

جامعة قاصدي مرباح ورقلة - الجزائر

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

شعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة الموارد البشرية

بعنوان:

دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية - مؤسسة الصندوق الوطني الضمان الاجتماعي لغير الأجراء 2022

من إعداد الطالبين:

ادريس مرابطي

مبروك بورحلاوي

نوقشت وأجيزت بتاريخ: 2022/06/11

رئيسا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر	الأستاذ (ة): مُجّد مكاي
مشرفا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر	الأستاذ (ة): سليمة غدير أحمد
مناقشا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر	الأستاذ (ة): نبيل حليمي

السنة الجامعية: 2022/2021

جامعة قاصدي مرباح ورقلة - الجزائر

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

شعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة الموارد البشرية

بعنوان:

دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية - مؤسسة الصندوق الوطني الضمان الاجتماعي لغير الأجراء 2022

من إعداد الطالبين:

ادريس مرابطي

مبروك بورحلاوي

نوقشت وأجيزت بتاريخ: 2022/06/11

رئيسا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر	الأستاذ (ة): محمد مكاوي
مشرفا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر	الأستاذ (ة): سليمة غدير أحمد
مناقشا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر	الأستاذ (ة): نبيل حللمي

السنة الجامعية: 2022/2021

الإهداء

الحمد لله حمد ما يكون
الحمد لله حمد الحركات والمسكون والحلاة والسلام على سيدنا
محمد ﷺ
نمدني ثمرة جسدنا وعملنا هذا إلى من تتضاءل الكلمات أمامهما
لأنه لا يوجد كلمة توفيهما
حقهما والدينا العزيزين
إلى العائلتين الكريمتين
إلى من تذوقنا معهم أجمل اللحظات، وإلى كل من جمعنا بهم
المحبة والصدقة والأخوة
إلى كل من جمعنا بهم مقام الدراسة، إلى كل من علمنا أول
الحروف، إلى من أدار دربنا من الطور الابتدائي
إلى كل دفعة إدارة الموارد البشرية إلى كل من ساعدنا ودعا
لنا بالتوفيق.

الشكر

الحمد لله رب العالمين، والسلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا وحبیبنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، الحمد لله الذي منّ علينا بالوصول إلى هذه المنزلة التي ما كنا لنبلغها إلا بفضلہ فالحمد لله عز وجل الذي أتممنا الصبر والثبات ومدنا بالقوة والعزم على مواصلة مشوارنا الدراسي.

كما يطيب لنا أن نتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى الأستاذة المشرفة خديجة أحمد سليمة التي لم تبخل علينا بتوجيهاتها ونصائحها القيمة، حول الموضوع وأرائها السديدة التي كانت عوناً لنا في إتمام هذه الدراسة

كما نتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى اساتذة قسم علوم التسيير كما لا يفوتنا أن نشكر كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد على إنجاز هذا العمل، خاصة موظفي مؤسسة الصندوق الوطني الضمان الاجتماعي لغير الأجواء إلى كل أعضاء اللجنة التي ستناقش هذا العمل، إلى كل من وقف معنا ودعمنا من بعيد أو قريب على إنجاز

هذا العمل بجمده، ووقتہ، ودعائہ، داء ودعمنا معه أوفياء.

"عسى الله أن يوفقنا لما فيه خير لنا"



الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة دور الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي في المؤسسة العمومية -مؤسسة الصندوق الوطني الضمان الاجتماعي لغير الأجراء.

وقد تم إتباع المنهج الوصفي حيث تم توزيع 40 استبانة ليتم استردادها جميعا وقد كانت صالحة للتحليل الإحصائي وقد تم استخدام برنامج SPSS 22 كأداة إحصائية، لتخرج الدراسة بعدد من النتائج تتمثل في أنه:

ليس هناك تطبيق للرقمنة بمستوى عالي في مؤسسة الضمان الاجتماعي؛ وجود ارتباط قوي بين متغير الرقمنة والأداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي بمقدار 97%؛ وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة والأداء الوظيفي عند مستوى دلالة إحصائية 5% ومنه نقبل الفرضية؛ توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند بين الأداء الوظيفي نحو تطبيق الرقمنة تعزى للمتغيرات الشخصية.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، أداء، أداء الوظيفي، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء

Summary:

This study aimed to study the role of digitization in improving job performance in the public institution - the National Social Security Fund for non-wage workers.

The descriptive approach was followed, as 40 questionnaires were distributed to be retrieved, all of which were valid for statistical analysis. The SPSS 22 program was used as a statistical tool, to produce the study with a number of results, namely:

There is no application of digitization at a high level in the Social Security Institution;

- There is a strong correlation between the digitization variable and job performance in the Social Security Institution by 97%;
- There is a statistically significant relationship between digitization, performance and employment at a statistical significance level of 5%, from which we accept the hypothesis;
- There are statistically significant differences between job performance towards the application of digitization due to personal variables.

Keywords: digitization, performance, functionality, The National Social Security Fund for Non-Employees

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
II	الإهداء
III	الشكر
IV	الملخص
V	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
ب-هـ	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة والأداء الوظيفي
03	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة
09	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للأداء الوظيفي
14	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
14	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية
19	المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية
20	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية	
22	تمهيد
23	المبحث الأول: المنهج المستخدم وكيفية بناء الاستبيان
23	المطلب الأول: نظرة عامة حول مؤسسة CASNOS
24	المطلب الثاني: حدود الدراسة وأدوات جمع البيانات
25	المطلب الثالث: عرض نتائج الدراسة
38	المبحث الثاني: مناقشة نتائج الدراسة
38	المطلب الأول: نتائج تحليل البيانات الشخصية

قائمة المحتويات

38	المطلب الثاني: نتائج الإجابات الخاصة بعبارات الاستبيان
39	المطلب الثالث: نتائج اختبار الفرضيات
40	خلاصة الفصل
42	خاتمة
46	المراجع والمصادر
49	الملاحق
56	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
25	مقياس ليكارت الثلاثي	(01-02)
25	درجات الموافقة حسب مقياس ليكارت الثلاثي	(02-02)
25	معامل ألفا كرومباخ لكل محور من محاور الاستبيان	(03-02)
26	ارتباط أسئلة المحور الأول مع الرقمنة	(04-02)
27	ارتباط أسئلة المحور الثاني مع الرقمنة	(05-02)
28	توزيع العينة حسب متغير الجنس	(06-02)
29	توزيع العينة حسب متغير المستوى الدراسي	(07-02)
29	توزيع العينة حسب متغير السن	(08-02)
30	توزيع العينة حسب متغير الأقدمية	(09-02)
31	توزيع العينة حسب متغير الرتبة	(10-02)
31	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول محور الرقمنة	(11-02)
33	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول محور الأداء الوظيفي	(12-02)
34	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لأبعاد ومحاور الاستبيان	(13-02)
34	العلاقة بين متغيرات الدراسة	(14-02)
35	تحليل ANOVA	(15-02)
35	نتائج الانحدار الخطي البسيط للفرضية الثانية	(16-02)
36	اختبار T-test لمتغير الجنس	(17-02)
36	اختبار ANOVA لمتغير المستوى التعليمي	(18-02)
37	اختبار ANOVA لمتغير السن	(19-02)
37	اختبار ANOVA لمتغير الأقدمية	(20-02)
38	اختبار ANOVA لمتغير الرتبة	(21-02)

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
13	محددات الأداء الوظيفي	(01-01)
28	توزيع العينة حسب متغير الجنس	(02-02)
29	توزيع العينة حسب متغير المستوى الدراسي	(03-02)
29	توزيع العينة حسب متغير السن	(04-02)
30	توزيع العينة حسب متغير الأقدمية	(05-02)
31	توزيع العينة حسب متغير الرتبة	(06-02)

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
49	قائمة الأساتذة المحكمين	(01)
49	استمارة الاستبيان	(02)
52	نتائج برنامج SPSS	(03)

مقدمة

توطئة:

تشهد العديد من الدول في العالم على اختلافها ثورة تكنولوجية أدت الى تطور الكبير في التقنيات الحاسبات والبرمجيات والاتصالات، باعتبارها فضاء واسع تسعى من خلاله الدول عبر وسائل التكنولوجيا حديثة، ومن مظاهر هذه التكنولوجيات المكاتب الإلكترونية والرقمنة الإدارية، كل هذا من اجل رفع وتحسين الأداء الإداري والوظيفي تماشياً مع التحولات والتطورات الاقتصادية الجديدة في العالم، الا ان هذا التوجه السريع نحو الرقمنة في العديد من الدول المتقدمة او تلك التي مازالت في طريق النمو، يرجع الى مدى استعداد الأجهزة الإدارية لتبني هذه الأنظمة التكنولوجية الحديثة التي تتفاوت درجة نجاحها من دولة الى أخرى، ونتيجة المتطلبات المادية والإدارية والبشرية والتقنية، والتي تعمل بدورها لتوفير الاحتياجات المتزايدة للمواطن ذات جودة وسرعة وكفاءة، الذي اصبح محل ضغط الحكومات كثيرة لزيادة عدده وارتفاع مستوى معيشته وتغيير نمط حياته ووعيه الثقافي المستمر، وبالتالي ان تطبيق نظام الرقمنة في تحسين وتطوير الأداء الوظيفي والإداري تتوقف على مدى استعداد حكومات هذه الدول وكيفية تطبيقها الفعلي.

ان الرقمنة باعتبارها مفهوم جديد ومعاصر تهدف الى تقليص الإجراءات والسرعة في التنفيذ مما يؤدي بطبيعة الحال الى زيادة كفاءة الأداء هذا من جهة ومن جهة أخرى تطوير طرق العمل التقليدية الى طرق متطورة أكثر مرونة وفاعلية.

ان تجربة مؤسسة الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي للعمال لغير اجراء بورقلة وعلى غرار العديد من الإدارات من خلال تطبيقها لنظام الرقمنة لتحسين أداء خدماتها، مع إمكانية تحليل وتقييم مدى نجاحه في تحسين أداء عامله وخدماته المقدمة.

أ- الاشكالية:

ما هو دور الرقمنة في الرفع من الأداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء CASNOS لولاية ورقلة؟

ب- الأسئلة الفرعية:

1. ما هو واقع الرقمنة في المؤسسات الضمان الاجتماعي؟
2. هل تطبيق الرقمنة يساعد في الرفع من الأداء الوظيفي في مؤسسة CASNOS؟
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة والأداء الوظيفي في مؤسسة CASNOS؟

4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي نحو تطبيق الرقمنة في مؤسسة CASNOS تعزى للمتغيرات الشخصية المتعلقة بالموظفين (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة)؟

ت- الفرضيات:

1. هناك تطبيق لرقمنة بمستوى عال في مؤسسة الضمان الاجتماعي للعمال الغير اجراء؛
2. أدى تطبيق الرقمنة الى الرفع من الأداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي للعمال الغير اجراء؛
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الرقمنة وأداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي للعمال الغير اجراء؛
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأداء الوظيفي نحو تطبيق الرقمنة تعزى للمتغيرات الشخصية المتعلقة بالموظفين.

ث- مبررات اختيار الموضوع: قمنا باختيار الموضوع للاعتبارات الذاتية والموضوعية التالية:

1-الاعتبارات الذاتية: تتمثل في:

- الرغبة والميول لدراسة موضوع حول الرقمنة؛
- التخصص العلمي للباحث.

2-الاعتبارات الموضوعية: تم اختيار الموضوع للأسباب التالية:

- القيمة العلمية لموضوع دور الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي ملائمة للوضع الحالي بالمؤسسات؛
- وفرة الدراسات والمصادر والمراجع العلمية.

ج- أهداف الدراسة: نسعى من خلال هذا البحث لتحقيق الأهداف التالية:

1. محاولة إبراز مدى مساهمة الرقمنة ودورها في تحسين الاداء الوظيفي؛
2. الخروج بنتائج واقتراحات حول دور الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء.

ح- أهمية الدراسة: تبرز أهمية البحث من خلال النقاط التالية:

1. المساهمة في تعميق مفاهيم الرقمنة لدى الموظفين؛
2. تغيير وجهات النظر التي تستصغر دور وأهمية الرقمنة في تطوير وتحسين الأداء مقارنة بالإدارة التقليدية.

خ- حدود الدراسة:

الحدود الجغرافية: تمت الدراسة في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بورقلة .CASNOS.

الحدود البشرية: تم اختيار عينة عشوائية من الموظفين بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بورقلة .CASNOS.

الحدود الزمنية: أنجزت الدراسة خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي .2021-2022

الحدود الموضوعية: لقد تم التركيز في دراستنا على الرقمنة كمتغير مستقل والاداء الوظيفي كمتغير تابع.

د- منهج البحث والادوات المستخدمة:

لمعالجة الموضوع واختبار الفرضيات اعتمدنا على المنهج الوصفي، وذلك من خلال الجانب النظري بغية تكوين خلفية جيدة للموضوع من خلال جمع المعلومات اللازمة عنه، والمنهج التحليلي في الجانب التطبيقي، بهدف تحليل وتفسير البيانات للوصول إلى نتائج واقتراحات حول الظاهرة المدروسة، والمنهج الإحصائي باستعمال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، أما أداة جمع البيانات فتمثلت في استبيان موجه لموظفي مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي لغير الاجراء بورقلة .CASNOS.

ذ- مرجعية الدراسة:

تم الاعتماد على نوعين من المصادر في جمع المعلومات وهي:

✓ الجانب النظري: ويشتمل على الكتب، الأوراق البحثية، المجلات والمذكرات.

✓ الجانب التطبيقي: ويشتمل على استبيان موجه لموظفي مؤسسة صندوق الضمان الاجتماعي لغير

الاجراء بورقلة .CASNOS.

ر- هيكل الدراسة:

قصد التمكّن من الإحاطة بمختلف جوانب الموضوع، والإجابة على الإشكالية المطروحة، قمنا بتقسيم البحث إلى فصلين:

خصصنا الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة، الاداء الوظيفي والخدمة العمومية، حيث قسمناه إلى مبحثين

المبحث الأول: تناولنا فيه ماهية الرقمنة، ماهية الاداء الوظيفين ماهية الخدمة العمومية، أما المبحث الثاني:

فتناولنا فيه الدراسات السابقة التي عالجت الموضوع ومقارنتها بالدراسة الحالية؛

أما الفصل الثاني: تناولنا فيه الدراسة الميدانية لدور الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بورقلة، وذلك من خلال مبحثين، المبحث الأول: لمحة عن المؤسسة محل الدراسة، المنهج المستخدم وكيفية بناء الاستبيان، أما المبحث الثاني: تطرقنا فيه إلى عرض النتائج ومناقشتها.

الفصل الأول:
الأدبيات النظرية
والتطبيقية

تمهيد:

لقد حظي موضوع الرقمنة والأداء الوظيفي باهتمام بالغ، ويشهد بحوثاً مستمرة عن حلول للمشكلات المتعلقة بالرقمنة والأداء الوظيفي، وقد فاضت الدوريات العلمية بتقارير عديدة عن قيادات جديدة وإعادة تصميم الهياكل التنظيمية ومحاولات اشراك العاملين فيها في وضع سياسات بصورة أكبر.

