

جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا



مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي  
الميدان: العلوم الاجتماعية  
الشعبة: علم الاجتماع  
التخصص: علم الاجتماع التنظيم والعمل  
إعداد الطالب: علي نعام  
بعنوان:

## اسهامات التحول الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي لعمال إدارة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:

/ /

أمام لجنة المناقشة المكونة من الأساتذة:

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	الصفة
مازن الحوش	أستاذ محاضر أ	جامعة ورقلة	رئيسا
زينب شنوف	أستاذ محاضر ب	جامعة ورقلة	مشرفا ومقررا
غلاب دليلة	أستاذ محاضر ب	جامعة ورقلة	مناقشا

السنة الدراسية: 2025 / 2024.



جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا



مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاجتماعية

الشعبة: علم الاجتماع

التخصص: علم الاجتماع التنظيم والعمل

إعداد الطالب: علي نعام

بعنوان:

## اسهامات التحول الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي لعمال إدارة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:

/ /

أمام لجنة المناقشة المكونة من الأساتذة:

الصفة	الجامعة	الدرجة العلمية	الإسم واللقب
رئيسا	جامعة ورقلة	أستاذ محاضر أ	مازن الحوش
مشرفا ومقررا	جامعة ورقلة	أستاذ محاضر ب	زينب شنوف
مناقشا	جامعة ورقلة	أستاذ محاضر ب	غلاب دليلة

السنة الدراسية: 2025 / 2024.





## شكر

الحمد لله حمدا كثيرا حتى يبلغ الحمد منتهاه والصلوة والسلام على

أشرف خلق الله اناره الله بنوره واصطفاه

انطلاقا من باء من لم يشكر الناس لم يشكر الله أتوجه بخالص

الشكر والتقدير الى المشرفة الأستاذة هنفوف زينب التي لم تبخل

علينا بإرشاداتها السديدة وتوجيهاتها القيمة

كما أتقدم بالشكر الجزيل الى جميع الأساتذة في كل المراحل

الدراسية أساتذة جامعة قاصدي مرباح والى كل من ساهم في إتمام

هذا العمل من قريب ومن بعيد الى السادة أعضاء لجنة المناقشة

واخص بالشكر الجزيل الى الأستاذة بن ام هاني نبيلة التي لم تبخل

علينا بعلمها وإرشاداتها

وأخيرا أتوجه بخالص الشكر الى والدي وعائلتي الصغيرة على

دعمهم المستمر ومساندتهم الدائمة

لكم جميعا خالص الشكر والتقدير

الطالبة: علي زعام

## فهرس المحتويات :

الصفحة	العنوان
/	شكر وتقدير
/	فهرس المحتويات
/	قائمة الجداول
/	قائمة الاشكال البيانية
/	قائمة الملاحق
ا	مقدمة
<b>الفصل الأول: الاطار العام للدراسة</b>	
04	تمهيد الفصل
04	أولاً: بناء الاشكالية
07	ثانياً: فرضيات الدراسة
08	ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع
09	رابعاً: أهمية الدراسة
09	خامساً: هدف الدراسة
10	سادساً: تحديد مفاهيم الدراسة
24	سابعاً: الدراسات السابقة
34	ثامناً: المقاربة النظرية للدراسة
39	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: الاجراءات المنهجية للدراسة</b>	
41	تمهيد الفصل
42	اولاً: منهج الدراسة
44	ثانياً: مجالات الدراسة
44	1)المجال المكاني
45	2)المجال الزمني
48	3)المجال البشري
49	ثالثاً: مجتمع الدراسة
49	رابعاً: ادوات جمع البيانات
52	خامساً: الاساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة
52	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثالث: عرض وتحليل ومناقشة بيانات الدراسة</b>	

54	تمهيد الفصل
55	أولاً: عرض وتحليل بيانات ومعطيات الدراسة
73	ثانياً: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة
79	ثالثاً: النتائج العامة للدراسة
81	خلاصة الفصل
83	الخاتمة
/	قائمة المراجع
/	الملاحق
/	ملخص

### قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
40	يوضح معامل الفايرونباخ ونتائج قياس الثبات-ثبات أداة الدراسة-	الجدول (01)
55	توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس.	الجدول (02)
56	توزيع افراد العينة حسب متغير السن.	الجدول (03)
58	توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي.	الجدول (04)
59	توزيع افراد العينة حسب مؤسسة التخرج.	الجدول (05)
61	توزيع افراد العينة حسب المنصب الوظيفي.	الجدول (06)
62	توزيع افراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية.	الجدول (07)
63	اجابات المبحوثين لفقرات البعد التقني من مقياس التحول الرقمي.	الجدول (08)
65	اجابات المبحوثين لفقرات البعد البشري من مقياس التحول الرقمي.	الجدول (09)
67	اجابات المبحوثين لفقرات البعد التنظيمي من مقياس التحول الرقمي.	الجدول (10)
69	اجابات المبحوثين لفقرات الاداء الوظيفي.	الجدول (11)
72	العلاقة الارتباطية بين البعد التقني والاداء الوظيفي.	الجدول (12)
72	العلاقة الارتباطية بين البعد البشري والاداء الوظيفي.	الجدول (13)
73	العلاقة الارتباطية بين البعد التنظيمي والاداء الوظيفي.	الجدول (14)
73	العلاقة الارتباطية بين التحول الرقمي والاداء الوظيفي.	الجدول (15)

### قائمة الأشكال البيانية:

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
--------	---------	-----------

07	مخطط يوضح الفرضية العامة.	الشكل (01)
08	مخطط يوضح ابعاد التحول الرقمي.	الشكل (02)
55	دائرة نسبية لأفراد العينة حسب متغير الجنس.	الشكل (03)
56	اعمدة منفصلة لتوزيع افراد العينة حسب متغير السن.	الشكل (04)
58	اعمدة منفصلة لأفراد العينة حسب المستوى التعليمي.	الشكل (05)
59	دائرة نسبية لأفراد العينة حسب مؤسسة التخرج.	الشكل (06)
61	اعمدة بيانية لأفراد العينة حسب المنصب الوظيفي.	الشكل (07)
62	اعمدة منفصلة لأفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية.	الشكل (08)

### الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
1	الاستبيان
2	الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بمدينة ورقلة

مقدمة

## مقدمة

يشهد العالم المعاصر ديناميات متسارعة تتشكل بفعل التقدم في التكنولوجيا حيث باتت الرقمنة عاملا مؤثرا في اعادة تشكيل بيئات العمل المختلفة لم تعد تبني الادوات والتطبيقات الرقمية مجرد خيار بل اصبح جزء من السياق التنظيمي المعاصر التي تسعى فيه المؤسسات عمومية كانت او خاصة الى تعزيز كفاءتها التشغيلية وفعاليتها في ادارة الموارد وتنفيذ المهام هذه التحولات لا تقتصر على الجانب التقني بل تمتد لتؤثر في البنى الاجتماعية والتفاعلات الانسانية داخل المنظمة.

يمثل التحول الرقمي ظاهرة تنظيمية بارزة تعكس الانتقال من الأساليب الادارية التقليدية نحو دمج الأنظمة الرقمية في مختلف العمليات بما في ذلك الاتصال المؤسسي وتنظيم العمل وإدارة الموارد البشرية واليات اتخاذ القرار، وينظر إلى هذا التحول ليس فقط اداة لتحسين الاداء بل كمسار يعيد تعريف الممارسات اليومية للعاملين ويفرض تحديات وفرص جديدة امامهم مما يستدعي تحليلا سوسولوجيا عميقا لفهم تداعياته على الفاعلين الاجتماعيين داخل هذه البيئات.

في هذا السياق يكتسب الأداء الوظيفي اهمية خاصة كونه يعكس مخرجات السلوكيات الفردية والجماعية ضمن بيئة العمل ويشير الى قدرة الافراد على تحقيق الاهداف المحددة ومدى التزامهم بمعايير الكفاءة بما أن العنصر البشري يظل الفاعل الأساسي في اي عملية تحول داخل المؤسسة فان فهم كيفية تأثير التحول الرقمي على تفاعلات الافراد ادوارهم ومسؤولياتهم وبالتالي على ادائهم الوظيفي يصبح ضروري هذا الفهم يفتح افقا لتحليل كيفية اعادة تشكيل العلاقة بين الانسان والتكنولوجيا في سياق العمل المعاصر.

تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها تتقاطع مع المتغيرات الراهنة في بيئة العمل الحديثة وتتناول قضية تمس مختلف المؤسسات الساعية الى التأقلم مع متطلبات التنافسية والاستدامة في عالم يتسم بتغير مستمر ولاظفاء بعد تطبيقي على هذا التحليل السوسولوجي تم اختيار الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية

## مقدمة

للعامل الأجراء بورثمة كميدان للدراسة نظرا لاهمية الخدمات العمومية التي يقدمها والجهود المبذولة فيه حاليا نحو التحول الرقمي مما يوفر سياقاً غنياً لدراسة الاثر السوسولوجي لهذا التحول على الاداء الوظيفي لموظفيها.

وسيتناول هذا الموضوع وفق الخطوات المنهجية على النحو التالي:

**الفصل الأول المعنون بالمدخل العام للدراسة :** يتناول هذا الفصل عرض بناء إشكالية الدراسة وفرضياتها بالإضافة الى أسباب اختيار الموضوع، وأهميته وهدف الدراسة، كما سيتم التطرق الى المفاهيم الاساسية، والمقاربة النظرية المعتبرة واستعراض الدراسات السابقة التي تم الاستناد إليها في هذه الدراسة.

**الفصل الثاني:** يستعرض هذا الفصل الإجراءات المنهجية للدراسة حيث يتم فيه عرض المنهج المعتمد فيها ومجالات الدراسة من حيث الجوانب المكانية والزمنية والبشرية، وأخيراً يتم تفصيل الأدوات التي تم استخدامها في جمع البيانات.

**الفصل الثالث:** يتمثل في عرض وتحليل وتفسير النتائج التي جمعت من خلال الدراسة الميدانية، بحيث يتم تناول عرض وتحليل فرضيات الدراسة ومناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات، والمدخل النظري المتبنى والدراسات السابقة، وبعدها يتم عرض النتائج العامة للدراسة.

# الفصل الأول

## الإطار العام للدراسة

تمهيد الفصل

أولاً: بناء الالهة

ثانياً: فرضيات الدراسة

ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع

رابعاً: أهمية الدراسة

خامساً: حدود الدراسة

سادساً: تحديد المفاهيم

سابعاً: الدراسات السابقة

ثامناً: المقاربات النظرية للدراسة

خلاصة الفصل.

### تمهيد الفصل:

حاولنا في هذا الفصل التطرق إلى المدخل العام للدراسة من خلال عرض بناء الإشكالية وتساؤلات الدراسة وفرضياتها، وكذلك أسباب اختيار الموضوع، وأهميته والهدف من دراسته، ثم سنتطرق إلى مفاهيم الدراسة، مع عرض الدراسات السابقة التي تم الاستعانة بها، إضافة إلى عرض المقاربات النظرية السوسولوجية التي تطرقت لموضوع الدراسة.

### أولاً: بناء الإشكالية:

منذ بروز الثورة الصناعية شهدت شتى المؤسسات العمومية منها والخاصة على حد سواء ديناميات عميقة بفعل التطورات التكنولوجية المتسارعة، التي فرضت واقعاً جديداً عنوانه الرقمنة والتكيف مع متطلبات التحول الرقمي وفي ظل هذه التغيرات، لم تعد الأساليب التقليدية في التسيير قادرة على الاستجابة لمتطلبات الفعالية والجودة، بل أصبح من الضروري اعتماد أدوات رقمية حديثة لتحسين أداء الموظفين وتبسيط الإجراءات وتقديم خدمات أكثر نجاعة .

يُعد الأداء الوظيفي والممارسات التنظيمية أحد الركائز الأساسية لقياس فعالية وكفاءة المؤسسات، التي تتطلب تحسناً مستمراً في جودة الخدمات وسرعة معالجتها ويعكس هذا الأداء مدى قدرة العمال على إنجاز مهامهم ضمن شبكة من المعايير المهنية والتنظيمية المطلوبة الا انه لا يختزل في الكفاءة الفردية فقط أو بالنماذج البيروقراطية التقليدية، بل أصبح اليوم يتحدد بشكل متزايد من خلال درجة التفاعل مع البيئة التكنولوجية المدججة في بيئة العمل.

