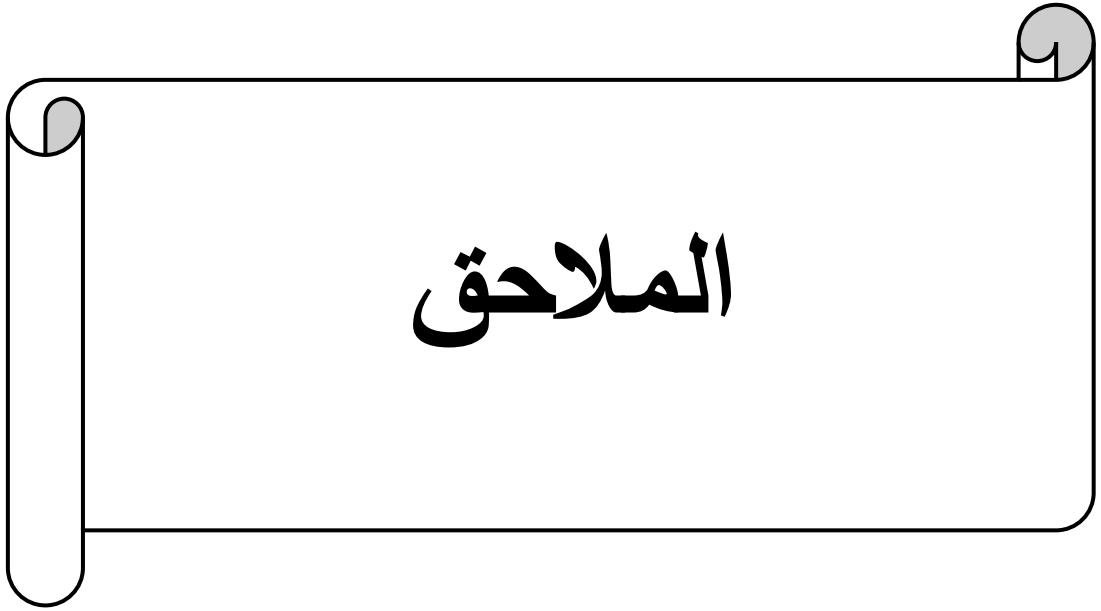
- 5- عيساوي وهيبة، اثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي دراسة حالة فئة الافراد نسبة الطيبين بالمؤسسة العمومية ترايب بوجمة رسالة ماجستير قسم العلوم الاجتماعية جامعة ابوبكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2011

ثالثا : مقالات :

- 1- كريس كاوارد، دليل تقييم المهارات الرقمية،الاتحاد الدولي للاتصالات ، سويسرا، جنيف، 2020.
- 2- هاجر قريشي، فهيمة باديسي، جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الاداء الوظيفي، دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 2016، العدد 03
- 3- وسيلة حمداوي، ادارة الموارد البشرية، الجزائر، مجلة النشر الجامعية، 2004،
- 4- كلثوم عطاب،مكي الدراجي، " رقمنة الشباك الإلكتروني الموحد للوثائق البيومترية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر: بلدية ورقلة نموذجاً "مجلة الإجتهد القضائي، العدد 2001'02

رابعا :مواقع الكترونية :

- 1- أحمد فرج أحمد،الرقمنة : داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها ؟ دراسة في الإشكاليات ومعايير الإختيار، جامعة الإمام بن2000، ص11 ، سعود الإسلامية، قسم الدراسات، العدد .www.researchgate.net تاريخ النشر جانفي2000 ، تاريخ الإطلاع 23/02/2023 على الساعة21:00 .