يسلط هذا الفصل الضوء على الجانب النظري الذي له علاقة بموضوع الدراسة والتركيز على موضوع الرقمنة والأداء الوظيفي من خلال توضيح الإطار التطبيقي والنظري للرقمنة والأداء الوظيفي واللذان يعتبران كأحد المواضيع الهامة في العمليات الإدارية حيث يشمل هذا الفصل مبحثين أساسيين حيث يتناول المبحث الأول الإطار المفاهيمي للرقمنة، اما المبحث الثاني فهو يدرس ماهية الأداء الوظيفي.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة والأداء الوظيفي

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة

يتناول هذا الجزء من الدراسة التطورات التي مر بها مفهوم الرقمنة عبر محطات عدة، لتباين الرؤى والأفكار التي ينظر إليها منها، إضافة إلى أشكال الرقمنة والفوائد المحققة منها، ثم أهم العناصر التي تعتمد عليها الرقمنة من خلال أنظمة المعلومات والاتصالات، وصولاً إلى إبراز بعض نماذج التحول الرقمي تحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى نظام الرقمي.

الفرع الأول: نشأة ومفهوم الرقمنة

أولاً: نشأة الرقمنة:

يرجع مفهوم الرقمنة إلى تطورات تاريخية عديدة في مرافق ومؤسسات المعلومات، لتسيير بعض الأنشطة المكتبية بعد ادخال الحاسب الآلي فيها، في كل من الولايات المتحدة الأمريكية و بريطانيا، منذ الخمسينات من خلال النتائج المحققة لاختفاء سجلات البطاقة الورقية لتحل محلها السجلات الالكترونية والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكات السجلات وتبادلها في مجال الفهرسة التعاونية، وكذلك في الإعارة بين المكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية مفادها توحيد الفهارس ونصوصها في مكتبات العالم من طرف القوى الغربية فيما تعرف بمجموعة السبع في عام 1994.

ثانياً: تعريف الرقمنة Digitization

لغة: تدل مادة رقم في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني أهمها التعجيم والتبيين والكتابة والقلم الخط، ويقول ابن منظور "الرقم والترقيم تعجيم الكتاب ورقم الكتاب برقمه رقماً أعجمه، وكتاب مرقوم، أي قد بينت حروفه بعلاماتها.

اصطلاحاً: يعرف سعيد يقطين الترقيم التناظري النمط numerisation بأنه " عملية نقل أي صنف من الوثائق إلى النمط الرقمي، وبذلك يصبح النص والصورة الثابتة أو المتحركة والصوت أو الملف مشفرة إلى أرقام لأن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أياً كان نوعها بأن تصبح قابلة للاستعمال والاستقبال بواسطة الأجهزة

المعلوماتية"، وهنا، يتضح ان ترقيم النص هو عملية تحويل النص المكتوب المطبوع او المخطوط من صيغته الورقية الى صيغته الرقمية ليصبح قابلا للمعاينة على شاشة الحاسوب.¹

وتشير "شارلوت بريسي" "charlette buiresi" الى الرقمنة على انها منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري الى النظام الرقمي.

وبمعنى اخر هي عملية تحويل البيانات الى شكل رقمي، وذلك من اجل معالجتها بواسطة الحاسب الالكتروني.

غير ان هذا المصطلح يأخذ عدة معاني حسب السياق الذي يستخدم فيه، حيث يلاحظ ان الرقمنة تعني:

- في الحاسبات تحويل البيانات الى شكل رقمي بحيث يمكن معالجتها بواسطة الحاسب؛
- وفي سياق نظم المعلومات: تحويل المطبوعة مثل الكتب والصور سواء كانت صورة فوتوغرافية او إيضاحات او خرائط. وغيرها من المواد التقليدية من اشكالها التي يمكن ان تقرأ بواسطة الانسان " أي تناظرية) الى الاشكال، signals binary التي يقرأ فيها بواسطة الحاسب الالي، أي الى إشارات ثنائية وذلك عن طريق استخدام نوع ما من أجهزة المسح الضوئي. طريق الكاميرات الرقمية.²

ويمكن استخلاص ان المفاهيم السابقة تتشارك في ان عملية الرقمنة لا تعني فقط الحصول على مجموعات من النصوص الالكترونية وإدارتها، ولكن تتعلق في الأساس بتحويل مصدر المعلومات المتاح في شكل ورقي او على وسيط تخزين تقليدي الى شكل الكتروني، وبالتالي يصبح النص التقليدي نصا مرقمنا يمكن الاطلاع عليه من خلال تقنيات الحاسبات الالية.³

الفرع الثاني: خصائص وفوائد الرقمنة

أولاً: الخصائص : تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بالخصائص التالية :

-تقليل الوقت: فالتكنولوجية تجعل كل الأماكن إلكترونيا متجاورة؛

¹ - احمد فرج احمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات ام خارجها، المملكة المتحدة، جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية العدد 4، 2009، ص11.

² - دجلاء احمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، القاهرة، العربي للنشر والتوزيع، ط1، 2013، ص20.

³ - نفس المرجع ونفس الصفحة.

-تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول اليها بيسر وسهولة؛

-اقتسام المهام الفكرية مع الالة: نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي، مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من اجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج؛

-تكوين شبكات الاتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من اجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى؛

-التفاعلية: أي ان المستعمل لهاذه التكنولوجيا يمكن ان يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة؛

-اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والانترنت. مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال. قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة او البلد الذي تم فيه الصنع، على مستوى العالم بأكمله؛

-قابلية التحرك والحركية: أي انه يمكن للمستخدم ان يستفيد من خدماتها اثناء تنقلاته، عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الالي، الهاتف الخ؛

-قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط الى اخر كتحويل الرسالة المسموعة الى رسالة مطبوعة او مقروءة؛

-الشيوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة التوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط المرن؛

-العالمية والكونية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا.¹

¹ احمد مشهور، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2003، ص7.

ثانياً: فوائد الرقمنة:

للتحول الرقمي العديد من الفوائد الموجهة لتحسين الأداء وجودة الخدمات للجمهور والعملاء للمؤسسات العامة والخاصة وحتى الشركات نذكر منها:

✓ الفوائد الاقتصادية

- توفير المال والوقت والجهد على جميع الأطراف المتعاملة إلكترونياً، وتوفير مصاريف مالية كبيرة كانت تصرف أثناء العمل بالحكومة الإلكترونية؛

- مساندة برامج التطوير الاقتصادي، وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص، وبالتالي زيادة العائد الربحي؛

- إتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة مثل ادخال البيانات، وتشغيل وصيانة البنية التحتية وامن المعلومات؛

- توحيد الجهود تحت بوابة إلكترونية واحدة، بدلاً من تشتيت الجهود وازدواجية بعض الإجراءات في الحكومة التقليدية، فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وذلك عن طريق استخدام نفس التطبيقات والتقنيات والتبادل الداخلي للبيانات.

✓ الفوائد الإدارية

- تنظيم العمليات الإنتاجية وتحسين الأداء الوظيفي؛

- القضاء على البيروقراطية والروتين الذي يوجد في الحكومة التقليدية؛

- الشفافية في التعامل وإلغاء الوساطة والمحسوبية؛

- اختصار الهرم الإداري التسلسلي الطويل الذي عادة ما يتبع في الحكومة التقليدية؛

- تنظيم قواعد عمل جديدة وبيئة عمل جديدة مختلفة عن بيئة الحكومة التقليدية؛

- مفهوم اداري جديد يمثل العمل بروح الفريق الواحد وتوحيد الجهود.¹

¹ مريم خالص حسين، الحكومة الإلكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، وزارة المالية، العراق، 2013، ص446.

✓ الفوائد الاجتماعية

- إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية ومواكبة عصر المعلومات؛
- تسهيل وسرعة التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الالكترونية كالبريد الالكتروني؛
- تفعيل الأنشطة الاجتماعية المختلفة عن طريق استخدام التطبيقات الالكترونية.

الفرع الثالث: عناصر ونماذج الرقمنة

أولاً: عناصر الرقمنة

- (1) الترميز الرقمي: ويعتبر القاعدة الثنائية في مجال الرياضيات حيث يعمل على مسك المعلومة بأشكالها المختلفة (النصوص، الصورة، الصوت) ووضعها على الخط ليتقبلها جهاز الكمبيوتر اثناء عملية معالجتها على شكل نماذج خاضعة لإرادة الشخص المستخدم، من ثم إخراجها على شكل معاني جديدة مختلفة عما كانت عليه، وقد تعددت هذه الخدمة التقنية ليرسل المعلومة رقمياً واخضاعها للمعالجة الآلية أيضاً.
- (2) أنظمة التراسل الرقمي: ونعني به أنظمة التراسل (الليزر، الالياف البصرية والمضخات البصرية التي تساعد على استعمال أنظمة التراسل بصرية جديدة، حيث تم استخدامها في شبكات النقاد لما تمتاز به هذه الأنظمة من درجة عالية من الذكاء، تمكن المشغل او المستخدم لها من التحكم بها وصيانتها واستغلالها بالشكل الأمثل، إضافة لما تمتاز به من مستوى تأمين رفيع.
- (3) شبكات النفاذ الرقمي: وهي شبكات تعتمد على الكوابل ومن أهمها جهاز DSL الذي يعتمد على تقنيات الترميز حيث يستخدم في أنظمة التلفاز عن طريق خط مشترك ذو جودة عالية، وجهاز المحول MODEM وتعد هاته الكلمة اختصار لكلمتي modulator و demodulator "وتعنيان بالعربية المعدل ومزيل التعديل ووظيفتها تتلخص بتحويل الإشارات الرقمية المعبرة عن الصوت المنقولة والتي تمثل مخرجات جهاز الارسال الرقمي الى إشارات تناظرية يمكن نقلها عبر خطوط التلفزيونية السلكية، بحيث تسمح هذه التقنية في عملية التبادل.¹
- (4) أنظمة التحويل: حيث تعتمد هاته الأنظمة على آليات ذات جودة عالية تؤمن التقارب.
- (5) شبكات الهاتف المحمول: وتعرف بشبكات الجيل الثالث الذي يشهده القرن الحادي والعشرون، حيث تعتمد على عملية ترميز أحادية لكل مكالمة وبسرعة عالية.

¹ عبير الرحباني، الاعلام الرقمي، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2012، ص52.

(6) تقنيات البث الإعلامي: وهي مرحلة وصلت إليها التطورات في السنوات الأخيرة بدمج الشبكة الانترنت بشبكات الكوابل التلفزيونية، لتحقيق الارسال الرقمي الذي يوفر الخدمة التفاعلية كنقل البرامج التلفزيونية.¹

ثانيا: نماذج الرقمنة

(1) النموذج الفني the technician model :

حيث يتم تحويل المنظمات التقليدية الى منظمات رقمية باستخدام بحوث العمليات وعلوم الحاسب وعلم الإدارة دون التركيز على الجوانب السلوكية للمنظمة، ويؤدي الى ارتفاع نسبة المقاومة ورفض التطبيقات الالكترونية في اتخاذ القرارات.

(2) النموذج السلوكي the behavioral model :

وهنا يتم التركيز على المتغيرات السلوكية الفردية والجماعية والتنظيمية والبيئية عند تحويل المنظمة التقليدية الى منظمة رقمية ومن ثم تقل أهمية اتخاذ القرارات رقمية.²

(3) النموذج الفني الاجتماعي the sociotechnical model :

حيث يؤخذ في الاعتبار درجات التفاعل الفني والتنظيمي عند عمليات التحويل والذي يركز على استراتيجية الاعمال والبرمجيات اللازمة لتفعيل الحاسبات وقاعدة البيانات.

(4) نموذج المشاركة في المعلومات information artnership :

يعتمد على اشتراك المؤسسة في أحد شبكات المعلومات المحلية او الدولية او الاعتماد أحد شركات المعلومات في توفير الخدمة بالمشاركة.

(5) نموذج تحليل القوى التنافسية the competitive force model :

يعتمد على بناء نظم معلومات متكاملة لدعم التحليل الرباعي وعلى التخطيط الاستراتيجي للمنظمة، حيث يسعى الى تعظيم نقاط القوة التنظيمية وتقليل نقاط الضعف وذلك للسيطرة على الفرص البيئية ومواجهة التحديات الدولية والمحلية.

¹ عبير الربحاني، مرجع سابق ذكره، ص 52.

² فريد النجار، دور تكنولوجيا المعلومات في التحول نحو المنظمات الرقمية، مصر، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004، ص 199-200.

(6) نموذج إدارة الأصول الرقمية **digital asset management** :

والذي يعتمد على مجموعة من الشركات والمعلومات والاتصالات بدلا من شركة واحدة في إدارة الملفات الرقمية.

(7) نموذج التحول التدريجي **the multistage transformation model** :

هذا النموذج يعتمد على القدرات المالية للمؤسسة للتحول من النموذج الورقي الى النموذج الرقمي، ولا يعتمد على الدراسات الجداول التحليلية او قياس الاحتياجات الرقمية مسبقا ويخضع هذا النموذج لمشكلات تقادم الحسابات وصعوبة تحديث البرمجيات.

(8) نموذج التحول الاستراتيجي **the strategic transformation model** :

يعتمد هذا النموذج على التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة واعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد ركائز المركز التنافسي للمؤسسة ومن ثم يتم تحديد مركز المؤسسة في الصناعة المحلية والدولية.

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للأداء الوظيفي

الفرع الأول: مفهوم الأداء الوظيفي

تباين واختلاف آراء الكتاب في تحديد تعريف للأداء الوظيفي، ويعزى التباين في تحديد مفهوم الأداء الوظيفي الى تباين تناوله في علوم الإدارة، لكننا سنحاول تقديم مفهوم مركز للأداء الوظيفي من خلال تعريفات مختلفة منها:

فقد عرف راوية (2001) الأداء الوظيفي بأنه: "الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور او المهام، وبتالي يشير الى درجة تحقيق واطمام المهام المكونة لوظيفة الفرد".¹

اما مخيمر واخرون (2004) فقد اجمع على انه: "هو المنظومة المتكاملة لنتاج اعمال المؤسسة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية"، أي يشتمل على ثلاث ابعاد وهي:²

- أداء الافراد في إطار وحداتهم التنظيمية المتخصصة؛
- أداء الوحدات التنظيمية في إطار السياسات العامة للمؤسسة؛

¹ محمد راوية، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة 2001، ص210.

² عبد العزيز جميل مخيمر واخرون، قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية، ط1، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، القاهرة 2000، ص9.

- أداء المؤسسة في إطار البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

اما الحوامد (2004) فعرف الأداء الوظيفي على انه: "مجموع السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله، وتتضمن مجموعة من العوامل كجودة الأداء، حسن التنفيذ، الخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة، فضلا عن الاتصال والتفاعل مع بقية الأعضاء المنظمة، والالتزام باللوائح الإدارية التي تنظم عمله والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص".¹

في حين جاء الربيق (2004) بالتعريف التالي: "هو نشاط العاملين من خلال ما يقوم به من واجبات ومسؤوليات، التي يجب على الفرد القيام بها كل في موقعه الوظيفي".²

وفي تعريف اليوسف (1982) والذي فصله فكان رأيه بالأداء الوظيفي كما يلي: هو جهد الموظف في العمل الذي ينجزه والمخول اليه، حيث ينقسم هذا الجهد الى قسمين:³

الأول: عام حيث يشمل مستوى الجهد في العمل، ونوعية انجاز العمل، وفهم اهداف الجهاز الذي يعمل به الموظف المراد تقييمه.