تم تناول التحول الرقمي بشكل غير مباشر في كثير من الدراسات السابقة، منها في الفلسفة وذلك من خلال مناقشة التقنية وتأثيرها على الوجود الإنساني، والعلاقة بين الإنسان والآلة، ومفهوم المعرفة في

العصر الرقمي، إضافة إلى قضايا أخلاقيات التقنية ويمكن تتبع جذور هذا الاهتمام في فلسفة التنوير التي ركزت على العقل والعلم، مرورًا بفلاسفة التقنية مثل "هايدغر" الذي ناقش التقنية كطريقة في الوجود، وليس مجرد أدوات.

وقد ركز الاقتصاديون الأوائل على تأثير الثورات الصناعية على الإنتاجية، التشغيل، وهيكلية الأسواق فمع ظهور التكنولوجيا الرقمية، انتقل التركيز نحو مفاهيم الاقتصاد الرقمي واقتصاد المعرفة، وتأثير الأتمتة على سوق العمل، والإنتاجية الرقمية، وظهور أشكال جديدة من الأعمال مثل المنصات الرقمية. ويُعنى الاقتصاديون بتحليل الكفاءة الاقتصادية، وتوزيع الثروة، والانتقال من تحليل الاقتصاد الصناعي التقليدي إلى اقتصاد يقوم على المعلومات والخدمات الرقمية، وتأثيراته على مؤشرات النمو والتشغيل على المستويين الكلي والجزئي.

ومن منظور علم النفس التنظيم والعمل فيهتم هذا المجال بتأثير التكنولوجيا الرقمية على السلوك البشري داخل بيئة العمل، من حيث الرضا الوظيفي، والصحة النفسية للموظف، والتفاعل بين الإنسان والآلة، وديناميكيات العمل في الفرق الافتراضية، وتصميم بيئات عمل رقمية محفزة. ويُركز على تعزيز الأداء والإنتاجية على المستوى الفردي والجماعي، منتقلًا من دراسة العوامل النفسية التقليدية المؤثرة في الاداء إلى دمج الأبعاد الرقمية الجديدة التي تشكل بيئة العمل وسلوك الأفراد فيها.

اما من منظور علم الاجتماع ينظر علم الاجتماع إلى التحول الرقمي كظاهرة اجتماعية شاملة يؤثر في البنى الاجتماعية، والعلاقات الاجتماعية، والثقافة، والهوية، والتفاوتات الاجتماعية (مثل الفجوة الرقمية)، ومسائل القوة والرقابة والتحكم فيما يتعلق بالأداء الوظيفي، يدرس علم الاجتماع بكيفية إعادة تشكيل القيم داخل العمل، وتنظيمه، وتقسيمه، وبرز علاقات سلطة جديدة داخل المؤسسات كما يدرس ظهور اشكال جديدة للعمل (مثل العمل الحر الرقمي) وتأثيره على الطبقات الاجتماعية والمهنية

وبهذا يركز علم الاجتماع على الأبعاد الكلية والبنوية لهذه التحولات تكمن قدرة علم الاجتماع على تجاوز النظرات الجزئية (الاقتصادية، النفسية) لدمج التحول الرقمي ضمن إطار تحليلي كلي يربطه بالديناميات الاجتماعية الاوسع، مما يتيح فهماً أعمق لتأثيره على بنى المجتمع ووظائفه.

من جهة أخرى، فإن التحول الرقمي يتطلب مسارا بنويا يفرض تاهيلا مستمرا للموارد البشرية، وتعزيز مهاراتهم المهنية لمواكبة التغيرات التقنية المتسارعة.

إن الجزائر، كغيرها من الدول تعمل على تطوير استراتيجيات وطنية للتحول الرقمي، خاصة في قطاعات التعليم، الصحة، والخدمات الاجتماعية والاقتصادية وتعد تجربة التحول الرقمي موضوعا يستحق الدراسة والتحليل لمعرفة مدى التقدم، والتحديات التي تواجهه والفرص المستقبلية المتاحة.

