



جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر اكايمي

تخصص: إدارة موارد بشرية

بعنوان

أثر الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي في إدارة الضرائب

دراسة ميدانية : مديرية الضرائب لولاية - ورقلة -

من اعداد الطالبين : بريجة نبيل / خرشاش فوزيه

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2024/06/09

أمام اللجنة المكونة من السادة :

رئيسا

مشرفا

مناقشا

أ/ اسماء يوسف

أ/ بن شريحة بشير

أ/ تيشات سلوى

السنة الجامعية : 2023-2024

الملخص

عنوان المذكرة: تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي بمديرية الضرائب

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، الأداء الوظيفي، انطلقت هذه الدراسة من هدف يتمحور حول الكشف عن تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي - بمديرية الضرائب - ورقلة - محاولين بذلك إبراز أهمية وتأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي . وقد حاولنا م خلال ذلك دراسة الموضوع نظريا وميدانيا، حيث تبين في الدراسة النظرية أن الرقمنة مشروع من المشاريع الهامة، إذ تعتبر مفتاح النجاح لكل شعوب العالم وهذا لما تركته من آثار عميقة على الحياة الاجتماعية بشكل عام والمؤسسات بشكل خاص، إذ أصبحت مطالبة بالتكيف مع هذه التغيرات والتأقلم معها لكسب رهانات هذا العصر و صقل المهارات وتحريك القدرات وتنمية الكفاءات التنظيمية وزيادة الفعالية وبذلك يزيد مستوى الأداء، وهو الهدف المرجو تحقيقه، ومن أجل تحقيق هذه الأهداف واختبار فرضيات الدراسة، جاء ذلك في فصلين تضمننا عدة مصادر فكرية ومنهجية، متمثلة في الجانب النظري للمتغيرين الرقمنة والأداء الوظيفي، ومن ناحية ثانية تم إتباع جملة خطوات، منهجية تضمنت الجانب الميداني لدراستنا الحالية، أيضا اعتمدنا على المنهج الوصفي في دراستنا وذلك لملائمته مع هكذا نوع من الدراسات، وفيما يخص أدوات جمع البيانات والمعلومات تم استخدام كل من الملاحظة، الإستمارة، الوثائق والسجلات، وذلك وفق أسلوب المسح الشامل، حيث تم إجراء الدراسة الميدانية بمديرية الضرائب بورقلة وبعد استخلاص نتيجة عامة مفادها أن الرقمنة لها تأثير كبير وإيجابي على الأداء الوظيفي بمديرية الضرائب بورقلة ، توصلنا إلى جملة نتائج كالتالي

- ساهمت تكنولوجيا المعلومات في زيادة الكفاءة التنظيمية داخل مديرية الضرائب بورقلة .
- ساهمت وسائل الاتصال الحديثة في زيادة فاعلية الأداء داخل مديرية الضرائب بورقلة وذلك من خلال تبني التكنولوجيا الرقمية وتحسين العمليات وتعزيز التواصل وتقديم خدمات أفضل وزيادة في مستوى الأداء عن طريق الكفاءة والفعالية ويمكن للمؤسسة تحقيق التميز والنجاح في هذا القطاع .

Abstract:

title : The impact of digitization on the functioning of the tax directorate.

This study was launched with the objective of detecting the impact of digitization on the functioning of the tax directorate –ouargla- and trying to highlight the importance and impact of digitization on job performance. Through this, we tried to study the topic in theory and on the ground, where the theoretical study found that digitization is an important project, It is the key to success for all the world's peoples and this has had a profound impact on social life in general and institutions in particular. s development ", explaining a demand to adapt to and adapt to these changes in order to win the stakes of this era, refine skills, move capacities, develop organizational competencies and increase effectiveness, thereby increasing the level of performance, This objective is to be achieved and, in order to achieve these goals and test the study's hypotheses, This is in tow chapters that included several intellectual and methodological sources On the other hand, a number of steps have been taken. approach, a methodology that adjusts the field side of our current study, also relied on the descriptive curriculum of our study to fit it with this type of study. and, with regard to data and information collection tools, both observations were used, Interview, form, documents and records, according to the comprehensive survey method, where the field study was conducted at tax directorate –ouargla. After drawing a general conclusion that digitization has a significant and positive impact on the functioning of the tax directorate –ouargla, we have reached the following results

- Information technology has contributed to increasing organizational efficiency within the tax directorate –ouargla.

- Modern means of communication have contributed to increasing the effectiveness of performance within the tax directorate –ouargla.

- By embracing digital technology, improving processes, enhancing communication, providing better services and increasing performance through efficiency and effectiveness, the organization can achieve excellence and success in this sector . Keywords: digitization, functionality, enterprise.

كلمة شكر وعرّفان

الحمد لله ربّي العالمين قال تعالى :

{رَبِّ أَوْزَعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَصْلِحْ لِي فِي دُرِّيَّتِي إِنَّي تُبْتُ إِلَيْكَ وَإِنِّي مِنَ الْمُسْلِمِينَ} سورة النمل الآية 19

و الصلاة على أشرف المرسلين محمد خاتم الأنبياء المرسلين الذي قال في الحديث الشريف

(من لا يشكر الناس لا يشكر الله)

نشكر الله العلي العظيم على إتمام هذا العمل

كما نتقدم بخالص الدعاء وأصدق عبارات الشكر و الامتنان من قلوب فائضة بالمحبة و الاحترام و التقدير إلى المشرف الدكتور بن شويحة بشير الذي كان له الفضل في إرشادنا للبحث في هذا الموضوع ،وثانيا لكرمه العلمي ونصائحه القيمة فجزاه الله خير ما قدمه لنا فله منا جزيل الشكر وخالص التقدير .

كما نتوجه بالشكر الجزيل لكل الأساتذة الكرام عبر كل الأطوار من الابتدائي حتى الجامعي .

إهداء

إلى أطر زهرة تفتحت لي في الوجود إلى نبع الحنان و حبيبة القلب و الروح إلى من
أضاءت في ليالي العتمة طريقي ، إلى من لازمت مشقة سنيني أومي

إلى ملهمي و رفيقي طوال حياتي ، إلى من تقبل عيوبي قبل حسناتي إلى من كلفه الله
بالهيبة و الوقار إلى من علمني العطاء دون إنتظار ... إلى من أحمل إسمه بكل إفتخار
..... أرجو من الله أن يمد عمره و يرزقه الصحة و العافية .. أبي العزيز

إلى أحبتي واخوتي

إلى زوجتي واولادي سيدرا والين وجواد حفظهم الله

.... إلى كل العثرات و الفترات الصعبة التي علمتني أن الحياة لا تستقيم لأحد

إلى كل من شجعني و لو بكلمة طيبة .

بريحة نبيل

إهداء

إلى أطر زهرة تفتحت لي في الوجود إلى نبع الحنان و حبيبة القلب و الروح إلى من
أضاءت في ليالي العتمة طريقي ، إلى من لازمت مشقة سنيني أُمي

إلى ملهمي و رفيقي طوال حياتي ، إلى من تقبل عيوبي قبل حسناتي إلى من كلله الله
بالهيبة و الوقار إلى من علمني العطاء دون إنتظار ... إلى من أحمل إسمه بكل إفتخار
..... أرجو من الله أن يمد عمره و يرزقه الصحة و العافية .. أبي العزيز
إلى زوجي العزيز وابنائي أحمد رضا .وسرين مريم. حفظهم الله

.... إلى كل العثرات و الفترات الصعبة التي علمتني أن الحياة لا تستقيم لأحد

إلى كل من شجعني و لو بكلمة طيبة .

خرشاش فوزية

قائمة الاشكال

- الشكل 1: يوضح نموذج الدراسة..... 4
- الشكل 2: الهيكل التنظيمي لمديرية الضرائب 42
- الشكل 3: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس..... 51
- الشكل 4: توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر..... 53
- الشكل 5: توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة..... 54
- الشكل 6: توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة..... 55
- الشكل 7: توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوي الدراسي..... 56
- الشكل 8: مدى ملائمة خط الانحدار 71

قائمة الجداول

- جدول 1: عدد الاستثمارات الموزعة والصالحة للتحليل..... 46
- جدول 2: توزيع أفراد العينة حسب الجنس..... 51
- جدول 3: توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر 52
- جدول 4: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة..... 53
- جدول 5: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة..... 54
- جدول 6: يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوي الدراسي..... 56
- جدول 7: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي المديرية حول بعد المتطلبات البشرية..... 58
- جدول 8: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي مديرية الضرائب حول بعد البرمجيات 60
- جدول 9: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي مديرية الضرائب حول بعد الأجهزة 61
- المادية..... 61
- جدول 10: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي مديرية الضرائب حول بعد الشبكات 62
- جدول 11: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي مديرية الضرائب حول بعد القدرة على العمل..... 63
- جدول 12: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي مديرية الضرائب حول بعد الجودة والكفاءة..... 64
- جدول 13: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي مديرية الضرائب حول بعد كمية العمل المنجز 65
- جدول 14: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي مديرية الضرائب حول بعد المواظبة في العمل..... 66
- جدول 15: العلاقات الارتباطية بين أبعاد الرقمنة والأداء الوظيفي..... 68
- جدول 16: الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع 69
- جدول 17: تحليل تباين خط الانحدار 70
- جدول 18: قيم معاملات خط الانحدار لأداء موظفي مديرية الضرائب 73
- جدول 19: الطريقة المستخدمة والمتغيرات المستقلة والمتغير التابع 74

- جدول 20: معاملات الارتباط الخطي للمتغير المستقل المتبقي والمتغير التابع.....75
- جدول 21: تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise.....76
- جدول 22: قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise.....77
- جدول 23: تحليل اختبار T لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين بخصوص مساهمة أبعاد الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي الضرائب.....81
- جدول 24: تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين تبعاً للمتغيرات الشخصية بخصوص مساهمة أبعاد الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي الضرائب.....83

الفهرس

.....	كلمة شكر و عرفان	1
.....	إهداء	1
.....	قائمة الاشكال	1
1	المقدمة	1
الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية للرقمنة والأداء الوظيفي		
7	تمهيد	7
7	المبحث الأول : الإطار النظري للرقمنة	7
7	-المطلب الأول : نشأة الرقمنة وأهميتها وأسباب التوجه نحوها	7
7	1- نشأة الرقمنة	7
8	2- أهمية الرقمنة	8
9	3- أسباب التوجه نحو الرقمنة:	9
9	-المطلب الثاني: أهداف ومكونات الرقمنة	9
10	1-أهداف الرقمنة :	10
10	2- مكونات الرقمنة	10
12	المطلب الثالث: خصائص وأشكال ومتطلبات الرقمنة	12
12	1-خصائص الرقمنة	12
14	2- متطلبات الرقمنة	14
15	3- أشكال الرقمنة	15
16	المبحث الثاني : الإطار النظري للأداء الوظيفي	16
17	المطلب الأول :مفهوم أهمية وأهداف الأداء الوظيفي	17
17	1- مفهوم الأداء الوظيفي	17
17	2- أهمية الأداء الوظيفي	17
18	3- أهداف الأداء الوظيفي	18
19	المطلب الثاني : أبعاد عناصر وأنواع الأداء الوظيفي	19
19	1- أبعاد الأداء الوظيفي	19
20	2- عناصر الأداء الوظيفي	20
20	3- أنواع الأداء الوظيفي	20
21	المطلب الثالث : محددات معايير والعوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي	21
21	1- محددات الأداء الوظيفي	21
23	2- معايير الأداء الوظيفي	23

24	3- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.....
27	المبحث الثالث:الادبيات التطبيقية للرقمنة والأداء الوظيفي.....
27	يتم عرض دراسات السابقة حسب التسلسل الزمني أي حسب سنة الدراسة
39	خلاصة.....
	الفصل الثاني دراسة ميدانية لتأثير الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بمديرية الضرائب بورقلة
40	المبحث الأول : الجانب المنهجي للدراسة.....
40	تمهيد:.....
40	المطلب الأول :مجالات الدراسة.....
40	1-المجال المكاني:.....
46	2- المجال الزمني :.....
46	3- مجتمع وعينة الدراسة :.....
47	المطلب الثالث :أدوات جمع البيانات.....
51	المبحث الثاني : الجانب الميداني للدراسة.....
51	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة.....
51	أولاً: الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة.....
57	ثانياً: عرض وتحليل نتائج محاور الاستبيان :.....
67	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة.....
67	الفرع الأول: ربط النتائج بالفرضيات وتفسيرها.....
78	الفرع الثالث: مناقشة النتائج الإحصائية.....
	الفرع الرابع:اختبار T و تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين بخصوص مساهمة أبعاد الرقمنة في
80	تحسين الأداء الوظيفي لموظفي الضرائب.....
85	خلاصة:.....
86	الخاتمة.....

مقدمة

المقدمة

تسعى مختلف المنظمات والشركات الحديثة على إختلاف أشكالها ونشاطاتها لتحقيق بيئة عمل فعالة وسليمة، وهذه الأخيرة لا تعتمد فقط على توفير التقنيات والبرامج ووسائل الاتصال الحديثة وتنسيق المهام، بقدر ما تعتمد على الاستخدام الأمثل والعقلاني لمواردها البشرية المتاحة ، حيث أن الاهتمام بالموارد البشري داخل المنظمة يمثل الركيزة الأساسية والدعامة الحقيقية التي تقوم عليها تلك الأخيرة للوصول إلى أهدافها المنشودة، وذلك عن طريق زيادة الكفاءة والفعالية في تقديم مختلف الخدمات لفائدة الزبائن وبأقل تكلفة وأقل جهد ممكن ، و بحكم أن المورد البشري منبع الإبداع ومحرك الأداء وأهم مورد داخلها، لذا وجب على المنظمة في محاولة منها الحفاظ عليه وذلك م خلال إشباع حاجاته وتحقيق أهدافه . كما أن الاهتمام بالرقمنة التي تمثل تحولا شاملا في المرتكزات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية، وهي ليست وصفة جاهزة أو خبرة مستوردة يمكن نقلها وتطبيقها فقط، بل إنها عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات التقنية، المعلوماتية، المالية، التشريعية، البيئية، البشرية وغيرها، وبالتالي لا بد من توفر متطلبات عديدة ومتكاملة لتطبيقها وإخراجها إلى حيز الواقع العملي، كما تحظى الرقمنة بأهمية كبرى نظرا لمساهمتها في تحقيق الفعالية والكفاءة التنظيمية والحفاظ على بقاء المنظمة واستمراريتها في ظل المشهد التنافسي، من خلال استبدال الموارد المتاحة أو مدخلات المنظمة بأقل تكلفة وبكفاءة عالية مع الحفاظ على صحة وراحة القوى البشرية بالإضافة إلى تطوير وتقويم قدرات ومهارات الابتكار لديهم، مما يهيئ المناخ لإحداث إصلاحات جوهرية فاعلة في البيئة التنظيمية خاصة مع إختلاف بعض المعايير الإدارية في ظل التحولات التقنية أين أصبح رأس المال الفكري ومعلوماتي للمنظمة يفوق رأسمالها المالي، لذا فقد أصبحت الرقمنة ضرورة حتمية وجب على جميع المنظمات تبنيتها، نظرا لما لها من أهمية وتأثيرات إيجابية تمس مختلف الجوانب خاصة من ناحية زيادة وتحسين مستوى الأداء الوظيفي، ولا يمكن أن نعرف الدور الذي تلعبه الرقمنة على الأداء الوظيفي في بمديرية الضرائب بورقلة إلا من خلال دراسة ميدانية تعالج ذلك، بإلقاء الضوء على الأسس النظرية والمنهجية، وكذا الدراسة التحليلية لمتغيرات الدراسة الرقمنة والأداء الوظيفي .وقد تناولنا في الدراسة الحالية فصلين اثنين،

خصص الفصل الأول إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية للرقمنة والأداء الوظيفي، و أما الفصل الثاني فقد خصص للجانب الميداني الذي تضمن عرض وتحليل البيانات ونتائج الدراسة.

أولاً : إشكالية الدراسة:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال واحدة من أبرز القضايا الحديثة، نظراً لأهميتها في جميع مجالات الحياة. ولا يعود هذا الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات إلى العصر الحالي فقط، بل يعود إلى بدايات التاريخ البشري حيث عمل الإنسان على تطوير هذا المجال وشهدنا منذ ذلك الحين تطورات جذرية ساهمت في ظهور العديد من التقنيات والأدوات الرقمية التي حولت العالم إلى قرية صغيرة. و تعتبر تكنولوجيا المعلومات أيضاً القلب النابض في مختلف منظمات الأعمال، حيث تسهم في تسهيل سير القرارات المناسبة وتوجيه وتنفيذ مختلف العمليات. كما أنها تساهم في تحسين الخدمات والتقليل من الحوادث والأخطاء، وبالتالي تعزز روابط النظم وتحسن مستوى الخدمات بشكل عام.

ومع ظهور وسائل الاتصال الحديثة مثل الإنترنت والحواسيب، أصبحت تكنولوجيا المعلومات أكثر أهمية في الإدارة الرقمية. وتقوم التقنيات الرقمية على إنجاز المهام الإدارية بشكل أسرع، وتحسين الروابط النظامية وجودة الخدمات، بالإضافة إلى التخلص من مساوئ الإدارة التقليدية وتقليل التدخل البشري.

ومن المهم فهم تأثير الرقمنة على أداء الموظفين في المؤسسات العامة والخدماتية، حيث يمكن أن تؤثر هذه التقنيات بشكل غير مباشر على أداء الموظفين في المنظمة، ويمكن أن يكون لها تأثير على الكفاءة والفاعلية في الأداء الوظيفي.

لذلك، ستحاول هذه الدراسة إبراز تأثير الرقمنة على أداء الموظفين في مديرية الضرائب، وتمثل التساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية كالتالي:

التساؤل الرئيسي:

- إلى أي مدى يمكن أن تؤثر الرقمنة على أداء الموظفين في مديرية الضرائب؟

التساؤلات الفرعية:

1. ما مستوى تبني الرقمنة على أداء في مديرية الضرائب؟
2. ما مستوى الأداء الوظيفي في مديرية الضرائب ؟
3. هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير الرقمنة على أداء الموظفين في مديرية الضرائب ؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

سيتم من خلال هذه الدراسة التعرف على تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي بمديرية الضرائب وعليه كانت فرضيات الدراسة كالتالي:

الفرضية الأولى: هناك مستوى مقبول لاستخدام الرقمنة بمديرية الضرائب .

الفرضية الثانية: . هناك مستوى مقبول للأداء الوظيفي بمديرية الضرائب .

الفرضية الثالثة: هناك أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير الرقمنة على أداء الموظفين في مديرية الضرائب

ثالثا : أسباب اختيار الموضوع:

الأسباب الموضوعية:

1. تأثير التكنولوجيا الاتصالية على إدارة المؤسسات الجزائرية : يتزايد دور الرقمنة في التأثير على مختلف جوانب المؤسسات الجزائرية .
2. التكنولوجيا الحديثة : حيث يشهد العالم تحولاً نحو استخدامها ومواكبة التطورات العلمية.

الأسباب الذاتية:

- 1- تماشي الموضوع مع تخصص الطالب إذ يعتبر الموضوع جزءاً أساسياً من تخصص الطالب في إدارة الموارد البشرية.

2. اهتمام الطالب بالتكنولوجيا الاتصالية الحديثة ومواكبة التطورات العلمية إذ يثير الموضوع اهتمام الطالب الذي يسعى للتحكم في التكنولوجيا الحديثة.

3. الرغبة في فهم العلاقة بين الأداء الوظيفي والتطور التكنولوجي إذ يسعى الطالب لدراسة تأثير التكنولوجيا الاتصالية على الأداء الوظيفي ومعالجة تطبيقاتها.

رابعاً : أهمية الدراسة:

-على المستوى النظري :

- يسهم موضوع الرقمنة وأثره على الأداء الوظيفي في مديرية الضرائب بمدينة ورقلة في مناقشة موضوع هام يعتبر محوراً أساسياً في عدة تخصصات منها علم الاجتماع والاقتصاد.
- يساهم الوعي التكنولوجي في تحسين الأداء وتطوير الخدمات.

على المستوى التطبيقي :

- يضيف موضوع الرقمنة وأثره على الأداء الوظيفي في مديرية الضرائب بمدينة ورقلة أساسياً لتحسين قدرات المؤسسة ومواكبة التطورات الحاصلة.
- توفر الرقمنة حلولاً حديثة لتطبيقها في تحسين الخدمات وتطوير الأداء العام.

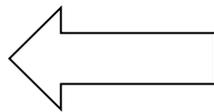
خامساً: نموذج الدراسة

المتغير التابع (الأداء الوظيفي)

- الكفاءة التنظيمية
- الفاعلة التنظيمية

المتغير المستقل (الرقمنة)

- تكنولوجيا المعلومات
- وسائل الاتصال الحديثة



الشكل 1: يوضح نموذج الدراسة

المصدر: من اعداد الطالبين

تمثل نموذج الدراسة في تبيان كيفية تأثير أبعاد المتغير المستقل (الرقمنة) في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) حسب الشكل أعلاه

سادسا: مفاهيم الدراسة

تعتبر المفاهيم من المسائل الهامة والضرورية في البحث الاجتماعي، ذلك أن هناك الكثير من المفاهيم المتداخلة والمتعددة في معانيها ودلالاتها، لذلك سيتم التطرق لهذه المفاهيم لتبسيط المعنى وإيضاحه للقارئ كالتالي:

1 -الرقمنة:

الرقمنة هي عبارة عن تحويل البيانات والمعلومات من الشكل الورقي إلى الشكل الإلكتروني.

1-1 تكنولوجيا المعلومات

تكنولوجيا المعلومات هي مختلف الوظائف من تجميع للبيانات و تحليلها و تخزينها و استرجاع المعلومات و ذلك عن طريق التكامل بين الآلات الإلكترونية و نظم الاتصالات الحديثة.

2.1 وسائل الاتصال الحديثة

وسائل الاتصال الحديثة هي عبارة عن جميع الاستخدامات لشبكات الاتصال وأجهزة تداول السلكية واللاسلكية كالهاتف النقال، الفاكس، الانترنت، وغيرها وهذا بقرض أداء مختلف المهام أو هي الأدوات والأجهزة التي يتم توظيفها لنشر ومعالجة وتخزين المعلومات النصية والصوتية من خلال الحاسب الآلي والهاتف المحمول والأجهزة الذكية والانترنت .

2.الأداء :

يمكن القول أن الأداء هو التفاعل بين السلوك والانجاز وهو ما تسعى المنظمة الوصول إليه .

1.2الاداء الوظيفي:

الأداء الوظيفي هو تفاعل بين السلوك والإنجاز الذي يحققه الموظف عند قيامه بمهامه الموكلة إليه لتحقيق أهداف المنظمة.

2.2 الكفاءة التنظيمية:

الكفاءة التنظيمية هي مجموعة من الخبرات والمعارف والمهارات والسلوكيات التي يكتسبها الفرد أثناء مزاولته لمهنته في المنظمة .

3.2 الفاعلية التنظيمية :

يمكن القول أن الفاعلية التنظيمية هي مدى قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها التي وجدت من أجلها .

الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية للرقمنة والأداء الوظيفي

تمهيد

المبحث الأول : الإطار النظري للرقمنة

المطلب الأول : نشأة الرقمنة وأهميتها وأسباب التوجه نحوه

المطلب الثاني: أهداف ومكونات الرقمنة

المطلب الثالث: خصائص وأشكال ومتطلبات الرقمنة

المبحث الثاني : الإطار النظري للأداء الوظيفي

المطلب الأول: مفهوم أهمية وأهداف الأداء الوظيفي

المطلب الثاني : أبعاد عناصر وأنواع الأداء الوظيفي

المطلب الثالث : محددات معايير والعوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية للرقمنة والأداء الوظيفي

خلاصة

تمهيد

يعتبر كل من الرقمنة والأداء الوظيفي أمرًا حاسمًا في عصرنا الحالي الذي يشهد تطورات تكنولوجية متسارعة إذ تتسم الرقمنة بتحويل المعلومات والعمليات التقليدية إلى صيغ رقمية، مما يفتح المجال لتطوير وتحسين العمليات والخدمات في مختلف القطاعات كما تعد وسيلة حيوية لتحسين الأداء الوظيفي عبر مجموعة من الآليات والتقنيات، كما تعمل على توفير فرص لتحسين الكفاءة وتبسيط العمليات ، وبذلك تصبح المنظمات قادرة على تحقيق أهدافها بشكل أكثر فعالية ، في حين يعزز الأداء الوظيفي فعالية العمل والإنتاجية، حيث يرتبط بقدرة والمنظمات على تحقيق الأهداف المحددة وتقديم النتائج بشكل فعال وفعال وبالتالي يتلاقى هذان المفهومان لتحقيق أقصى قدر من الفعالية والكفاءة في مختلف السياقات العملية والمؤسسية .

المبحث الأول : الإطار النظري للرقمنة

تشكل الرقمنة لغة العصر وأداته باعتبارها الوسيلة الأكثر إستخداما في حياتنا اليومية، وبالتالي لم يبقى شي إلا وغزته الرقمنة، كما غيرت نظرتنا إلى الكثير من أمور حياتنا وأعمالنا وتصرفاتنا بشكل كبير وملحوظ، مما تكاد أن تلدي كل ما هو تقليدي وتفرض علينا نمط جديد من الحياة والمعاملات والأعمال والاتصالات تختلف تماما عما سار عليه الفرد قبل بضع عقود مضت، إضافة إلى جعلها للعالم قرية صغيرة، حيث ألبسته ثوب جديد في كل تعاملاتها واختصرت المسافات والوقت وفتحت آفاق جديدة في شتى ميادين الحياة.

-المطلب الأول : نشأة الرقمنة وأهميتها وأسباب التوجه نحوها

1- نشأة الرقمنة

تعود نشأة الرقمنة إلى عدة مراحل تاريخية بدأت مع اختراع الأرقام والعدادات الأولى منذ آلاف السنين ، وازداد تطورها مع اكتشاف الرياضيات و الحساب ثم جاءت الثورة الصناعية في القرن الثامن

عشر والتي سهلت استخدام الآلات والأدوات الميكانيكية للحساب .وفي القرن العشرين ظهرت الحواسيب الالكترونية التي غيرت تماما مفهوم الحساب والتخزين والمعالجة ، ومن ثم تطورت التقنيات الرقمية بما في ذلك الانترنت والهواتف الذكية والتي غزت حياتنا بشكل كبير .

2- أهمية الرقمنة

تعتبر الرقمنة مبادرة أصبحت لها قيمة متزايدة مع مرور الوقت بالنسبة لمؤسسات المعلومات على إختلاف أنواعها، كما تتمتع بأهمية كبيرة بين أوساط اختصاصي المعلومات، حيث يستلزم تشييد مكتبة رقمية وأن تكون محتوياتها من مصادر المعلومات المتاحة في شكل إلكتروني، كما ظهرت مبادرات أخرى تدور حول مفهوم الطريق السريع للمعلومات، مما أعطت الدافع نحو تحويل الكثير من مصادر المعلومات من الشكل التقليدي إلى مجموعة متاحة على شكل وسائط رقمية حديثة .

وللتعرف على أهمية الرقمنة تجدر الإشارة إلى تميز المصادر الرقمية مقارنة مع المجموعات التقليدية بمجموعة من الخصائص الحصرية من أبرزها أن رقمه مصدر المعلومات المتاح على وسيط تخزين تقليدي تسهل الوصول والاطلاع عليه، حيث أصبح في الإمكان إجراء البحث والاستعلام داخل النصوص الكاملة لمصادر المعلومات، والاستعانة بمجموعات من الروابط الفائقة والتي تحيل المستخدم إلى المصادر المرتبطة بموضوع بحثه والتي ينبغي الاطلاع عليها، وإمكانية توليد المعلومات النصية والصوتية والصور الثابتة في قالب واحد أو مصدر معلومات واحد، بالإضافة إلى إمكانية مشاركة المصادر الإلكترونية بين عدة مستفيدين في نفس الوقت، وبالتالي يمكن أن تستوعب الزيادة المتنامية في إعداد المستفيدين من خلال نشرها وإتاحتها على الخط المباشر سواء عبر شبكة الانترنت العالمية أو من خلال الشبكة الداخلية لمؤسسة المعلومات .

وجدير بالذكر أن عملية الرقمنة لا تهدف على الإطلاق إلى إستبدال مقتنيات وخدمات مؤسسات المعلومات التقليدية بمجموعات وخدمات إلكترونية فالهدف الرئيسي يكمن في تطوير

سبل الاستفادة من مقتنيات مؤسسات المعلومات جنباً إلى جنب مع تحسين واستخدام الخدمات المقدمة.¹

3- أسباب التوجه نحو الرقمنة:

إن التحول إلى الرقمنة ليس دربا من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة، وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات، كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية، ويمثل عامل الوقت أحد أهم مجالات التنافسية بين المؤسسات، فلم يعد من المقبول الآن تأخر تنفيذ العمليات بدعوى التحسين والتجويد وذلك لارتباط الفرص المتاحة أمام المؤسسات بعنصر التوقيت، ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول نحو الرقمنة في النقاط التالية:²

- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال .
- القرارات والتوصيات الفورية والتي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق .
- ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة .
- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء .
- ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة .
- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات .
- ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس .
- حتمية تحقيق الاتصال المستمر بين العاملين على اتساع نظام العمل.

-المطلب الثاني: أهداف ومكونات الرقمنة

¹ أحمد فرج أحمد: الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها ، المملكة المتحدة، جامعة الإمام محمد بن سعود، العدد4، 2009، ص12 .

² مهدي براهيمية وكريم جدي : تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي . مذكرة ماستر جامعة الشيخ العربي التبسي. تبسة الجزائر. 2023. ص56.

1-أهداف الرقمنة :

وهي عدة أهداف تتوزع على المستويات التالية:¹

1-الحفظ: حيث أن الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة للتلف والضرر، مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار.

2- التخزين : أما بخصوص التخزين فإن القرص المضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات، فما بالك بقارئ رقمي DVD ، إذا الرقمنة توفر علينا الكثير م المساحات .

3- الاقسام : من خلال الشبكات وخصوصا شبكة الانترنت، حيث سمحت الرقمنة بالاطلاع في نفس الوقت من قبل مئات الأشخاص علي شيء معين.

4- سرعة الاسترجاع وسهولة الإستخدام : تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع، حيث أنه عندما تحول المواد المكتبية والوثائقية إلى شكل الرقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثوان بدلا من عدة دقائق.

5-توصيل المعلومات للمستفيد دون التدخل البشري .

6- الربح المادي من خلال بيع المنتج الرقمي سواء على أقراص مليزرة أو إتاحتها على الشبكة، ولا يقصد بالربح هنا الاتجار بقدر ما هو الحصول على عائد مادي يغطي هامشا من التكلفة لضمان استمرار العمليات.

2- مكونات الرقمنة

تتكون الرقمنة من العناصر التالية :

1 -الحاسوب : وهو عبارة عن آلة، تقوم بأداء العمليات الحسابية والمنطقية، على البيانات الرقمية بوسائل تكنولوجية، وتتم تحت تحكم البرامج المخزنة به .

¹ سامية خواترة: الرقمنة ضمانة لجودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق التنمية المستدامة، أعمال الملتقى الدولي الافتراضي، الجزء 2، كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، كلية الحقوق والعلوم السياسية بود واو، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، 2021، الجزائر، ص133.

2- البرمجيات: أما المكون أو العنصر الثاني فيتمثل في البرمجيات، وهو مصطلح عام يطلق على مجموعة البرامج والتعليمات، التي يمكن تشغيلها في الحاسوب، وبدونها يتعذر للمستخدم التعامل مع الحاسوب.

وهناك نوعان من البرمجيات :

أ- برمجيات النظم: تهتم بالتحكم في معدات الحاسوب ليقوم بعمله على أكمل وجه مثل لغات البرمجة .

ب- البرمجيات التطبيقية: وهو عبارة عن برنامج تمت كتابته ليقوم بعمل معين ، مثل برامج معالج النصوص، برامج الجداول الإلكترونية، برامج قواعد البيانات وبرامج المحاسبة .

3- الاتصالات: وهي عملية تساعد المرسل على إرسال المعلومات، أي كان أصلها وبأي صورة ممكنة إلى واحد أو أكثر من المرسل إليهم، بأن وسيلة من وسائل النظم الكهرومغناطيسية، والاتصالات الحديثة المعتمدة على الأقمار الصناعية والحاسبات الإلكترونية المتفوقة والذكاء الاصطناعي .

4-- إلكترونيات المستهلك: هي الدخيل الجديد، أو المكون الثالث للرقمنة بالإضافة إلى الحاسوب والاتصالات، وتستخدم بشكل أساسي لتلبية رغبات الأفراد ومتطلباتهم، مثل الديسك.¹

5- الأفراد: وينقسمون إلى:

أ- المستخدمون النهائيون: هم الأفراد الذين يستخدمون النظام أو المعلومات التي ينتجها النظام، مثل المديرين، المحاسبين، العملاء... الخ

¹ بن ديلة عبد العالي، مرابط عياش عزوز: تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية للعامل، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 17، الجزائر، 2016، ص 84 85

ب- الاختصاصيون الفنيون: هم المسؤولون عن تشغيل واستدامة النظام، والذين يقومون بتطوير وتشغيل وإدارة نظام المعلومات فنيا، ومنهم محللو النظم ومطوروا البرامج ومشغلو النظام من العاملين.

6- قواعد البيانات: هي مجموعة بيانات مرتبطة مع بعضها أو المعلومات المخزنة على أجهزة ووسائل تخزين البيانات، مثل مشغل الأقراص الصلبة للحاسوب والأقراص المرنة أو الأشرطة، وقد تكون قواعد البيانات متعلقة بسجلات المخزون في الشركة، والأوقات القياسية لأنواع مختلفة من العمليات وبيانات تتعلق بتكاليف أو معلومات تخص إحتياجات الزبائن وغيرها، وتتوفر قواعد البيانات مباشرة بعضها تنظم على شكل أرقام ومؤشرات إقتصادية وأسعار السوق والمخزون، وقسم آخر من قواعد البيانات تجمع على أساس مواضيع أو كلمات، مثل المواضيع المنشورة في الصحف والمجلات.¹

المطلب الثالث: خصائص و أشكال ومتطلبات الرقمنة

1- خصائص الرقمنة

تتميز الرقمنة بمجموعة من الخصائص تلخص في مايلي :

1- تقليص الوقت: بحيث تجعل الرقمنة كل الأماكن إلكترونية متجاورة .

2- تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين إستيعاب حجما هائلا من المعلومات المخزنة، والتي يمكن الوصول إليها بكل سهولة .

3- إقتسام المهام الفكرية مع الآلة نتيجة حدوث التفاعل، والحوار بين الباحث والنظام

4 - قليلة الكلفة والسرعة في وقت معا: وتلك هي وتيرة تطور منتجات الرقمنة .

¹ الميلود سحانين: مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة ، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجيلالي ليايس -سيدي بلعباس، الجزائر، ص34.

5- الذكاء الصناعي: أهم ما يميز الرقمنة، هو تطوير المعرفة وتقوية فرصا تكوين المستخدمين من أجل الشمولية، والتحكم في عملية الإنتاج .

6 -اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية الرقمنة فالانترنت مثال تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت على مستوى العالم بأكمله.¹

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

8- التفاعلية: أي أن المستخدم لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأفكار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة .

9- قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع .

10- قابلية التحرك والحركة: أن أنه يمكن المستعمل أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل الاتصال كالحاسب الآلي المحمول والهاتف النقال .

11- قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة من المسموعة إلى رسالة مقروءة أو مطبوعة .

12- اللاجماهيرية : وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها، حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك .

¹ بن دبله عبد العالي، مرجع سابق، ص84.

13- الشبوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط المرن .

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

2- متطلبات الرقمنة

تتطلب عملية الرقمنة تضافر جهود أطراف كثيرة تأتي في المقام الأول توفر البنية الأساسية للرقمنة، وفي المقام الثاني العامل البشري المؤهل، وهو مجموع القائمين والعاملين في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وفي مختلف الميادين والقطاعات ذات الصلة بالرقمنة، وكذلك العامل المالي، بالإضافة إلى توفر الأجهزة الخاصة لتوفر هذه العملية كما لاننسى الإطار القانوني، وعليه يتطلب إنجاز هذه العملية تحقيق مجموعة من الشروط يمكن إيجازها فيما يأتي :

1- المتطلبات القانونية: وتشتمل مجمل التشريعات والقوانين التي يجب إقرارها لإيجاد البيئة القانونية اللازمة للعمل.

2- المتطلبات التنظيمية والإدارية: تشمل مجمل التعديلات التي يجب إجراؤها على البنية التنظيمية والإجراءات والهياكل الإدارية لأجهزة الدولة يهدف تبسيطها وزيادة مرونتها ورفع فاعليتها .

3 -المتطلبات التقنية: ويمكن توزيعها إلى ثلاث فئات رئيسية :

أ - متطلبات البنية التحتية الخاصة بشبكة الاتصالات والانترنت .

ب- المتطلبات الخاصة بالبنية التحتية المعلوماتية، أي تلك المتعلقة بوجود أنظمة معلومات فعالة وقادرة على تجميع البيانات من مصادرها وجودتها.

¹ العياشي زرزار: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها على النشاط الاقتصادي وظهور الاقتصاد الرقمي، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد 2، 2010، ص220.

ت- المتطلبات المتعلقة بالأدوات البرمجية، بما في ذلك توافر الأطر البشرية المؤهلة القادرة على التعامل مع هذه الأدوات بكفاءة وفاعلية.¹

3- أشكال الرقمنة

تأخذ الرقمنة عدة أشكال منها:

1- الرقمنة في شكل صورة: تمثل مساحة كبيرة من حيث الاستعمال في التخزين ، وتشمل كل من الكتب والمخطوطات القديمة وخاصة في دراسة القيم الغنية لا النصية، وتشمل عدة نقاط تستدعي بيكسال PIXEL وهي فيما يلي :

- أحادي 1 بايت لصورة أبيض وأسود وتمثل ببايت واحد بقيمتي أبيض وأسود، وهي طريقة جد إقتصادية من ناحية الحفظ وسهلة التطبيق على الوثائق الحديثة، وشديدة الوضوح وصعبة في التعامل للوثائق القديمة، التي تعرض للرطوبة والتلف لقراءتها من طرف الماسح الضوئي.

- 8 بايت لصورة مستوى رمادي يتطلب عدد كبير من البيكسال لمساحة أكبر على مستوى الذاكرة وهي تحفظ الوثائق القيمة جدا عكس أحادي بايت.

-24 بايت أو أكثر لصورة ملونة هو الآخر يتطلب عدد كبير من البيكسال لمساحة كبيرة في الذاكرة، إلا أنه يختلف عند كونه أن كل 1 بيكسال يقابله في الترميز ثلاثة ألوان أساسية أحمر وأخضر وأزرق وكل لون يرمز لعدد معين من البيانات، وهذا لنوع حجم الملفات الكبيرة جدا، مقارنة بالنوعين السابقين .

2-الرقمنة في شكل نص: يسمح بالبحث داخل النص مباشرة على الوثائق الإلكترونية بواسطة برمجية التعرف الضوئي على الحروف بداية من وثيقة في صورة مرقمة، التي تقوم بتحويل النقاط المكونة للصورة إلى رموز وعلامات وحروف مع إمكانية تعديل وتصحيح الأخطاء.

¹ حميدوش علي، بوزيدة حميد: اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة "المتطلبات والعوائد" تجارب دولية، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، 2020، المجلد 8، العدد 1، ص 47

3- الرقمنة في شكل إتجاهي: ويعتمد على العرض باستعمال الحسابات الرياضية خاصة في مجال الرسوم بوجود الحاسب الآلي، وبالتحويل من شكل ورقي إلى شكل إتجاهي بهدف نشر وتبادل المعلومات المقروءة إلكترونيا، بشكل يحفظ المادة التي يتم تبادلها وتأخذ الجوانب التالية :

الدقة بالنسبة لتقنية Pdf ،الحجم المضغوط لملفات Pdf .

المبحث الثاني : الإطار النظري للأداء الوظيفي

لقد لقي موضوع الأداء الوظيفي اهتمام كبير وشهد بحوثا مستمرة هذا يرجع لأهميته البالغة إذ أنه يعتبر الوسيلة الوحيدة لتحقيق أهداف العمل، ويسعى أيضا إلى تحقيق الأهداف المسطرة ولا يتم ذلك إلا عن طريق أيدي العاملين واكتفاء القادرين على تحمل مسؤوليات وتأدية المهام الموكلة إليها على أتم وجه .ومن خلال هذا المطلب تطرقنا إلى مفهوم الأداء الوظيفي وأبعاده وأيضا محددات وخصائص

الأداء الوظيفي وأنواعه والعوامل المؤثرة فيه وتم التطرق إلى عناصر الأداء والعوامل المؤثرة على أداء العاملين .

المطلب الأول : مفهوم أهمية وأهداف الأداء الوظيفي

1- مفهوم الأداء الوظيفي

لقد تم التطرق إلى مفهوم الأداء الوظيفي ضمن مفاهيم الدراسة والذي يعرف بأنه :

الجهد الذي يبذله الفرد للقيام بالمهام والأنشطة المسندة إليه والمتعلقة بمتطلبات وظيفته للوصول إلى أهداف معينة.

أو هو ذلك التفاعل بين السلوك والإنجاز الذي يحققه الموظف عند قيامه بمهامه الموكلة إليه لتحقيق أهداف المنظمة.

2- أهمية الأداء الوظيفي

يعد الأداء مفهوماً جوهرياً وهاماً بالنسبة للمنظمات بشكل عام، وهو يمثل القاسم المشترك لاهتمام علماء الإدارة ويكاد يكون الظاهرة الشمولية وعضواً محورياً لجميع فروع وحقول المعرفة الإدارية، وهذا نظراً للأهمية الكبيرة التي يتمحور حولها مختلف المنظمات .

ولقد شكل الموضوع الأداء عنصراً هاماً لكثير من الدراسات التي تسعى إلى الاهتمام به كمؤشر فعال كفيل بتحقيق أهداف المنظمة ورفع كفاءتها الإنتاجية .¹

فقد أشار ادم سميث في كتابه ثروة الأمم إلى مزايا التي يمكن تحقيقها بواسطة تقسيم العمل والتخصص وأثره على تحسين مستوى الأداء، حيث يرى أن كل فرد من الجماعة يميل إلى أداء العمل الذي تكون به أعظم المزايا النسبية وبأكثر فعالية من غيره من الأعضاء وترجع أهمية أداء العمل من

¹ سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي للإداريين، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، جامعة بسكرة، الجزائر، ديسمبر 2013، ص206

الفصل الأول :.....الأدبيات النظرية والتطبيقية للرقمنة والأداء الوظيفي

وجهة نظر المنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة: وهي مرحلة الظهور ومرحلة البقاء والاستمرارية، ومرحلة الاستقرار ومرحلة السمعة والفخر ومرحلة التميز ثم مرحلة الزيادة. ويمكن تحديد أهمية الأداء الوظيفي ألي منظمة في النقاط التالية :

أ- الأداء هو المكون الرئيسي للعلمية التنظيمية باعتباره محصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد داخل المنظمة .

ب- كما إن مستوى الأداء داخل المنظمة لا تعكس قدرات الفرد العامل فقط بل هو أيضا الجهود التي يقوم بها الرؤساء والقادة والمديرين، من اجل الضغط على العاملين لرفع مستوى أدائهم .

ت- إن نجاح أو فشل أي منظمة مرتبط ومعتد بالدرجة الأولى بطبيعة الأداء والظروف و الإمكانيات المتوفرة والمتاحة للمناخ التنظيمي للمنظمة.

ث- لا تتوقف أهمية الأداء الوظيفي على مستوى المنظمة فقط، بل تتعدى ذلك لأهمية الاداء في نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة .

3- أهداف الأداء الوظيفي

من بين أهداف الأداء الوظيفي مايلي :

- 1- التعرف على أداء العاملين بالمنظمة بشكل علمي ومدى تحقيق المنظمة لمهامها .
- 2- تشجيع الموظفين على تحسين أدائهم في العمل من أجل تحقيق أهداف المنظمة .
- 3- وضع حوافز مادية ومعنوية لفائدة العاملين من أجل تحسين أدائهم وزيادة الإنتاجية .
- 4- الكشف عن أسباب تأخر العمل على المقاييس المحددة له، مع عدم تجاهل المشاكل التي تواجه الموظفين والتي تعرقل العمل وإيجاد حلول مقترحة لها عن طريق مناقشتها .

5- تحديد حركة التنقلات وترقية الموظفين بالمنظمة على أساس علمي وهذا من خلال تقييم أدائهم.¹

المطلب الثاني : أبعاد عناصر وأنواع الأداء الوظيفي

1- أبعاد الأداء الوظيفي

تعني أبعاد أداء الفرد للعمل القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكن أن نميز ثلاثة أبعاد لأداء وهذه الأبعاد هي :

- كمية الجهد المبذول : تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية وتعتبر من بين المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو كميته من خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة .²

- الجهد المبذول : تعني مستوى بعض الأنواع للأعمال قد لا يهتم كثيرا بسرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهتم بنوعيته وجودة الجهد المبذول ويتدرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج والمواصفات التي تقسم درجة خلو الأداء من الأخطاء والتي تقيس درجة الإبداع والابتكار في الأداء.

- نمط الأداء : يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي تبذل بها الجهد في العمل مثل الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل فعلى أساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو الأنشطة إذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل أو قرار لمشكلة معينة أو الأسلوب الذي يتبع في إجراء بحث أو دراسة.

¹ يوسف حجيم الطائي وآخرون: إدارة الموارد البشرية -مدخل إستراتيجي متكامل -، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 454.

² سلطان محمد سعيد أنور: السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة الإسكندرية، مصر، 2003، ص 220

2- عناصر الأداء الوظيفي

تتمثل عناصر الأداء الوظيفي في العناصر الأربع الآتية :

- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العلمية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها

- **نوعية العمل:** وتتمثل في ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وبراعة والقدرة على تنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

- **كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف اجتازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الانجاز .¹

- **المثابرة والثوق:** وتتمثل في الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وانجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله.

3- أنواع الأداء الوظيفي

يمكن تقسيم الأداء الوظيفي إلى نوعين الأداء الكلي والأداء الجزئي :

أ- **الأداء الكلي:** وهو الذي يتجسد في الإنجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة بالاستمرارية، والشمولية، الأرباح، النمو؛ ولذلك هو نتاج تفاعل أداء جميع الأنظمة الفردية في المؤسسة .

¹ السكران ناصر، المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة مسحية على ضباط قطاع قوات الأمن الخاصة، جامعة نايف للعلوم الإنسانية، رسالة ماجستير، الرياض، السعودية 2004 ،ص55.

ب- الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع مختلفة باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة، بحيث يمكن تقسيمه حسب الوظيفة إلى أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة الإنتاج، أو أداء وظيفة مالية .¹

وهناك من يقسم الأداء الوظيفي على معيار الشمولية ومعيار الطبيعة، والذي يقسم الأول كذلك بالأداء الكلي والأداء الجزئي، أما معيار الطبيعة فيقسم إلى أهداف اقتصادية وأهداف اجتماعية وتقنية وسياسية.