الثاني: خاص بما يتطلب هذا المستوى الإداري من المهارات كالقدرة على التخطيط والتنفيذ والاشراف واتخاذ القرار.

من خلال ما سبق عرضه فإن الأداء الوظيفي يمكن التعبير عنه في النقاط التالية:

- ✓ جهد يهدف الى تحويل المدخلات الى عدد من المخرجات ذات مواصفات محددة بأقل تكلفة ممكنة.
- ✓ بذل جهد يسعى الى تحقيق الأهداف المرسومة في المؤسسة؛
- ✓ سلوك يهدف الى تحقيق نتيجة؛
- ✓ استجابة تتكون من فعل ورد فعل؛
- ✓ التزام العامل بأوقات العمل ودوامه؛
- ✓ التزام العامل باللوائح والقوانين والنظم الخاصة بمؤسسته؛
- ✓ محصلة لتفاعل محددات هي: القدرة على الإنجاز، الجهد، الدافعية، بيئة العمل الداخلية والادراك؛

¹ نضال صالح الحوامد، العلاقة بين مستوى إدراك الفاعلية وعدالة نظام تقويم الأداء وكل من الأداء الوظيفي والولاء التنظيمي والثقة التنظيمية في الوزارات الخدمية الأردنية، دراسة ميدانية، مجلة جامعة الملك سعود، المجلد سادس، العلوم ال ادارية، 1، 2004، ص61.

² محمد الربيق، العوامل المؤثرة في فاعلية الأداء الوظيفي للقيادات الأمنية، رسالة ماجستير أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، السعودية، 2004، ص9.

³ يوسف اليوسف، عملية تقييم الأداء الوظيفي، مجلة الإدارة العامة، المجلد 32، العدد الثاني، معهد الإدارة، الرياض 1982، ص136.

- ✓ يرتبط الأداء الوظيفي بعوامل خارجية تتضمن بيئة العمل الداخلية وما تشمله من عناصر إدارية ومادية؛
- ✓ يرتبط الأداء الوظيفي بعوامل داخلية تتضمن القدرات البدنية العقلية والمهارات الشخصية ودرجة الادراك والفهم للأدوار والاستعدادات والميول والرضا.

الفرع الثاني: عناصر ومحددات الأداء الوظيفي

أولاً: عناصر الأداء الوظيفي:

هناك عناصر ومكونات أساسية للأداء، بدونها لا يمكن الحديث عن وجود أداء فعال وتمثل في:¹

- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية والمهنية، والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
- **نوعية العمل:** وتمثل فيما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
- **كمية العمل المنجزة:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.
- **المثابرة والثوق:** وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل المسؤولية للعمل وإنجاز الاعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج العمل.

ثانياً: محددات الأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد بالقدرات، وإدراك الدور او المهام، ويعني هذا ان الأداء في موقف معين يمكن ان ينظر اليه على انه نتاج للعلاقة المتداخلة بين كل من:²

1. **إدراك الدور (المهام) :** يعني تصور الفرد للدور وانطباعه عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله، وعن الكيفية التي ينبغي ان يمارس بها دوره في المؤسسة، وهو الاتجاه الذي يعتقد الفرد انه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، وبالتالي فان العامل اثناء أدائه لمهنته يلتقي مؤثرات تترجم في شكل معلومات تكون عبارة عن توجيهات وردود أفعال الزملاء وما يتلقاه من أجور وحوافز.
2. **الجهد:** حيث يشير الجهد المبذول الى الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته.

¹ احمد سيد كردي، مفهوم الأداء الوظيفي، نشرت في 2010/5/5، ص5.

² فليه فاروق وعبد المجيد السيد محمد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، ط2، الأردن، دار الميسرة، 2009، ص266.

3. القدرة: وهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، والتي لا تتغير أو تتقلب خلال فترة زمنية قصيرة، وتتألف من محصلة من المعرفة والمعلومات الفنية اللازمة للعمل، والمهارة كالتمكن من ترجمة نص معين، ومدى وضوح الدور

ويمكن صياغة محددات الأداء في المعادلة التالية:

$$\text{محددات الأداء الوظيفي} = \text{إدراك الدور} + \text{الجهد} + \text{القدرات}$$

اذن الأداء الوظيفي ما هو الا محصلة تفاعل بين كل من الجهد، القدرات وإدراك الدور او المهنة فكل عامل لا يؤثر على الأداء بصفة مستقلة بل بتفاعله مع العاملين الاخرين.¹

ويرى البعض الاخر من الباحثين ان أداء الفرد في العمل هو محصلة ثلاث عوامل هي:²

- الرغبة: وهي حاجة ناقصة الاشباع تدفع الفرد ليسلك باتجاه اشباعها في بيئة العمل، او هي تعبير عن دافعية الفرد وتتألف من محصلة:

✓ اتجاهاته وحاجاته التي يسعى لإشباعها؛

✓ المواقف التي يتعامل معها في بيئة العمل ومدى كونها مواتية او معاكسة لاتجاهاته.

- القدرة: تعبر عن مدى تمكن الفرد فنيا من الأداء وتتألف بدورها من محصلة:

✓ المعرفة او المعلومات الفنية اللازمة للعمل؛

✓ المهارة أي التمكن من ترجمة المعرفة او المعلومات في أداء عمله؛

✓ مدى وضوح الدور.

- بيئة العمل: تتمثل في ملامح مادية مثل الإضاءة، التهوية، ساعات العمل، التجهيزات، الأدوات

المستخدمة، وأخرى معنوية مثل العلاقات بالرؤساء والزملاء والمرؤوسين.

ومنه يمكن التوصل الى المعدلات التالية:

$$\text{الرغبة} = \text{الاتجاهات والحاجات الغير مشبعة} + \text{مواقف بيئة العمل}$$

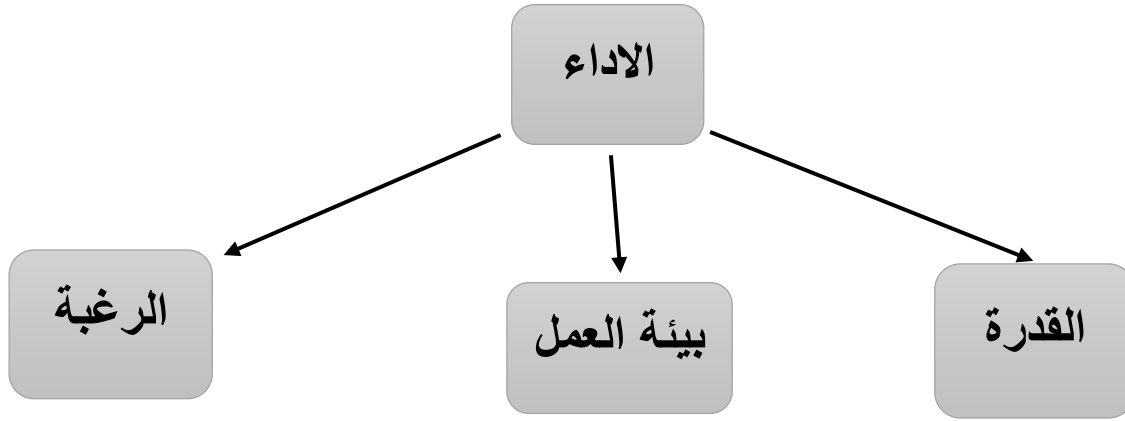
$$\text{القدرة} = \text{المعرفة} + \text{المهارة} + \text{وضوح الدور}$$

$$\text{الاداء} = \text{الرغبة} + \text{القدرة} + \text{بيئة العمل}$$

¹ مجّد راوية، مرجع سبق ذكره، ص216.

² مصطفى احمد سيد، تكنولوجيا المعلومات والتجسس التجاري، اخبار الإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، العدد17، ص147.

شكل (01-01): محددات الأداء الوظيفي



المصدر: من اعداد الطالبين

رغم اختلاف الباحثين في تحديد الدقيق لمحددات الأداء الوظيفي، وذلك نظرا لارتباطه بالسلوك الإنساني المعقد، إلا أنها تشترك في نقاط التالية:

الموظف: وما يمتلكه من معرفة، مهارة، قيم، اتجاهات، ودوافع خاصة بالعمل.

الوظيفة: وما تتصف به من البيئة التنظيمية التي تتضمن مناخ العمل، الاشراف، وفرة الموارد الأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي.

الفرع الثالث: أهمية الأداء الوظيفي

للأداء الوظيفي أهمية كبيرة في اية منظمة نذكر منها:

- تتألف أي عملية من عدة مراحل حتى تخرج للوجود وتنتج منتجات وتحقق الأهداف المصممة لها، كما تحتاج الى عدة موارد تتفاعل مع بعضها البعض لتنتج مادة تحقق أهدافها، وقد تكون العملية ملموسة مثل عمليات الإنتاج الصناعي، او غير ملموسة مثل عمليات تقديم الخدمات في المجالات المختلفة، والأداء هو المكون الرئيسي للعملية، لأنه مرتبط بالعنصر البشري الذي يدير العملية ويحول المواد الخام الى مواد مصنعة ذات قيمة مادية، يتم بيعها للمستهلك بقيمة اعلى وبذلك تحقق الربح، وعليه فإن ثبات كلفة المورد وتفعيل إنتاجية العنصر البشري يجعلنا نصل الى اهداف المنظمة بأفضل فعالية وافضل قدرة واقل كلفة وأكثر ربحا.

- للأداء الوظيفي أهمية كبيرة داخل أي منظمة تحاول تحقيق النجاح والتقدم باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد او المنظمة، فإذا كان هذا الناتج مرتفعا فإن ذلك يعد مؤشرا واضحا لنجاح المنظمة واستقرارها وفعاليتها، فالمنظمة تكون أكثر استقرارا واطول بقاء حين يكون أداء العاملين

متميزاً، ومن ثم يمكن القول بشكل عام ان اهتمام إدارة المنظمة وقيادتها بمستوى الأداء يفوق عادة العاملين بها، ومن ثم فإن الأداء في أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا يعد انعكاساً لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب، بل هو انعكاس لقدرات ودوافع الرؤساء، كما ترجع أهمية الأداء الوظيفي بالنسبة للمنظمة الى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة المتمثلة في (مرحلة الظهور، مرحلة البقاء والاستمرارية، مرحلة الاستقرار، مرحلة التميز، مرحلة الريادة) اذ ان قدرة المنظمة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدماً، انما يعتمد على مستوى الأداء بها.

- كما انما لا تتوقف أهمية الأداء الوظيفي على مستوى المنظمة فقط بل تتعدى ذلك الى أهمية الأداء في نطاق خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية:

1- اطروحة دكتوراه لفرحات عباس سنة 2019- بعنوان تأثير ابعاد المناخ التنظيمي على الاداء الوظيفي دراسة عينة من الاساتذة الجامعيين:

هدفت هذه الدراسة إلى بلوغها جملة من الأهداف ، يمكن صياغتها وفقاً للغة المراد تحقيقها على المستوى الطبيعي، وذلك حسب المفاهيم النظرية المحيطة بالمناخ التنظيم في الجامعة وأبعاده، وكذا أداء الأستاذ؛ - التعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى أساتذتها؛ اختبار ما إذا كانت إجابات أساتذة كليات الاقتصاد بالجامعات محل الدراسة في اتجاه واحد بالنسبة لوصفها أبعاد حسب الجامعة محل العمل؛ - اختبار ما كانت إجابات أساتذة كليات الإدارة من عدمه؛ المستوى الوظيفي حسب الجامعة التي ينتمون إليها، - الوصول إلى تبيان درجة تأثير التصميمات (المتغير المستقل) في الترتيب للأقسام بالكليات الدراسة.

وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره منهجاً مناسباً لهذا النوع من البحوث، بحيث يعتمد على وصف الظاهرة بعد جمع المعلومات المتعلقة بها، وتحليل أبعادها. بالاطلاع على الأدبيات النظرية والدراسات السابقة باللغتين العربية والأجنبية وفيما يخص اختبار صحة فرضيات الدراسة وتحليل نتائجها فقد تم الاستعانة بمجموعة من أدوات الإحصاء الوصفي والإحصاء الاستدلالي التي يتيحها برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية. SPSS v. 23 الخاص بالتحليل.

من خلال دراسة أثر أبعاد المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي لأساتذة كليات العلوم الاقتصادية بجامعة مُجَد بوضياف " مسيلة " ، فرحات عباس سطيف 1 ، مُجَد البشير الابراهيمي " برج بوغريج " ، مُجَد خيضر بسكرة " ، بهدف الإجابة على الأسئلة المطروحة واختبار فرضيات الدراسة اعتماداً على آراء عينة من أساتذة كليات العلوم الاقتصادية بهذه الجامعات . لقد تضمن الاستبيان خمس أبعاد تلخص محور المناخ التنظيمي وتتمثل في الممارسات القيادية والإدارية ، ظروف العمل ، حوافز العمل المتاحة، الاتصال والتكنولوجيا المعتمدة ، التدريب والتنمية المهنية ، وبعدين يلخصان محور الأداء الوظيفي وهما بعد أداء المهمة والأداء السياقي، وقد تم اختبار الفرضيات ومعالجتها باستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة لذلك بالاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية الاجتماعية SPSS، والإجابة على الفرضيات ، حيث تم إثبات تحقق الفرضية الرئيسية الأولى جزئياً والمتمثلة في مستوى المناخ التنظيمي السائد بالكليات محل الدراسة متوسط مع وجود فروق تعزى للجامعة ، كما تم إثبات تحقق الفرضية الرئيسية الثانية المتعلقة بمستوى الأداء الوظيفي للأساتذة والذي كان مرتفع مع وجود فروق تعزى للجامعة محل الدراسة ولتقلد المنصب الإداري ، والتأكيد على صحة الفرضية الثالثة التي مفادها أن أبعاد المناخ التنظيمي تؤثر على الأداء الوظيفي للأستاذ. كما توصلنا إلى مجموعة من النتائج التي تم في ضوئها تقديم أهم الاقتراحات.

2- مذكرة ماستر بعنوان تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها في مجال أرشيف الجامعات المحلية حالة بعض دوائر ولاية تيارت من اعداد الطلبة بركات فاطمة الزهراء وبلعربي نوال 2016.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على الواقع الحالي لمصالح أرشيف الجامعات المحلية والوقوف على المشاكل التي تواجهها هذه المصالح، ومدى تأثير ذلك على نموها وتطورها. الوقوف على نقائص الطرق التقليدية وأخطائها، والاستفادة من التقنيات المتطورة في تنظيم ومعالجة واسترجاع الوثائق. اقتراح الحلول والوسائل المختلفة التي من شأنها المساهمة في تطوير، وتحسين أداء مصالح الأرشيف بدوائر ولاية تيارت، والإفادة من الوسائل التكنولوجية الحديثة. إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في الحفاظ على الرصيد الأرشيفي من التلف والزوال تقديم التصور المناسب لتطوير وتنمية العمل الأرشيفي، وتحسين أداء المتخصصين الأرشيفيين وتنمية مهاراتهم بالتدريب والتكوين وقد تم استخدام المقابلة كأداة لجمع المعلومات والبيانات في دراسة الأفراد والجماعات الإنسانية، كما أنها تعد من أكثر وسائل جمع المعلومات شيوعاً وفعالية في الحصول على البيانات الضرورية لأي بحث.