ومن هنا ركز موضوع بحثنا على الدراسة الميدانية التي تعد مثالا تطبيقيا ونموذجيا في دراسة التحول الرقمي داخل المؤسسة الاقتصادية وتعد ولاية ورقلة من الولايات التي تسعى إلى تطبيق الرقمنة في مؤسساتها الاقتصادية، بهدف معالجة القضايا الإدارية وتحويل الإدارة التقليدية إلى إدارة رقمية ومن هنا جاء التساؤل الرئيسي كالتالي:

- ما اسهامات التحول الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي لعمال الصندوق الوطني

للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS بورقلة؟

وتتفرع منها ثلاثة تساؤلات فرعية وهي كالتالي:

1. هل يساهم توفر البنية التقنية في تحسين الأداء الوظيفي لعمال الصندوق الوطني للتأمينات

الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS بورقلة؟

2. هل للجانب البشري دور في تحسين الأداء الوظيفي لعمال الصندوق الوطني للتأمينات

الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS بورقلة؟

3. هل تساهم الآليات التنظيمية في تحسين الأداء الوظيفي لعمال الصندوق الوطني للتأمينات

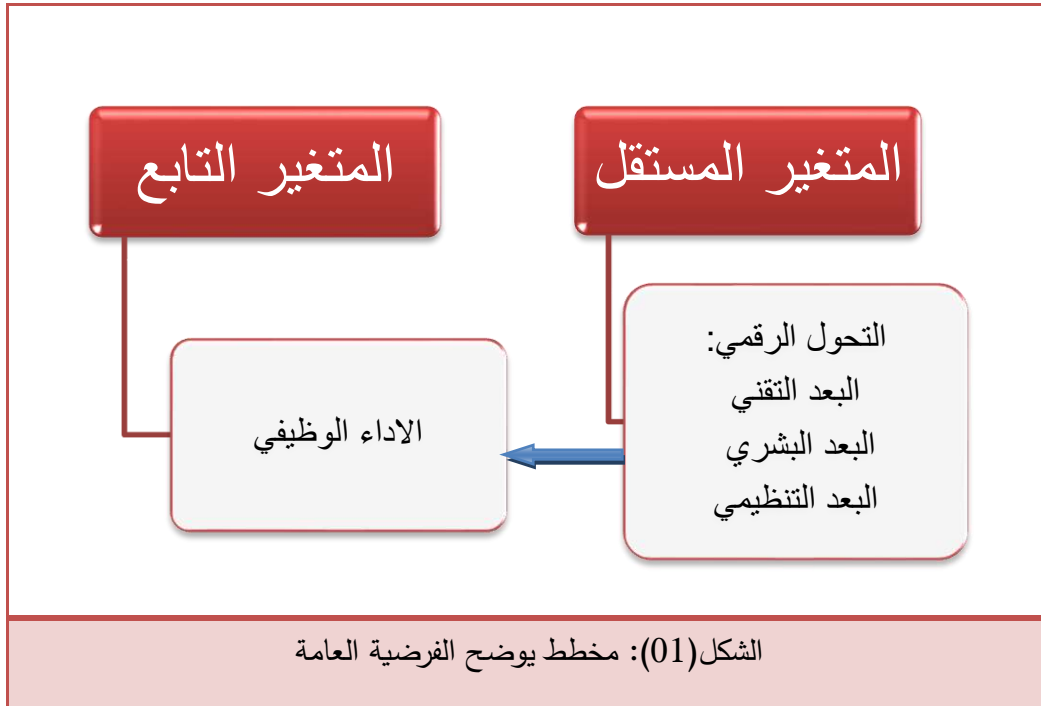
الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS بورقلة؟

ثانيا: فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة:

- يساهم التحول الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي لعمال الصندوق الوطني للتأمينات

الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS بورقلة.



الفرضيات الفرعية:

1. يساهم توفير البنية التقنية في تحسين الأداء الوظيفي لعمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال للأجراء CNAS بورقلة.
2. للجانب البشري دور في تحسين الأداء الوظيفي لعمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال للأجراء CNAS بورقلة.
3. تساهم الآليات التنظيمية في تحسين الأداء الوظيفي لعمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال للأجراء CNAS بورقلة.