المطلب الثالث : محددات معايير والعوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

1- محددات الأداء الوظيفي

انطلاقاً من أن الأداء الوظيفي يعد نتاج الجهد الذي يبذله الفرد في الإنتاج من خلال موقف معين، نستطيع تحديد هذا الأداء من ثلاث مؤشرات رئيسية اذ يمكن التعرف على العوامل التي تضبط عملية التفاعل، ومن هذا يمكن النظر إليه بأنه نتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد المبذول والقدرات والخصائص الفردية، و ادراك الفرد لدوره الوظيفي .ولهذا تتضح محددات الأداء الوظيفي في :

أ-الدافعية: إن الجهد المبذول من طرف العامل يعكس في الواقع درجة الحماس لأداء العمل، ولهذا فإن الدافع يعتبر الحاجة لمقارنة الفرد لنتائجه مع معايير الأداء قصد تحسينه .

ولهذا فالدافعية تعد بمثابة قوى داخلية تحرك الفرد لكي تحرك سلوكه وتشكله باتجاه معين لتحقيق هدف أو نتيجة أو منفعة لإشباع حاجة معينة، وهذا نتيجة الشعور بالنقص في تلك الحاجة .

2

¹ عبد المالك مزهودة، الأداء يبين الكفاءة و الفعالية، مجلة العلوم الإنسانية، ع 1 ،جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2011، ص89 .

² ناصر دادي عدوي، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، د.ط، دار المحمدية، الجزائر، 2004، ص 65

والواقع يثبت هذه التجارب والدراسات، إذ هناك اختلافات بين الأفراد ليس فقط في قدرتهم، ولكن أيضا في رغبتهم ودوافعهم، فتختلف دوافع تحقيقها، فالدوافع أشياء داخل الفرد ذاته، أما الأهداف فهي أشياء خارج الفرد.

ومنه فالدافعية هي مقدار الجهد المبذول من طرف العامل، والتي تعكس درجة دافعية أداء الأعمال، والتي تعتمد عكس ذلك على كفاءة أداء الأعمال، كل عامل حسب قدرته و مهارته والخبرات اللازمة من أجل إنجاز هدف معين .¹

أ- القدرات : تعد القدرة كثاني محدد للأداء الوظيفي باعتباره يتفاعل مع الدافعية في تحديد الأداء والقدرة والذي يتكون بها، ومنه تشير القدرة إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يتخذها لأداء وظيفته أو مهامه ، ولهذا تعني القدرة على أداء هدف معين سواء كان عمل حركيا أو عقليا، وتشير إلى ما يستطيع أن يتخذه الفرد بالفعل من الأعمال وتشمل أيضا السرعة والدقة في الأداء وليس هناك فرق في هذا الاستعمال بين القدرات الفطرية والقدرات المكتسبة، وتعني قدرة الفرد على قيامه بأداء عمل ما دون حاجة إلى التدريب أو التعلم كالقدرة على الكتابة أو القدرة على الرسم .

ب- الإدراك : يتمثل في إدراك الفرد لدوره الوظيفي، وذلك في سلوكه الشخصي أثناء الأداء وتصورات وانطباعاته عن الكيفية التي يمارس بها دوره في المنظمة .
إن سلوك الأداء الذي يبذله الأفراد ينطلق من مدركات وانطباعات معينة تتكون لدى العامل والأفراد في عملهم وعن عناصر البيئة التنظيمية التي تحيط بها .
ولهذا يتحدد اتجاه الفرد في عمله وانه لا بد من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلال الشعور بأهمية في أدائه.

¹ زكية عفري، نمط الإشراف وعلاقتها بأداء العامل الفعلي في المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير في علم اجتماع و تنظيم العمل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2002-2003، ص59.

وعليه مما سبق حول المحددات الثلاثة للأداء يمكن اعتبار الدافعية والقدرات والإدراك أنها نتاج لعملية تفاعل ينعكس أدائها على العامل.¹

2- معايير الأداء الوظيفي

يهدف وضع معايير للأداء إلى مراقبة الأداء بصفة دائمة للتعرف على مستوى التذبذب في الأداء، بغرض التدخل في الوقت المناسب لمعالجة السلبيات وأوجه القصور، تستخدم هذه المعايير للترقية بين فعالية الأداء وكفاءة الأداء، ففعالية الأداء تشير إلى قيام الأفراد بتحقيق أهداف المنظمات وتنفيذ الأعمال والمهام المطلوبة منهم، أما كفاءة الأداء فتشير إلى استخدامهم الموارد المتاحة بشكل اقتصادي و دون إسراف في تنفيذ مهام العمل وتحقيق أهداف المنظمة، وتنحصر أهم معايير الأداء فيما يلي :

1-2- الجودة: هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإتقان وجودة المنتج، لذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة، وهذا يستدعي وجود معيار لدى الرؤساء والمرؤوسين للاحتكام إليه إذا دعت الضرورة، فضلا عن الاتفاق على مستوى الجودة المطلوب في أداء العمل في ضوء التصميمات السابقة للإنتاج، الأهداف والتوقعات .

2-2- الكمية: هي حجم العمل المنجز في ضوء قدرات وإمكانات الأفراد ولا يتعداها، وفي الوقت ذاته لا يقل عن قدراتهم وإمكاناتهم لان ذلك يعنى ببطء الأداء، مما يصيب العاملين بالتراخي واللامبالاة، لذلك يفضل الاتفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات، تدريب وتسهيلات .

¹ ناصر قاسمي، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل، د.ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011 ، ص10

2-3- الوقت: ترجع أهمية الوقت إلى كونه مورد غير قابل للتجديد أو التعويض فهو رأسمال وليس دخل، مما يحتم أهمية استغلاله الاستغلال الأمثل في كل لحظة، لأنه يتضاءل على الدوام ويمضي إلى غير رجعة فهو لا يقدر بثمن ، ويعد أحد خمسة موارد أساسية في مجال إدارة الأعمال والتي هي: المواد، المعلومات، الأفراد، الموارد المادية والوقت الذي يعد من أهم المؤشرات التي يستند عليها في أداء العمل، فهو بيان توقعي يحدد متى يتم تنفيذ مسؤوليات العمل، لذلك يراعي التفاهم على الوقت المناسب لإنجاز العمل على أن يراعي: - كمية العمل المطلوب القيام به .

- عدد العمال اللازمين لإنجاز العمل.

2-4- الإجراءات: هي عبارة عن خطوات مرتبة للتطبيق العملي للمهارات الواجب القيام بها. لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف، فبالرغم من كون الإجراءات والخطوات المتبعة في إنجاز العمل متوقعة ومدونة في مستندات المنظمة وفي قواعد وقوانين ونظم وتعليمات، إلا أنه يفضل الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل، سواء ما يتعلق بإنجاز المعاملات أو تسلمها أو تسليمها حتى تكون الصورة واضحة لجميع الأطراف وحتى لا يتأثر الأداء بغياب أحد العاملين ، وهذا لا يعني قتل عمليات الابتكار والإبداع لدى العاملين ولكن الاتفاق والتفاهم على ما يريد المرؤوس تنفيذه مع رئيسه قبل إعماده كأسلوب مفضل في إنجاز العمل، ولضمان إتقانه وعدم مخالفته النظم والتعليمات واللوائح والقوانين .

3- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

يعتبر العنصر البشري أحد أهم المقومات الأساسية للعملية الإنتاجية لأية منظمة، وهو يتأثر بما تتأثر به المنظمة سواء من عوامل البيئة الداخلية أو عوامل البيئة الخارجية، وهذه العوامل خارج نطاق سيطرة الفرد ولكنها تؤثر على أدائه الوظيفي، وتعد أهم العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي ما يلي :

3-1- غياب الأهداف المحددة: فالمنظمات التي تعمل دون أن يكون لها خطط تفصيلية للأعمال ومعدلات إنتاج محددة، فإنها لا تستطيع أن تقيس مدى ما تحقّقه من إنجازات وأن تحاسب موظفيها على معدلات إنتاجهم وفي هذه الحالة سوف يتساوى الموظف الذي يؤدي بالأحر الذي يكون أدائه محدودا .

3-2- عدم المشاركة في الإدارة: إن ضعف مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في صنع القرارات من العوامل التي ساهمت في إيجاد فجوة بين القيادات الإدارية العليا والموظفين في المستويات الدنيا، وينتج عن ضعف المشاركة ضعف العمل الجماعي وضعف الشعور بالمسؤولية الذي يؤدّن بدوره إلى تدني مستوى الأداء للموظفين حيث يشعرون بأنهم لم يشاركوا في وضع الأهداف المطلوب إنجازها أو في تحليل المشاكل وبالتالي تنخفض حماسهم للعمل ومعدلات إنتاجهم .

3-3- مشاكل الرضا الوظيفي: إن عدم الرضا الوظيفي أو إنخفاضه لدى الموظفين يعتبر من العوامل الأساسية في تدني معدلات الأداء، والرضا الوظيفي لا يقتصر على الحوافز المادية وحدها بل يتأثر بالحوافز المعنوية على حد سواء

3-4- التسبب الإداري: يعتبر التسبب الإداري من الظواهر الإدارية التي لها أثر كبير في إنخفاض معدلات أداء الموظفين ، وهو يعني ضياع ساعات مهدورة من العمل يقضيها الموظف خارج نطاق العمل أو في أعمال ليس لها صلة به.

3-5- نقص المهارات أو المعرفة لدى العاملين : والتي تنعكس على مستوى أدائهم إذا فمهمة إدارة الموارد البشرية لا تقتصر على تهيئة القوى العاملة بل إلى رفع الكفاءة الإنتاجية للأفراد العاملين وذلك عبر البرامج التدريبية الخاصة واحتياجاتهم

3-6 - بيئة العمل: حيث تساعد البيئة الملائمة للعمل على تحقيق الممارسات الابتكارية في الوظيفة وإمكانية التعلم الأسرع والأفضل داخل المنظمة، بينما تؤدن البيئة الرديئة إلى إنخفاض مستويات الأداء الوظيفي بين العاملين عن المعدلات الطبيعية .

3-7- نظم الحوافز: إن الحوافز تلعب دورا هاما ومؤثرا على مستوى الأداء وفي زيادة الإنتاج كما أن نقصها أو تقليصها أو حرمان الموظف منها يؤدي إلى آثار سلبية تنعكس على الموظف وأدائه وإنتاجيته.¹

بالإضافة إلى هذه العوامل هناك عوامل أخرى تؤثر على الأداء الوظيفي وهي كالتالي :

• **العوامل البيئية كعوائق للأداء:** من أكثر عوائق الأداء شيوعا عدم الكفاية في تسهيلات العمل والتركيبات والتجهيزات، والسياسات المحددة والتي تؤثر على الوظيفة، نقص التعاون من الآخرين ، ونمط الإشراف، والحرارة، والإضاءة، والضوضاء، وترتيب الآلات ، حتى الحظ والصدفة يمكن أن تكون عائق للأداء .

ويجب النظر إلى هذه العوامل البيئية على أنها مؤثرات على القدرة والاتجاه فعلى سبيل المثال، أن عطل في أي آلة أو جهاز يمكن أن يؤثر بسهولة على الجهد الذي يبذله الفرد في العمل أيضا فان السياسات غير الواضحة أو نمط الإشراف السيئ، يمكن أن يسبب التوجيه الخاطئ للجهود بنفس الطريقة، فان النقص في التدريب يمكن أن يتسبب في الاستغلال السيئ للقدرات الموجودة لدى الأفراد .

¹ عبد المجيد أونيس: مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي وأداء العاملين، دار اليازوري، دون بلد نشر، دون سنة نشر، ص269-270.

المبحث الثالث: الادبيات التطبيقية للرقمنة والأداء الوظيفي

يتم عرض دراسات السابقة حسب التسلسل الزمني أي حسب سنة الدراسة .

1. دراسات باللغة الأجنبية.:

الدراسة الأولى :2022

في (STEM) تفعيل التمكين الرقمي لدى معلمي مدارس المتفوقين في العلوم والتكنولوجيا

ضوء بعض التغيرات المعاصرة-دراسة ميدانية بمحافظة أسيوط .

"Activating Digital Empowerment among Teachers of STEM Excellence Schools in Light of Contemporary Changes – A Field Study in Assiut Governorate

تمت الدراسة من طرف صلاح عبد الله محمد حسن, صلاح عبد الله محمد, فرغلي, أسماء صلاح

محمد

مجلة كلية التربية 19 (114), 2022, 139-212

هدفت الدراسة الى وضع تصور مقترح لتفعيل التمكين الرقمي لمعلمي مدارس المتفوقين (STEM)

بمحافظة أسيوط في ضوء بعض التغيرات المعاصرة. وقد اتبع الباحثان المنهج الوصفي في هذه الدراسة.

وتمثلت أداة الدراسة في استبانة وجهت لمعلمي مدرسة المتفوقين بمحافظة أسيوط. وقد أسفرت نتائج

الدراسة الميدانية عن العديد من النتائج من أهمها ما يأتي

-بلغت استجابات أفراد العينة كلها على محوري الاستبانة (0.775) وبدرجة تحقق (متوسطة)، وتراوح ذلك بين (0.873) كحد أقصى للمحور الأول (أبعاد التمكين الرقمي لمعلمي مدارس STEM في ضوء بعض التغيرات المعاصرة) وبدرجة تحقق إيجابية، وبين (0.677) كحد أدنى للمحور الثاني (أبعاد معوقات التمكين الرقمي لمعلمي مدارس STEM في ضوء بعض التغيرات المعاصرة) وبدرجة تحقق متوسطة .

- تراوحت استجابات أفراد العينة كلها على المحور الأول بين (٠.٩٤٢) كحد أقصى للبعد الرابع (معايير تصميم المحتويات التعليمية الرقمية، ومشاركتها مع الطلاب) والذي احتل المرتبة الأولى، وبين (٠.٨٢٤) كحد أدنى للبعد الثاني (التنمية المهنية الإلكترونية) والذي احتل المرتبة الرابعة والأخيرة وبدرجة تحقق إيجابية لكل الأبعاد

كما تراوحت استجابات أفراد العينة كلها على المحور الثاني بين 69 بالمئة كحد أقصى للبعد الثاني (معوقات بشرية)، والذي احتل المرتبة الأولى، وبين 63 بالمئة كحد أدنى للبعد الأول (معوقات إدارية ومالية وفنية) والذي احتل المرتبة الثالثة والأخيرة وبدرجة تحقق متوسطة لكل الأبعاد .

- كما قدم الباحثان تصوراً مقترحاً لسبل تفعيل التمكين الرقمي لمعلمي مدارس المتفوقين (STEM) بمحافظة أسيوط في ضوء بعض التغيرات المعاصرة.

الدراسة الثانية : 2021

دور التحول الرقمي في إدارة العملية التعليمية في ظل جائحة كورونا (COVID-19) بكلية

التربية جامعتي المنصورة وحفر الباطن: دراسة مقارنة. " The Challenges Facing

Teachers in UNRWA Schools in the Southern Governorates of Palestine in Implementing Integrated Education and Remedies

تمت الدراسة من طرف الطلبة شرين السيد إبراهيم محمد، شرين السيد إبراهيم، مصطفى، السيد

فكري عبد العزيز مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية 15 (4), 670-597, 2021
هدفت الدراسة إلي وضع تصور مقترح لتطوير دور التحول الرقمي في إدارة العملية التعليمية بكلتي
التربية_ جامعتي المنصورة وحفر الباطن، استخدم الباحث المنهج المقارن نظراً لملائمته أهداف البحث
وطبيعته، ، والمقابلة: بالتوصل إلى نقاط التشابه والاختلاف بين تجربتي كلية التربية بجامعة المنصورة
وحفر الباطن ، وقام الباحثان بإعداد الأدوات التالية: استبانة مقدمة إلى أعضاء هيئة التدريس بكلية
التربية بجامعة المنصورة وحفر الباطن؛ ، واستبانة مقدمة إلى طلاب كلتي التربية بجامعة المنصورة
وحفر الباطن بهدف تقييمهم لجودة العملية التعليمية بكلياتهم في ظل جائحة كورونا. وتوصل البحث
إلي تصور مقترح لتطوير دور التحول الرقمي في إدارة العملية التعليمية بكلتي التربية جامعة المنصورة
وحفر الباطن.

الدراسة الثالثة 2021:

دور التحول الرقمي في تفعيل التعليم الإلكتروني في جامعة الملك خالد خلال جائحة كورونا

"The Role of Digital Transformation in (COVID-19)

Activating E-Learning at King Khalid University During the
COVID-19Pandemic

تمت الدراسة من طرف آسيا يعقوب الهادي عبد الخير سنة 2021

مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية و القانونية 5 (21), 103-122, 2021

هدف البحث إلى الوقوف على الدور الهام الذي يلعبه التحول الرقمي في تفعيل وتطوير التعليم
الإلكتروني إذ أحدث التحول الرقمي تغيراً جذرياً في كافة المجالات وخاصة في مجال التعليم إذ سمح
بظهور طرق وأساليب تعليمية حديثة واستخدام الوسائل والبرامج التكنولوجية.

مع التطور السريع في عالم التقنية واتجاه الحكومات والمؤسسات نحو الرقمية في كافة خدماتها من
خلال تقديمها لخدمات رقمية بطريقة سلسلة وسهلة توفر الجهد والوقت والمال على المستفيدين، في

عصرنا الحالي حرصت كل المؤسسات على تبني مفهوم التحول الرقمي باستبدال العمليات الرقمية بالتقليدية، ووضع خطط واستراتيجيات لضمان تحقيق أهدافها بجودة وكفاءة فالتحول الرقمي قادر على خلق بيئة تنافسية تقنية جاذبة تحقق أعلى مستويات الجودة بأقل التكاليف، هذا وان انتشار واستخدام كل ما هو رقمي قد تسارع على مدى الأعوام العشر الماضية.

الدراسة الرابعة: 2020

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

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف الإنتاج البحثي لقسم علم المكتبات وتكنولوجيا المعلومات (LIS) بجامعة سرحد للعلوم وتكنولوجيا المعلومات. وشملت الدراسة أطروحات البحث من عام 2014 إلى عام 2017 لطلاب البكالوريوس والماجستير والدراسات العليا بهذه المدرسة. وقد تم جمع البيانات لهذه الورقة من القسم المذكور وتم استخدام الأداة الكمية القياسية البيومترية. وأظهرت النتائج أن الغالبية 38 (58٪) من الأطروحات أنتجها طلاب الدراسات العليا يليه طلاب الدراسات العليا 26 (40٪). أجرى البحث معظم الطلاب الذكور 45 (69٪) تليهم الإناث 20 (30.5٪). وتم تغطية إجمالي 29 موضوعًا ؛ ومع ذلك ، كان الموضوع البارز هو موارد ومكتبات المكتبات يليه الاتجاهات الناشئة في المكتبات. وكان المصدر الأكثر استشهادًا بالمجلات بنسبة 36٪ في هذه الأطروحات

الدراسة الخامسة: 2020

Nils Wahlin, Bachelor's Degree Thesis 15 Credits, Umea school of Business, Economics and Statistics. swedenuniversity.

تناولت الدراسة مدخل حول الرقمنة عامة وفي بنك السويد خاصة والفوائد التي يمكن ان نجنيها من تطبيق الرقمنة في البنوك، كما تم التطرق إلى التحديات والمشاكل التي تواجه البنوك في بداية مراحل تطبيق الرقمنة والاستراتيجية الناجحة التي يجب تطبيقها من أجل إدارة الرقمنة بالطريقة الأنسب، ولقد تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، وقد توصلت الدراسة على أنه ستجلب الرقمنة تحديات وفرص والتي سينتج عنها الكثير من التغيرات في البنوك

الدراسة السادسة: Khaled Adnan Bataineh 2017

The Impact of Electronic Management on the Employees'Performance Field Study on the Public Organizations and Governance in Jerash Governorate

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الإدارة الإلكترونية على أداء الموظفين - دراسة ميدانية تم تطبيقها على المؤسسات العامة في محافظة جرش ، اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، ثم حلل العلاقة بين المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) والمتغير التابع (أداء الموظفين) ، بهدف معرفة أثر المتغير المستقل على المتغير التابع . لتحقيق هدف الدراسة .

وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية كبيرة بين جميع أبعاد الإدارة الإلكترونية وأداء الموظفين . قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات لتسريع تبني الإدارة الإلكترونية في الحكومة العامة في الأردن وخاصة في جرش ؛ أحد أهم التوصيات هو المتابعة المستمرة لتطبيق مفاهيم الإدارة

الإلكترونية في مختلف أوجه الحوكمة العامة والخاصة والخدمية لمواكبة التحديات والتطوير والتركيز على سهولة الوصول والعمولة وتقديم الخدمات الممكنة ، ضمن نموذج وظيفي شامل يلي أوسع شريحة من المجتمع بأسرع وقت وأقل تكلفة ممكنة.

الدراسة السابعة: 2016

ZlatkoBezhovski, The Futur of the Mobile Payment as Electronic PaymentSystem, European journal of Business and Management, Vol.8, No.8, 2016

هدفت هذه الدراسة الى تحديد مجموعة موجزة من المشكلات المحتملة مع طرق الدفع الإلكترونية واعتماد المستهلك للتجارة الإلكترونية لتسديد مدفوعات مشترياتهم

وخلصت هذه الدراسة إلى أنه من أجل مستقبل واعد لصناعة الدفع عبر الهاتف، يجب أن تكون تطبيق الرقمنة متكاملة بشكل أفضل مع الاتصالات السلكية واللاسلكية والبنية التحتية المالية الحالية، إن تعزيز التوافق مع مجموعة واسعة من المستخدمين، واستخدام أحدث التقنيات ووضع معايير مشتركة لمقدمي الخدمات المختلفين، والتغلب على مشكلات الأمان والخصوصية يمكن أن يساعد في تسهيل اعتماد أسرع لطرق الخدمات المختلفين، والتغلب على مشكلات الأمان والخصوصية يمكن أن يساعد في تسهيل اعتماد أسرع لطرق تطبيق الرقمنة وبذلك سهولة اعتماد الدفع الإلكتروني

2- دراسات باللغة العربية:

الدراسة الأولى: 2017

استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسني جودة العملية التعليمية.

الفصل الأول :.....الأدبيات النظرية والتطبيقية للرقمنة والأداء الوظيفي

إعداد نسيمه ضيف الله ، إشراف بن زيان إيمان، دراسة عينة من الجامعات الجزائرية، والتي تمت سنة 2017، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ل م د في علوم التسيير، تخصص تسيير منظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر باتنة 01، الجزائر.

تهدف هذه الدراسة إلى الإجابة على التساؤل الرئيسي :

- ما هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية من وجهة نظر كل من الأساتذة، الطلبة والإداريين ؟

أما المنهج فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وقد توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج من بينها :

- من وجهة نظر الأساتذة والطلبة لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي 0.05 في تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسي جودة العملية التعليمية وأكدت هذه الدراسة فكرة اعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الوسائل المهمة للولوج بجودة العملية التعليمية خاصة والتعليم العالي عامة، أما من وجهة نظر الإداريين فإنها توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 في تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين جودة العملية التعليمية.

-إنفاق الأساتذة والطلبة والإداريين على تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين العملية التعليمية.

- إتفاق كل الأطراف على ضعف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، مما تساهم في إعاقة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العملية التعليمية.

الدراسة الثانية : 2014

أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في مؤسسة سونلغاز. إعداد فاطمة طويهي، إشراف بغداد كربالي، دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء -بتيارت ، والتي تمت سنة 2014 ،لنيل شهادة ماجستير في إدارة الأعمال، تخصص تسويق ، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران 2 ،الجزائر .

-هدفت الدراسة للاجابة على الإشكالية الرئيسية: ما الأثر الذي يخلفه إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المورد البشري في المؤسسة الجزائرية لتعزيز مركزها الاقتصادي في دنيا العولمة؟

- وقد إعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي، كان مجتمع البحث مكون من 230 عاملا وتم اختيار عينة أساسية مكونة من 189 عاملا من شركة إنتاج الكهرباء بتيارت .