الملاحق

الملحق رقم 1: قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	أسماء الأساتذة	الدرجة العلمية	الجامعة
01	خامرة بوعمامة	استاذ محاضرة - أ -	جامعة ورقلة
02	خنوس محمد عبد الهادي	استاذ مساعد - أ -	جامعة ورقلة
03	تمار عز الدين	استاذ مساعد - ب -	جامعة غرداية

الملحق رقم 02: نموذج استمارة الاستبيان -1-

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم التجارية والعلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

التخصص : ماجستير إدارة الموارد البشريةاستبيان

يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات انجاز: **أخي الموظف / أختي الموظفة** مذكرة ماجستير تحت عنوان " **اثر المهارات الرقمية على الأداء الوظيفي** " وأعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم سوف تحضي بالأهمية البالغة لدينا ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي . نشكركم شكرا جزيلا على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة وبصراحة تامة . ولكم منا كل الشكر والتقدير .

ملاحظة : يرجى وضع علامة (X) في الخانة التي ترى أنها مناسبة .

أولا : البيانات الشخصية

الجنس : العمر : من 25 إلى من 30 إلى من 35 إلى من 40 إلى

فما فوق

المستوى التعليمي : المنصب الوظيفي : إطار إطار محكم عون تنفيذ الاقدمية في العمل : اقل من 05 سنوات من 05 سنوات إلى 10 سنوات أكثر من

10 سنوات

يرجى وضع العلامة (X) في الخانة المناسبة

المحول الأول : المهارات الرقمية

الرقم	البيان	غير موافق	محايد	موافق
01	هل تمتلك بريد الكتروني			
02	هل تتحكم في برنامج WORD			
03	هل تتحكم في برنامج EXCEL			
04	هل تستطيع العمل على POWERPOINT			
05	لديك حساب الكتروني وتستطيع التواصل في شبكات التواصل الاجتماعي			
06	تتحكم في البرامج المرتبطة بالوظيفة			
07	استخدام برامج حاسوب (SPSS)			
08	يمكن حل مشاكل المرتبطة بالبرامج			
09	تحتاج إلى مساعدة في إدارة برامج مرتبطة بالوظيفة			
10	عند تحديد البرامج هل تجد صعوبة			
11	تمتلك القدرة على تصميم وإنشاء برامج تخص وظيفتك			
12	هل ساهمت في إعداد برامج حاسوبية			

المحور الثاني : الأداء الوظيفي

البيان	غير موافق	محايد	موافق	الرقم
محور العمل				
أحافظ على سرية المعلومات في عملي				01
أشارك في تطوير نظم وإجراءات العمل				02
اعمل على تحقيق أهداف المؤسسة بدقة ووضوح				03
أنجز أعمالي بأقل تكلفة ممكنة				04
أؤدي أعمالي بحجم يفوق المعدل المطلوب مني				05
محور الإبداع والابتكار				
أحاول انجاز أعمالي بأساليب جديدة مريحة للعمل				06
أتعامل مع المواقف المختلفة بطرق جديدة				07
أقوم بتقديم المساعدة اللازمة للمراجعين بطريقة سليمة				08
محور المبادرة وحل المشكلات				
أسعى لتوفير أجواء ايجابية في بيئة العمل				09
أتعامل مع المواقف الطارئة بصورة صحيحة				10
أبادر في تقديم اقتراحات لتحسين طرق العمل دون خوف أو تردد				11
استطيع تحديد مشاكل العمل بشكل دقيق				12

وأخيرا أتقدم بجزيل الشكر والعرفان لتعاونكم

بالإجابة على الاستبيان

الملحق رقم 03: نموذج استمارة الاستبيان -2-



جامعة قاصدي مرياح - ورقلة

كلية العلوم التجارية والعلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

التخصص: ماستر إدارة الموارد البشرية



استبيان

يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات انجاز: **أخي الموظف / أختي الموظفة** مذكرة ماستر تحت عنوان " **اثر المهارات الرقمية على الأداء الوظيفي** " وأعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم سوف تحضي بالأهمية البالغة لدينا ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي . نشكركم شكرا جزيلا على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة وبصراحة تامة . ولكم منا كل الشكر والتقدير .