### ثالثا: أسباب اختيار الموضوع:

#### 1. الأسباب الذاتية:

- الرغبة الملحة في اكتساب مهارات جديدة تتعلق بالتكنولوجيا وتطبيقها في بيئة العمل.
- حداثة الموضوع وقيمته في الوقت الراهن خاصة ما تعلق بالتحول الرقمي وكذا العلاقة الموجودة بينه وبين جودة الأداء الوظيفي.

➤ الدافع القوي لفهم كيف يمكن أن يؤثر التحول الرقمي على تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات.

### 2. الأسباب الموضوعية:

➤ التحول الرقمي أصبح جزءا أساسيا لاستراتيجيات الشركات اليوم لتحسين أدائها.

➤ تزايد استخدام التقنيات الرقمية في مختلف المجالات يجعل من الضروري دراسة تأثيرها على الأداء الوظيفي.

➤ أهمية التحول الرقمي في تسريع إنجاز المهام وتقليل الأخطاء البشرية مما يساهم في تحسين الإنتاجية.

➤ عدم كفاءة او تقبل الموارد البشري الذي يتحكم في التكنولوجيا والتأكيد على ضرورة تأهيل الموظفين.

### رابعاً: أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة فيما يلي:

➤ تكتسب الدراسة أهميتها من كونها تسدّ فجوة بحثية في فهم اسهام التحول الرقمي على الأداء الوظيفي في سياق الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية في ورقة.

➤ تساهم الدراسة في فهم كيف يحسن التحول الرقمي الأداء الوظيفي من خلال دمج التكنولوجيا في العمليات اليومية.

➤ تستكشف الدراسة تأثير التحول الرقمي على كيفية تحسين بيئة العمل باستخدام التكنولوجيا.

➤ تركز الدراسة على كيفية تحسين مهارات الموظفين الرقمية وزيادة كفاءتهم في بيئة العمل الحديثة.

### خامساً: هدف الدراسة:

- تهدف الدراسة إلى تحليل كيفية تأثير التحول الرقمي على تحسين الأداء الوظيفي لعمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء في ورقة.
- تهدف الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة توفر البنية التقنية في تحسين الأداء الوظيفي لعمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء في ورقة.
- تهدف الدراسة إلى استكشاف دور الكفاءات البشرية في تحسين الأداء الوظيفي لعمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء في ورقة.
- تهدف الدراسة إلى كيفية مساهمة الآليات التنظيمية مثل: السياسات والإجراءات الداخلية في تحسين الأداء الوظيفي لعمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء في ورقة وكيفية توافق هذه الآليات مع التحول الرقمي لتحقيق نتائج أكثر فعالية وكفاءة.

#### سادسا: تحديد مفاهيم الدراسة:

#### 1\_ اسهامات التحول الرقمي

**(1) الاسهامات لغة:** من الفعل ساهم اي شارك كان اسهامه في العمل ايجابيا مشاركته كان لها نصيب وافر.

**(2) مفهوم الاسهامات اصطلاحا:** يعرف الإسهام على انه أفعالا أو سلوكيات يقوم بها الفرد عمداً بهدف تحقيق تأثير إيجابي على الآخرين، سواء كانوا أفراداً أو مجموعات أو هياكل اجتماعية وتتطلب هذه الأفعال تجاوز المصلحة الشخصية والتركيز على منفعة الآخرين أو الصالح العام ومع ذلك، قد يحصل الفرد الذي يقدم الإسهام على فوائد مباشرة أو غير مباشرة

أيضاً وتختلف السلوكيات التي تُعتبر إسهاماً حسب السياق، وتعكس القيم والمعايير الاجتماعية المرتبطة بكل حالة.<sup>1</sup>

**(3) التحول لغة:** تحول عن الشيء : زال عنه إلى غيره ، ويقال :حال الرجل يُحوّل مثل تحوّل من موضع إلى موضع ، ويقال :حال إلى مكان آخر أي تحوّل ، وحال الشيء نفسه يحول حولاً بمعنيين: يكون تغيراً ، ويكون تحوّلًا، ويجوز أن يستعمل فيه حوّلت مكان تحوّلت، و يجوز أن يريد حوّلت رَحَلَك فحذف المفعول، قال : وهذا كثير وحوّله إليه :أزاله، و الاسم الحوّل و الحوّليل ، والحوّل يجري مجرى التحوّل، يقال :حوّلوا عنها تحوّلًا وحوّلًا.<sup>2</sup>