- ومن النتائج التي توصلت لها الدراسة نجد :

- اعتماد المؤسسة على الطابع الالكتروني في تسيير إدارتها للموارد البشرية ما ينعكس إيجابا على أداء الموارد البشري من رفع لفعاليتها وتحقيق مرونة أكبر في العمل، ما يجعل منها تقتنص نقاط القوة، وتتفادى نقاط الضعف .

- يعد إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال شركة إنتاج الكهرباء بتيارت، العامل المحفز في تنمية قدرات المورد البشري وتحسين أدائه .

- يوجد تباين في أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء المورد البشري في الشركة وفقا لمتغيري الجنس والمستوى التعليمي، لصالح كل من الذكور وحاملي شهادة ليسانس وعدم وجود اثر على الأداء بالنسبة للأقدمية والدرجة الوظيفية .

- توجد علاقة وطيدة بين التكوين على إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المورد البشري.

الدراسة الثالثة: 2009 الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي.

إعداد جلال الدين بوعطيط، إشراف حمودي رواق، دراسة ميدانية على العمال التنفيذيين بمؤسسة سونلغاز عناية، والتي تمت سنة 2009 ، جامعة منتوري محمودي قسنطينة، الجزائر .

- هدفت الدراسة للاجابة على الإشكالية الرئيسية: هل هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين ؟

وقد اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي، كان مجتمع البحث متكون من 210 فردا واختيار عينة عشوائية تمثلت في 49 عامل منفذ، كما وقد اعتمد الباحث في جمع البيانات على الاستبيان وذلك تماشيا مع طبيعة الدراسة .

• ومن النتائج التي توصلت لها الدراسة :

- الكشف عن وجود اتصال نازل بين الإدارة والعمال سواء كانت انسيابية المعلومات من طرف المشرف المباشر على العمال أو عن طريق والاجتماعات والإعلانات.

- الكشف عن وجود اتصال صاعد بين العمال والإدارة أي اعتماد العمال فيه بالاتصال بالمشرف لحل انشغالاتهم رغم أنهم يفضلون مقابلة المدير مباشرة .

- وجود علاقة طردية بين بعد الاتصال والأداء الوظيفي .

- تحققت الفرضية العامة لوجود علاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي .

الدراسة الرابعة: 2008

إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (البنين)

إعداد محمد بن سعيد محمد العريشي، إشراف سلطان بن سعيد مقصود بخاري، دراسة ميدانية والتي تمت سنة 2008 ، جامعة أم القرى مكة المكرمة، السعودية.

-هدفت الدراسة للإجابة على الإشكالية الرئيسية : ما إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة(البنين) ؟

• وقد أعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي، وكان مجتمع البحث متكون من جميع العاملين بالإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة (البنين) ، أما الأداة فقد أستخدم الاستمارة لأنها هي الأداة الأكثر استخداما في مثل هذه البحوث.

• و من النتائج التي توصلت لها الدراسة نجد :

- أن أفراد عينة الدراسة يرون أن هناك أهمية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة.

- أن أفراد عينة الدراسة يرون أن هناك عوامل مساعدة على إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة.

- أن أفراد عينة الدراسة أن هناك معوقات لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية تعزى للمؤهل العلمي لصالح الحاصلين على الماجستير.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة لمعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية تعزى للمؤهل العلمي لدورات الحاسب الآلي لصالح الحاصلين على أكثر من ثلاث دورات.

التعليق :

تميزت الدراسات السابقة من حيث التنوع وطبيعة التخصص، كذلك تباعدها الزمني في إنجازها وطبيعتها العلمية، حيث تضمنت أطروحات دكتوراه ورسائل ماجستير، شملت في مجملها أحد المتغيرات التي لها علاقة بموضوع دراستنا الرقمنة والأداء الوظيفي، أو أحد أبعادها تكنولوجيا المعلومات

كما تم إحتواء هذه الدراسات في طبيعتها على دراسات ميدانية ودراسة الحالة، إضافة إلى إتباعها خطوات البحث العلمي بالرغم من التباين الواضح فيما بينها، كما لاحظنا أن مجمل هذه الدراسات إشتراك في نفس المنهج وهو المنهج الوصفي، أما بالنسبة لتقنيات جمع البيانات كانت كالتالي: الاستبيان، المقابلة لكن على الرغم من ذلك لم يمنع وجود أدوات أخرى كالملاحظة والسجلات والوثائق ، أما فيما يخص عينة الدراسة فقد تم حصرها بين 49 مفردة في دراسة الطالب جلال الدين بوعطيط تحت عنوان الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، أما أكبر عينة فكانت للطالبة نسيمه ضيف الله في دراستها الموسومة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية والتي قدرت ب481 مفردة .

- كيفية توظيف الدراسات السابقة (مجال الاستفادة) :

إن الدراسات السابقة والتي تحمل في أحد متغيراتها تشابه أو تطابق ، أفادت بشكل أو بآخر في تكملة البحث بوجه سليم، حيث أضاءت الطريق كل ما كان هناك منرجا غامضا أو تشويه الضبابية فنجد :

أنه أثناء صياغة إشكالية البحث تم الرجوع مثال إلى دراسة الطالبة فاطمة طويهي والطالبة نسيمه ضيف الله، اللذان تكلمتا بإسهاب عن موضوع الدراسة وكذلك في صياغة التعاريف ،

كما تمت الاستفادة منها في صياغة بعض الأسئلة داخل الاستمارة، وكذا توضيح الرؤية في بعض النقاط .

إن اختيار وتحديد المنهج لم يكن سهلا لهذا تم الرجوع إلى الدراسات السابقة، والقيام بإطالة على جميع الدراسات والمناهج التي أعتمد عليها، ليتم بعد ذلك تحديد المنهج المناسب للدراسة، وكذلك هو الحال بالنسبة لنتائج الدراسة، حيث تم الرجوع إليها خاصة أثناء عملية تحليل وتفسير الإجابات المتحصل عليها .

عموما أن هذه الدراسات وضحت للدراسة الحالية العديد من الصعوبات قبل الوقوع فيها حتى ميدانيا، ومنه فعن الاتجاه والسير في المسار الصحيح، وضبط الوقت والاطلاع أكثر على كيفية الربط بين أهداف الدراسة ونتائجها .

وفي الأخير يمكن القول أن تعدد الدراسات السابقة ووفرتها، وكذلك تنوع تخصصاتها وعلى الرغم من وجود بعض الصعوبات في إيجاد تنوع في طبيعة الدراسات السابقة، إلا أنه لها وفرة الإفادة والاستفادة منها وهذا ضمن دراستنا الحالية على الجانبين النظري و التطبيقي .

خلاصة

من خلال ما تقدم فان الرقمنة تلعب دورا هاما في المنظمة مهما كان نوعها، فالتكنولوجيا الجديدة والحديثة أصبحت وسيلة هامة لتوفير الجهد والوقت وتخفيض التكاليف ، وزيادة السرعة في المعالجة، وتحسين الجودة والأنشطة في المنظمة، كما أن مختلف عمليات ونشاطات المنظمة تعتمد إلى حد كبير على حجم ونوعية المعلومات، ولا تستطيع أي منظمة جمع وتخزين هذه المعلومات وكذلك تحليلها و الاستفادة منها دون توفير طرق و وسائل حديثة تتماشى مع التقدم التكنولوجي، فقد أصبح الحاسب الآلي والبرامج والإنترنت وغيرها جزءا أساسيا من مختلف أنشطة ووظائف المنظمة، وهكذا تبرز أهمية الرقمنة في إستمرارية المؤسسة وبقائها.

الفصل الأول :.....الأدبيات النظرية والتطبيقية للرقمنة والأداء الوظيفي

الفصل الثاني

دراسة ميدانية لتأثير الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بمديرية الضرائب بورقلة

تمهيد

المبحث الأول : الجانب المنهجي للدراسة

المطلب الأول :مجالات الدراسة

المطلب الثالث :أدوات جمع البيانات

المبحث الثاني : الجانب الميداني للدراسة

المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

خلاصة

المبحث الأول : الجانب المنهجي للدراسة

تمهيد :

ينطوي البحث العلمي على انتهاج مجموعة من الخطوات العملية المنهجية المتكاملة، وعليه تم التطرق في هذا الفصل إلى مجالات الدراسة (المجال الجغرافي، المجال البشري، المجال الزمني)، كما تم اعتماد منهجا يتلاءم مع نوع الدراسة، بالإضافة إلى اعتماد أدوات منهجية لجمع معلومات ميدانية، وكذلك تحديد عينة الدراسة التي تتميز مجتمع البحث، أيضا اعتماد أساليب إحصائية تم استخدامها في الدراسة.

المطلب الأول :مجالات الدراسة

وتتضمن ثلاثة مجالات رئيسية وهي كالتالي :

1-المجال المكاني:

1-1: نبذة تاريخية عن المؤسسة:

تقع مديرية الضرائب بورقلة في منطقة لاسيليس بنهج سي الحواس يجدها من الشمال المحكمة ومن الجنوب البنك الجزائري ومن الغرب مقر ولاية ورقلة ومن الشرق قاعة سدرا ته، تأسست المديرية الولائية عبر عدة مراحل حيث كانت عبارة عن إدارة عمومية خاضعة للقوانين المسيرة من قبل المجلس التنفيذي للولاية إلى أن أصبحت سنة 1963 مفتشية تابعة لمديرية ومصالح المالية dcf وكانت تضم كل من (أملاك الدولة .الخزينة.المراقبة المالية للضرائب.الجمارك).

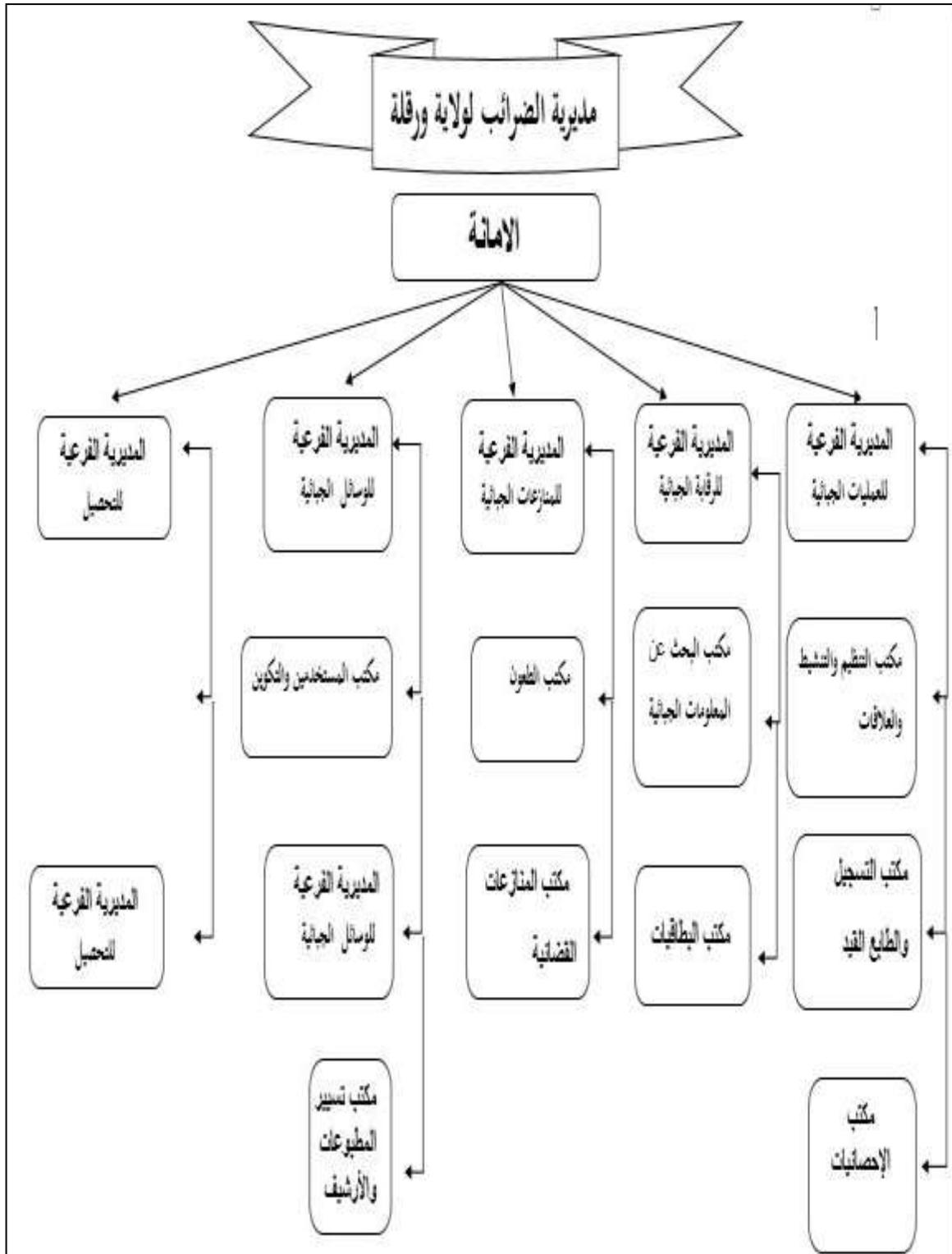
وبذلك أصبحت مديرية الضرائب هيئة إدارية عمومية تابعة لوزارة المالية تقوم بجمع وتحصيل الضرائب من المكلفين سواء كانوا أشخاص طبيعيين أمعنويين وجمعها لصالح الخزينة العامة للدولة من أجل تغطية النفقات الضخمة .

تضم مديرية الضرائب لولاية ورقلة مجموعة من العاملين والذين يقدر عددهم ب (298) عامل (مجتمع البحث) حيث يبلغ عدد الذكور (162) ويبلغ عدد الإناث (136) .

1-2- نشاطات المؤسسة :

- 1- تعيين الوعاء الضريبي أي تحديد الغلاف الضريبي لكل خاضع للضريبة بصفة جزافية أو حقيقية
- 2-تحصيل الضريبة عن طريق صندوقها ومتابعة عملية الفحص .
- 3- مكافحة التهرب الضريبي بواسطة فرق البحث التي تبحث عن المادة الخاضعة للضريبة على مستوى المؤسسات.
- 4- الإشراف على سير ميزانية الإيرادات المحلية للبلديات و المفتشيات بواسطة قابض في إطار التسيير والتجهيز.
- 5- دراسة النزاعات التي يرفعها الخاضعون للضريبة بصفة قابلة للطعن وهذا عن طريق المديرية الفرعية و التي سنتطرق إليها من خلال المصالح.

1-3- الهيكل التنظيمي لمديرية الضرائب :



الشكل 2: الهيكل التنظيمي لمديرية الضرائب

الفصل الثاني دراسة ميدانية لتأثير الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بمديرية الضرائب بورقلة

تضم مديرية الضرائب لولاية ورقلة 05 مديريات فرعية وهي :

1- المديرية الفرعية للرقابة الجبائية : وتضم المكاتب التالية

أ- مكتب التحقيقات المحاسبية : ويتمثل دوره في مراقبة الوثائق المحاسبية والتحقق والتدقيق في الحسابات الخاصة بالمكلفين والمقدمة للإدارة .

ب- مكتب البحث عن المادة الخاضعة للضريبة : يتمثل دوره في إيجاد المصادر الضريبية والبحث عن الأوعية الجديدة .

ج- مكتب البطاقات : يهتم باصدار البطاقات .

2- المديرية الفرعية للوسائل : وتضم

أ- مكتب المحاسبة : يهتم بميزانية المؤسسة وتسييرها بالإضافة إلى أجور العمال .

ب- مكتب الموظفين والتكوين : يتمثل دوره في إحصاء عدد الموظفين وتكوين المتربصين التابعين للمؤسسة .

ج- مكتب الوسائل : يختص بتمويل المؤسسة بالتجهيزات التي تحتاجها كالهاتف.المكاتب.الكراسي

د- مكتب المطبوعات : يهتم بتمويل المديرية وقطاعاتها الفرعية التابعة لها عبر الولاية بالوثائق الضريبية التي تحتاجها .

3- المديرية الفرعية للمنازعات : وتضم المكاتب التالية

أ- مكتب الطعون : مهمته استقبال الطعون المقدمة من طرف المكلفين وتنظيمها .

ب- مكتب التبليغ : يتمثل دوره في الرد على الطعون المقدمة من طرف المكلفين .

ج- مكتب المنازعات الإدارية و القضائية : يتجلى دوره في حل المشاكل التي تواجه الإدارة الجبائية سواءا بالاتصال المباشر أو عن طريق القضاء.

4- المديرية الفرعية للتحصيل : تهتم بمراقبة تحصيل الإحصائيات التي يقدمها لها مكتب الإحصائيات وتضم المكاتب التالية

أ- مكتب تسيير البلديات و المؤسسات : يقوم بمراقبة وتسيير ميزانية البلديات .

ب- مكتب التصفية : يعمل على المراقبة النهائية لعدة سنوات من طرف البلديات والمتفشيات أو المصالح التابعة لها .

4- المديرية الفرعية للعمليات الجبائية : وتضم أربع مكاتب

أ- مكتب الجداول : يكلف بالأعمال التالية

-المصادقة على الجداول الفردية والجماعية أو الاسمية التي أعدتها المفتشيات

-المصادقة على سندات التحصيل

-مراقبة الجداول التلخيصية(د40) والجداول الفردية (د41) مع المصادقة عليها من طرف المدير الولائي .

-تحضير العناصر الضرورية لإعداد الميزانيات الأولية واستقلالها في الإحصائيات.

ب- مكتب الإحصائيات : ويكلف بالأعمال التالية

- استلام المعلومات الإحصائية الدورية المتعلقة بالوعاء والتحصيل .

- جمع الحالات الإحصائية الدورية الثلاثية والسادسية وإرسالها إلى المديرية الجهوية .

- إعداد المعلومات الجبائية الضرورية وإبلاغ الجهات المعنية .

ج- مكتب التنظيم والتنشيط والعلاقات العمومية : ومن أعماله

الفصل الثاني دراسة ميدانية لتأثير الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بمديرية الضرائب بورقلة

- توزيع التعليمات والمناشير الواردة .

- متابعة ومراقبة تنفيذ و انجاز برامج عمل المفتشيات و الوعاء فيما يخص الرقابة المعمقة للملفات الجبائية

- تنشيط أعمال هذه المفتشيات بالاتصال مع المصالح المعنية بالمديريات الجهوية .

- استقبال الجمهور وإعلامه وتوجيهه وإعطاء المكلفين بالضريبة المعلومات الخاصة بالتشريع والتنظيم

الجبائين .

د- مكتب التسجيل والطابع: ومن أعماله

- تقويم أعمال مفتشيات التسجيل و الطابع .

- السهر على مسك بطاقة الأملاك العقارية .

- تلقي نسخة من ملخصات العقود الناقلة .

- مسك سجل خاص بالشركات بدون رصيد .

- الإشراف على عمليات المراقبة المتعلقة بضريبة الطابع وكل الإعانات الضريبية وقسيمة السيارات .

- ه - مكتب الإحصائيات : هو عبارة عن مكتب يقوم بإحصاء جميع المعلومات التي تخص تحصيل

الضريبة على مستوى المفتشيات والقباضات ويعتبر حلقة وصل بين المفتشيات و القباضات والمديرية

الجهوية لولاية ورقلة .

2- المجال الزمني :

أجريت هذه الدراسة في الموسم الجامعي 2024/2023 حيث قسمت الدراسة إلى المراحل التالية :

- المرحلة الأولى: الجولة الاستطلاعية للحصول على المعلومات والتصريح بالدخول وكان ذلك في 2024/03/10 م بالإضافة إلى إجراء مقابلة مع رئيس مكتب المستخدمين و التكوين وذلك لشرح له وجهة النظر حول الموضوع لتزويدنا بمختلف المعلومات الأولية حول الميدان .

- المرحلة الثانية : وكان فيها النزول الفعلي للميدان وذلك في 2024/04/05 وفي هذا التاريخ توضحت العينة من خلال التعرف على عدد العمال .

- المرحلة الثالثة :مرحلة انجاز الاستمارة وتوزيعها علي المبحوثين يوم 2024/04/25 بعد مراعاة توجيهات الأستاذ المشرف والذي بلغ عددهم 80 وبتاريخ 2024/04/30 تم استرجاعها للحصول على المعلومات المطلوبة إلا أنه تم الإجابة إلا على 53 استمارة وفق الجدول التالي .

جدول 1: عدد الاستثمارات الموزعة والصالحة للتحليل

البيان	العدد	النسبة المئوية
عدد الاستثمارات الموزعة	80	100%
عدد الاستثمارات المسترجعة	58	72.5%
عدد الاستثمارات الملغاة	6	7.5%
عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل	53	66.25%

3- مجتمع وعينة الدراسة :

يتمثل مجتمع الدراسة في مجموعة العاملين بمديرية الضرائب لولاية ورقلة والذي يقدر عددهم ب(298) عامل وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية حيث تم توزيع 80 استمارة.

المطلب الثاني: منهج الدراسة

يعتبر اختيار منهج علمي لإتباعه في البحث أساس أي بحث علمي مهما كانت طبيعته وموضوعه، ويتوقف اختيار نوع أي منهج على طبيعة متغيرات وأهداف الدراسة والفرضيات التي يعالجها الموضوع، ومن أجل محاولة التأكد من صحة الفرضيات، إعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يتناسب مع موضوع الدراسة تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي حيث يعتبر هذا المنهج طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها، أو محاولة الوصول إلى المعرفة الدقيقة التفصيلية لعناصر مشكلة أو ظاهرة قائمة، للوصول إلى فهم أفضل أو أدق أو وضع السياسات والإجراءات المستقبلية الخاصة بها.

كما يمكننا المنهج الوصفي من إعتداد وسائل وأدوات بحثية، تساعدنا في الإجابة عن تساؤلات الرقمنة والأداء الوظيفي، في ضوء تركيز الدراسة على متغيرات الرقمنة والأداء الوظيفي، وبما أن الدراسة الراهنة إستخدمت المنهج الوصفي، فانه يمكننا من التعرف على واقع هذه المتغيرات والدور الذي تلعبه الرقمنة على الأداء الوظيفي، كما يمكننا هذا المنهج من إختيار الأساليب الإحصائية المناسبة وتفسير النتائج في ضوء الفروض، بالطرق الموضوعية في المؤسسة مجال الدراسة.¹

المطلب الثالث: أدوات جمع البيانات

تعتبر مرحلة اختيار الأداة من المراحل المهمة في البحث العلمي، لأن لكل دراسة بحثية مجموعة من الأدوات التي يستخدمها الباحث لجمع البيانات والمعطيات الخاصة بموضوع الدراسة، بحيث تتلائم مع طبيعة موضوع الدراسة والهدف المراد الوصول إليه، وبما أننا بصدد معرفة دور الرقمنة على الأداء الوظيفي داخل مديرية الضرائب بورقلة وتماشيا مع طبيعة الموضوع، فقد تم اختيار وسائل تسمح للعاملين بإبداء رأيهم بحرية، وتتمثل هذه الأدوات في الملاحظة، المقابلة، الاستبيان .

¹ محمد سرحان علي محمود. مناهج البحث العلمي . دار الكتب . صنعاء . اليمن . 2019. ص46

1- الملاحظة: وتعني المراقبة لسلوك أو ظاهرة معينة، وتسجيل الملاحظات أولاً بأول، كذلك الاستعانة بأساليب الدراسة المناسبة لطبيعة ذلك السلوك أو تلك الظاهرة بغية تحقيق أفضل النتائج، والحصول على أدق المعلومات.

وتعد أحد الوسائل المتعلقة بجمع البيانات والمعلومات، عن السلوكيات والمواقف والاتجاهات بالنسبة للفرد، و لها طبيعة خاصة لأنها تؤدي إلى معلومات لا يمكن للوسائل الأخرى الحصول عليها، مثل دراسة سلوك أحد العمال، ومراقبة إنتاجيتهم¹.