ملاحظة : يرجى وضع علامة (X) في الخانة التي ترى أنها مناسبة .

أولا : البيانات الشخصية

الجنس :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
العمر :	من 25 إلى <input type="checkbox"/>	من 35 إلى <input type="checkbox"/>
	من 40 إلى <input type="checkbox"/>	من 35 إلى <input type="checkbox"/>
فما فوق		
المستوى التعليمي :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
المنصب الوظيفي :	إطار	إطار تحكم
	إطار	عون تنفيذ
الاقدمية في العمل :	اقل من 05 سنوات	من 05 سنوات إلى 10 سنوات
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
من 10 سنوات	أكثر	<input type="checkbox"/>

يرجى وضع العلامة (X) في الخانة المناسبة

المحور الأول: المهارات الرقمية

الرقم	البيان	غير موافق	محايد	موافق
01	قادر على استخدام أجهزة مثل الكمبيوتر أوالجهاز اللوحي أوالهاتف المحمول للقيام بمهام بسيطة			
02	قادر على استخدام التقنيات الرقمية (المتصفح، اتصال الانترنت , وكلمات المرور).			
03	بإمكاني البحث عن المعلومات على الانترنت واستخدامها			
04	قادر على التواصل التقني مع الأفراد عبر وسائل التواصل الاجتماعي			
05	بإمكاني القيام بالتسوق الكترونيا وعبر شبكة الانترنت			
06	أتواصل اجتماعيا ومهنيا باستخدام البريد الالكتروني			
07	أتعامل مع برامج windows (.. EXCEL , WORD)			
08	قادر على التعامل مع المحتوى الرقمي عبر محركات البحث			
09	بإمكاني العمل من المنزل أو من مكان بعيد			
10	أتصرف بأمان وبشكل قانوني عبر الانترنت			
11	أتحكم في البرامج المرتبطة بالوظيفة			
12	قادر على التعامل مع المشاكل التقنية المرتبطة بوظيفتي			
13	في كثير من الأحيان احتاج إلى مساعدات تقنية مرتبطة بوظيفتي			
14	امتك من المهارات على تصميم وإنشاء برامج تخص وظيفتي			
15	القدرة على إنشاء محتوى رقمي من فيديو أو صوت أو صورة أو رسوم متحركة			
16	امتك المهارات الرقمية والتكنولوجيا لإجراء تعديلات على محتوى رقمي			
17	امتك من المهارات على تصميم المنتجات والخدمات الرقمية			

المحور الثاني : الأداء الوظيفي

الرقم	البيان	غير موافق	محايد	موافق
محور العمل				
01	يحافظ زملائي في المؤسسة على سرية المعلومات في عملي			
02	ينجز زملائي في المؤسسة أعمالهم وفق ما هو مطلوب منه			
03	يعمل زملائي في المؤسسة على تحقيق أهداف المؤسسة بدقة وبوضوح			
04	ينجز زملائي أعمالهم بأقل تكلفة ممكنة			
05	يؤدي زملائي أعمالهم بحجم يفوق المعدل المطلوب منهم			
محور الإبداع والابتكار				
06	ينجز زملائي أعمالهم بأساليب جديدة			
07	يتعامل زملائي مع المواقف المختلفة بطرق جديدة			
08	أقوم بتقديم المساعدة اللازمة للمراجعين بطريقة سليمة			
محور المبادرة وحل المشكلات				
09	يسعى زملائي لتوفير أجواء ايجابية في بيئة العمل			
10	يتعامل زملائي في العمل مع المواقف الطارئة بصورة صحيحة			
11	يبادر زملائي في تقديم اقتراحات لتحسين طرق العمل دون خوف أو تردد			
12	يساهم زملائي في تحديد مشاكل العمل بشكل دقيق			

وأخيرا أتقدم بجزيل الشكر والعرفان لتعاونكم

بالإجابة على الاستبيان

spss الملحق (04): نتائج ال
نتائج تحليل الاستبيان أثر المهارات الرقمية على الأداء الوظيفي