#### (4) التحول اصطلاحاً :

#### (5) مفاهيم مشابهة للتحول:

المصطلح	التغير	التحول	التطور	التقدم
المفهوم	هو مصطلح	هو التحول في	التطور من الطور	يعبر عن التحسن
الاصطلاحي	عام ياخذ معنى	أعمال المنظمات أو	والحال فتقول طور	أو الارتقاء في
	التحول اي	أنشطة وهياكل	الشي اي نقله من	الجوانب
	انتقال الشيء	الحكومات يعني	طور الى طور وتطور	

<sup>1</sup><https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC11701401/>

<sup>2</sup> خليل بن أحمد الفراهيدي و د إبراهيم السامرائي، دار ومكتبة الهلال ، 170 هـ ،الجزء 03 ، ص:298.

الاجتماعية	الشي اي انتقل من	إجراء تغييرات عميقة	من حالة الى
والأخلاقية أو	طور الى طور كل	تطال نماذج الأعمال	حالة اخرى أو
التقنية. يُعتبر	واحد على حده وفي	وحتى الإجراءات	تبدل في الحالة
عادة نتيجة	معجم لاروس هو	العملية، وقد يمس	الاجتماعية أو
إيجابية لمسار	التغيير البطيء	التحول تغير في	الثقافية <sup>1</sup>
المجتمع، ويرتبط	والخاص للانواع او	المنتجات أو في	
بفكرة التطور	المجتمع وضد التطور	طريقة تقديم الخدمة،	
الخطّي نحو	هو التكوّل والتراجع	وقد يكون التحول	
الأفضل	الى الخلف. <sup>3</sup>	استراتيجي. <sup>2</sup>	

## 6) الرقمي لغة: الرقم من اصل رَقْم - رقما و رَقْم اي كتب - كتاب : بينه و اعجمه بوضع

النقط و الحركات و غير ذلك ، و الرقم مصدر ، و الختم جمع ارقام و رقوم ، و الارقام علامات

الاعداد.<sup>4</sup>

يذكر المعجم الوسيط الرقم الخط الغليظ ... و ( في الرسم و التصوير ) اصبع كاصابع الطباشير

مصنوعة من اصياغ ترايبية او شمعية للتلوين و الرسم على الورق الخشن ، و الجمع مراقم.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> قدوس خديجة و عمتوت كمال -البراديعم السويولوجي و اسهاماته في تفسير ظاهرة التغير الاجتماعي مجلة الاكاديمية للبحوث مجلد

2 العدد 2 سنة 2020 جامعة وهران الجزائر ص170.

<sup>2</sup> زمورة جمال -دور التحول الرقمي في تحسين اداء المنظمات العمومية-اطروحة دكتوراء في علوم التسيير جامعة محمد خيضر

بسكره الجزائر 2024 ص 3 .

<sup>3</sup> قدوس خديجة مرجع تم ذكره سابقا ص 171.

<sup>4</sup> فؤاد إفرام البستاني، منجد الطلاب، دار المشرق، بيروت -لبنان، ط 23 ، 1979 ، ص:258.

<sup>5</sup> شوقي ضيف، مجمع اللغة العربية، المعجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، مصر، ط 04 ، 2004 ، ص :366 - 367.

(7) الرقمي اصطلاحا : مصطلح رقمي من الناحية التقنية يعني أن الحروف والصور والأصوات

تحويل الى العددين 0، و 1 ، و بمجرد استقبالهما تتحول إلى اللغة التي يفهمها الانسان.<sup>1</sup>

(8) المفاهيم :التحول الرقمي -التحول التكنولوجي-التحول التقني

المصطلح	التحول الرقمي	التحول التكنولوجي	التحول التقني
من حيث التعريف	يعرف التحول الرقمي على أنه: عملية تحويل البيانات الى شكل رقمي ، و ذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الالكتروني. <sup>2</sup>	مجموعة من الادوات من صنع الانسان مثل معدات المعلومات و البرمجيات و تكنولوجيا الاتصال و التخزين التي يمكنها مواكبة العالم الرقمي في ضوء التغيرات الجديدة و المتطورة. <sup>3</sup>	يُعتبر التحول التقني جانبًا من التحول التكنولوجي، ويركز على عملية تبني وتطبيق التقنيات ، وهو الجانب العملي لاستخدام التكنولوجيا المتاحة.