وقد توصلت الدراسة للنتائج التالية: تعد الجامعات المحلية بصفة عامة والدائرة بصفة خاصة هيئات لامركزية الدولة، وواحدة من بين الهياكل والنماذج التطبيقية لتسيير الجامعات المحلية ودورها في التنمية واختيار الاستراتيجية الملائمة والنماذج الكفيلة لتلبية حاجيات المواطن .وكل الدوائر ملزمة بالقيام بالأرشفة الأولية لمنتجاتها من الوثائق، وكذلك أرشفة الوثائق التي تحصل عليها من الخارج، وهناك العديد من المراكز المشابهة لم ترى النور بعد، وهذا في حد ذاته يطرح تساؤلاً فيما يخص الأرشيف الأولي الذي تنتجه الإدارات والهيئات والمؤسسات المعنية

في غياب هذه المراكز المختصة هذا من ناحية ، ومن ناحية أخرى كيف تمت المعالجة الراجعة لهذه الأرشيفات المتراكمة على مستوى هذه الإدارات . هناك وسائل بحث منتجة داخل هذه المراكز المدروسة غير أنها غير مطابقة للمواصفات والمعايير المعمول بها بصفة كلية، وهي تختلف من مركز لآخر حسب الإمكانيات المتاحة لبعض دوائر ولاية تيارت لكل منها، مقتصرة في الغالب على وسائل بحث داخلية وتعتبر هذه الوسائل تعيدية تشمل جداول الدفع، وسجل الجرد والسجلات الأخرى. أما عن التأطير المتخصص داخل هذه المراكز فإنه مؤطر بمهلي مختص إلى مهليين على أقصى تقدير، وهو عدد غير كافي بالنظر إلى حجم الأرصدة الموجودة والمراد استقبالها وحفظها في المستقبل. أما الوسائل التكنولوجية الحديثة فتتلخص في عدد لا بأس به من الحواسيب، وجهاز أو جهازين للطباعة والنسخ من الحجم الكبير موضوعة داخل مصالح الأرشيف، مع وجود قواعد بيانات لتسيير أرصدها، أما عن البرمجيات فهي القليلة ومن المرجح العمل بها نظراً لأهميتها الكبيرة في تفعيل التسيير الإلكتروني.

3- مذكرة ماستر - مدلل عبد الفتاح-2016- بعنوان الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية فالجزائر- حالة قطاع العدالة.

هدفت هذه الدراسة للبحث عن مفهوم جامع للرقمنة من خلال المفاهيم المختلفة إبراز دور فعالية الرقمنة في وتحسين الخدمة العمومية، من خلال تبسيط وسرعة الإجراءات الإدارية وتخفيف الأعباء والقيود على المواطن، حسب الاستراتيجية متبعة من طرف الأنظمة الحكومية -تقييم التجربة الجزائرية من خلال رقمنة قطاع العدالة باعتباره استراتيجية حديثة، والتركيز على تتبع نتائجها، مقارنة بتجارب الدول العربية الأخرى.

والمنهج الذي استخدمته الدراسة كان: يتطلب موضوع الدراسة الاستعانة ببعض المناهج والإقترابات بغرض الوصول إلى نتائج الكشف عن الحقيقة، وتمثل في:

- (1) - منهج دراسة حالة يعتبر من أهم التقنيات والآليات التحليلية التي يستعين بها الباحث ، ذلك من خلال جمع المعلومات والبيانات العلمية المتعلقة بموضوع محل الدراسة قصد الإحاطة بالموضوع وتحليله وتشخيصه لمعالجته بطريقة سليمة ، (2) - المنهج التاريخي يميز المنهج التاريخي عن غيره من المناهج ، كونه يمكن الباحث من سد فجوات الوقائع والأحداث السياسية والاجتماعية ، ويزوده بمنظور تطوري للأحداث المرتبطة مع بعضها البعض ،
- (3) - المنهج الوصفي يعد هذا المنهج من المناهج العلمية الأكثر استخداماً نظراً لأهميته الكبيرة ، ذلك لتتبع مختلف التغيرات والتطورات الزمكانية ، لوصف وتحليل الظاهرة تحليلاً دقيقاً من خلال تحديد طبيعة العلاقة بين المواطن وأجهزة الدولة من جهة والعاملين بها من جهة أخرى ، (4) - المنهج المقارن يساعد المنهج المقارن الباحث على تفسير الظاهرة ، ذلك بإبراز وتحديد أوجه الشبه أو الاختلاف بين شيئين أو أكثر من أجل الوصول إلى الحقيقة العلمية بشأن الظاهرة محل الدراسة ، لقد تم استخدام المنهج المقارن في هذه الدراسة للمقارنة بين أداء الخدمة العمومية في الجزائر قبل وبعد دخول الرقمنة على قطاع العدالة في الجزائر واستخلاص نتائج من خلال

التطورات والتغيرات التي تظهر على هذا القطاع . (5) - إقتراب الإصلاح الإداري انطلاقاً من إدخال نظام الرقمنة على الخدمة العمومية ، التي تسعى للاستجابة لمتطلبات المواطن كنموذج تفاعل إدارة قطاع العدالة مع نظام الرقمية لتحسين خدمة المواطن.

وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية: أصبحت الرقمنة كتقنية حديثة في مجال الخدمة العمومية، ضرورة ملحة يتركز عليها القائمين لتبني أي مشروع قد يساهم في تحقيق الأهداف، وتحسين الخدمة العمومية، بالنظر إلى البيئة المحيطة وثقافة المجتمع والإمكانيات المادية والبشرية. والجزائر على غرار الدول الأخرى من خلال تجربتها لعصرنة قطاع العدالة، وما وفرته السلطات الجزائرية من متطلبات لهذا المشروع من إمكانيات مادية هائلة قد تفوق ميزانيات دول كبرى ومتقدمة، وفعلاً حققت الجزائر تقدماً كبيراً في العديد من الإنجازات هذا المجال، مست جوانب عدة غيرت من شكل وأداء هذا القطاع الحساس لخدمة المواطن والتقليل من معاناته وكسب رضاه، إضافة إلى الأفق المستقبلية المبرجة في أجندة الحكومة الجزائرية، إلا أن يبقى تعميم هذه الإنجازات على كل المؤسسات العقابية والفروع التابعة لها على مستوى إقليم الدولة، مرتبط بعامل الوقت وتكوين الموظفين والكوادر المؤهلة لهذا الغرض وثقافة المجتمع الجزائري لتبني هذه التكنولوجيا، وهنا يبرز دور الإعلام في إعطاء صورة واضحة لمدى إسهام الرقمنة في أداء وتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، ولهذا يبقى نجاح وتطور أي مشروع في عصر التحولات والتغيرات التكنولوجية العالمية السريعة مرهون بمدى تعامل السلطة بفعالية مع التحديات الداخلية والخارجية حتى نستطيع الحكم على مدى نجاح أي المشروع.

4-مذكرة ماستر -رقمنة الكتابات والاطروحات في المكتبات الجامعية الجزائرية من اعداد الطلبة بن علة فتيحة وبلحاج قمر-4دراسة حالة مكتبة المركزية الجامعية ومكتبة كلية العلوم الاجتماعية بمستغانم:

تهدف هذه الدراسة الى الوقوف على اساسيات الرقمنة بالمكتبات الجامعية والكشف عن مدى تأثيرها على المكتبات والمستفيدين والبحث عن الحلول والتصدي للتحديات التي تواجهها في تطبيقها في المكتبات من خلال طرح مقترح لدعم عملية الرقمنة بالمكتبات الجامعية من خلال ابراز اهميتها وتقييم مدى نجاح الرقمنة في المكتبات الجامعية.

وقد استخدمت الدراسة الملاحظة: هي المشاهدة الدقيقة لظاهرة ما أو هي المراقبة لظاهرة ما بطريقة منهجية أو علمية، وهي قد تستخدم في البحث الأساسي أو في البحث التطبيقي، وكذلك المقابلة: هي محادثة موجهة يقوم بها فرد مع فرد آخر أو أفراد آخرين لاستغلالها في بحث علمي أو إنها عبارة عن تبادل لفظي يتم بين القائم بالمقابلة وبين المبحوث.

وقد توصلت الدراسة للنتائج التالية:

1- تنتهج المكتبة المركزية الجامعية ITA ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بمستغانم عملية رقمنة الأطروحات والمذكرات بشكل متوسط. لقد بادرت المكتبة المركزية الجامعية ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بمستغانم بمشروع رقمنة رصيدها الوثائقي من الأطروحات ومذكرات في المرحلة الأولى وهذا نظرا لأهمية هذه الوثائق في البحث بالنسبة للباحثين عامة والطلبة خاصة.

2- تساهم الإمكانيات التقنية المادية والبشرية التي تمتلكها المكتبة المركزية الجامعية ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بمستغانم بشكل نسبي في رقمنة الأطروحات والمذكرات، إذ وفرت هذه المكتبات كل الوسائل المتاحة من تجهيزات وبرمجيات وغيرها بهدف رقمنة وثائقها من أطروحات ومذكرات وجعلها في خدمة الطلبة والباحثين.

3- تؤثر عملية رقمنة الأطروحات والمذكرات بالإيجاب على المكتبة المركزية الجامعية TA لومكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بمستغانم والمستفيد على حد سواء بالرغم من العديد من الصعوبات إذ أن مشروع رقمنة الأطروحات والمذكرات سهل الوصول الحر للمعلومات والاستفادة من هذه الوثائق من قبل الباحثين والطلبة خدمة للبحث العلمي.

4- مجلة الاستراتيجية والتنمية. دور الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي 2020 -دراسة حالة جامعة محمد بوضياف المسيلة -من اعداد سعد الله رشيد -قاشي خالد

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مشروع الرقمنة في أحد أهم المرافق العمومية ذو طبيعة قانونية تتمثل في مجانية الخدمة التي يقدمها لآلاف المتعاملين معه، وهو جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، واستكشاف الدوافع التي أدت بهذا المرفق الحساس إلى إقرار مشروع الرقمنة والغايات المرجوة منه، وانعكاسه على أداء إدارة وعاملي جامعة المسيلة، إضافة إلى معرفة مراحل مشروع الرقمنة وآفاقه المستقبلية.

حيث أن الدراسة الميدانية التطبيقية اعتمدت منهجية كمية وصفية تحليلية ، ولتحليل المعطيات استخدمنا مصفوفة الارتباط.

وقد كشفت نتائج الدراسة عن دور التطبيق الرقمي موودل Moodle في تحسين عملية التعليم والتواصل بين الطلبة والأساتذة؛ أسفرت نتائج الدراسة عن الدور المهم الذي لعبته عملية تكوين وتدريب أساتذة الجامعة على منصة المودل، مما ساهم في تطور وتحسين عملية نشر المحاضرات على المنصة المذكورة أعلاه بجميع كليات ومعاهد الجامعة، بغية تسهيل التحصيل العلمي لطلبة الجامعة.

كشفت الدراسة عن الدور المهم الذي لعبه التطبيق الرقمي موك Mooc ، في تصنيف جامعة المسيلة من خلال كم وكيف الفيديوهات المنشورة التي تحتوي على محاضرات ودروس مرئية منقحة معالجة ومحكمة من طرف أساتذة الجامعة موجهة للطلبة وللجمهور؛

توصلت الدراسة إلى توضيح الدور الكبير الذي لعبه التحصيل العلمي النوعي لأساتذة جامعة المسيلة مما ساهم في تسجيل ونشر الدروس والأعمال العلمية المرئية الموجهة للطلبة وللجمهور؛ كشفت الدراسة عن الدور الكبير والمهم الذي لعبته مرئية الجامعة في تصنيف جامعة المسيلة نظرا لتطور نشر الأبحاث العلمية غير منصتي: Google Scholar و Researchgate.

توصلت الدراسة إلى إظهار الدور الكبير الذي لعبته مرئية جامعة المسيلة في إيصال أبحاث الأساتذة للعالمية؛ توصلت الدراسة لتوضيح الأهمية الكبيرة للتواصل الرقمي بين الأساتذة والطلبة بجامعة المسيلة؛

أوضحت الدراسة الأهمية والدور الكبير الذي تلعبه الحسابات الإلكترونية المهنية في تحسين الخدمات الأكاديمية والتواصل والتحصيل العلمي ونشر الأبحاث على المستويين المحلي والدولي عبر منصات دولية معروفة ورائدة، ومنه المساهمة الكبيرة في تصنيف جامعة المسيلة على الصعيدين المحلي والدولي.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية:

Study of Saeedullah Jan, Assistant Professor, HoD, Department of HoD la- Library and Information Science, SarhadUniversity of Science & IT Peshawar (2013) Science, Status of Library Automation and Digitization in the Public Sector Library Association, Pakista

حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الاتجاهات الجديدة للقراء والمترددین والمهتمين بمكتبات الجامعة، من طلبة وأساتذة وإطارات جامعية في إقليم بلوشستان بباكستان، بعد القيام بأتمتة المكتبة ورقمنتها، حيث اتضح للباحثين من خلال هذه الدراسة وبعد الاستطلاع أنه أصبح هناك طعم ونكهة جديدة تحفز القراء على البحث على المراجع والمصادر في وقت وجيز عن طريق وسائل حديثة محفزة على البحث والاستكشاف.

خلاصة الفصل:

كما سبق يمكننا القول بان الرقمنة لها أهمية كبيرة فهي وسيلة لبناء اقتصاد قوي كما تساهم في حل المشكلات الاقتصادية، ووسيلة خدمة اجتماعية، ووسيلة تفاعل بأداء اعلى وكلفة اقل ويمكن القول بان الرقمنة تحارب الفساد الإداري وهذا بما تحويه من عناصر وخصائص واهداف، وظهورها لم يكن عشوائيا بل نتيجة للتغيرات الحاصلة في العصر، فبهذا أصبحت لها أهمية بالغة، وتظهر أهميتها من مدى تطبيقاتها في جميع وظائف المؤسسة وكافة المعاملات التي تقوم بها والمزايا التي تحققها للمجتمع وذلك بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات بمختلف عناصرها من أجهزة وبرمجيات والشبكات المختلفة كالإنترنت.

كما ان مفهوم الأداء الوظيفي من المفاهيم التي نالت نصيبا من الاهتمام الوافر والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام ودراسات الموارد البشرية بشكل خاص، وذلك لأهمية المفهوم على مستوى الفرد والمنظمة ولتداخل المؤثرات التي تؤثر على الأداء وتنوعها، فالغرض من هذا الفصل كذلك تسليط الضوء على اهم التعريفات التي قدمت مفهوم الأداء الوظيفي وعناصره واهميته، حيث يقصد بمفهوم الأداء المخرجات والاهداف التي تسعى المنظمة الى تحقيقها عن طريق العاملين فيها، فهو يعكس كل الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها.

كما ان هدف تحسين الأداء الوظيفي لا يتحقق الا من خلال الدراسة الشاملة لعناصره ومستوياته وتحليل العوامل التنظيمية المؤثرة فيه والبحث عن الأساليب الفعالة لتحسين وتطوير تلك العوامل وفلسفة تحسين الأداء الوظيفي تمثل سياسة عامة تنتهجها المنظمات الحديثة حيث يسود الافناع بضرورة التحسين والتطوير المستمر لكافة العوامل التنظيمية المتبعة في المنظمة والتي تؤثر على أداء العاملين فيها بدءا بالقيادات العليا وانتهاء بالمستويات التنظيمية في كل مجالات النشاط.