وقد استعملنا الملاحظة البسيطة المباشرة وذلك من خلال ملاحظة العلاقات السائدة بين الموظفين فيما بينهم، وكذلك وسائل التكنولوجيا والمعلومات المستخدمة وأجهزة الاتصال، بالإضافة إلى ملاحظة الجدية في العمل، ووجود وسائل رقمية تساعد الموظفين في تسهيل عملهم، ودخول وخروج أغلب الموظفين في المواقف المحددة للعمل.

2- الاستبيان: وهو عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة، التي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين ، ويعد أيضا من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات الخاصة بالدراسات الاجتماعية التي تتطلب الحصول على معلومات أو معتقدات أو تصورات أو آراء الأفراد، ويحتوي الاستبيان على محاور وتتضمن هذه المحاور مجموعة من الأسئلة التي أثارها مشكلة البحث، وأيضا تبعا لأهداف الدراسة وفرضياتها حيث تم صياغة استبيان مكون من 41 سؤال مقسمة بين المحورين تنوع بين الأسئلة المغلقة والشبه مغلقة وقد تم تقسيمه إلى ثلاثة أجزاء كما يلي:

المحور الأول: يتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة الدراسة والتجارية وعلوم التسيير مثل (الجنس، العمر، الرتبة العلمية، عدد سنوات التدريس).

المحور الثاني: يتعلق بالعبارات المتعلقة بالرقمنة ويحتوي على 24 عبارة؛

المحور الثالث: يتعلق بالعبارات المتعلقة بالأداء الوظيفي .

¹ كمال دشلي. منهجية البحث العلمي. مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية. 2016. ص 89

الفصل الثاني دراسة ميدانية لتأثير الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بمديرية الضرائب بورقلة

قدم حوله الأستاذ المشرف ملاحظات وتوجيهات واقتراحات تم تعديلها وقبل القيام بتوزيعه على العمال في شكله النهائي، قمنا بالتأكد من صحة وسلامة شروطه السيكومترية، حتى يكون الاستبيان جاهز وصالح للدراسة، وتكون النتائج المتحصل عليها ذات قيمة علمية.

-الشروط السيكومترية للاستبيان :

بعد الانتهاء من الصياغة الأولية لمحاوّر أسئلة الاستبيان، وعرضه على الأستاذ المشرف بعدها قمنا بالتأكد من الصدق الظاهري له، من خلال عرضه على مجموعة من الأساتذة المحكمين ، وكانت معظم ملاحظاتهم لصالح الأداة، ما عدا بعض الملاحظات حول تعديل بعض الأسئلة وبعد التحكيم تم حساب الصدق بحساب (معادلة لاوشي) Lawshe كما يلي :

مجموع صدق البنود

$$\frac{\text{معامل الصدق} = \text{عدد البنود}}{\text{عدد البنود}}$$

$$N1-N2$$

$$\frac{\text{محتوى صدق كل بند} = N}{N}$$

N1 : عدد المحكمين الذي وافقوا على عبارة (يقيس) .

N2 : عدد المحكمين الذي وافقوا على عبارة (لا يقيس) .

N : العدد الكلي للمحكمين .

الفصل الثاني دراسة ميدانية لتأثير الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بمديرية الضرائب بورقلة

وبعد إجراء العمليات الحسابية فقد كانت قيمة معامل الصدق 0.8 أي بنسبة 80 % حيث نجد 80 % أكبر من 60 % وعليه تعتبر أداة الاستبيان صادقة ومن ثم قمنا بالتوجه إلى ميدان الدراسة .

- ثبات أداة الدراسة :

يقيس الثبات مدى استقرار أداة الدراسة وعدم تناقضها، حيث يوضح ما إذا كانت قائمة الاستقصاء ستعطي نفس النتائج باحتمال مساوي لقيمة المعامل المحسوب في حالة ما إذا تم إعادة توزيعها على نفس أفراد العينة، وقد تم فحص عبارات الاستبيان في دراستنا من خلال مقياس ألفا كرونباخ، الموضح في الجدول الذي في الأسفل لحساب ثبات المقياس فلوحظ أن معامل الثبات لإجابات موظفي مديرية الضرائب نسبتها مقبولة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتفي بأغراض الدراسة، بحيث يجب أن لا تقل قيمة المعامل عن 62 % لكي نعتمد النتائج المتوصل إليها في البحث.

4-أسلوب التحليل الميداني: تم اعتماد أسلوب التحليل الكمي والكمي لتحليل وتفسير البيانات والمعلومات المتحصل عليها، من خلال الدراسة الميدانية ويكون هذا التحليل بطريقة علمية موضوعية، حيث تم عرض البيانات وترتيبها في جداول يتم تحويلها إلى نسب ذات دلالات، يمكن قراءتها سوسيلوجي وذلك من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية، وكذلك قمنا بحساب معادلة لاوشي لقياس الصق الظاهري .

أما الأسلوب الكيفي فيتضح استخدامه في تحليل وتفسير وقراءة الأرقام والبيانات الإحصائية، قراءة سوسيوتنظيمية وربط ذلك بما ورد من نظريات ودراسات سابقة عاجلت الموضوع.

المبحث الثاني : الجانب الميداني للدراسة

بعد عملية تفرغ الاستبيانات المسترجعة والصالحة للدراسة في برنامج Spss، سنعرض فيما يلي مختلف النتائج المتحصل عليها والخاصة بالعينة المستجوبة.

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة

أولاً: الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

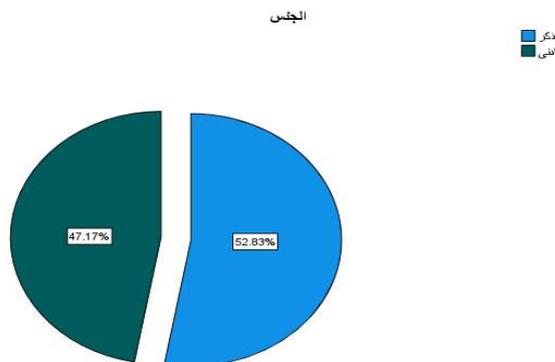
1- توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

جدول 2: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
الذكور	28	52.8%
الإناث	25	47.2%
المجموع	53	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

وسنوضح في التمثيل البياني الآتي طبيعة جنس الأساتذة المستجوبين:



الشكل 3: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الفصل الثاني دراسة ميدانية لتأثير الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بمديرية الضرائب بورقلة

يبين الجدول والشكل أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس، حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين الذكور قد بلغ 28 مستجوبا بنسبة قدرها 52.4%، أما عدد المستجوبين الإناث فبلغ 25 مستجوبا بنسبة قدرها 47.2%.

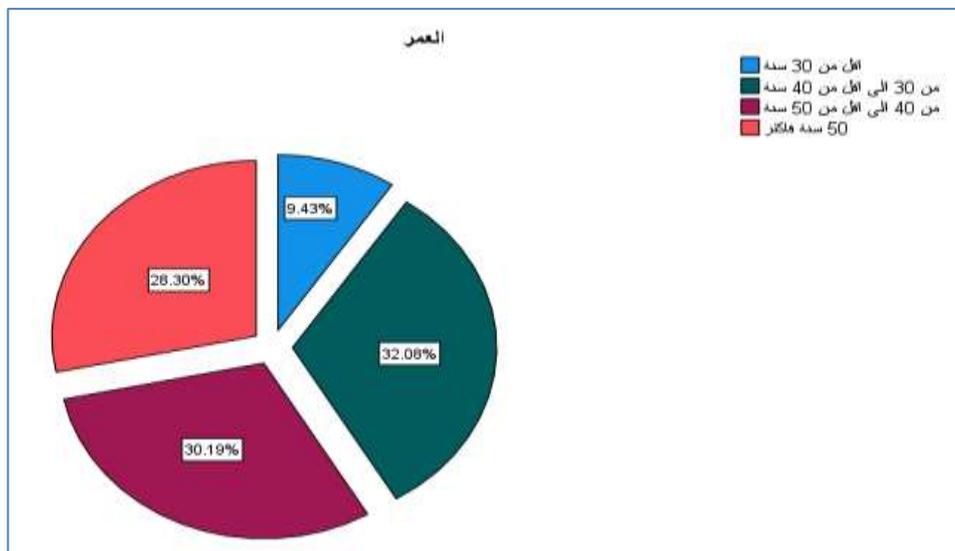
2- توزيع أفراد العينة حسب العمر:

جدول 3: توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

النسبة	التكرار	الفئة العمرية
%9.4	5	أقل من 30 سنة
%32.1	17	من 30 إلى أقل من 40 سنة
%30.2	16	من 40 إلى أقل من 50 سنة
%28.3	15	50 سنة فأكثر
% 100	53	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

والشكل الموالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر



الشكل 4: توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

يبين الجدول والشكل أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر، حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين البالغ سنهم أقل من 30 سنة قد بلغ 5 مستجوب، أي بنسبة قدرها 9.4 % ، في حين أن عدد المستجوبين البالغ أعمارهم من 30 إلى أقل من 40 سنة بلغ 17 مستجوبا، أي بنسبة 32.1%، أما المستجوبين البالغة أعمارهم من 40 إلى أقل من 50 سنة فبلغ عددهم 16 مستجوبا بنسبة 30.2%، أما الفئة الأخيرة وهم أفراد العينة البالغة أعمارهم أكثر من 50 سنة فقد بلغ 15 مستجوبين أي بنسبة 28.3%.

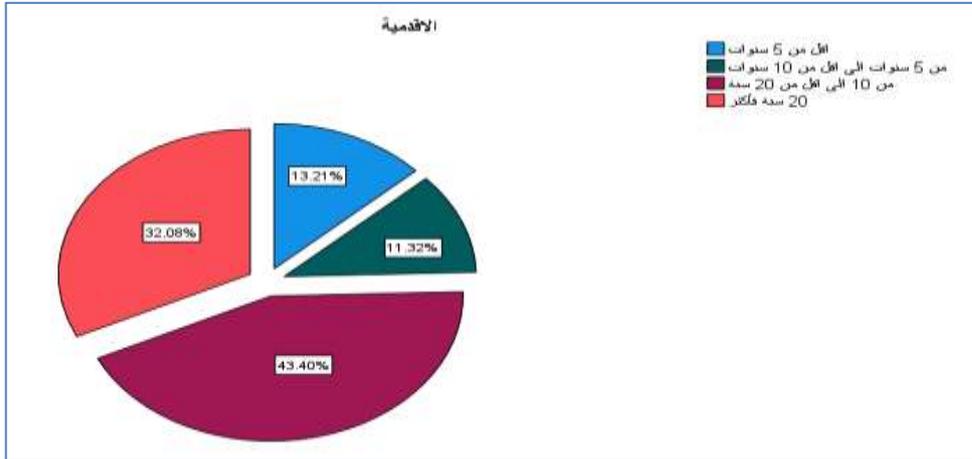
3- توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة :

جدول 4: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة

الخبرة	التكرار	النسبة
اقل من 5 سنوات	7	13.2%
من 5 سنوات إلى اقل من 10 سنوات	6	11.3%
من 10 إلى اقل من 20 سنة	23	43.4%
20 سنة فأكثر	17	32.1%
المجموع	53	100.0%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

والشكل الموالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة



الشكل 5: توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة

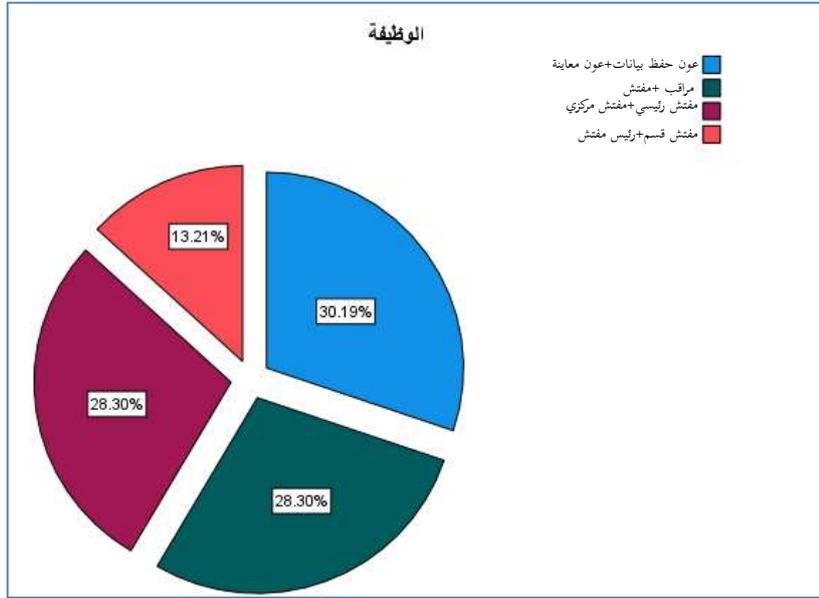
يبين الجدول والشكل أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية، حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين الذين لديهم خبرة مهنية تقل عن 5 سنوات يبلغ 7 مستجوبين أي بنسبة 13.2 %، وكذلك المستجوبين الذين لديهم خبرة مهنية من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات يبلغ عددهم 6 مستجوبا، أي بنسبة 11.3 %، في حين أن المستجوبين الذين لديهم خبرة مهنية تتراوح بين 10 سنوات إلى أقل من 20 سنة فيبلغ عددهم 23 مستجوبا، أي بنسبة 43.4 %، أما المستجوبين الذين لديهم خبرة مهنية أكثر من 20 سنة فيبلغ عددهم 17 فرد، أي بنسبة مئوية تقدر بـ 32.1% -4. توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة:

جدول 5: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة
عون حفظ بيانات+عون معاينة	16	30.2%
مراقب +مفتش	15	28.3%
مفتش رئيسي+مفتش مركزي	15	28.3%
مفتش قسم+رئيس مفتش	7	13.2%
المجموع	53	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

والشكل الموالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة



الشكل 6: توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة

يبين الجدول والشكل أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة، إذ نلاحظ أن عدد المستجوبين من عون حفظ بيانات+عون معاينة بلغ 16 مستجوبا أي بنسبة 30.2%، في حين بلغ عدد المستجوبين من فئة مراقب +مفتش 15 مستجوبا أي بنسبة 28.3%، وكذلك نفس العدد من المستجوبين من فئة مفتش رئيسي+مفتش مركزي أما عدد المستجوبين من فئة مفتش قسم+رئيس مفتش فقد بلغ 7 مستجوبين أي بنسبة 13.2%.

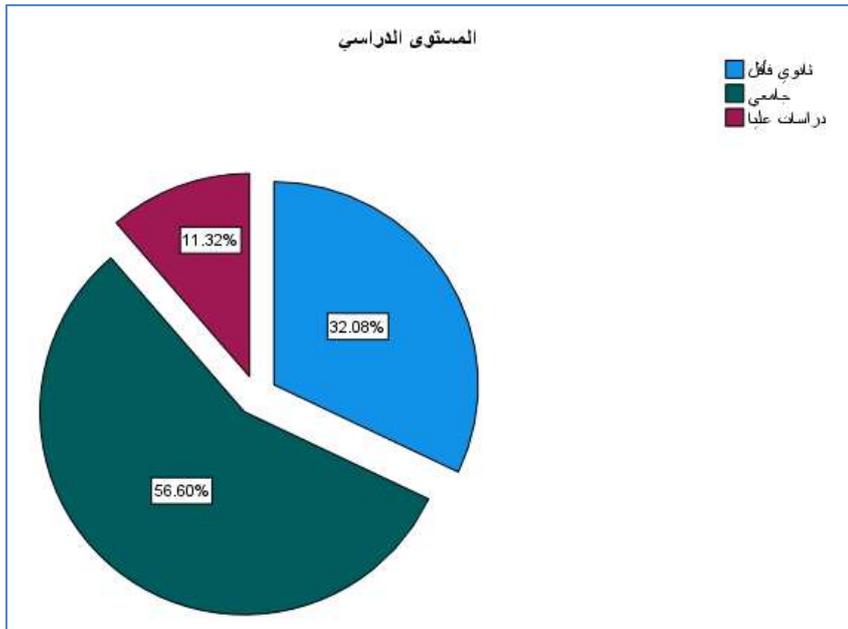
5- توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي:

جدول 6: يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي

المستوى الدراسي	التكرار	النسبة
ثانوي فأقل	17	32.1 %
جامعي	30	56.6 %
دراسات عليا	6	11.3 %
المجموع	53	100 %

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

والشكل الموالي يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي



الشكل 7: توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي

يبين الجدول والشكل أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي، حيث نلاحظ أن عدد المستجوبين الذين لديهم مستوى دراسي ثانوي فأقل يبلغ 17 مستجوبا أي بنسبة 32.1 %، أما المستجوبين الذين لديهم مستوى دراسي جامعي يبلغ عددهم 30 مستجوبا، أي بنسبة 56.5 %، في حين أن المستجوبين الذين لديهم مستوى دراسي دراسات عليا فيبلغ عددهم 2 مستجوبا،

الفصل الثاني دراسة ميدانية لتأثير الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بمديرية الضرائب بورقلة

أي بنسبة 11.3%، وهذا ما يبين أن المستوى الدراسي الغالب علي موظفي مديرية الضرائب هو لمستوي الجامعي بنسبة 56.5% .

ثانيا : عرض وتحليل نتائج محاور الاستبيان :

سيتم حساب كل من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتحديد الدرجة التي تتوافق مع المتوسط الحسابي.

المحور الثاني: العبارات المتعلقة بالرقمنة:

يهدف هذا المحور إلى تقييم مستوى وواقع متطلبات الرقمنة من خلال التطرق إلى نتائج الدراسة التي شملت المتطلبات التالية (المتطلبات البشرية - البرمجيات - الأجهزة المادية - الشبكات).

البعد الأول: المتطلبات البشرية

جدول 7 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي المديرية حول بعد المتطلبات البشرية

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف	الترتيب	اتجاه
01	تعمل الإدارة على تطوير مهارات الموظفين في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	3.13	1.14	2	محايد
02	تعمل الإدارة على أن تناسب مهارات ومعارف الموظفين في مجال التكنولوجيا الرقمنة مع طبيعة الأعمال الموكلة لهم.	3.18	1.17	1	محايد
03	تعمل الإدارة على توفير الأفراد الذين يتعاملون مع الرقمنة بمهارة نتيجة التكوين المستمر عليها.	2.79	1.14	5	محايد
04	تعمل الإدارة على امتلاك إطارات بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب وملحقاته	2.77	1.20	6	محايد
05	تعمل الإدارة على تدريب الأفراد على نظم المعلومات والاتصالات الحديثة بما يتلاءم واحتياجات المؤسسة	3.07	1.17	3	محايد
06	تعمل الإدارة على استقطاب الأيدي العاملة ذات الخبرات والمهارات في مجال الرقمنة	3.01	1.27	4	محايد
	البعد الأول: المتطلبات البشرية	2.99	1.05	-	محايد

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الأول (المتطلبات البشرية) جاءت كلها بتوجه محايد ، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (2.99) وانحراف معياري بلغ (1.05)، مما يدل على علي أن مديرية الضرائب تعمل على تطوير المتطلبات البشرية لأفراد العينة من الموظفين بنسبة متوسطة وهذا من وجهة نظرهم، وأنهم يولونها أهمية كبيرة في مجال العمل والحياة عموماً، وقد احتلت العبارة رقم 2 (تعمل الإدارة على أن تناسب مهارات ومعارف الموظفين في مجال التكنولوجيا الرقمنة مع طبيعة الأعمال الموكلة لهم..) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.18) وانحراف معياري بلغ (1.17) في حين جاءت العبارة رقم 4 (تعمل الإدارة على امتلاك إطارات بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب وملحقاته) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.77) وانحراف معياري بلغ (1.20)

البعد الثاني: البرمجيات

جدول 8: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي مديرية الضرائب حول بعد البرمجيات

الاجابة	الترتيب	الانحراف	المتوسط	العبارات	الرقم
محايد	3	1.08	3.05	تعمل الإدارة على الاعتماد على البرمجيات الحاسوبية حسب ماتستدعيه التغيرات	01
محايد	6	1.13	2.83	تعتمد إدارة الضرائب في عملها على برمجيات حاسوبية متطورة	02
محايد		1.16	2.79	تعمل إدارة الضرائب على تحديث برمجياتها باستمرار	03
محايد	1	1.03	3.35	البرمجيات المستخدمة في إدارة الضرائب جزءا رئيسيا من أداء المهام	04
محايد	2	1.18	3.11	البرمجيات المستخدمة في إدارة الضرائب تمتاز بسهولة والسلاسة في الأداء	05
محايد	4	1.14	3.00	البرمجيات المستخدمة في إدارة الضرائب تمتاز بصحة ودقة النتائج المتحصل عليها	06
محايد	5	.45	2.94	البرمجيات المستخدمة في إدارة الضرائب تمتاز بسهولة الاستعمال	07
محايد	-	.79	3.01	البعد الثاني : البرمجيات	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الثاني (البرمجيات) جاءت معظمها بتوجه محايد ، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (3.01) وانحراف معياري بلغ (079)، وقد احتلت العبارة رقم 04 (البرمجيات المستخدمة في إدارة الضرائب جزءا رئيسيا من أداء

المهام) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.35) وانحراف معياري بلغ (1.01) في حين جاءت العبارة رقم 2 (تعتمد إدارة الضرائب في عملها على برمجيات حاسوبية متطورة) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.83) وانحراف معياري بلغ (1.13)

البعد الثالث: الأجهزة المادية

جدول 9: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي مديرية الضرائب حول بعد الأجهزة المادية

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف	الترتيب	الإجابة
01	تعمل الإدارة على توفير العدد الكافي من أجهزة الحاسوب وملحقاته لجميع مصالحها	2.90	1.25	2	محايد
02	تعمل الإدارة على تجديد أجهزة الحاسوب بصفة دورية ومستمرة	2.66	1.15	6	محايد
03	تعمل الإدارة على توفير أجهزة الخادم بصورة كافية عمليا لأداء مختلف المهام	2.84	1.09	3	محايد
04	تعمل الإدارة على إصلاح وصيانة أجهزة الحاسوب وملحقاته بشكل سريع ودون تماطل	2.96	1.17	1	محايد
05	تعمل الإدارة على توفير حواسيب تمتاز بالحدثة وسرعة المعالجة	2.79	1.18	4	محايد
06	تعمل الإدارة على توفير خوادم تتميز بسعة تخزين عالية.	2.69	1.23	5	محايد
	البعد الثالث: الأجهزة المادية	2.81	1.02	-	محايد

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الثالث (الأجهزة المادية) جاءت كلها بتوجه محايد وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (2.81) وانحراف معياري بلغ (1.02)، وقد

احتلت العبارة رقم 4 (تعمل الإدارة على إصلاح وصيانة أجهزة الحاسوب وملحقاته بشكل سريع ودون تماطل) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.96) وانحراف معياري بلغ (1.17) في حين جاءت العبارة رقم 2 (تعمل الإدارة على تحديد أجهزة الحاسوب بصفة دورية ومستمرة) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.66.) وانحراف معياري بلغ (1.15).

البعد الرابع: الشبكات

جدول 10: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي مديرية الضرائب حول بعد الشبكات

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف	الترتيب	الإجابة
01	تعمل الإدارة بشبكة ذات التدفق العالي لتسهيل عملية الاتصال والسرعة في إنجاز المهام	2.43	1.23	4	معارض
02	تعمل الإدارة على شبكة انترانت سريعة الاستجابة ولا تعاني من أي مشاكل	2.39	1.24	5	معارض
03	تعمل الإدارة على شبكة لتسهيل تبادل وتوزيع المعلومات بين موظفي مختلف المصالح	2.45	1.16	3	معارض
04	تعمل الإدارة على شبكات ملائمة وأمنة لإنجاز مختلف المهام	2.66	1.20	1	محايد
05	تعمل الإدارة على توفير نظم اتصالات حديثة وذات جودة عالية.	2.52	1.28	2	معارض
	البعد الرابع: الشبكات	2.49	1.10	-	معارض

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الرابع (الشبكات) جاءت كلها بتوجه معارض ماعدا العبارة رقم 04، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (2.49) وانحراف

معياري بلغ (1.10)، مما يدل على امتلاك أفراد العينة وهم موظفي مديرية الضرائب للشبكات بنسبة ضعيفة من وجهة نظرهم، كما يدل على موافقتهم على البعد وعباراته عموما والفهم الجيد لها، وذلك نعزوه إلى أهمية هذه الشبكات في مجال العمل الخاص بالموظفين، وقد احتلت العبارة رقم 04 (تعمل الإدارة على شبكات ملائمة وأمنه لإنجاز مختلف المهام) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2.66) وانحراف معياري بلغ (1.20) في حين جاءت العبارة رقم 2 (تعمل الإدارة على شبكة انترانت سريعة الاستجابة ولا تعاني من أي مشاكل) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2.79) وانحراف معياري بلغ (1.17)، ونلاحظ أن أفراد العينة لا يميلون إلى وجود شبكات لتسهيل تبادل وتوزيع المعلومات بين موظفي مختلف المصالح.