معالم

اتساق الفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.879	48

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	37	80,4	80,4	80,4
	انثى	9	19,6	19,6	100,0
Total		46	100,0	100,0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 31 الى 35	3	6,5	6,5	6,5
	من 36 الى 40	18	39,1	39,1	45,7
	أكبر من 41	25	54,3	54,3	100,0
Total		46	100,0	100,0	

المستوى_التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متوسط	4	8,7	8,7	8,7
	ثانوي	4	8,7	8,7	17,4
	جامعي	38	82,6	82,6	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

المنصب_الوظيفي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اطار	24	52,2	52,2	52,2
	اطار متحكم	5	10,9	10,9	63,0
	عون تنفيذ	17	37,0	37,0	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

الاقدمية_المهنية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 6 الى 10 سنوات	16	34,8	34,8	34,8
	اكثر من 10 سنوات	30	65,2	65,2	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
Q1	46	1,00	3,00	2,8696	,45258
Q2	46	1,00	3,00	2,7826	,59304
Q3	46	1,00	3,00	2,8261	,48554
Q4	46	2,00	3,00	2,9130	,28488
Q5	46	1,00	3,00	2,1087	,82269
Q6	46	1,00	3,00	2,6087	,68242
Q7	46	1,00	3,00	2,8261	,52933
Q8	46	1,00	3,00	2,5870	,74762
Q9	46	1,00	3,00	2,2609	,92939
Q10	46	1,00	3,00	2,8261	,43738
Q11	46	1,00	3,00	2,8261	,43738
Q12	46	2,00	3,00	2,7826	,41703
Q13	46	1,00	3,00	2,5435	,72131
Q14	46	1,00	3,00	2,0217	,77428
Q15	46	1,00	3,00	2,0652	,85381
Q16	46	1,00	3,00	1,9348	,82737
Q17	46	1,00	3,00	1,8696	,83290
Q18	46	1,00	3,00	2,5870	,65238
Q19	46	1,00	3,00	2,7391	,53478
Q20	46	2,00	3,00	2,7174	,45524
Q21	46	1,00	3,00	2,5435	,75149
Q22	46	1,00	3,00	2,4565	,68982
Q23	46	1,00	3,00	2,1957	,71863

Q24	46	1,00	3,00	2,3478	,60433
Q25	46	1,00	3,00	2,8478	,46986
Q26	46	1,00	3,00	2,5435	,75149
Q27	46	1,00	3,00	2,5435	,68982
Q28	46	1,00	3,00	2,0870	,86477
Q29	46	1,00	3,00	2,3261	,79034
المهارات_الرقمية	46	1,82	3,00	2,5090	,31912
الاداء_الوظيفي	46	1,58	3,00	2,4946	,43970
الاداء_ككل	46	1,83	2,97	2,5030	,24659
العمل	46	1,60	3,00	2,6087	,45987
الابداع	46	1,67	3,00	2,4638	,44154
المبادرة_حل_المشكلات	46	1,00	3,00	2,3750	,67443
N valide (liste)	46				

Corrélations

		المهارات_الرقمية	العمل	الابداع	المبادرة_حل_المشكلات
المهارات_الرقمية	Corrélation de Pearson	1	,033	-,027	-,225
	Sig. (bilatérale)		,826	,859	,133
	N	46	46	46	46
العمل	Corrélation de Pearson	,033	1	,403**	,527**
	Sig. (bilatérale)	,826		,006	,000
	N	46	46	46	46
الابداع	Corrélation de Pearson	-,027	,403**	1	,634**
	Sig. (bilatérale)	,859	,006		,000
	N	46	46	46	46

المبادرة_حل_المشكلات	Corrélation de Pearson	-,225	,527**	,634**	1
	Sig. (bilatérale)	,133	,000	,000	
	N	46	46	46	46