الفصل الثاني

الدراسة التطبيقية

تمهيد:

بعد تطرقنا الى القسم النظري الذي تناول الرقمنة وكذا الاداء الوظيفي، نجد من الضروري ان نقوم بدراسة ميدانية لتحديد م دور الرقمنة في الرفع من الاداء الوظيفي لصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الغير أجراء بورقلة، والذي سنتطرق فيه الى تحليل استمارات استبيانيه وتحليل اسئلة المقابلة، وبعدها تفسير النتائج.

وقد تم تقسيم هذا الفصل الى ثلاثة مباحث اساسية:

المبحث الاول: المنهج المستخدم وكيفية بناء الاستبيان.

المبحث الثاني: التحليل الاحصائي لمتغيرات الدراسة.

المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة.

المبحث الأول: المنهج المستخدم وكيفية بناء الاستبيان

يتناول هذا المبحث منهجية البحث الميداني، حيث تناولنا فيه تعريف لكل من مجتمع الدراسة (الصندوق الوطني للعمال الغير أجراء ورقلة) والعينة التي أجريت عليها الدراسة، وكذا عرض المنهج المعتمد، ومصادر جمع المعلومات وحدود الدراسة المكانية والزمنية، وكيفية بناء الاستبيان والتعريف بمتغيرات الدراسة.

المطلب الأول: نظرة عامة حول مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الاجراء CASNOS

أولا: تعريف مؤسسة CASNOS:

الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء أنشئ بموجب المرسوم التنفيذي 07-92 المؤرخ في 1992/01/04 مكلف بالحماية الاجتماعية للأصناف المهنية الغير مأجورة من: تجار، حرفيين، صناع، فلاحين، أصحاب المهن الحرة، وكذا أصحاب النقل العمومي.

انتهت مهمة CAVNOS بإصدار القانون المؤرخ في 20 اوت 1985 الخاص بتوحيد أنظمة التأمين الاجتماعي والمكمل بالنظام العام للتأمين الاجتماعي والذي أوكلت بموجب النشاطات حسب الوظائف الى الصندوقين الجديدين: CNAS و CNR. بعد سبع سنوات من التسيير الأحادي وبمواجهة الحقائق الاجتماعية وواقع التوجه الاقتصاد العام للبلاد الاقتصادية وخاصيات قطاع غير الاجراء اعيد بناء نظام التأمين الاجتماعي، هذا التنظيم الجديد جاء لتقوية وتنشيط هذا القطاع وتوضيح الإدارة السلطوية ووجودها.

يعتبر الصندوق CASNOS كباقي صناديق الضمان الاجتماعي مؤسسة عمومية ذات طابع اجتماعي تؤدي خدمة عامة، وهي تحقيق مبدأ التضامن الاجتماعي، والملاحظ انه رغم هذا الدور الذي يلعبه الصندوق فإن المشرع الجزائري لم يخوله صلاحيات الإدارة العمومية في تحصيله لحقوقه دون اللجوء الى القضاء لأنه لم يعد يتسم بصفة المؤسسة العمومية الإدارية، بحيث ان القانون رقم 88-01 المتعلق بالقانون التوجيهي للمؤسسات العمومية اضيف اليه مثله مثل باقي الصناديق الأخرى طابعا خاصا، فأصبح عبارة عن هيئة عمومية ذات تسيير خاص لا يملك صلاحيات القوة العمومية، ويخضع في اطار علاقاته مع الغير الى القانون التجاري.

حدد المرسوم رقم 93-119 المؤرخ في 15 ماي 1993 اختصاصات الصندوق CASNOS وتنظيمه وسيره الإداري، وذلك طبقا للمادة 10 من المرسوم التنفيذي 04-92 المؤرخ في 4 جانفي 1992 وذلك عل النحو التالي:

✓ تسيير الأداءات العينية والنقدية ومعاشات التقاعد؛

- ✓ تحصيل الاشتراكات وضمان المراقبة ومتابعة المنازعات؛
- ✓ السهر على تطبيق التشريع والاتفاقيات الدولية؛
- ✓ ينظم ويمارس وينسق الرقابة الطبية؛
- ✓ ينفذ اتفاقيات مجلس الإدارة المتعلقة بالنشاطات ذات طابع الاجتماعي والطبي؛
- ✓ تسديد النفقات؛
- ✓ تسيير مختلف اللجان والجهات القضائية الفاصلة في المنازعات بخصوص قراراتهم؛
- ✓ التنسيق مع مختلف صناديق الضمان الاجتماعي الأخرى.

المطلب الثاني: حدود الدراسة وأدوات جمع البيانات

لقيام بدراستنا المتمثلة في " دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة CASNOS " تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، لأن هذا الأخير يحاول ان ويفسر ويقيم هدف الوصول الى تعميمات ذات معنى، نزيد لها الرصيد العلمي حول الموضوع. وهذا من خلال الدراسة التطبيقية بهدف جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات.

(1) **حدود الدراسة:** حددت الدراسة بعدد من المحددات المكانية والزمنية والنظرية.

- ✓ **الحدود النظرية:** نظرا لشساعة موضوع الرقمنة والأداء الوظيفي تم حصرها في بعض التعاريف والخصائص والفوائد ونماذج بالنسبة للرقمنة وعناصر ومحددات والاهمية بالنسبة للأداء الوظيفي؛
- ✓ **حدود المكانية:** ويقصد بها الحدود الجغرافية لعينة الدراسة والتي تتمثل في المؤسسة الوطنية لضمان الاجتماعي للعمال الغير اجراء ورقلة؛

✓ **حدود الزمنية:** تم تطبيق هاته الدراسة ابتداء من 17 مارس الى 07 أبريل 2022.

- (2) **مصادر جمع المعلومات:** من اجل تحقيق اهداف الدراسة اعتمدنا على مصدرين أساسيان لجمع المعلومات
- ✓ **مصادر ثانوية:** حيث اتجهنا في معالجة الإطار النظري للبحث الى مصادر البحث الثانوية والتي تتمثل في الكتب العربية والأجنبية ذات العلاقة بالموضوع، المذكرات والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والمقالات والمجلات، والبحث والمطالعة في المواقع الالكترونية.
 - ✓ **مصادر أولية:** لجأنا الى جمع البيانات الأولية من استمارة الاستبانة كأداة رئيسية للبحث، وقد صمم خصيصا لغرض هذا الموضوع.

3) مجتمع الدراسة واختيار العينة:

يشمل مجتمع الدراسة جميع العاملين في مؤسسة CASNOS، ونظرا لصغر مجتمع الدراسة فقد شملت الدراسة جميع افراد المجتمع وكانت العينة قصدية، فتم توزيع الإستبيان بشكل ورقي وقد قدر عدد الاستبيانات الموزعة بـ 40 إستبيان منها وتم استرجاعها جميعا وقد كانت صالحة للمعالجة الاحصائية.

المطلب الثالث: عرض نتائج الدراسة

أولا-طريقة تحليل الاستبيان

قمنا باستعمال مقياس ليكارت الثلاثي لتحديد درجة كل عبارة في الاستبيان كما يلي:

الجدول رقم (01-02): يوضح مقياس ليكارت الثلاثي

العبرة	غير موافق	محايد	موافق
الوزن	1	2	3

واستعنا بالوزن المرجح لمقياس ليكارت الثلاثي الذي يكون كالتالي:

الجدول رقم (02-02): يوضح درجات الموافقة حسب مقياس ليكارت الثلاثي

اتجاه الرأي	المتوسط المرجح
غير موافق	من 1 إلى 1.66
محايد	من 1.67 إلى 2.33
موافق	من 2.34 إلى 3.00

-ويكون مستوى الدلالة الفرضي ألفا يساوي 0.05

ثانيا-التأكد من الصدق والاتساق الداخلي للاستبيان عن طريق معامل ألفا كرومباخ:

إن الاستبيان المستخدم في الدراسة يتكون من أبعاد الموضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (03-02): معامل ألفا كرومباخ لكل محور من محاور الاستبيان

الأبعاد	عدد الأسئلة	معامل ألفا كرومباخ
المحور الأول	19	0.98
المحور الثاني	15	0.983
المجموع	34	0.987

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

وما نلاحظه من الجدول رقم (02-03) نلاحظ أن معامل ألفا كرومبانخ لكل بعد من أبعاد الاستبيان فاق 0.60 وهذا يدل على صدق وثبات الاستبيان أي أننا لو وزعنا الاستبيان في مكانين وزمانين مختلفين فنتحصل على نفس الإجابات.

ثالثاً: معامل الارتباط:

هنا سوف ندرس هنا ارتباط محور بعباراته كالتالي:

الجدول رقم(02-04): ارتباط أسئلة المحور الأول مع الرقمنة

العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية	الدلالة
1	0.876	0.0000	دال عند 0.05
2	0.896	0.0000	دال عند 0.05
3	0.829	0.0000	دال عند 0.05
4	0.589	0.0000	دال عند 0.05
5	0.934	0.0000	دال عند 0.05
6	0.906	0.0000	دال عند 0.05
7	0.853	0.0000	دال عند 0.05
8	0.925	0.0000	دال عند 0.05
9	0.845	0.0000	دال عند 0.05
10	0.974	0.0000	دال عند 0.05
11	0.956	0.0000	دال عند 0.05
12	0.604	0.0000	دال عند 0.05
13	0.863	0.0000	دال عند 0.05
14	0.951	0.0000	دال عند 0.05
15	0.849	0.0000	دال عند 0.05
16	0.885	0.0000	دال عند 0.05
17	0.824	0.0000	دال عند 0.05
18	0.945	0.0000	دال عند 0.05
19	0.929	0.0000	دال عند 0.05

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

وما نلاحظه من الجدول رقم (02-04) أن جميع عبارات جميع الأسئلة مرتبطة بمحور الرقمنة بمعاملات ارتباط قوية وجيدة من حيث المعنوية. وهي دالة عند مستوى 0.05%.

الجدول رقم (02-05): ارتباط أسئلة المحور الثاني مع الرقمنة

العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية	الدلالة
1	0.852	0.0000	دال عند 0.05
2	0.957	0.0000	دال عند 0.05
3	0.956	0.0000	دال عند 0.05
4	0.892	0.0000	دال عند 0.05
5	0.956	0.0000	دال عند 0.05
6	0.956	0.0000	دال عند 0.05
7	0.882	0.0000	دال عند 0.05
8	0.903	0.0000	دال عند 0.05
9	0.936	0.0000	دال عند 0.05
10	0.908	0.0000	دال عند 0.05
11	0.969	0.0000	دال عند 0.05
12	0.802	0.0000	دال عند 0.05
13	0.841	0.0000	دال عند 0.05
14	0.841	0.0000	دال عند 0.05
15	0.951	0.0000	دال عند 0.05

المحور الثاني

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

وما نلاحظه من الجدول رقم (02-05) أن عبارات جميع الأسئلة مرتبطة بمحور الأداء الوظيفي بمعاملات ارتباط قوية وجيدة من حيث المعنوية. وهي دالة عند مستوى 0.05%.

ومن أجل التأكد من صحة الفرضيات التي تم صياغتها استخدمنا البرنامج الإحصائي spss 22، وقد

استخدمنا عدة أدوات بواسطته كالتالي:

أ- التوزيعات التكرارية والنسب المئوية؛

ب- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري؛

ج- معامل ثبات الدراسة ألفا كرونباخ؛

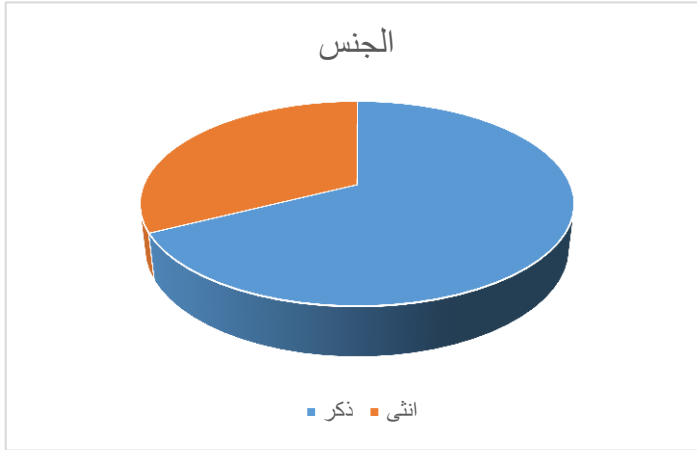
د- معامل الارتباط بيرسون؛

ج- معامل الانحدار البسيط.

أ-البيانات الشخصية:

- متغير الجنس:

الجدول رقم (02-06): توزيع العينة حسب متغير الجنس الشكل رقم (02-02): توزيع العينة حسب متغير الجنس



النسبة	التكرار	الجنس
62.5	25	ذكر
37.5	12	أنثى
100	40	المجموع

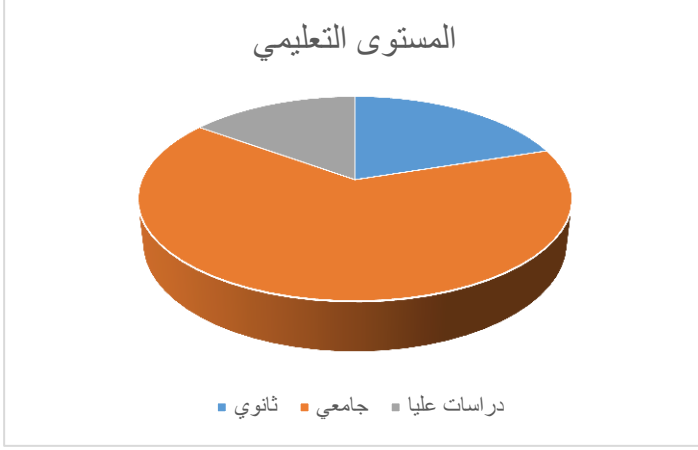
المصدر: من إعداد الطالبين بناء على

مخرجات spss

التعليق على النتائج: وما نلاحظه من خلال الجدول والشكل اعلاه أن عدد الذكور العاملين في المؤسسة فاق عدد الإناث، فقد بلغ عدد الذكور المستجوبين في هذه المؤسسة 25 ونسبتهم 62.5%، أما عدد الإناث العاملين المستجوبين قد بلغ 13 عاملة وذلك بنسبة 37.5%، وما نفسره هنا على أن المؤسسة تعتمد بشكل كبير على العنصر الذكري أكثر من الأنثوي.