المحور الثالث: العبارات المتعلقة بالأداء الوظيفي

البعد الأول: القدرة على العمل.

جدول 11: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي مديرية الضرائب حول بعد القدرة على العمل

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف	الترتيب	الإجابة
01	لدي القدرة على تحمل مسؤوليات أكبر وتطوير العمل وتقديم المقترحات	3.37	.98	4	محايد
02	حصولي على التدريب المناسب يجعلني أكثر قدرة على أداء عملي بشكل جيد	3.77	.84	1	موافق
03	لدي القدرة على ابتكار طرق جديدة تؤدي إلى تبسيط إجراءات العمل والسرعة في إنجازها	3.47	.91	3	موافق
04	أستطيع حل مشاكل العمل اليومية وتصحيح أخطاء العمل عند وقوعها	3.50	.84	2	موافق
	البعد الأول: القدرة على العمل	3.53	.68	-	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

الفصل الثاني دراسة ميدانية لتأثير الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بمديرية الضرائب بورقلة

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الخامس (القدرة على العمل) جاءت كلها بتوجه موافق ماعدا العبارة رقم 01 وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (3.53) وانحراف معياري بلغ (0.68)، وقد احتلت العبارة رقم 2 (حصولي على التدريب المناسب يجعلني أكثر قدرة على أداء عملي بشكل جيد) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.77) وانحراف معياري بلغ (0.84) في حين جاءت العبارة رقم 01 (لدي القدرة على تحمل مسؤوليات أكبر وتطوير العمل وتقديم المقترحات) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.37) وانحراف معياري بلغ (0.98).

البعد الثاني: الجودة والكفاءة

جدول 12: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي مديرية الضرائب حول بعد الجودة والكفاءة

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف	الترتيب
01	أنجز المهام الوظيفية طبقا للمعايير المطلوبة	3.77	.91	3
02	إدارة الضرائب تتوفر على جو من التنافس بين العمال في اقتراح طرق وأفكار لتطوير العمل	3.89	1.17	2
03	امتلك مهارات اللازمة لأداء المهام بدون أخطاء	3.50	.95	4
04	أحاول تطوير كفاءاتي حتى أنجز عملي بشكل أفضل	3.94	.81	1
05	تكوينني يسمح لي بتأدية عملي بكفاءة ودقة	3.77	.99	3
	البعد الثاني: الجودة والكفاءة	3.61	.67	-

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

الفصل الثاني دراسة ميدانية لتأثير الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بمديرية الضرائب بورقلة

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الثاني (الجودة والكفاءة) جاءت كلها بتوجه موافق، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (3.61) وانحراف معياري بلغ (0.67)، وقد احتلت العبارة رقم 4 (أحاول تطوير كفاءاتي حتى أنجز عملي بشكل أفضل) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.94) وانحراف معياري بلغ (0.81) في حين جاءت العبارة رقم 3 (امتلك مهارات اللازمة لأداء المهام بدون أخطاء) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.50) وانحراف معياري بلغ (0.95)، ونلاحظ أن أفراد العينة يطورون من كفاءاتهم لإنجاز العمل بشكل أفضل بنسبة عالية، كما أنهم يولونها اهتمام كبير

البعد الثالث : كمية العمل المنجز

جدول 13: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي مديرية الضرائب حول بعد كمية العمل المنجز

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
01	أستطيع إنجاز العمل الموكل إلي في الوقت المحدد	3.73	.90	4	موافق
02	أبذل الجهد الكافي لإنجاز أعمالي بسرعة وبدقة	4.09	.76	1	موافق
03	اسعي إلى التغلب على صعوبات العمل	3.98	.84	2	موافق
04	أقوم بإنجاز كمية كافية من متطلبات العمل اليومي	3.96	.85	3	موافق
	البعد الثالث : كمية العمل المنجز	3.94	.65	-	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن المتوسط العام لعبارات البعد الثالث (كمية العمل المنجز) جاءت كلها بتوجه موافق، حيث بلغ (3.94) وانحراف معياري بلغ (0.65) حيث احتلت العبارة رقم 02 (أبذل الجهد الكافي لإنجاز أعمالي بسرعة وبدقة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.09) وانحراف معياري بلغ (0.76)، وهذا

الفصل الثاني دراسة ميدانية لتأثير الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بمديرية الضرائب بورقلة

يدل على وجود إجماع من طرف موظفي مديرية الضرائب حول أهمية بذل الكم الكافي من متطلبات العمل اليومي كونها الأساس الذي تقوم عليه الأداء الوظيفي بالمديرية، ويؤدي من خلالها الموظف عمله بالشكل المطلوب، وجاء في المرتبة الأخيرة العبارة رقم 01 (أستطيع إنجاز العمل الموكل إلي في الوقت المحدد) بمتوسط حسابي بلغ (3.73) وانحراف معياري بلغ (0.90).

البعد الرابع: المواظبة في العمل

جدول 14: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات موظفي مديرية الضرائب حول بعد المواظبة في العمل

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
01	أحافظ على الالتزام بأوقات العمل الرسمية	3.92	.78	4	موافق
02	أسعي إلى التقيد بالتعليمات والقوانين وتنفيذ العمل وفق الخطط والبرامج المسطرة	4.01	.66	3	موافق
03	ابتعد عن القيام بكل ما قد يؤخرني عن إنجاز أعمالي في الوقت المحدد	4.07	.67	2	موافق
04	أسعى دائما إلى فهم والتمكن من إجراءات العمل	4.28	.63	1	موافق
	البعد الرابع: المواظبة في العمل	4.07	.51	-	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن آراء أفراد العينة الخاصة بالبعد الرابع (المواظبة في العمل) جاءت كلها بتوجه موافق ، وهذا ما يوضحه لنا المتوسط العام لعبارات هذا البعد الذي بلغ (4.07) وانحراف

معياري بلغ (0.51)، مما يدل على أن المواظبة في العمل لعينة الدراسة كان جيد وأنهم عموماً راضون على وظائفهم، وقد احتلت العبارة رقم 04 (أسعى دائماً إلى فهم والتمكن من إجراءات العمل) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.28) وانحراف معياري بلغ (0.51) في حين جاءت العبارة رقم 01 (أحافظ على الالتزام بأوقات العمل الرسمية) في المرتبة الأخيرة بين عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (3.92) وانحراف معياري بلغ (0.78).

المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

الفرع الأول: ربط النتائج بالفرضيات وتفسيرها

أولاً- العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة

جدول 15: العلاقات الارتباطية بين أبعاد الرقمنة والأداء الوظيفي

		المتغير التابع: الأداء الوظيفي
البعد الأول: المتطلبات البشرية	Corrélation de Pearson	.365**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	53
البعد الثاني: البرمجيات	Corrélation de Pearson	.386a
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	53
البعد الثالث: الأجهزة المادية	Corrélation de Pearson	.211
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	53
البعد الرابع: الشبكات	Corrélation de Pearson	.211
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	53
المتغير المستقل: الرقمنة	Corrélation de Pearson	.337*
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	53

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

الفصل الثاني دراسة ميدانية لتأثير الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بمديرية الضرائب بورقلة

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائياً وعند مستويات إيجابية بين المتغيرات المستقلة (الرقمنة) وهي (المتطلبات البشرية – البرمجيات – الأجهزة المادية- الشبكات) والأداء الوظيفي كمتغير تابع، سواء على المستوى الكلي أو على مستوى كل متغير على حده، وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين الرقمنة والأداء الوظيفي نسبة (33.7%) وهي قيمة إيجابية لكنها ضعيفة تدل على الدور الفاعل والتأثير الضعيف للرقمنة على الأداء الوظيفي لموظفي مديرية الضرائب، حيث كانت القيمة الارتباطية بين بعد البرمجيات والمتغير التابع بنسبة (38.6%) مما جعلها تمثل أقوى العلاقات مع المتغير التابع ، ثم يليه مباشرة بعد المتطلبات الشخصية حيث له علاقة ارتباطية مع المتغير التابع بنسبة (36.5%)، ثم يأتي بعدي الشبكات و الأجهزة المادية حيث لهما نفس العلاقة الارتباطية مع المتغير التابع بنسبة (21.2%).

ثانياً- تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى :

ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0,05 حيث المتغير المستقل (الرقمنة) والمتغير التابع هو (الأداء الوظيفي لموظفي مديرية الضرائب)، والجدول التالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع .

جدول 16: الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

Model Summary ^b				
Mode	R	Adjusted R Square	Std. Error of the	
1	.386 ^a	.149	.132	.39761
a. Predictors: (Constant)		المتغير المستقل الرقمنة		
b. Dependent Variable:		المتغير التابع الأداء الوظيفي		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

الفصل الثاني دراسة ميدانية لتأثير الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بمديرية الضرائب بورقلة

من الجدول يتبين لنا وجود دلالة إحصائية لتأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي لموظفي مديرية الضرائب ، حيث كان $R = 0.386$ معامل الارتباط الخطي ، أي يوجد ارتباط خطي موجب بنسبة 38.6%، بمعنى أنه توجد علاقة طردية ضعيفة بين الرقمنة كمتغير مستقل وبين الأداء الوظيفي لموظفي مديرية الضرائب كمتغير تابع، وبلغت نسبة اختبار R Square (14.9%)، والتي تبين مدى ضعف الرقمنة في تقدير أداء موظفي مديرية الضرائب، أي أن (14.9%) من أداء موظفي مديرية الضرائب يعود للرقمنة ، والنسبة المتبقية (85.1%) ترجع لعوامل أخرى .

ثالثا- تباين خط الانحدار:

جدول 17: تحليل تباين خط الانحدار

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.410	1	1.410	8.920	.004 ^b
	Residual	8.063	51	.158		
	Total	9.473	52			
a. Dependent Variable:		المتغير التابع الأداء الوظيفي				
b. Predictors: (Constant),		المتغير المستقل الرقمنة				

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

من الجدول أعلاه يتبين لنا ما يلي:

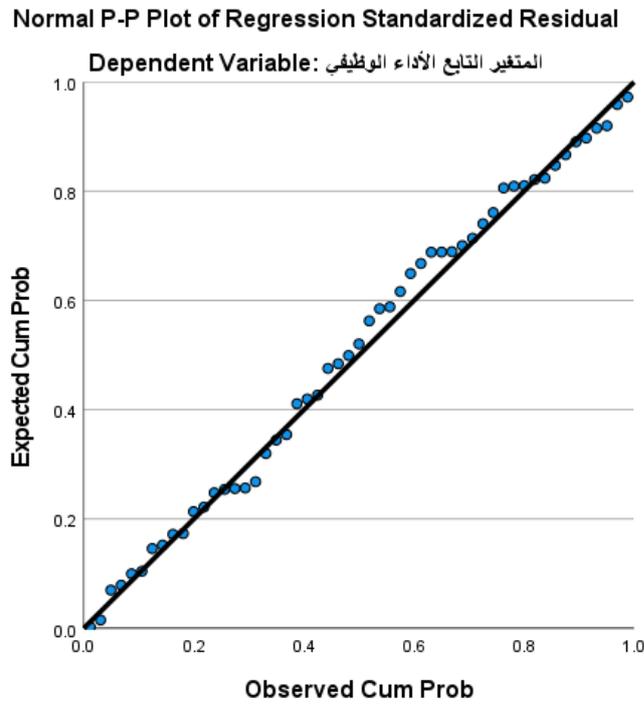
- مجموع مربعات الانحدار يساوي 1.41 ومجموع مربعات البواقي هو 8.06 ومجموع المربعات الكلي يساوي 9.47

- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 51.

- معدل مربعات الانحدار هو 1.41 ومعدل مربعات البواقي 0.15

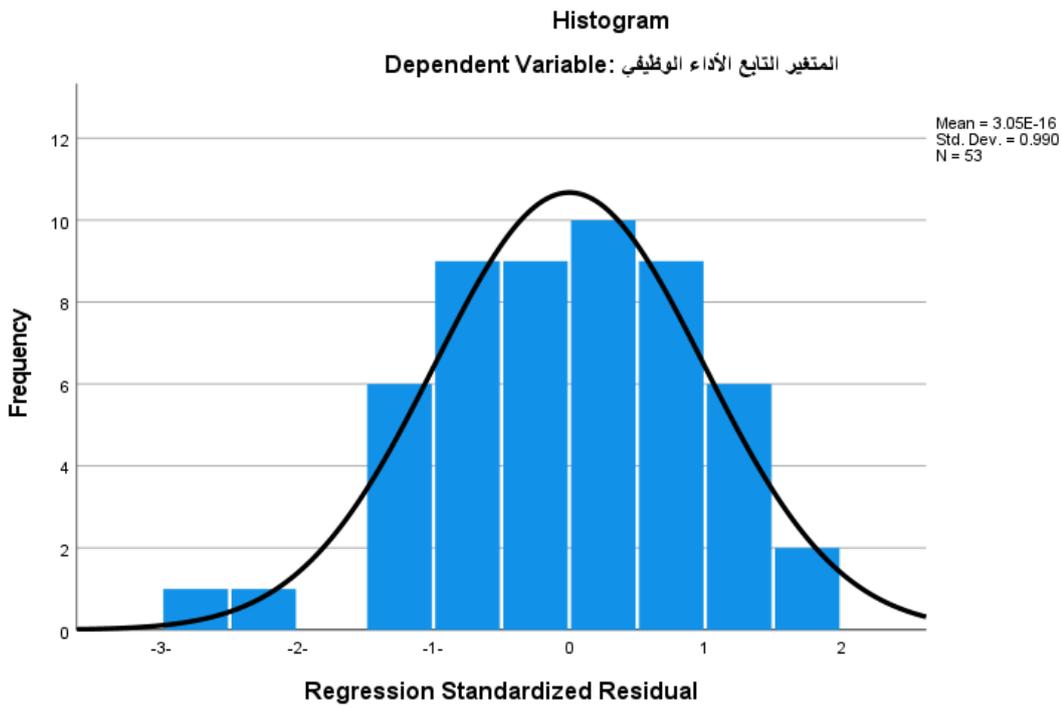
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 8.92

مستوى دلالة الاختبار 0,04 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0,05 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلاءم المعطيات والشكل التالي يوضح ذلك، وحسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي



الشكل 8:مدى ملائمة خط الانحدار

الفصل الثاني دراسة ميدانية لتأثير الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بمديرية الضرائب بورقلة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

رابعاً- دراسة معاملات خط الانحدار:

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار لأداء موظفي مديرية الضرائب

جدول 18: قيم معاملات خط الانحدار لأداء موظفي مديرية الضرائب

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.325	.191		17.390	.000
	المتغير المستقل الرقمنة	.165	.065	.337	2.553	.014

a. Dependent Variable: المتغير التابع الأداء الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss

من الجدول أعلاه يتبين لنا ما يلي:

مقطع خط الانحدار يساوي 3.325 الذي يمثل a من معادلة المستقيم $Y=a+Bx$ ، أما ميل خط الانحدار فهو متعدد بالنسبة للمتغير المستقل، كما نلاحظ أن إشارة معامل $B\hat{e}t\alpha$ هي موجبة للدلالة على العلاقة الطردية بين أبعاد الرقمنة و الأداء الوظيفي لموظفي مديرية الضرائب ، وهي تعني أنه كلما زادت الإجراءات المحققة لأبعاد الرقمنة كلما زاد الأداء الوظيفي لموظفي مديرية الضرائب.

معادلة خط الانحدار هي : $Y=0.165x$

خامسا - التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي :

من تحليل النتائج لدينا نموذجين:

ولصياغة النموذج النهائي لمعادلة خط الانحدار علينا إعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Stepwise Multiple Régression)

الجدول الموالي يوضح الطريقة المستخدمة والمتغير المستقل المتبقي والمتغير التابع :

جدول 19: الطريقة المستخدمة والمتغيرات المستقلة المتبقية والمتغير التابع

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ثانيا: البرمجيات		Stepwise (Criteria: Probability-of- F-to-enter <= .050, Probability-of- F-to-remove >= .100).
a. Dependent Variable: المتغير التابع الأداء الوظيفي			

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

الفصل الثاني دراسة ميدانية لتأثير الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بمديرية الضرائب بورقلة

من الجدول أعلاه نلاحظ أن المتغير المستقل المتبقي في نموذج الدراسة النهائي هو البرمجيات فقط.

الجدول الموالي يوضح معاملات الارتباط الخطي للمتغير المستقل المتبقي والمتغير التابع لنموذج الدراسة

جدول 20: معاملات الارتباط الخطي للمتغير المستقل المتبقي والمتغير التابع

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.386 ^a	.149	.132	.39761
a. Predictors: (Constant), ثانيا: البرمجيات				
b. Dependent Variable: المتغير التابع الأداء الوظيفي				

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

من الجدول السابق نلاحظ أن استخدام طريقة تحليل الانحدار المتعدد التدريجي أدى إلى خروج ثلاثة متغيرات مستقلة والاحتفاظ بمتغير مستقل واحد هو المتطلبات البشرية.

حيث بلغ معامل الارتباط الخطي بين هذا المتغير المستقل (المتطلبات البشرية) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي لموظفي مديرية الضرائب) نسبة (38.6%) وهو دليل على وجود ارتباط خطي ضعيف بينهما. حيث أن (14.9%) من الأداء الوظيفي لموظفي مديرية الضرائب تعود إلى البرمجيات والنسبة المتبقية (85.1%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise :

جدول 21: تحليل تباين خط الانحدار بطريقة Stepwise

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.410	1	1.410	8.920	.004 ^b
	Residual	8.063	51	.158		
	Total	9.473	52			
a. Dependent Variable: المتغير التابع الأداء الوظيفي						
b. Predictors: (Constant البرمجيات						

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

من الجدول السابق نجد ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 1.41 ومجموع مربعات البواقي هو 8.06 ومجموع المربعات الكلي يساوي 9.47

- درجة حرية الانحدار هو 1 ودرجة حرية البواقي 51

- معدل مربعات الانحدار هو 1.41 ومعدل مربعات البواقي 0.158

- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 8.92

- مستوى دلالة الاختبار 0.004 أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات.

أما بالنسبة لدراسة معاملات خط الانحدار فالجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار بطريقة

Stepwise

جدول 22: قيم معاملات خط الانحدار بطريقة Stepwise

Coefficients ^a		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.166	.216		14.633	.000
	البرمجيات	.208	.069	.386	2.987	.004

a. Dependent Variable: المتغير التابع الأداء الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

من الجدول السابق يمكن تحديد مقطع خط الانحدار a ميل خط الانحدار بالنسبة

للمتطلبات البشرية وفق المعادلة التالية:

$$Y = a + Cx_1 \quad \text{ومنه معادلة خط الانحدار هي : } y = 3.166 + 0.208x_1$$

وعند دراسة قسم Sig نجد أن القيمة مقبولة لأنها أقل من 0.05 وتحقق الفرضية البديلة H1 ما

عدا قيمة الثابت ونستنتج أن أهم الأساليب المؤدية إلى تحسين الأداء الوظيفي لموظفي مديرية

الضرائب هي تنمية المتطلبات الفردية لدى موظفي مديرية الضرائب.

الفرع الثاني: مناقشة نتائج الدراسة :

بعد تحليل الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة بالأساليب الإحصائية المناسبة، من أجل تحليل بعض المتغيرات تم التوصل إلى النتائج التالية:

فيما يخص واقع متغيرات الدراسة: كما أسلفنا الذكر أن متغيرات الدراسة هي الرقمنة كمتغيرات مستقلة والأداء الوظيفي لموظفي مديرية الضرائب كمتغير تابع.

- استخدام الرقمنة لدى موظفي مديرية الضرائب .

المتوسط العام الرقمنة كان مرتفعا مما يدل على النظرة الإيجابية لموظفي مديرية الضرائب لأبعاد هذا المتغير .

الفرع الثالث: مناقشة النتائج الإحصائية

أولاً- العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة :

من خلال الجدول الخاص بالعلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة لاحظنا أن جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائيا وعند مستويات إيجابية بين المتغيرات المستقلة للرقمنة وهي (المتطلبات البشرية - البرمجيات - الأجهزة المادية - الشبكات) والأداء الوظيفي لموظفي مديرية الضرائب كمتغير تابع، سواء على المستوى الكلي أو على مستوى كل متغير على حده، وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين الرقمنة والأداء الوظيفي لموظفي مديرية الضرائب نسبة (33.7%) وهي تعد قيمة إيجابية مرتفعة تؤكد على التأثير الكبير للرقمنة على الأداء الوظيفي لموظفي مديرية الضرائب ، ونعزو ذلك إلى كون الرقمنة من المفاهيم الحديثة في العمل والكل يسعى لدراسة واقعها وتأثيرها على الأداء الوظيفي، وبذلك فإن الارتباط بين الرقمنة وتحسين الأداء من الناحية العلمية جعل الدراسات تتفق وتتقاطع في نتائجها وهو وجود علاقة طردية بين أبعاد الرقمنة وتحسين الأداء الوظيفي، وتختلف فقط من حيث أن الرقمنة أكثر تأثير وارتباط بالأداء الوظيفي، وبما أن العلاقة

الفصل الثاني دراسة ميدانية لتأثير الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بمديرية الضرائب بورقلة

طردية فمن الطبيعي أن تساعد الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي، وبالعودة إلى النتائج فقد كانت القيمة الارتباطية بين بعد البرمجيات والمتغير التابع بنسبة (38.6%)، ثم يليه مباشرة بعد المتطلبات الشخصية حيث له علاقة ارتباطية مع المتغير التابع بنسبة (36.5%)، ثم يأتي بعد الأجهزة المادية وبعد الشبكات حيث لهما علاقة ارتباطية مع المتغير التابع بنسبة (21.1%).

وبالتالي أقوى العلاقات مع المتغير التابع كانت مع بعد البرمجيات وأضعفها كانت مع بعد الشبكات، رغم أن النسب كانت عموماً متقاربة.

ثانياً- دراسة معاملات خط الانحدار :

بمجموع مربعات الانحدار يساوي 1.41 ومجموع مربعات البواقي هو 8.06 ومجموع المربعات الكلي يساوي 9.47

درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 51

معدل مربعات الانحدار هو 1.41 ومعدل مربعات البواقي 0.158

قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 8.92

مستوى دلالة الاختبار 0,004 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0,05 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات وحسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي.

من خلال تحليل قيم معاملات الارتباط الخطي بين أبعاد المتغير المستقل الرقمنة والأداء الوظيفي لموظفي الضرائب هو (0.208) الذي يمثل a من معادلة المستقيم $Y=a+Bx$ ، أما ميل خط الانحدار فهو متعدد بالنسبة للمتغير المستقل، كما نلاحظ أن إشارة معامل $B\hat{e}t\alpha$ هي موجبة للدلالة على العلاقة الطردية بين أبعاد الرقمنة والأداء الوظيفي لموظفي الضرائب، وهي تعني أنه كلما زادت

الفصل الثاني دراسة ميدانية لتأثير الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بمديرية الضرائب بورقلة

الإجراءات المحققة لأبعاد الرقمنة كلما زاد وارتفع مستوى أداء الموظفين أي أنها تؤثر بشكل إيجابي عليه.

$$Y=3.166+0.208 x_1 \quad : \text{ معادلة خط الانحدار هي}$$

وهذا يدل على أنه كلما زاد مستوى الرقمنة يزيد مستوى أداء موظفي إدارة الضرائب ، لأنها تساعد بشكل كبير في تطويره وتحسينه.