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,316 ^a	,100	,035	,31344

a. Prédicteurs : (Constante), المبادرة_حل_المشكلات، العمل، الإبداع

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,456	3	,152	1,549	,216 ^b
	de Student	4,126	42	,098		
	Total	4,583	45			

a. Variable dépendante : المهارات_الرقمية

b. Prédicteurs : (Constante), المبادرة_حل_المشكلات، العمل، الإبداع

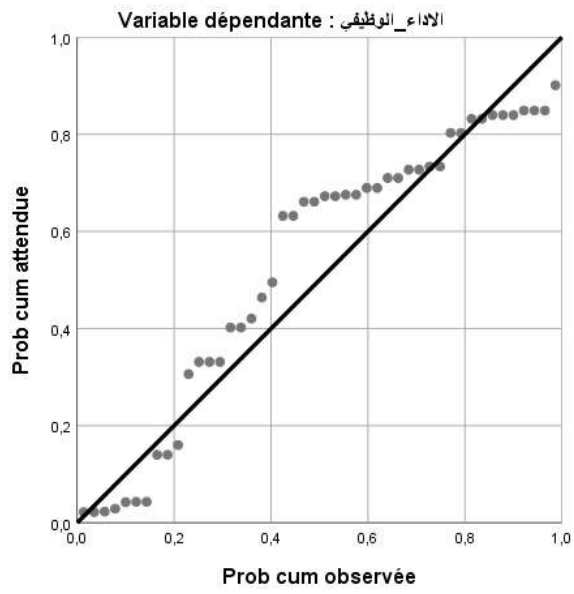
Statistiques de groupe

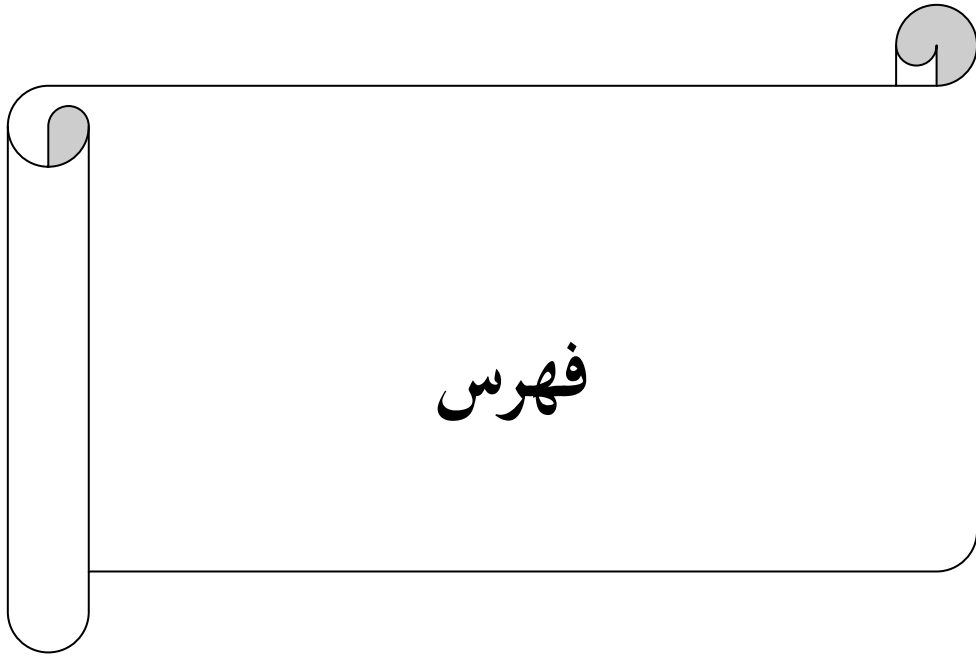
	الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
المهارات_الرقمية	انثى	9	2,6536	,34856	,11619
	ذكر	37	2,4738	,30627	,05035