- متغير المستوى لتعليمي:

الجدول رقم (02-07): توزيع العينة حسب متغير المستوى الدراسي الشكل رقم (02-03): توزيع العينة حسب متغير المستوى الدراسي



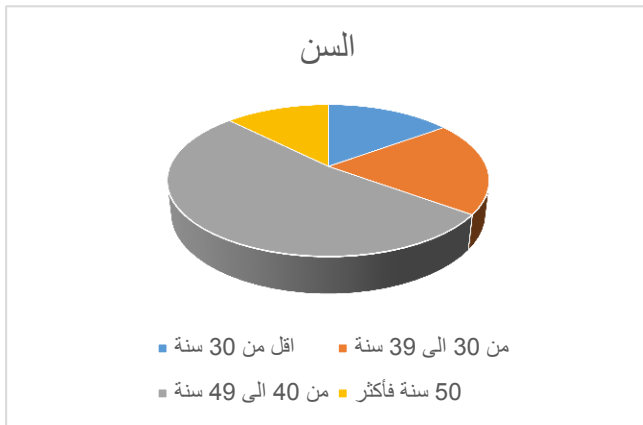
المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
ثانوي	8	20
جامعي	26	65
دراسات عليا	6	15%
المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

التعليق على النتائج: من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن أغلبية الفئة العاملة في الضمان الاجتماعي لديهم مستوى جامعي، وقد بلغ عددهم 26 ونسبتهم 65%، بينما نجد فئة أخرى لديها مستوى ثانوي وقد بلغ عددهم 8 ونسبتهم 20%، وفي الأخير نجد فئة عاملة لديهم دراسات عليا مثل ماجستير دكتوراه وقد بلغ عددهم 6 ونسبتهم 15%، وما نفسره هنا على أن المؤسسة توظف أصحاب الشهادات العليا الذين لديهم مستوى عالي الذي يمكنهم من رفع الأداء الوظيفي والتحكم في تقنيات الرقمنة.

- متغير السن:

الجدول رقم (02-08): توزيع العينة حسب متغير السن الشكل رقم (02-04): توزيع العينة حسب متغير السن



السن	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	6	15
من 30 إلى 39 سنة	8	20
من 40 إلى 49 سنة	21	52.5
50 سنة فأكثر	5	12.5
المجموع	40	100

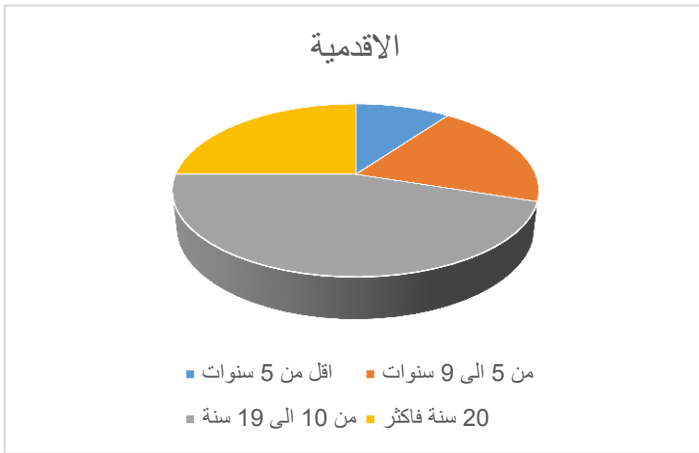
المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

التعليق على النتائج: من الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن أغلبية العاملين في الضمان الاجتماعي هم من الفئة العمرية من 40 إلى 49 سنة وقد بلغ عددهم 21 ونسبتهم 52.5%، تليها فئة أخرى من 30 إلى 39 سنة وقد بلغ عددهم 8 ونسبتهم 20%، وأيضاً نجد عاملين آخرين من الفئة العمرية أقل من 30 سنة وقد بلغ عددهم 6 ونسبتهم 15%، وفي الأخير نجد فئة عمرية 50 سنة فأكثر وقد بلغ عددهم 5 ونسبتهم 12.5%، ومنه نستنتج أن أغلبية عمال المؤسسة من الفئة العمرية التي تتمتع بالخبرة الكافية لإنجاز العمل، إضافة إلى أنه مؤشر جيد يدل على استقرار العاملين بالمؤسسة مما قد ينعكس على الأداء.

- متغير الأقدمية:

الشكل رقم (02-05) توزيع العينة حسب متغير الأقدمية

الجدول رقم (02-09): توزيع العينة حسب متغير الأقدمية



الأقدمية	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	4	10
من 5 إلى 9 سنوات	8	20
من 10 إلى 19 سنة	18	45
20 سنة فأكثر	10	25
المجموع	40	100

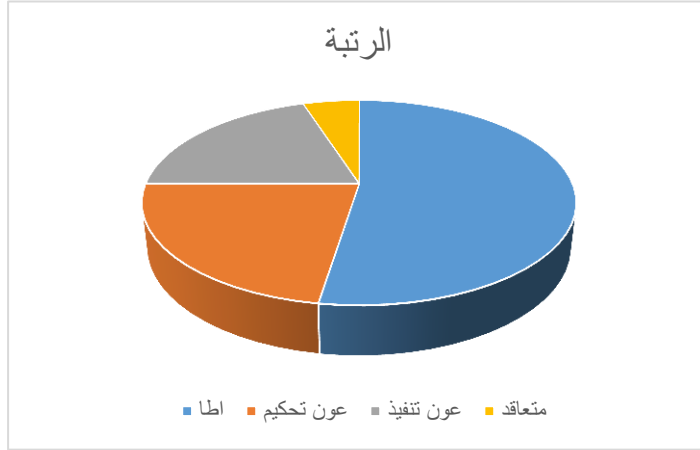
المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

التعليق على النتائج: من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن أغلبية العاملين في الضمان الاجتماعي يتمتعون بخبرة كبيرة فمنهم من لديه خبرة من 10 إلى 19 سنة وقد بلغ عددهم 18 ونسبتهم 45%، بينما نجد فئة أخرى تتمتع بخبرة من أكثر من 20 سنة وقد بلغ عددها 10 ونسبتها 25%، وأيضاً نجد فئة أخرى لديها خبرة من 5 إلى 9 سنوات وقد بلغ عددها 8 ونسبتها 20%، أما في الأخير نجد فئة لديها خبرة أقل من 5 سنوات، نفسره أن المؤسسة تحتوي على موظفين ذو خبرة كبيرة يستطيعون بها تأطير الموظفين الذين لديهم خبرة غير كافية وذلك لتحسين أداؤهم والرفع من مردودية المؤسسة.

- متغير الرتبة:

الجدول رقم (02-10) توزيع العينة حسب متغير الرتبة

الشكل رقم (02-06): توزيع العينة حسب متغير الرتبة



الرتبة	التكرار	النسبة
إطار	21	52.5
عون تحكم	9	22.5
عون تنفيذ	8	20
متعاقد	2	5
المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

التعليق على النتائج: من خلال الجدول والشكل اعلاه نلاحظ أن أغلبية العمال في الضمان الاجتماعي في منصب إطار وقد بلغ عددهم 21 ونسبتهم 52.5%، بينما نجد فئة أخرى تشغل منصب عون تحكم وقد بلغ عددهم 9 ونسبتهم 22.5%، وفئة أخرى في منصب عون تنفيذ وقد بلغ عددهم 8 ونسبتهم 20%، وفي الأخير نجد فئة في منصب متعاقد وقد بلغ عددهم 2 ونسبتهم 5%.

ب- اختبار صحة الفرضيات:

1- هناك تطبيق للرقمنة بمستوى عال في مؤسسة الضمان الاجتماعي:

قمنا بالاعتماد على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري في تحليل كل بعد ومحور من محاور الاستبيان كما يلي:

الجدول رقم (02-11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول محور الرقمنة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	أبعاد الإجابة
01	تقوم مؤسسة الضمان الاجتماعي لغير الاجراء باعتماد برمجيات خاصة لمواجهة التغيرات	2.34	0.78	9	موافق
02	تستخدم مؤسسة الضمان الاجتماعي لغير الاجراء في عملها برمجيات حاسوبية متطورة	2.53	0.75	6	موافق
03	تعمل مؤسسة الضمان الاجتماعي لغير الاجراء على تحديث برمجياتها باستمرار	2.65	0.66	3	موافق
04	تساعد البرمجيات المستخدمة على اداء المهام	2.83	0.549	2	موافق
05	تنسم البرمجيات المستخدمة بالسهولة والسلاسة في الأداء	2.48	0.716	7	موافق
06	تتميز البرامج بصحة ودقة النتائج المتحصل عليها	2.58	0.594	5	موافق
07	البرامج المستخدمة سهلة التشغيل والارشاد	2.63	0.667	4	موافق

08	تستخدم مؤسسة الضمان الاجتماعي لغير الاجراء شبكة ذات تدفق عالي لتسهيل عملية الاتصال والسرعة في انجاز المهام	2.03	0.920	13	محايد
09	تتوفر مؤسسة الضمان الاجتماعي لغير الاجراء على شبكة سريعة الاستجابة ولا تعاني من اي مشاكل	1.48	0.506	19	محايد
10	تمتلك مؤسسة الضمان الاجتماعي لغير الاجراء شبكات لتسهيل تبادل وتوزيع المعلومات بين موظفي مختلف المصالح	2.38	0.807	8	موافق
11	تمتلك المؤسسة شبكات ملائمة وامنة لإنجاز مختلف المهام	2.25	0.480	12	محايد
12	تسعى مؤسسة الضمان الاجتماعي لغير الاجراء الى توفير العدد الكافي من اجهزة الحاسوب وملحقاته لجميع مصالحه	2.90	0.304	1	موافق
13	يتم تجديد عتاد الحاسوب بصفة دورية ومستمرة	1.38	0.874	19	محايد
14	اجهزة الخادم المتوفرة بمؤسسة الضمان الاجتماعي لغير الاجراء تعتبر كافية عمليا لأداء مختلف المهام	2.33	0.859	10	محايد
15	يتم اصلاح وصيانة عتاد الحاسوب وملحقاته بشكل سريع ودون تماطل	1.75	0.809	17	محايد
16	تعمل مؤسسة الضمان الاجتماعي لغير الأجراء على تطوير مهارات الموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا	1.88	0.883	16	محايد
17	تناسب مهارات ومعارف الموظفين في مجال التكنولوجيا والرقمنة مع طبيعة الأعمال الموكلة لهم	1.93	0.888	15	محايد
18	تمتلك مؤسسة الضمان الاجتماعي لغير الأجراء كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب وملحقاته	2.10	0.999	12	محايد
19	تعمل مؤسسة الضمان الاجتماعي لغير الأجراء على استقطاب أصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل	2.00	0.847	14	محايد
المجموع	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الرقمنة	2.26	0.65	11	محايد

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

التعليق على النتائج: من الجدول أعلاه نلاحظ أن جميع اتجاهات أفراد العينة حول متغير الرقمنة كانت بمستوى محايد، حيث احتلت العبارة "تسعى مؤسسة الضمان الاجتماعي لغير الاجراء الى توفير العدد الكافي من اجهزة الحاسوب وملحقاته لجميع مصالحه" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 2.90 وانحراف معياري بلغ 0.340، وهذا يعني ان مؤسسة الضمان الاجتماعي توفر لعمالها اجهزة الحاسوب الكافية لرقمنة العمال الغير أجراء، بينما احتلت العبارة "تساعد البرمجيات المستخدمة على اداء المهام" المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 2.83 وانحراف معياري بلغ 0.54، وهذا يعني أن البرمجيات المستخدمة ملائمة للمهام المطلوبة، بينما تحتل العبارة "تعمل مؤسسة الضمان الاجتماعي لغير الاجراء على تحديث برمجياتها باستمرار" المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره 2.63 وانحراف معياري قد بلغ 0.716 وهذا يعني أن المؤسسة تطور من برمجياتها وفق احتياجات المؤسسة، واحتلت العبارة "تتميز البرامج بصحة ودقة النتائج المتحصل عليها" المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي قدره

2.58 وانحراف معياري بلغ 0.549 وهذا يعني أن البرامج المستعملة في مؤسسة الضمان الاجتماعي لديها درجة عالية من الدقة في استخراج النتائج المرغوبة.

الجدول رقم (02-12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول محور الأداء الوظيفي

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	أبعاد الإجابة
01	توزيع الموارد البشرية (العاملين) ملائم لحجم المهم المؤكدة لهم	1.90	0.810	11	محايد
02	تساعد البرامج والأجهزة الموجودة في المؤسسة الضمان الاجتماعي لغير الاجراء على القيام بالعمل في الوقت المناسب	2.35	0.834	8	موافق
03	يساهم نقل المعلومات عبر الشبكات داخل المؤسسة في انجاز العمل المطلوب	2.50	0.716	4	موافق
04	عملية تنفيذ القرارات تكون بإشراف الامين العام	2.08	0.764	8	محايد
05	البرمجيات والادوات المستخدمة تساعد على انجاز المهام بدقة وامان	2.50	0.716	4	موافق
06	تساعد الرقمنة في الوصول الى أصل المشكلة وحلها	2.45	0.794	5	موافق
07	يعتمد فريق عملي على السرعة والدقة في وضع حلول للمشاكل التي يواجهها	2.03	0.868	10	محايد
08	تميز علاقتك مع زملائك بالتعاون والايجابية	2.68	0.576	2	موافق
09	علاقتك مع المديرين الفرعيين ورؤساء المصالح تتميز بالفهم وحسن المعاملة	2.55	0.749	3	موافق
10	يسعى فريق عملي لتطوير مهاراتهم في استعمال الاجهزة والادوات المتاحة	2.15	0.770	8	محايد
11	هناك وجود للتعاون بينك وبين المصالح والاقسام	2.40	0.841	6	موافق
12	كل موظف ملزم بتنفيذ قرارات العمل الصادرة من الادارة العليا	2.75	0.588	1	موافق
13	مسؤولتي واضحة ودقيقة بالنسبة لي.	2.75	0.543	1	موافق
14	تتوافق المهام المؤكدة لي مع معارفي ومهاراتي	2.75	0.543	1	موافق
15	تمتلك صلاحيات لتنفيذ ما تراه ضروريا لإتمام العمل	2.35	0.893	7	موافق
المجموع	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الأداء الوظيفي	2.41	0.66		موافق

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

التعليق على النتائج: من جدول أعلاه نلاحظ أن اتجاه الآراء حول متغير الأداء الوظيفي كانت كلها في اتجاه موافق، حيث احتلت العبارات الثلاثة المرتبة الأولى، كل موظف ملزم بتنفيذ قرارات العمل الصادرة من الإدارة العليا، مسؤولتي واضحة ودقيقة بالنسبة لي، تتوافق المهام المؤكدة لي مع معارفي ومهاراتي. بمتوسط حسابي قدره 2.75 وانحراف معياري قد بلغ 0.588، وهذا يعني أن الموظفين يقومون بأداء مهامهم على أكمل وجه، وتتوافق هذه المهام مع معارفهم ومهاراتهم، إضافة إلى أن مسؤولياتهم واضحة بالنسبة لهم، أما العبارة تتميز علاقتك مع زملائك بالتعاون والايجابية احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 2.68 وانحراف معياري 0.55، وهذا يعني أن علاقات العمال داخل مؤسسة الضمان الاجتماعي متكاملة، بينما احتلت العبارة علاقتك مع المديرين الفرعيين ورؤساء المصالح تتميز بالفهم وحسن المعاملة المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره

2.55 وانحراف معياري بلغ 0.749 وهذا يعني أن العلاقات بين المدراء الرئيسيين والفرعين جيدة، أيضا احتلت العبارة تساعد الرقمنة في الوصول الى أصل المشكلة وحلها المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي وانحراف معياري قدره 0.71 ، وهذا يعني أن الرقمنة لديها دور فعال في حل المشكلات التي تعاني منها مؤسسة الضمان الاجتماعي.