ثالثا-تحليل الانحدار المتعدد التدريجي:

باستخدام هذا النموذج بقي متغير مستقل هو البرمجيات، يؤثر بشكل كبير على المتغير التابع، حيث أن (14.9%) من أداء الموظفين بمديرية الضرائب تعود إلى البرمجيات والنسبة المتبقية (85.1%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ، ونعزو تأثير البرمجيات الكبير على أداء الموظفين، كما أن هذه البرمجيات تحتاج إلى امتلاك كل المهارات الأخرى وبالتالي هي ضمينا تشملها كصفات أساسية في الموظف.

الفرع الرابع:اختبار T و تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين بخصوص مساهمة أبعاد الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي الضرائب
أولاً- تحليل اختبار T لدراسة تأثير متغير الجنس على المتغير التابع :

جدول 23: تحليل اختبار T لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين بخصوص مساهمة أبعاد الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي الضرائب

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
المتغير التابع الأداء الوظيفي	Equal variances assumed	.164	.687	.669	51	.506	.07902	.11807	-.15802	.31606
	Equal variances not assumed			.668	50.053	.507	.07902	.11822	-.15843	.31647

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج SPSS

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه لاختبار **T** أن مستوى المعنوية لاختبار ليفن لتجانس العينتين (الذكور- إناث) قد بلغ 0.68 مما يدل على وجود تجانس بين العينتين، أما مستوى المعنوية لاختبار **T** بلغ 0.16 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير الجنس بخصوص مساهمة أبعاد الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي الضرائب

ثانيا- تحليل التباين الأحادي (**One Way ANOVA**) للاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية (الديمغرافية) على المتغير التابع

جدول 24: تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات بين الموظفين تبعاً للمتغيرات الشخصية بخصوص مساهمة أبعاد الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي الضرائب

ANOVA						
المتغير التابع الأداء الوظيفي						
		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
العمر	Between Groups	.062	3	.021	.108	.955
	Within Groups	9.410	49	.192		
	Total	9.473	52			
الخبرة	Between Groups	.675	3	.225	1.253	.301
	Within Groups	8.798	49	.180		
	Total	9.473	52			
الوظيفة	Between Groups	.073	3	.024	.127	.944
	Within Groups	9.400	49	.192		
	Total	9.473	52			
المستوى التعليمي	Between Groups	.323	2	.161	.882	.420
	Within Groups	9.150	50	.183		
	Total	9.473	52			

الفصل الثاني دراسة ميدانية لتأثير الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بمديرية الضرائب بورقلة

نتيجة تحليل التباين للمتغيرات الشخصية لموظفي الضرائب كانت قيم Sig أكبر من 0.05 وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستجوبين تبعاً للمتغيرات الشخصية بخصوص مساهمة أبعاد الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي الضرائب .

خلاصة الفصل:

تناولنا من خلال هذا الفصل دراسة ميدانية على عينة من الموظفين بمديرية الضرائب بورقلة وقد تناولنا في هذا الفصل مبحثين، في المبحث الأول تطرقنا فيه إلى الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية أما في المبحث الثاني فقد تم تحليل ومناقشة النتائج المتحصل عليها.

كما حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة والتي هي ما دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بمديرية الضرائب بورقلة؟، ومن خلال الاعتماد على الدراسة الميدانية:

اتضح أنه يوجد مستوى مرتفع لتبني الرقمنة من طرف موظفي مديرية الضرائب بورقلة، والسبب وعي الموظفين بأهمية هذه المهارات في مجال عملهم لذلك يحرصون على استغلالها وتطويرها، كما أن المؤسسة محل الدراسة تراعي في عملية التوظيف اختيار الكفاءات وبعناية، حيث تجرى لهم اختبارات نفسية للتعرف على مستوى قدراتهم ومهاراتهم الشخصية و لا يتم التركيز فقط على المؤهلات العلمية.

- أنه يوجد مستوى مرتفع لأداء الموظف محل الدراسة ويرجع ذلك إلى حرص لموظفي الضرائب على تطوير وتحسين أدائهم باستمرار.

- أن هناك علاقة طردية قوية بين الرقمنة والأداء الوظيفي بمديرية الضرائب بورقلة .

- أهم بعد في تأثير الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بمديرية الضرائب هو: المتطلبات الشخصية.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات موظفي مديرية الضرائب بورقلة نحو دور الرقمنة تعزى للمتغير الشخصي (الجنس).

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات موظفي مديرية الضرائب بورقلة حول دور الرقمنة تعزى للمتغيرات الشخصية (العمر، الخبرة، الوظيفة ، المستوى الدراسي).

الخاتمة

انطلقت هذه الدراسة من هدف يتمحور حول الكشف عن الدور الذي تلعبه الرقمنة على الأداء الوظيفي بمديرية الضرائب -ورقلة- محاولين بذلك إبراز أهمية وتأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي . وقد حاولنا من خلال ذلك دراسة الموضوع نظريا وميدانيا، حيث تبين في الدراسة النظرية أن الرقمنة مشروع م المشاريع الهامة لتحقيق نشاط وفعالية المؤسسات ، إضافة إلى أن الرقمنة تجاوزت حدود استخدام التطبيقات التكنولوجية البسيطة والخدمات الرقمية بل أصبحت منهجا وأسلوب عمل ومخططات فعلية خاصة فيما يتعلق بالتعامل المباشر مع المواطنين والموظفين . أصبحت الرقمنة ضرورة حتمية ملزمة على جميع المؤسسات بجميع أنواعها، وما تلعبه من دور هام في مختلف المجالات خاصة في ظل التطورات السريعة التي عرفتها الآونة الأخيرة في عصرنا الحالي مما يؤهلها في اعتمادها على الوسائل الرقمية والتقنيات الحديثة مكنها من التخلي تدريجيا عن كل ما هو تقليدي وهذا أمرا أساسيا لا مفر منه، كما يتم الاتجاه نحو كل ما هو رقمي، وذلك من اجل تسريع الوتيرة وزيادة الكفاءة والفعالية التنظيمية لكل مؤسسة ، مما ينتج عنه زيادة وتطوير في الأداء الوظيفي نتيجة دخول هذه التقنيات الجديدة، كما تسهل عملية الأداء والتخلص من المشاكل التي يعاني منها العامل نتيجة اعتماده على تقنيات تقليدية، بالإضافة إلى التطور المذهل التي وصلت إليه تكنولوجيا المعلومات الحديثة التي امتدت آثارها إلى معظم المؤسسات، بغض النظر عن أحجامها وأشكالها، مما ساهم في ارتقاء وتحسين الخدمات وجعلها في المستوى المطلوب .

خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :

- أنه في الوقت الحالي لا توجد مؤسسة خالية من الرقمنة أي أن الرقمنة أصبحت عنصر أساسي من اجل زيادة الكفاءة والفعالية داخل المؤسسات .
- أن الرقمنة ساهمت بشكل كبير في التأثير على الأداء الوظيفي للموظفين داخل المؤسسة .

النتائج العامة للدراسة :

1- تساهم تكنولوجيا المعلومات مثل الحواسيب والبرامج والتطبيقات الحديثة والشبكات في زيادة الكفاءة لدى الموظفين وذلك ع طريق الزيادة في الإنتاجية مما يسهل عليهم في إنجاز مهامهم وتوفير الوقت والجهد بشكل أسرع وفعاليتها عالية .

2- توفر الرقمنة مزايا عديدة كتحسين المهام وتنظيمها وإدارة الوقت مما يساعد على تحقيق الأهداف وتجنب التأخير .

3- تعزز الرقمنة التواصل والتعامل والتعاون بين الموظفين سواء كانوا في نفس المكان أو في مواقع مختلفة.

4- تسهل وسائل الاتصال الحديثة عملية التواصل بين الموظفين وذلك ع طريق البريد الالكتروني، والمحادثات الفورية، والمكالمات الصوتية، والفيديو، ويتيح استخدام هذه الوسائل التواصل الفعال والسريع في عملية تحسي وتنسيق المهام بين الموظفين .

5- توفر الرقمنة الوقت والجهد وتقلل من الحاجة إلى الاجتماعات الوجيهة الطويلة والمكالمات الهاتفية المطولة، يمك إجراء المناقشات واتخاذ القرارات ع طري البريد الالكتروني أو المحادثات الفورية .

6- تتيح الرقمنة إمكانية الاحتفاظ بالسجلات والمستندات المهمة بشكل سهل ومنظم مما يجعل الموظفين للوصول لهذه السجلات بسهولة كما تساهم في تسريع عمليات البحث والاسترجاع و هذا يزيد من دقة المعلومات .

7- توفر الرقمنة المرونة للموظفين في أداء مهامهم.

توصيات واقتراحات :

إن النجاح الباهر الذي حققته المعارف و التكنولوجيا المتطورة، فتحت أبوابا عديدة ونقلت هذا التحول من مجرد فرضيات علمية ونتائجها إلى حقائق موجودة بالفعل، وعمدت تلك الأخيرة على

الملاحق

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Kasdi Merbah - Ouargla
Faculté des Sciences Economiques,
Commerciales et des Sciences de Gestion
Département Sciences de Gestion
..... ورقلة :



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

إلى من يهيمه الأمر

الموضوع: طلب الموافقة على إجراء تريض

بناء على المرسوم التنفيذي رقم 306/13 المؤرخ في 31 غشت 2013 المتضمن لتنظيم التريضات

الميدانية وفي الوسط المرئي لفائدة الطلبة .

و في إطار التعاون بين جامعة قاصدي مرباح ورقلة و المؤسسات الإدارية و الاقتصادية وبغية التكوين

الجيد لطلبتنا، يشرفنا أن نتقدم لسيادتكم بطلب الموافقة على إجراء تريض بمؤسستكم لفائدة طلبة

قسم علوم التسيير الآتية أسمائهم :

الرقم	الطلبة	المستوى	التخصص	الملاحظة
01	بريحة نبيل	الثانية	إدارة الموارد البشرية	
02	خرشاش فوزية	ماستر		
مجال التريض		دورالرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي في إدارة الضرائب		
فترة التريض		من: 16 أبريل 2024 إلى: 16 ماي 2024		
إسم مدير المؤسسة				
إسم المؤطر				
المؤسسة				
المستقبلة				

تقبلوا منا جزيل الشكر و الإحترام .

رئيس قسم علوم التسيير




المؤسسة المستقبلة




نتائج تحليل استبيان " دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي دراسة ميدانية مديرية الضرائب ورقلة 53

معام اتساق الفا كرونباخ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.947	41

اختبار كلمغروفسيمنروف

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test				
		المتغير المستقل لرقمنة	المتغير التابع لأداء الوظيفة	
N		53	53	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	2.8290	3.7917	
	Std. Deviation	.87054	.42681	
Most Extreme Differences	Absolute	.092	.105	
	Positive	.092	.069	
	Negative	-.059	-.105	
Test Statistic		.092	.105	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d	.200 ^d	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	.312	.145	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.300	.136
		Upper Bound	.324	.154
a. Test distribution is Normal.				
b. Calculated from data.				
c. Lilliefors Significance Correction.				
d. This is a lower bound of the true significance.				
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.				

مقاييس إحصاء الوصفية وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذا للأساليب المتوسطة الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة
 وترتيب عبارات كالمتمغير تنازليا

		الجنس			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	ذكر	28	52.8	52.8	52.8
	انثى	25	47.2	47.2	100.0
Total		53	100.0	100.0	

		العمر			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	سنة 30 اقل من	5	9.4	9.4	9.4

سنة 40 الناقلين 30 من	17	32.1	32.1	41.5
سنة 50 الناقلين 40 من	16	30.2	30.2	71.7
سنة أكثر 50	15	28.3	28.3	100.0
Total	53	100.0	100.0	

الإقدمية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid سنوات 5 اقل من	7	13.2	13.2	13.2
Valid سنوات 10 سنوات الناقلين 5 من	6	11.3	11.3	24.5
Valid سنة 20 الناقلين 10 من	23	43.4	43.4	67.9
Valid سنة أكثر 20	17	32.1	32.1	100.0
Total	53	100.0	100.0	

الوظيفة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid عوناداري	16	30.2	30.2	30.2
Valid متصرفاداري	15	28.3	28.3	58.5
Valid متصرف رئيسي	15	28.3	28.3	86.8
Valid متصرف مستشار	7	13.2	13.2	100.0
Total	53	100.0	100.0	

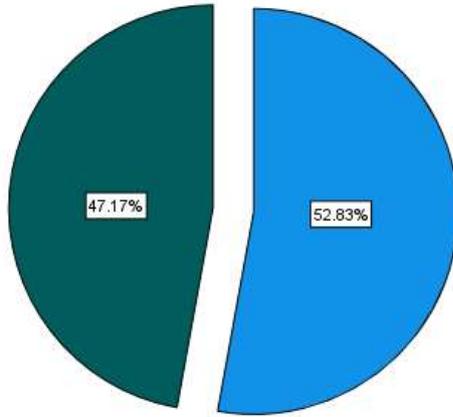
المستوى الدراسي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ثانوي أقل	17	32.1	32.1	32.1
Valid جامعي	30	56.6	56.6	88.7
Valid دراسات عليا	6	11.3	11.3	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Pie Chart

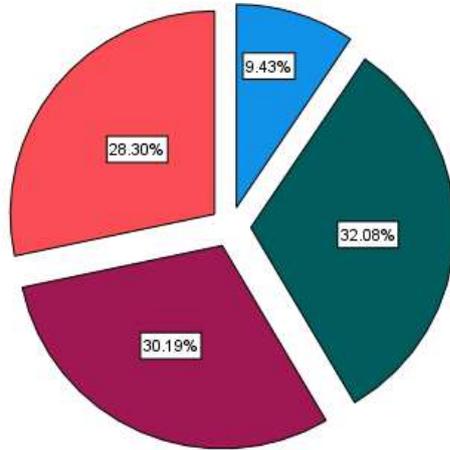
الجنس

ذكر
انثى



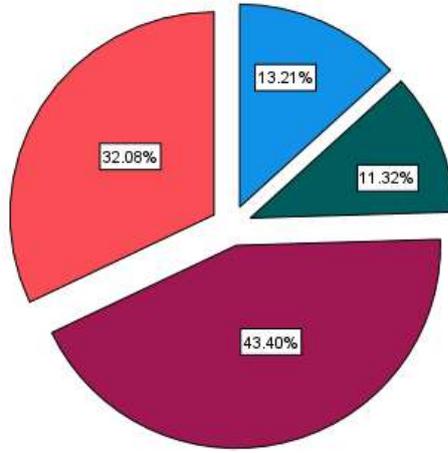
العمر

أقل من 30 سنة
من 30 إلى أقل من 40 سنة
من 40 إلى أقل من 50 سنة
50 سنة فأكثر



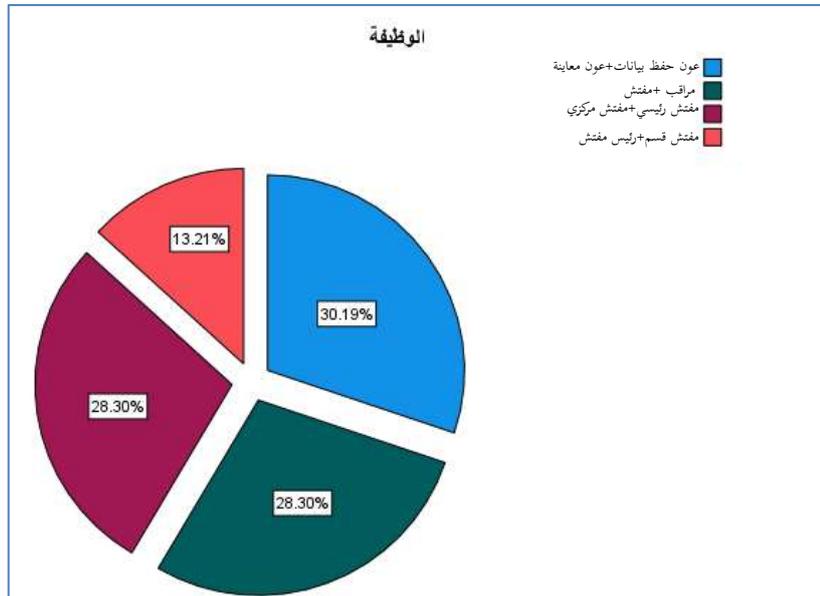
الاقدمية

- أقل من 5 سنوات
- من 5 سنوات الى اقل من 10 سنوات
- من 10 الى اقل من 20 سنة
- 20 سنة فأكثر



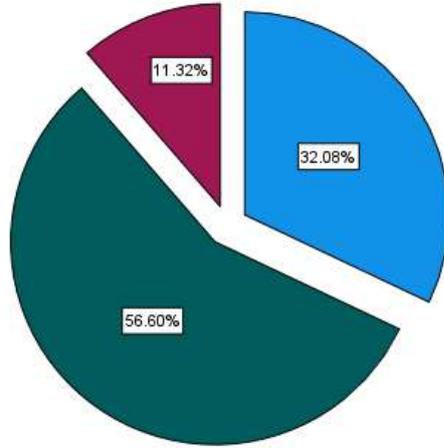
الوظيفة

- عون حفظ بيانات+عون معاينة
- مراقب+مفتش
- مفتش رئيسي+مفتش مركزي
- مفتش قسم+رئيس مفتش



المستوى الدراسي

■ ثانوي فليل
■ جامعي
■ دراسات عليا



Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تعملا لإدارة وعلتطورير مهار اتالموظفينفيما لااستخدامتكنو لوجياالمعلوماتوالاتصالات.	53	3.1321	1.14418
تعملا لإدارة وعلانتتناسبمهار اتومعار فالموظفينفيما لاالتكنو لوجياو الرقمنةمعطبيعة الاعمالموكلتهم.	53	3.1887	1.17762
تعملا لإدارة وعلنتو فير الأفر ادالذي يتعاملو نمعالر قمنجمهار نتيجةالتكو ينالمستمر عليها.	53	2.7925	1.14956
تعملا لإدارة وعلناتملاكاطار اتبشر يتمو هلةصبايةأجهزة الحاسوبو ملحقاته	53	2.7736	1.20322
تعملا لإدارة وعلنتدر بيبالأفر ادعلنظماالمعلوماتوالاتصالالتحديثتيمائتلا عمواحتياجاتالمؤسسة	53	3.0755	1.17423
تعملا لإدارة وعلناستقطابا لأيديالعاملةأناالخبير اتوالمهار اتقيمجالالر قمنة	53	3.0189	1.27838
تعملا لإدارة وعلنالاعتمادالبر مجياتالحاسوبيةحسبماتستد عيهاالتغير ات	53	3.0566	1.08158
تعنمدإدار ةالضر اتيفيعملها علنبر مجياتحاسوبيةتطور ة	53	2.8302	1.13909
تعملا لإدارة والضر اتيعلنتحديثبر مجياتهاياستمر ار	53	2.7925	1.16617
البر مجياتالمستخدمةفيإدارة ةالضر اتيجز ار نيسيامناداء المهام	53	3.3585	1.03950
البر مجياتالمستخدمةفيإدارة ةالضر اتبتمناز سهولتو السلاسةفيالأداء	53	3.1132	1.18744
البر مجياتالمستخدمةفيإدارة ةالضر اتبتمناز بصحةو دقةالنتائجالمحصلعليها	53	3.0000	1.14354
البر مجياتالمستخدمةفيإدارة ةالضر اتبتمناز بسهولتو الاستعمال	53	2.9434	.45637
تعملا لإدارة وعلنتو فير العددالكافيمنأجهزة الحاسوبو ملحقاتهاجميعمصالحه	53	2.9057	1.25979
تعملا لإدارة وعلنتجديداجهزة الحاسوبببصفتو رية مستمرة	53	2.6604	1.15930
تعملا لإدارة وعلنتو فير اجهزة الخادميمصور ةكافيةعملياالإداءمختلفالمهام	53	2.8491	1.09888
تعملا لإدارة وعلناصلاحوصيانةأجهزة الحاسوبو ملحقاتهايشكلسر يعودوننمائل	53	2.9623	1.17608
تعملا لإدارة وعلنتو فير حواسيبتمناز بالحدائقو سر عةالمعالجة	53	2.7925	1.18254
تعملا لإدارة وعلنتو فير حواسيبتمناز بسعةتخز ينعالية.	53	2.6981	1.23389
تعملا لإدارة ةيشبكةأناالتدققالعالياتسهيلاعمليةالاتصالو السر عةفيانجاز المهام	53	2.4340	1.23272
تعملا لإدارة ةعلشبكةانتر انتسر ريةالاستجابية لاتعانيمنا مشاكل	53	2.3962	1.24560
تعملا لإدارة ةعلشبكةتلتسهيلتبادلو توز يعالمعلوماتينمو ظفيمختلفالمصالح	53	2.4528	1.16958
تعملا لإدارة ةعلشبكةتتمناز أمنهاإنجاز مختلفالمهام	53	2.6604	1.20804
تعملا لإدارة وعلنتو فير نظاماتصالالتحديثتو ذاتجودة عالية.	53	2.5283	1.28008
لديالقدر ةعلنتحملمسؤولياتأكبر وتطورير العملو تقديمالمقتر حات	53	3.3774	.98501
حصوليعلناالتدر بيبالمناسبيجعلناكأثر قدر ةعلناداء عمليشكلكجيد	53	3.7736	.84675
لديالقدر ةعلنابتكار طر قجديدةتو ديالنتيسيطاإجراء اتالمعلو السر عةفيانجاز ها	53	3.4717	.91155
أستطيعحلمشاكلالعملاليوميوتو تصحيحالأخطاء العملعندو قو عها	53	3.5094	.84632
أنجز المهاملو ظفيةطبقه المعايير المطلوبة	53	3.7736	.91234
إدار ةالضر اتبنتو فر علنجومناالتنافسينالعمالفيأقتر احطرقو أفكار لتطورير العمل	53	3.0189	1.11787
امتلكمهار اتاللازمة لأداء المهاملو نأخطاء	53	3.5660	.95090
أحو لتطورير كفاءةاتيتحتأنجز عمليشكلافضل	53	3.9434	.81842
تكو ينبيسمحليبتأدية عمليكفاءةو دقة	53	3.7736	.99308
أستطيعانجاز العملالمو كلاليفيالو قنالمحدد	53	3.7358	.90194

أبدال الجهد الكافي لإنجاز أعمال بيسر عمودية	53	4.0943	.76621
اسعيالنا لتغلب على صعوبات العمل	53	3.9811	.84331
أقوم بإنجاز كمية كافية من متطلبات العمل اليومي	53	3.9623	.85400
أحافظ على الالتزام بأوقات العمل الرسمية	53	3.9245	.78076
اسعيالنا لتقدير التعليمات والقوانين وتنفيذ العمل وفقا لخطط العمل المسطرة	53	4.0189	.66479
ابتعد عن القيام بما قد يؤخر نيعنا إنجاز أعمالنا في الوقت المحدد	53	4.0755	.67508
أسعدنا انما الفهمو التمكن من اجراءات العمل	53	4.2830	.63177
أولا : المتطلبات البشرية	53	2.9969	1.05383
ثانيا : البرمجيات	53	3.0135	.79355
ثالثا : الاجهزة المادية	53	2.8113	1.02221
رابعا : الشبكات	53	2.4943	1.10704
المتغير المستقل رقم 1	53	2.8290	.87054
أولا : القدرة على العمل	53	3.5330	.68296
ثانيا : الجودة والكفاءة	53	3.6151	.67122
ثالثا : كمية العمل المنجز	53	3.9434	.65714
رابعا : المواظبة في العمل	53	4.0755	.51559
المتغير التابع الاداء الوظيفي	53	3.7917	.42681
Valid N (listwise)	53		