ANOVA

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
العمر	Intergruppes	12,345	15	,823	4,810	,000
	Intragruppes	5,133	30	,171		
	Total	17,478	45			
المستوى_التعليمي	Intergruppes	6,603	15	,440	1,286	,270
	Intragruppes	10,267	30	,342		
	Total	16,870	45			
المنصب_الوظيفي	Intergruppes	28,868	15	1,925	5,217	,000
	Intragruppes	11,067	30	,369		
	Total	39,935	45			
الاقدمية_المهنية	Intergruppes	5,168	15	,345	1,963	,057

Tracé P-P normal de régression Résidus standardisés





I	الإهداء
II	الشكر وعرهان
III	ملخص
V	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
VIII	قائمة الملاحق
X	مقدمة
الفصل الأول	
الأدبيات النظرية والتطبيقية للمهارات الرقمية والأداء الوظيفي	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للمهارات الرقمية والأداء الوظيفي
03	المطلب الأول: اطار المفاهيمي للاداء الوظيفي
03	الفرع الأول : مفهوم اداء الوظيفي
05	الفرع الثاني: اهمية الأداء الوظيفي
06	الفرع الثالث: أنواع الأداء الوظيفي
07	الفرع الرابع : العوامل المؤثرة للاداء وابعاده
09	الفرع الخامس: محددات الأداء ومعوقاته
10	الفرع السادس: تقييم الأداء ومعايره
12	المطلب الثاني : اطار مفاهيمي للمهارات الرقمية
12	الفرع الاول: مفاهيم عامة حول المهارات الرقمية
15	الفرع الثاني: اهمية المهارات الرقمية
17	الفرع الثالث: مستويات المهارات الرقمية
19	الفرع الرابع: أطر المهارات الرقمية
20	الفرع الخامس: طرق تقييم مستويات المهارات الرقمية
22	الفرع السادس: فهم الاحتياجات الحالية والمستقبلية من المهارات الرقمية
24	الفرع السابع: تقييم مستويات المهارات الرقمية

34	المطلب الثالث : العلاقة بين المهارات الرقمية والأداء الوظيفي
37	المبحث الثاني:الادبيات التطبيقية للمهارات الرقمية والأداء الوظيفي
37	المطلبالاول: عرض الدراسات السابقة
37	الفرع الاول:عرض الدراسات السابقة باللغة العربية
40	الفرع الثاني:عرض الدراسات السابقة باللغة الاجنبية
41	المطلب الثاني: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
41	الفرع الاول: اوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
41	الفرع الثالث: اوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
42	المطلب الثالث : اوجه الاستفادة من الدراسات السابقة
43	خلاصة الفصل الاول
الفصل الثاني	
الدراسة الميدانية لواقع أثر المهارات الرقمية على الأداء الوظيفي في مؤسسة الكهرباء والغاز مديرية التوزيع-تقرت-	
45	تمهيد
46	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
46	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة
46	الفرع الأول:مجتمع الدراسة
51	الفرع الثاني: عينة الدراسة
52	المطلب الثاني: أدوات الدراسة الميدانية
52	الفرع الأول: الأدوات الإحصائية المستخدمة
52	الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات
54	الفرع الثالث: صدق وثبات الاستبيان
54	المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها
54	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
55	الفرع الأول: الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة
59	الفرع الثاني: عرض نتائج محاور الدراسة
66	الفرع الثالث: عرض نتائج اختبار فرضيات الدراسة

71	الفرع الرابع : اثر المهارات الرقمية على الاداء الوظيفي ككل
72	الفرع الخامس : اختبار فرضية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية لاجابات عينة الدراسة نحوالمهارات الرقمية يعزى إلى متغيرات ديمغرافية
77	المطلب الثاني: مناقشة و تفسير النتائج
78	خلاصة الفصل الثاني
80	الخاتمة
83	المراجع
87	الملاحق
101	الفهرس