2- اختبار صحة الفرضيات:

أ-الفرضية الأولى: هناك تطبيق للرقمنة بمستوى عالي في مؤسسة الضمان الاجتماعي

الجدول رقم (02-13): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لأبعاد ومحاور الاستبيان

المحاور	عدد الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
محور الرقمنة	19	2.26	0.65	0.42
محور الأداء الوظيفي	15	2.41	0.66	0.44

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

التعليق على النتائج: ما نلاحظه من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لمحور الرقمنة قد بلغ 2.66 وهذا يعني أن تطبيق الرقمنة في مؤسسة الضمان الاجتماعي هي بدرجة متوسطة، وهذا ما يجعلنا نرفض فرضيتنا التي تنص على أن هناك تطبيق للرقمنة بمستوى عالي في مؤسسة الضمان الاجتماعي.

ب-الفرضية الثانية: أدى تطبيق الرقمنة إلى الرفع من الأداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي للعمال الغير أجراء.

الجدول رقم (02-14): يوضح العلاقة بين متغيرات الدراسة

معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل التحديد المصحح R ²	مستوى الخطأ
0.975	0.951	0.950	0.147

تؤثر التجارة الالكترونية بصفة جذرية على ممارسة مهنة مراجعة الحسابات

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

من الجدول رقم (02-14) نلاحظ وجود ارتباط قوي بين متغير الرقمنة والأداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي بمقدار 97%، أما مدى الدقة في التقدير هو 95% فهذا يعني أن 0.95 من التغير في الأداء سببه هو الرقمنة والباقي سببه متغيرات أخرى.

ج-الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الرقمنة والأداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي للعمال الغير أجراء:

الجدول رقم (02-15): يوضح تحليل ANOVA

المعنوية	اختبار فيشر	متوسط الانحرافات	درجة الحرية	مجموع الانحرافات	C
0.000	252.92	0.66	26	17.23	داخل المجموعات
		0.0003	13	0.34	خارج المجموعات
			39	17.20	المجموعات

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

الجدول رقم (02-16): نتائج الانحدار الخطي البسيط للفرضية الثالثة

0.000		معنوية النموذج
المعنوية SIG	B معامل المتغير	المتغير
0.058	0.168	الثابت
0.000	0.975	الأداء الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss

ويمكن أن نشكل معادلة الانحدار الخطي التي تعبر عن العلاقة عن الرقمنة والأداء كالتالي:

$$.. Y=0.970. +. 168$$

نلاحظ من خلال الجدولين السابقين أن معاملات النموذج معنوية، حيث أن قيمة معامل الانحدار موجبة بلغت 0.53، أما قيمة مؤشر فيشر f قد بلغت 225.92 وهي معنوية أيضا أما قيمة المعنوية في الجدول فهي قد بلغت 0.000 وهي أقل من 0.05.

من خلال ما سبق نستنتج أن الفرضية الفرعية الثالثة صحيحة أي أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الرقمنة والأداء الوظيفي عند مستوى دلالة إحصائية 5%.

د-الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأداء الوظيفي نحو تطبيق الرقمنة تعزى للمتغيرات الجنس، السن، المستوى، الخبرة
-تبعاً لمتغير الجنس:

الجدول رقم (02-17): يوضح اختبار (T-test) لمتغير الجنس

الجنس	عدد افراد العينة	t	درجة الحرية	مستوى الدلالة
	40	17.737	39	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS

التعليق: من الجدول لاحظ أن قيمة sig بلغت 0.000 وهي أصغر من المستوى الفرضي، وعليه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند بين الأداء الوظيفي نحو تطبيق الرقمنة تعزى لمتغير الجنس.
-تبعاً لمتغير المستوى التعليمي:

الجدول رقم (02-18): يوضح اختبار (ANOVA) لمتغير المستوى التعليمي

مستوى الدلالة Sig	المحسوبة F	معدل مربعات الانحدار	درجة حرية الانحدار DF	مجموع مربعات الانحدار	المستوى التعليمي
0.000	50.382	6.140	2	12.281	
		0.122	37	4.509	
			39	16.790	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS

التعليق: من الجدول لاحظ أن قيمة sig بلغت 0.000 وهي أصغر من المستوى الفرضي، وعليه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند بين الأداء الوظيفي نحو تطبيق الرقمنة تعزى لمتغير المستوى.

-تبعاً لمتغير السن:

الجدول رقم (02-19): يوضح اختبار (ANOVA) لمتغير السن

مستوى الدلالة Sig	المحسوبة F	معدل مربعات الانحدار	درجة حرية DF الانحدار	مجموع مربعات الانحدار	السن
0.008	4.524	1.005	29	29.153	
		0.222	10	2.222	
			39	31.375	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS

التعليق: من الجدول لاحظ أن قيمة sig بلغت 0.008 وهي أصغر من المستوى الفرضي، وعليه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند بين الأداء الوظيفي نحو تطبيق الرقمنة تعزى لمتغير السن.

-تبعاً لمتغير الأقدمية:

الجدول رقم (02-20): يوضح اختبار (ANOVA) لمتغير الأقدمية

مستوى الدلالة Sig	المحسوبة F	معدل مربعات الانحدار	درجة حرية DF الانحدار	مجموع مربعات الانحدار	الأقدمية
0.000	104.629	5.021	3	15.063	
		0.048	36	1.728	
			39	16.790	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS

التعليق: من الجدول لاحظ أن قيمة sig بلغت 0.000 وهي أصغر من المستوى الفرضي، وعليه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند بين الأداء الوظيفي نحو تطبيق الرقمنة تعزى لمتغير الأقدمية.

-تبعاً لمتغير الرتبة:

الجدول رقم (02-21): يوضح اختبار (ANOVA) لمتغير الرتبة

مستوى الدلالة Sig	المحسوبة F	معدل مربعات الانحدار	درجة حرية الانحدار DF	مجموع مربعات الانحدار	الرتبة
0.001	7.408	1.152	29	33.419	
		0.156	10	1.556	
			39	34.975	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS

التعليق: من الجدول لاحظ أن قيمة sig بلغت 0.001 وهي أصغر من المستوى الفرضي، وعليه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند بين الأداء الوظيفي نحو تطبيق الرقمنة تعزى لمتغير الرتبة.

المبحث الثاني: مناقشة نتائج الدراسة

سنتطرق في هذا المطلب إلى مناقشة البيانات الخاصة بأفراد العينة وكذلك مناقشة اتجاهات آراء العينة حول متغيرات الدراسة وأخيراً مناقشة اختبار الفرضيات.

المطلب الأول: نتائج تحليل البيانات الشخصية:

- ✓ المؤسسة تعتمد بشكل كبير على العنصر الذكري أكثر من الأنثوي؛
- ✓ المؤسسة توظف أصحاب الشهادات العليا الذين لديهم مستوى عالي الذي يمكنهم من رفع الأداء الوظيفي والتحكم في تقنيات الرقمنة؛
- ✓ أغلبية عمال المؤسسة من الفئة العمرية التي تتمتع بالخبرة الكافية لإنجاز العمل، إضافة إلى أنه مؤشر جيد يدل على استقرار العاملين بالمؤسسة مما قد ينعكس على الأداء؛
- ✓ المؤسسة تحتوي على موظفين ذو خبرة كبيرة يستطيعون بها تأطير الموظفين الذين لديهم خبرة غير كافية وذلك لتحسين أدائهم ورفع من مردودية المؤسسة؛
- ✓ أغلب الموظفين في المؤسسة هم من الإطارات.

المطلب الثاني: نتائج الإجابات الخاصة بعبارات الاستبيان:

- ✓ مؤسسة الضمان الاجتماعي توفر لعمالها اجهزة الحاسوب الكافية لرقمنة العمال غير الأجراء،
- ✓ البرمجيات المستخدمة في المؤسسة ملائمة للمهام المطلوبة؛

- ✓ المؤسسة تطور من برمجياتها وفق احتياجات المؤسسة، واحتلت العبارة تتميز البرامج بصحة ودقة النتائج المتحصل عليها؛
- ✓ البرامج المستعملة في مؤسسة الضمان الاجتماعي لديها درجة عالية من الدقة في استخراج النتائج المرغوبة؛
- ✓ الموظفين يقومون بأداء مهامهم على أكمل وجه، وتتوافق هذه المهام مع معارفهم ومهاراتهم، إضافة إلى أن مسؤولياتهم واضحة بالنسبة لهم؛
- ✓ علاقات العمال داخل مؤسسة الضمان الاجتماعي متكاملة؛
- ✓ العلاقات بين المدراء الرئيسيين والفرعين جيدة؛
- ✓ الرقمنة لدى دور فعال في حل المشكلات التي تعاني منها مؤسسة الضمان الاجتماعي.

المطلب الثالث: نتائج اختبار الفرضيات:

- ✓ تطبيق الرقمنة في مؤسسة الضمان الاجتماعي هي بدرجة متوسطة، وهذا ما يجعلنا نرفض فرضيتنا التي تنص على أن هناك تطبيق للرقمنة بمستوى عالي في مؤسسة الضمان الاجتماعي؛
- ✓ وجود ارتباط قوي بين متغير الرقمنة والأداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي بمقدار 97%؛
- ✓ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة والأداء الوظيفي عند مستوى دلالة إحصائية 5% ومنه نقبل الفرضية؛
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند بين الأداء الوظيفي نحو تطبيق الرقمنة تعزى لمتغير الجنس؛
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند بين الأداء الوظيفي نحو تطبيق الرقمنة تعزى لمتغير المستوى؛
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند بين الأداء الوظيفي نحو تطبيق الرقمنة تعزى لمتغير السن؛
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند بين الأداء الوظيفي نحو تطبيق الرقمنة تعزى لمتغير الأقدمية؛
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند بين الأداء الوظيفي نحو تطبيق الرقمنة تعزى لمتغير الرتبة.

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل دراسة ميدانية حول تأثير الرقمنة على الاداء الوظيفي في المؤسسة العمومية -دراسة ميدانية لمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء وقد تناولنا في هذا الفصل مبحثين المبحث الاول منهج المستخدم وكيفية جمع الاستبيان اما في المبحث الثاني فقد تم نتائج الدراسة من خلال تحليل الاجابات الخاصة بعبارات الاستبيان والنتائج واختبار الفرضيات كما حاولنا في هذا الفصل الاجابة على اشكالية الدراسة "ما هو دور ما هو دور الرقمنة في الرفع من الأداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي للعمال الغير أجراء CASNOS؟ ومن خلال الاعتماد على الدراسة الميدانية: اثبتت الدراسة ان هناك مستوى متوسط لتطبيق الرقمنة في مؤسسة الضمان الاجتماعي لغير الاجراء بورقلة انه يوجد هناك علاقة قوية بين الرقمنة والاداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي لغير الاجراء بورقلة توجد فروق ذات دلالة احصائية عند الاداء الوظيفي نحو تطبيق الرقمنة تعزي المتغيرات الوظيفية والمهنية (الجنس، المستوى الدراسي، السن، الاقدمية، الرتبة) وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الرقمنة والاداء الوظيفي.

خاتمة

خاتمة:

من خلال معالجة موضوع الدراسة المتمثل في: " دور الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي في المؤسسة العمومية -دراسة ميدانية لمؤسسة الصندوق الوطني الضمان الاجتماعي لغير الأجراء"، يمكن القول أنه بالنظر للعديد من الظروف والمعطيات التي تتزاحم لتشكيل فضاء رقمي يهيكل حياة الأفراد، والمجتمعات، والمؤسسات، حيث مست مختلف نواحي وجوانب الحياة، خاصة الجانب المؤسساتي، ويعتبر اختيار هذا الموضوع للدراسة حوصلة لمكتسبات معرفية سابقة في الوقت الذي يشهد فيه العالم تطورات متسارعة في مجال التكنولوجيات الرقمية مما يساهم في دعم كفاءات وفاعلية المؤسسات العمومية، وهذا ما يدفع لرفع درجة الاهتمام والوعي بأهمية الرقمنة في الدول المتقدمة التي تسعى لتطبيقها بكل احترافية دون الإخلال بمبادئها، بينما لا تزال الدول النامية والعربية ومن بينها الجزائر، لا تولي اهتماما لمجال التحول الرقمي واثره على علاقات داخل المؤسسات العمومية وخارجها والذي يعد أحد أبرز التحديات التي تعرقل تحسين مردود وأداء المؤسسات العمومية وهو ما يعطل عملية التنمية المستدامة. وهذا الوضع الثابت لسنوات عديدة ينعكس سلبا على البعد الاستراتيجي لمختلف الوظائف العمومية الإدارية في المؤسسات. وقد اشتملت دراسة الإشكالية على جانبين نظري وتطبيقي، وبعد عملية جمع البيانات وتحليلها، تم استخلاص النتائج، وإثبات صحة الفرضيات، وعليه تم اقتراح جملة من التوصيات والاقتراحات التي تستلزم الدراسة والتطبيق، ولترقية الأداء الوظيفي وتطوير العمل المؤسساتي بالإضافة إلى رقمنة القطاعات العمومية بغية تحقيق التنمية الوطنية الشاملة.

انطلاقا من الإشكالية والنتائج العامة والمفصلة للشواهد الإحصائية في الإطار التطبيقي للدراسة يمكن اقتراح التوصيات والاقتراحات التالية:

- ✓ ضرورة تذليل الصعوبات والمعيقات المهنية والإدارية، المعرفية وعلى رأسها الصعوبات القانونية لتفعيل العلاقات العامة وتطوير الوسائل المستخدمة في أداء الوظائف عن طريق التحول الرقمي؛
- ✓ وجوب استحداث مكاتب وأقسام خاصة بإدارة العلاقات العامة وتحديد استراتيجياتها داخل المؤسسات العمومية؛
- ✓ الزامية اشراك العمال والموظفين بدورات تكوينية وتدريبية لتطوير مهاراتهم العملية، والتي تمكنهم من الاستمرار كعناصر فعالة تضمن بدورها استمرار المؤسسة؛
- ✓ ضرورة سعي المؤسسات إلى استغلال التحول الرقمي في مختلف الجوانب الممكنة وخاصة التعاملات الإلكترونية والاتصالية الرقمية؛
- ✓ التطبيق الصحيح والموجه لوظائف العلاقات العامة الذي يمكن من تحسين اداء المؤسسة؛

✓ ضرورة استغلال الأبحاث العلمية في مجال العلاقات العامة وتكنولوجيات الاتصال الرقمية، والاطلاع المستمر عليها، قبل تنفيذ أي برامج من دون دراسة دقيقة، للتعرف على ما أبرزته هذه الدراسات من مشاكل ونقاط ضعف وما تفرزه من اقتراحات وحلول، لتحقيق ما يساهم في التغلب على هذه المعوقات والإشكاليات بطرق علمية مدروسة.