اختبار فرضيات الارتباط بين المتغيرات

0.05

تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة

حيث المتغير المستقل والمتغير التابع جداول المواضع لا ارتباطا خطيينهما :

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المتغير المستقل رقم 1 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: المتغير التابع الاداء الوظيفي

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.337 ^a	.113	.096	.40583

a. Predictors: (Constant), المتغير المستقل رقم 1

b. Dependent Variable: المتغير التابع الاداء الوظيفي

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.073	1	1.073	6.515	.014 ^b
	Residual	8.400	51	.165		
	Total	9.473	52			

a. Dependent Variable: المتغير التابع الاداء الوظيفي

b. Predictors: (Constant), المتغير المستقل لرقمنة

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.325	.191		17.390	.000
	المتغير المستقل لرقمنة	.165	.065	.337	2.553	.014

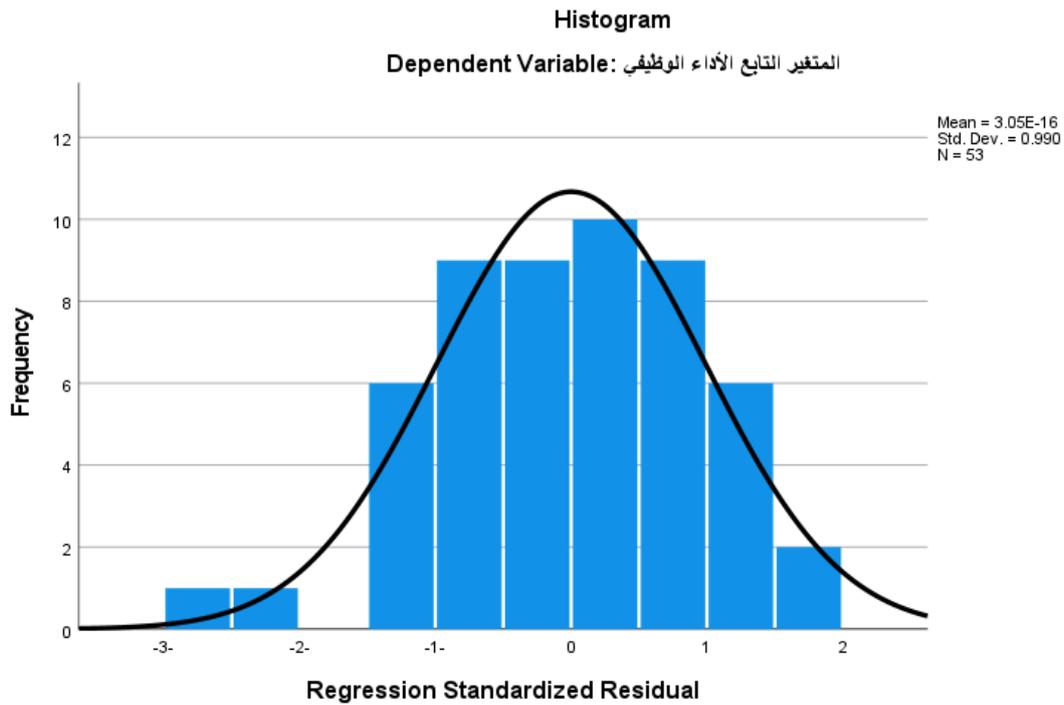
a. Dependent Variable: المتغير التابع لاداء الوظيفي

Residuals Statistics^a

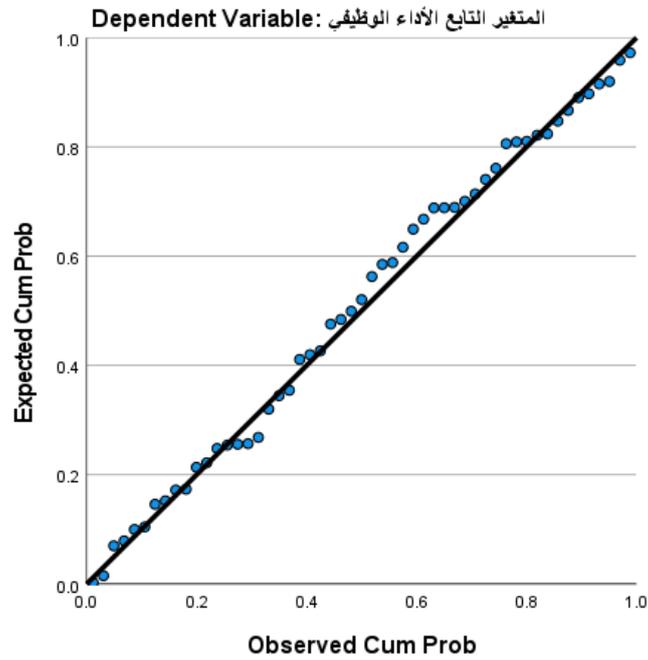
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.5223	4.1382	3.7917	.14365	53
Residual	-1.16084	.77816	.00000	.40191	53
Std. Predicted Value	-1.875	2.412	.000	1.000	53
Std. Residual	-2.860	1.917	.000	.990	53

a. Dependent Variable: المتغير التابع لاداء الوظيفي

Charts



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



حسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي
الانحدار المتدرج:

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البرمجيات: ثانيا		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).

a. Dependent Variable: المتغير التابع الأداء الوظيفي

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.386 ^a	.149	.132	.39761

a. Predictors: (Constant), ثانيا

b. Dependent Variable: المتغير التابع الأداء الوظيفي

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.410	1	1.410	8.920	.004 ^b
	Residual	8.063	51	.158		
	Total	9.473	52			

a. Dependent Variable: المتغير التابع لأداء الوظيفي

b. Predictors: (Constant), ثانيا، البرمجيات

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.166	.216		14.633	.000
	البرمجيات: ثانيا	.208	.069	.386	2.987	.004

a. Dependent Variable: المتغير التابع لأداء الوظيفي

Excluded Variables^a

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics Tolerance
1	المتطلبات البشرية: أولا	.154 ^b	.702	.486	.099	.349
	الاجهزة المادية: ثالثا	-.088 ^b	-.504-	.617	-.071-	.548
	الشبكات: رابعا	-.048 ^b	-.265-	.792	-.038-	.528

a. Dependent Variable: المتغير التابع لأداء الوظيفي

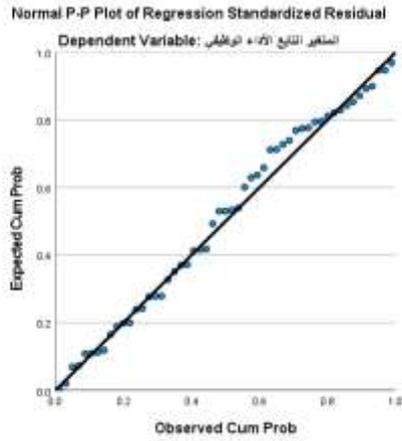
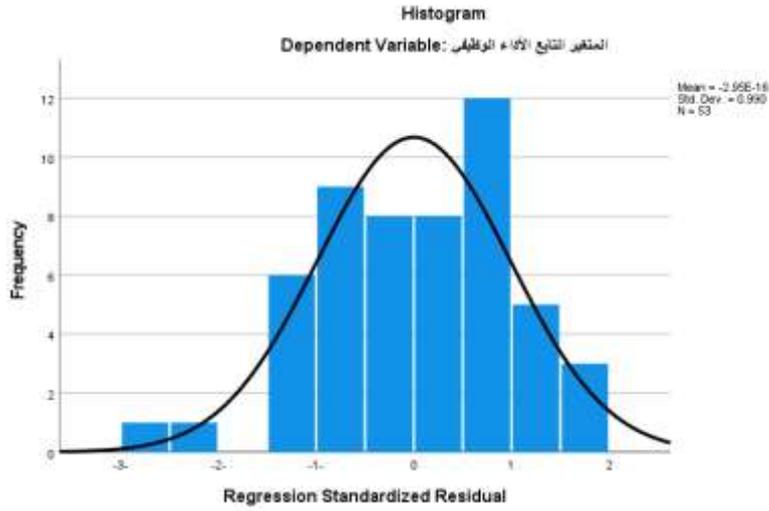
b. Predictors in the Model: (Constant), ثانيا، البرمجيات

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.4332	4.1447	3.7917	.16467	53
Residual	-1.11108-	.74281	.00000	.39377	53
Std. Predicted Value	-2.177-	2.143	.000	1.000	53
Std. Residual	-2.794-	1.868	.000	.990	53

a. Dependent Variable: المتغير التابع لأداء الوظيفي

Charts



مصفوفة الارتباطات:

		المتغير التابع الأداء الوظيفي
أولا: المتطلبات البشرية	Pearson Correlation	.365**
	Sig. (2-tailed)	.007
	N	53
ثانيا: البرمجيات	Pearson Correlation	.386**
	Sig. (2-tailed)	.004
	N	53
ثالثا: الاجهزة المادية	Pearson Correlation	.211
	Sig. (2-tailed)	.130
	N	53
رابعا: الشبكات	Pearson Correlation	.211
	Sig. (2-tailed)	.083
	N	53
المتغير المستقل رقمنة	Pearson Correlation	.337*
	Sig. (2-tailed)	.014
	N	53

أولاً إختبار تي تاست اثر الجنس لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للجنس علما لمتغير التابع

Group Statistics

الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
المتغير التابع لأداء الوظيفي				
ذكر	28	3.8290	.42463	.08025
انثى	25	3.7500	.43406	.08681

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
المتغير التابع لأداء الوظيفي	Equal variances assumed	.164	.687	.669	51	.506	.07902	.11807	-.15802	.31606
	Equal variances not assumed			.668	50.053	.507	.07902	.11822	-.15843	.31647

Independent Samples Effect Sizes

		Standardizer ^a	Point Estimate	95% Confidence Interval	
				Lower	Upper
المتغير التابع لأداء الوظيفي	Cohen's d	.42910	.184	-.357	.724
	Hedges' correction	.43554	.181	-.352	.713
	Glass's delta	.43406	.182	-.362	.722

a. The denominator used in estimating the effect sizes.

Cohen's d uses the pooled standard deviation.

Hedges' correction uses the pooled standard deviation, plus a correction factor.

Glass's delta uses the sample standard deviation of the control group.

تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثير المتغير الشخصية (الديمقراطية) على المتغير التابع؛

ثانياً علاقة العمر لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للعمر

ANOVA

المتغير التابع لأداء الوظيفي

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.062	3	.021	.108	.955
Within Groups	9.410	49	.192		
Total	9.473	52			

ثالثا علاقة بالخبرة لا توجد فروق بين إجابات العمال

ANOVA

المتغير التابع الأداء الوظيفي

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.675	3	.225	1.253	.301
Within Groups	8.798	49	.180		
Total	9.473	52			

رابعا علاقة الوظيفة لا توجد فروق بين إجابات العمال

ANOVA

المتغير التابع الأداء الوظيفي

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.073	3	.024	.127	.944
Within Groups	9.400	49	.192		
Total	9.473	52			

خامسا علاقة بالمستوى التعليمي لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للمستوى

ANOVA

المتغير التابع الأداء الوظيفي

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.323	2	.161	.882	.420
Within Groups	9.150	50	.183		
Total	9.473	52			

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -





كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

استبيان

دادات الأفاضل، يشرفنا أن نتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات إنجاز مذكرة الماستر في علوم التسيير
وارد البشرية تحت عنوان " دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي دراسة ميدانية مديرية الضرائب ورقلة -"، كما نعلمكم أن
ة من طرفكم ستحظى بالأهمية البالغة لدينا، وبالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، نشكركم جزيلاً على مساهمتكم الجادة
بارات المرفقة و بصراحة تامة. الطالبين: بريجة نبيل و خرشاش فوزية redhadeh2@gmail.com/nabilberriha@gmail.com

الرجاء وضع علامة X في الخانة المناسبة.

المحور الأول: المعلومات العامة:

الجنس	أنتى		ذكر
العمر	من 40 إلى أقل من 50 سنة	من 30 إلى أقل من 40 سنة	أقل من 30 سنة
الخبرة	من 10 إلى أقل من 20 سنة	من 05 إلى أقل من 10 سنوات	أقل من 05 سنوات
الوظيفة	مفتش رئيسي + مفتش مركزي	مراقب + مفتش	عون حفظ بيانات + عون معاينة
المستوى الدراسي	دراسات عليا	جامعي	ثانوي فأقل

المحور الثاني: العبارات المتعلقة بالرقمنة :

الرقم	أولاً: المتطلبات البشرية	معارض بشدة	معارض	أحياناً	موافق بشدة	موافق
01	تعمل الإدارة على تطوير مهارات الموظفين في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.					
02	تعمل الإدارة على ان تناسب مهارات ومعارف الموظفين في مجال التكنولوجيا و الرقمنة مع طبيعة الاعمال الموكلة لهم .					
03	تعمل الإدارة على توفير الأفراد الذين يتعاملون مع الرقمنة بمهارة نتيجة التكوين المستمر عليها.					
04	تعمل الإدارة على امتلاك اطارات بشرية مؤهلة لصيانة اجهزة الحاسوب وملحقاته					
05	تعمل الإدارة على تدريب الأفراد على نظم المعلومات و الاتصالات الحديثة بما يتلاءم واحتياجات المؤسسة					
06	تعمل الإدارة على استقطاب الأيدي العاملة ذات الخبرات والمهارات في مجال الرقمنة					
الرقم	ثانياً: البرمجيات	معارض بشدة	معارض	أحياناً	موافق بشدة	موافق

					07	تعلم الإدارة على الاعتماد البرمجيات الحاسوبية حسب ما تستدعيه التغيرات
					08	تعتمد إدارة الضرائب في عملها على برمجيات حاسوبية متطورة
					09	تعلم إدارة الضرائب على تحديث برمجياتها باستمرار
					10	البرمجيات المستخدمة في إدارة الضرائب جزءا رئيسيا من أداء المهام
					11	البرمجيات المستخدمة في إدارة الضرائب تمتاز بسهولة والسلاسة في الاداء
					12	البرمجيات المستخدمة في إدارة الضرائب تمتاز بدقة النتائج المتحصل عليها
					13	البرمجيات المستخدمة في إدارة الضرائب تمتاز بسهولة الاستعمال
موافق بشدة	موافق	أحيانا	معارض	معارض بشدة	الرقم	ثالثا: الاجهزة المادية
					14	تعلم الإدارة على توفير العدد الكافي من اجهزة الحاسوب وملحقاته لجميع مصالحه
					15	تعلم الإدارة على تجديد اجهزة الحاسوب بصفة دورية ومستمرة
					16	تعلم الإدارة على توفير اجهزة الخادم بصورة كافية عمليا لإداء مختلف المهام
					17	تعلم الإدارة على اصلاح وصيانة اجهزة الحاسوب وملحقاته بشكل سريع ودون تماطل
					18	تعلم الادارة على توفير حواسيب تمتاز بالحدائة وسرعة المعالجة
					19	تعلم الادارة على توفير خوادم تتميز بسعة تخزين عالية.
موافق بشدة	موافق	أحيانا	معارض	معارض بشدة	الرقم	رابعا: الشبكات
					20	تعلم الإدارة بشبكة ذات التدفق العالي لتسهيل عملية الاتصال والسرعة في انجاز المهام
					21	تعلم الإدارة على شبكة انترانت سريعة الاستجابة ولا تعاني من أي مشاكل
					22	تعلم الإدارة على شبكة لتسهيل تبادل وتوزيع المعلومات بين موظفي مختلف المصالح
					23	تعلم الإدارة على شبكات ملائمة وامنه لإنجاز مختلف المهام
					24	تعلم الادارة على توفير نظم اتصالات حديثة وذات جودة عالية.

المحور الثالث: العبارات المتعلقة بالأداء الوظيفي :

الرقم	أولا : القدرة على العمل	معارض بشدة	معارض	أحيانا	موافق	موافق بشدة
01	لدي القدرة على تحمل مسؤوليات أكبر وتطوير العمل وتقديم المقترحات					
02	حصولي على التدريب المناسب يجعلني أكثر قدرة على أداء عملي بشكل جيد					
03	لدي القدرة على ابتكار طرق جديدة تؤدي إلى تبسيط إجراءات العمل والسرعة في إنجازها					
04	أستطيع حل مشاكل العمل اليومية وتصحيح الأخطاء العمل عند وقوعها					
	ثانيا : الجودة والكفاءة	معارض بشدة	معارض	أحيانا	موافق	موافق بشدة
05	أنجز المهام الوظيفية طبقا للمعايير المطلوبة					
06	إدارة الضرائب تتوفر على جو من التنافس بين العمال في اقتراح طرق وأفكار لتطوير العمل					
07	امتلك مهارات اللازمة لأداء المهام بدون أخطاء					
08	أحاول تطوير كفاءاتي حتى أنجز عملي بشكل أفضل					
09	تكونني يسمح لي بتأدية عملي بكفاءة ودقة					
	ثالثا : كمية العمل المنجز	معارض بشدة	معارض	أحيانا	موافق	موافق بشدة
10	أستطيع إنجاز العمل الموكل إلي في الوقت المحدد					
11	أبدل الجهد الكافي لإنجاز أعمالي بسرعة وبدقة					

					اسعي إلى التغلب على صعوبات العمل	12
					أقوم بإنجاز كمية كافية من متطلبات العمل اليومي	13
موافق بشدة	موافق	أحيانا	معارض	معارض بشدة	رابعا : المواظبة في العمل	
					أحافظ على الالتزام بأوقات العمل الرسمية	14
					اسعي إلى التقيد بالتعليمات والقوانين وتنفيذ العمل وفق الخطط والبرامج المسطرة	15
					ابتعد عن القيام بكل ما قد يؤخرني عن إنجاز أعمالي في الوقت المحدد	16
					أسعى دائما إلى فهم والتمكن من إجراءات العمل	17

جزاكم الله خيرا لتعاونكم

قائمة المصادر والمراجع

- 1 نجلاء أحمد يس: الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2013 ،ص 16
- 2 مسفرة بنت دخيل هلا الخنعمي: مشاريع وتجارب التحول الرقمي في مؤسسات المعلومات ، قسم دراسات المعلومات، جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض، مجلة RIST ،العدد 1، 2011، ص21.
- 3 سمير شلغوم: الرقمنة كآلية لضمان جودة العملية التعليمية، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية، السياسية والاقتصادية، الجزائر، المجلد57، العدد خاص ، 2020 ،ص 150.
- 4 سالم باشيوة: الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية، رسالة ماجستير، جامعة بن يوسف بن خده، 2008 ،ص70.
- 5 عواطف بوطرفة، آمال عقابي: بصمة الرقمنة على واجهة التعليم العالي والبحث العلمي في الجزائر، مجلة الأبحاث، المجلد6، العدد1، 2021، ص430
- 6 ياسين حفصي بونبعو: أهمية استخدام الرقمنة للنهوض بقطاع التعليم العالي مع الإشارة إلى بعض النماذج الرائدة، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، المجلد4، العدد الخاص، 2021 ،ص 151.
- 7 يسين سعد غالب، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات ، دار المناهج للنشر الأردن ،2007، ص44
- 8 طيطي ، خضر مصباح إسماعيل ، سياسات إدارة المشاريع وإدارة المعلومات ،دار حامد للنشر ،الأردن 2010، ص 22 ، 23.
- 9 قوي بوخشبة ، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة ، ديوان المطبوعات الجزائرية ، الجزائر 2010 ،ص86.
- 10 منى الحديدي، شريف درويش: فنون الاتصال والعالم المتخصص، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2009 ،ص26.
- 11حسن علي محمد: تكنولوجيا الاتصال الحديثة، دار البيان للطباعة والنشر، القاهرة، 2006 ،ص 17.
- 12 ابن منظور أبو الفضل ، محمد بن مكرم بن علي: لسان العرب ط3 ، دار صادر، بيروت، 1414هـ ، المجلد، 14 ،ص26.
- 13مصطفى محمد: الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، دار ابن النفيس، 2017 ،عمان، ص78.
- 14محمود صديق عبد الواحد: الولاء التنظيمي في القرن الواحد والعشرون، السعودية، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 64.ص، 2015

- 15راوية حسن: إدارة الموارد البشرية -رؤية مستقبلية-، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005 ،ص21
- 16أفنان عبد علي الأسدي: أثر الدعم القيادي المدرك في إطار أبعاد تمكين العاملين لتعزيز الكفاءة التنظيمية، مجلة الفري للعلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، المجلد2 ،العدد31 ، 2014، ص 207.
- 17عبد العزيز زوا تيني، مصطفى حاج هلالا: المورد البشري بين الكفاءة والفعالية، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية - بحوث ودراسات-، الجزائر، المجلد08 ، العدد 1 ، 2021 ، ص 121.
- 18أفنان عبد علي الأسدي: مرجع سابق، ص 208.
- 19حنان بوشلاغم: واقع الفعالية التنظيمية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية في ظل تحديات العولمة، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، المجلد4 ،العدد1 ، 2016، ص 201.
- 20 مجيد جعفر الكرخي : مؤشرات الأداء الرئيسية ، دار المناهج للنشر والتوزيع ،عمان ،2015، ص31.
- 21 كريمة حيواني: الكفاءات المهنية للأستاذ الجامعي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ورقلة، العدد32 ، 2018، ص 240 .
- 22أحمد فرج أحمد: الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها ، المملكة المتحدة، جامعة الإمام محمد بن سعود،العدد4 ، 2009،ص 12 .
- 23مهدي براهيمية وكريم جدي : تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي . مذكرة ماستر جامعة الشيخ العربي التبسي. تبسة الجزائر. 2023. ص56.
- 24سامية خواثره: الرقمنة ضمانة لجودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق التنمية المستدامة، أعمال الملتقى الدولي الافتراضي، الجزء2 ،كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، كلية الحقوق والعلوم السياسية بوداو، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، 2021، الجزائر، ص133.
- 25بن دبله عبد العالي، مرابط عياش عزوز: تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية للعامل، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 17 ، الجزائر، 2016، ص84 85
- 26الميلود سحانين: مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة ، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجبلاي ليايس -سيدي بلعباس، الجزائر، ص34.
- 27بن دبله عبد العالي، مرجع سابق، ص84.
- 28العياشي زرار: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها على النشاط الاقتصادي وظهور الاقتصاد الرقمي، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد2 ، 2010، ص220.

- 29 حميدوش علي، بوزيدة حميد: اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة "المتطلبات والعوائد" تجارب دولية، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، 2020، المجلد 8، العدد 1، ص 47
- 30 سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي للإداريين، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، جامعة بسكرة، الجزائر، ديسمبر 2013، ص 206
- 31 يوسف حجيم الطائي وآخرون: إدارة الموارد البشرية -مدخل إستراتيجي متكامل -، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 454.
- 32 سلطان محمد سعيد أنور: السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة الإسكندرية، مصر، 2003، ص 220
- 33 السكران ناصر، المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة مسحية على ضباط قطاع قوات الأمن الخاصة، جامعة نايف للعلوم الإنسانية، رسالة ماجستير، الرياض، السعودية 2004، ص 55.
- 34 عبد المالك مزهودة، الأداء يبين الكفاءة و الفعالية، مجلة العلوم الإنسانية، ع 1، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2011، ص 89 .
- 35 ناصر دادي عدوي، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، د.ط، دار المحمدية، الجزائر، 2004، ص 65،
- 36 زكية عفري، نمط الإشراف وعلاقتها بأداء العامل الفعلي في المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير في علم اجتماع و تنظيم العمل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2002-2003، ص 59.
- 37 ناصر قاسمي، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل، د.ط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011، ص 10
- 38 عبد المجيد أونيس: مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي وأداء العاملين، دار اليازوري، دون بلد نشر، دون سنة نشر، ص 269-270.
- 39 محمد سرحان علي محمود.مناهج البحث العلمي . دار الكتب .صنعاء .اليمن .2019.ص46
- 40 كمال دشلي.منهجية البحث العلمي .مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية . 2016. ص89