وقد توصلنا في الأخير الى النتائج التالية:

- ✓ المؤسسة تعتمد بشكل كبير على العنصر الذكري أكثر من الأنثوي؛
- ✓ المؤسسة توظف أصحاب الشهادات العليا الذين لديهم مستوى عالي الذي يمكنهم من رفع الأداء الوظيفي والتحكم في تقنيات الرقمنة؛
- ✓ أغلبية عمال المؤسسة من الفئة العمرية التي تتمتع بالخبرة الكافية لإنجاز العمل، إضافة إلى أنه مؤشر جيد يدل على استقرار العاملين بالمؤسسة مما قد ينعكس على الأداء؛
- ✓ المؤسسة تحتوي على موظفين ذو خبرة كبيرة يستطيعون بها تأطير الموظفين الذين لديهم خبرة غير كافية وذلك لتحسين أدائهم والرفع من مردودية المؤسسة؛
- ✓ أغلب الموظفين في المؤسسة هم من الإطارات.
- ✓ مؤسسة الضمان الاجتماعي توفر لعمالها اجهزة الحاسوب الكافية لرقمنة العمال غير الأجراء،
- ✓ البرمجيات المستخدمة في المؤسسة ملائمة للمهام المطلوبة؛
- ✓ المؤسسة تطور من برمجياتها وفق احتياجات المؤسسة، واحتلت العبارة تتميز البرامج بصحة ودقة النتائج المتحصل عليها؛
- ✓ البرامج المستعملة في مؤسسة الضمان الاجتماعي لديها درجة عالية من الدقة في استخراج النتائج المرغوبة، أما العبارة؛
- ✓ الموظفين يقومون بأداء مهامهم على أكمل وجه، وتتوافق هذه المهام مع معارفهم ومهاراتهم، إضافة إلى أن مسؤولياتهم واضحة بالنسبة لهم؛
- ✓ علاقات العمال داخل مؤسسة الضمان الاجتماعي متكاملة؛
- ✓ العلاقات بين المدراء الرئيسيين والفرعين جيدة؛
- ✓ الرقمنة لدى دور فعال في حل المشكلات التي تعاني منها مؤسسة الضمان الاجتماعي.
- ✓ تطبيق الرقمنة في مؤسسة الضمان الاجتماعي هي بدرجة متوسطة، وهذا ما يجعلنا نرفض فرضيتنا التي تنص على أن هناك تطبيق للرقمنة بمستوى عالي في مؤسسة الضمان الاجتماعي؛
- ✓ وجود ارتباط قوي بين متغير الرقمنة والأداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي بمقدار 97%؛

✓ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة والأداء والوظيفي عند مستوى دلالة إحصائية 5% ومنه نقبل الفرضية؛

- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند بين الأداء الوظيفي نحو تطبيق الرقمنة تعزى لمتغير الجنس؛
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند بين الأداء الوظيفي نحو تطبيق الرقمنة تعزى لمتغير المستوى؛
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند بين الأداء الوظيفي نحو تطبيق الرقمنة تعزى لمتغير السن؛
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند بين الأداء الوظيفي نحو تطبيق الرقمنة تعزى لمتغير الأقدمية؛
- ✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند بين الأداء الوظيفي نحو تطبيق الرقمنة تعزى لمتغير الرتبة.

المراجع والمصادر

قائمة المراجع والمصادر:

I- الكتب:

1. دجلاء احمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، القاهرة، العربي للنشر والتوزيع، ط1، 2013.
2. عبد العزيز جميل مخيمر وآخرون، قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية، ط1، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، القاهرة 2000.
3. عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي - التنمية المحلية-، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2001.
4. عبير الرحباني، الاعلام الرقمي، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2012.
5. فريد النجار، دور تكنولوجيا المعلومات في التحول نحو المنظمات الرقمية، مصر، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004.
6. فليبه فاروق وعبد المجيد السيد مُجَّد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، ط2، الأردن، دار الميسرة، 2009.
7. مُجَّد راوية، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة 2001.

II- المجلات العلمية:

8. احمد سيد كردي، مفهوم الأداء الوظيفي، نشرت في 2010/5/5.
9. احمد فرج احمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات ام خارجها، المملكة المتحدة، جامعة الامام مُجَّد بن سعود الإسلامية، العدد 4، 2009.
10. مريم خالص حسين، الحكومة الالكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، وزارة المالية، العراق، 2013.
11. مصطفى احمد سيد، تكنولوجيا المعلومات والتجسس التجاري، اخبار الإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، العدد 17.
12. نضال صالح الحوامد، العلاقة بين مستوى إدراك الفاعلية وعدالة نظام تقويم الأداء وكل من الأداء الوظيفي والولاء التنظيمي والثقة التنظيمية في الوزارات الخدمية الأردنية، دراسة ميدانية، مجلة جامعة الملك سعود، المجلد سادس، العلوم ال ادارية 1، 2004.
13. يوسف اليوسف، عملية تقييم الأداء الوظيفي، مجلة الإدارة العامة، المجلد 32، العدد الثاني، معهد الإدارة، الرياض 1982.

III- الرسائل الجامعية:

14. تارقي يونس، دور الإدارة الالكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية، دراسة حالة بالمؤسسة العمومية بلدية اولاد عيسى بأدرار، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في ميدان العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017.
15. فطيمي سعاد، احمد العمري، دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية دراسة ميدانية بمؤسسة بريد -ورقلة-، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الانسانية (غير منشورة)، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2014.2015.
16. مُجدّ الربيق، العوامل المؤثرة في فاعلية الأداء الوظيفي للقيادات الأمنية، رسالة ماجستير أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، السعودية، 2004.
17. مفيدة عرعار، الإدارة الإلكترونية كآلية لتفعيل الخدمة العمومية دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، مذكرة ماستر غير منشورة، الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.

IV- المؤتمرات العلمية:

18. احمد مشهور، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2003.

الملاحق

الملحق رقم (1): قائمة الأساتذة المحكمين

الاسم واللقب	الرتبة
الحاج عرابة	أستاذ التعليم العالي
عبد الله مايو	أستاذ محاضر (أ)

الملحق رقم (02): استمارة الاستبيان



جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

استبيان

السادة.. السيدات.. السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

في إطار انجاز مذكرة التخرج من أجل نيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص تسيير موارد بشرية

بعنوان: دور الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي في المؤسسة العمومية -مؤسسة الصندوق الوطني الضمان

الاجتماعي لغير الأجراء

نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يحوي مجموعة من العبارات التي نأمل أن تسع صدوركم للمشاركة الصادقة في تحقيق هذه الغاية بالإجابة عليها وتعاونكم من خلال إبداء آرائكم حول جميع فقراته بدقة وموضوعية، قصد تعزيز الثقة في نتائج هذه الدراسة، علما أن إجاباتكم ستسهم بالسرية التامة ولن تستخدم إلا في خدمة البحث العلمي.

نشكركم مسبقا على حسن تعاونكم

الرجاء وضع علامة (x) في الخانة المناسبة

المحور الأول: البيانات الشخصية:

الجنس	ذكر	أنثى	المستوى التعليمي	دراسات عليا
	متوسط	ثانوي	جامعي	
السن	أقل من 30 سنة	من 30 إلى 39 سنة	من 40 إلى 49 سنة	50 سنة فأكثر
الأقدمية	أقل من 05 سنوات	من 05 إلى 09 سنوات	من 10 إلى 19 سنة	20 سنة فأكثر
الرتبة الوظيفية	إطار	عون تحكم	عون تنفيذ	متعاقد

المحور الثاني: عناصر الرقمنة

المحور الأول: عناصر الرقمنة				
الرقم	العبارات	غير موافق	محايد	موافق
01	تقوم مؤسسة الضمان الاجتماعي لغير الاجراء باعتماد برمجيات خاصة لمواجهة التغيرات			
02	تستخدم مؤسسة الضمان الاجتماعي لغير الاجراء في عملها برمجيات حاسوبية متطورة			
03	تعمل مؤسسة الضمان الاجتماعي لغير الاجراء على تحديث برمجياتها باستمرار			
04	تساعد البرمجيات المستخدمة على اداء المهام			
05	تتسم البرمجيات المستخدمة بالسهولة والسلاسة في الأداء			
06	تتميز البرامج بصحة ودقة النتائج المتحصل عليها			
07	البرامج المستخدمة سهلة التشغيل والارشاد			
08	تستخدم مؤسسة الضمان الاجتماعي لغير الاجراء شبكة ذات تدفق عالي لتسهيل عملية الاتصال والسرعة في انجاز المهام			
09	تتوفر مؤسسة الضمان الاجتماعي لغير الاجراء على شبكة سريعة الاستجابة ولا تعاني من اي مشاكل			

الملاحق

			تملك مؤسسة الضمان الاجتماعي لغير الاجراء شبكات لتسهيل تبادل وتوزيع المعلومات بين موظفي مختلف المصالح	10	عدة الحاسوب
			تمتلك المؤسسة شبكات ملائمة وامنة لإنجاز مختلف المهام	11	
			تسعى مؤسسة الضمان الاجتماعي لغير الاجراء الى توفير العدد الكافي من اجهزة الحاسوب وملحقاته لجميع مصالحه	12	
			يتم تجديد عتاد الحاسوب بصفة دورية ومستمرة	13	
			اجهزة الخادم المتوفرة بمؤسسة الضمان الاجتماعي لغير الاجراء تعتبر كافية عمليا لأداء مختلف المهام	14	القوى البشرية
			يتم اصلاح وصيانة عتاد الحاسوب وملحقاته بشكل سريع ودون تماطل	15	
			تعمل مؤسسة الضمان الاجتماعي لغير الاجراء على تطوير مهارات الموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا	16	
			تتناسب مهارات ومعارف الموظفين في مجال التكنولوجيا والرقمنة مع طبيعة الاعمال الموكلة لهم	17	
			تمتلك مؤسسة الضمان الاجتماعي لغير الاجراء كوادر بشرية مؤهلة لصيانة اجهزة الحاسوب وملحقاته	18	
			تعمل مؤسسة الضمان الاجتماعي لغير الاجراء على استقطاب اصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل	19	

المحور الثالث: الأداء الوظيفي

أبعاد الأداء الوظيفي					
موافق	محايد	غير موافق	العبارات	الرقم	
			توزيع الموارد البشرية (العاملين) ملائم لحجم المهم الموكلة لهم	01	انجاز العمل
			تساعد البرامج والاجهزة الموجودة في المؤسسة الضمان الاجتماعي لغير الاجراء على القيام بالعمل في الوقت المناسب	02	
			يساهم نقل المعلومات عبر الشبكات داخل المؤسسة في انجاز العمل المطلوب	03	
			عملية تنفيذ القرارات تكون بإشراف الامين العام	04	
			البرمجيات والادوات المستخدمة تساعد على انجاز المهام بدقة وامان	05	في انجاز المهام بدقة
			تساعد الرقمنة في الوصول الى أصل المشكلة وحلها	06	

الملاحق

			يعتمد فريق عملي على السرعة والدقة في وضع حلول للمشاكل التي يواجهها	07	
			تتميز علاقتك مع زملائك بالتعاون والايجابية	08	العمل بروح الفريق
			علاقتك مع المديرين الفرعيين ورؤساء المصالح تتميز بالتفاهم وحسن المعاملة	09	
			يسعى فريق عملي لتطوير مهاراتهم في استعمال الاجهزة والادوات المتاحة	10	
			هناك وجود للتعاون بينك وبين المصالح والاقسام	11	
			كل موظف ملزم بتنفيذ قرارات العمل الصادرة من الادارة العليا	12	المسئولية وضوح
			مسؤولتي واضحة ودقيقة بالنسبة لي.	13	
			تتوافق المهام الموكلة لي مع معارفي ومهاراتي	14	
			تمتلك صلاحيات لتنفيذ ما تراه ضروريا لإتمام العمل	15	

الملحق رقم (03): مخرجات برنامج SPSS

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	25	62,5	62,5	62,5
أنثى	15	37,5	37,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

المستوى

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ثانوي	8	20,0	20,0	20,0
جامعي	26	65,0	65,0	85,0
دراسات عليا	6	15,0	15,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

الأقدمية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 5 سنوات	4	10,0	10,0	10,0
من 5 إلى 9 سنوات	8	20,0	20,0	30,0
من 10 إلى 19 سنة	18	45,0	45,0	75,0
20 سنة فأكثر	10	25,0	25,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,980	19

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,983	15

Statistiques

	N		Moyenne	Ecart-type
	Valide	Manquante		
1س	40	0	2,53	,784
2س	40	0	2,53	,751
3س	40	0	2,65	,662
4س	40	0	2,83	,549
5س	40	0	2,48	,716
6س	40	0	2,58	,594
7س	40	0	2,63	,667
8س	40	0	2,03	,920
9س	40	0	1,48	,506
10س	40	0	2,38	,807
11س	40	0	2,25	,840
12س	40	0	2,90	,304
13س	40	0	1,83	,874
14س	40	0	2,33	,859
15س	40	0	1,75	,809
16س	40	0	1,88	,883
17س	40	0	1,93	,888
18س	40	0	2,10	,900
19س	40	0	2,00	,847
1سسن	40	0	1,90	,810
2سسن	40	0	2,35	,834
3سسن	40	0	2,50	,716
4سسن	40	0	2,08	,764
5سسن	40	0	2,50	,716
6سسن	40	0	2,45	,749
7سسن	40	0	2,03	,862
8سسن	40	0	2,68	,572
9سسن	40	0	2,55	,749
10سسن	40	0	2,15	,770
11سسن	40	0	2,40	,841
12سسن	40	0	2,75	,588

13 سس	40	0	2,75	,543
14 سس	40	0	2,75	,543
15 سس	40	0	2,35	,893
الرقمنة	40	0	2,26	,655
الأداء الوظيفي	40	0	2,41	,665

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,975 ^a	,951	,950	,147

a. Valeurs prédites : (constantes), الأداء الوظيفي

ANOVA à 1 facteur

ANOVA à 1 facteur

المستوى

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	12,281	2	6,140	50,382	,000
Intra-groupes	4,509	37	,122		
Total	16,790	39			

ANOVA à 1 facteur

السن

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	29,153	29	1,005	4,524	,008
Intra-groupes	2,222	10	,222		
Total	31,375	39			

ANOVA à 1 facteur

الأقدمة

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	15,063	3	5,021	104,629	,000
Intra-groupes	1,728	36	,048		
Total	16,790	39			

ANOVA à 1 facteur

الرتبة

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	33,419	29	1,152	7,408	,001
Intra-groupes	1,556	10	,156		

Total	34,975	39			
-------	--------	----	--	--	--

	Valeur du test = 0					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
الجنس	17,737	39	,000	1,375	1,22	1,53

الفهرس

الصفحة	العنوان
II	الإهداء
III	الشكر
IV	الملخص
V	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
ب-هـ	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة والأداء الوظيفي
03	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة
03	الفرع الأول: نشأة ومفهوم الرقمنة
04	الفرع الثاني: خصائص وفوائد الرقمنة
07	الفرع الثالث: عناصر ونماذج الرقمنة
09	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للأداء الوظيفي
09	الفرع الأول: مفهوم الأداء الوظيفي
11	الفرع الثاني: عناصر ومحددات الأداء الوظيفي
13	الفرع الثالث: أهمية الأداء الوظيفي
14	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
14	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية
19	المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية
20	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية	
22	تمهيد

23	المبحث الأول: المنهج المستخدم وكيفية بناء الاستبيان
23	المطلب الأول: نظرة عامة حول مؤسسة CASNOS
24	المطلب الثاني: حدود الدراسة وأدوات جمع البيانات
25	المطلب الثالث: عرض نتائج الدراسة
38	المبحث الثاني: مناقشة نتائج الدراسة
38	المطلب الأول: نتائج تحليل البيانات الشخصية
38	المطلب الثاني: نتائج الإجابات الخاصة بعبارات الاستبيان
39	المطلب الثالث: نتائج اختبار الفرضيات
40	خلاصة الفصل
42	خاتمة
46	المراجع والمصادر
49	الملاحق
56	الفهرس