يمكن اعتبار التحول التكنولوجي عملية تطوير التقنيات نفسها، بينما يمثل التحول الرقمي عملية دمج

واستغلال هذه التقنيات الرقمية لتحقيق تغييرات جذرية في الأعمال والعمليات والثقافة وبالتالي، يمكن

القول إن التحول التكنولوجي هو المحرك، بينما التحول الرقمي هو الاستجابة الاستراتيجية لهذا المحرك.

<sup>1</sup> إبراهيم ميروك و آخرون، الثقافة الرقمية والوعي المعلوماتي ، المفهوم-أبعادها-وسائل التنمية، مؤسسة الباحث ، 2018 ، ص:41.

<sup>2</sup> لخضر بن سعيد ، اتجاهات التحول الرقمي في الجزائر و مساهمته في استدامة التنمية ، مجلة افاق علوم الادارة و الاقتصاد ، المجلد 06 ، العدد 01 ، ص:316.

<sup>3</sup> عاشور بدر الدين ، عاشور ابراهيم ، اثر التحول الرقمي في تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من اجل الاندماج في الاقتصاد

الرقمي- مجلة التمويل و الاستثمار و التنمية المستدامة ، المجلد 08 ، العدد 02 ، 2023 ، ص : 220

تتعدد مفاهيم التحول الرقمي، ويمكن اعتباره نتاج لمجموعة من التقنيات الرقمية الحديثة التي تعمل بشكل متزامن ومن بين هذه التقنيات (الحاسوب والذكاء الاصطناعي، الحوسبة السحابية وغيرها من التقنيات).

يعرف التحول الرقمي أو الرقمنة على أنه: "العملية التي يتم فيها تحويل المواد غير الرقمية (الكتب، المخطوطات، الجرائد، المواد السمعية والبصرية) إلى شكل ملفات رقمية يمكن التعامل معها من خلال تكنولوجيا الحاسبات عن طريق استخدام المساحات الضوئية أو أي معدات أو أجهزة أخرى، فالتحول الرقمي بالنسبة للمؤسسات هو عملية الاستفادة من التقنيات الحديثة لتكون أكثر مرونة في العمل وذات قدرة أكبر على التنبؤ والتخطيط للمستقبل وبهذا تتمكن من الابتكار والموائمة بشكل أسرع لتحقيق النتائج المرجوة من أعماله فالتحول الرقمي هو عملية انتقال المؤسسة من الشكل التقليدي إلى الشكل الرقمي، أي التحول من المعاملات الورقية إلى المعاملات الرقمية القائم على التغيير المرتبط باستخدام التكنولوجيا الحديثة في مختلف مجالات عمل المؤسسة في الوقت المناسب وبأقل تكلفة ممكنة.<sup>1</sup>

يعرف التحول الرقمي لدى العديد من الباحثين بأنه: "عملية مسح الوثائق ومعالجتها في وسائط الكترونية ينتج عنها وثائق الكترونية مختلفة الأشكال سواء المنتجة أصلا في شكل قابل للقراءة الآلية أو تلك التي تم تحويلها إلى شكل الكتروني باستخدام الكاميرات الرقمية والسكانير لتحل محل الإرث اليدوي التقليدي<sup>2</sup>

<sup>1</sup> لموشي زهية ونابلي إلهام، أعمال الملتقى الافتراضي الوطني حول: التحول الرقمي في الجزائر كآلية لدعم تنافسية الاقتصاد الوطني وكسب رهان التنمية في ظل الأزمات والتحديات الراهنة، منشورات مخبر الابتكار والهندسة المالية-أم البواقي-الجزائر، 2021، ص 12.

<sup>2</sup> -قززان مصطفى، الاستكتاب الجماعي المحكم ذو ترقيم دولي : تحديات الرقمنة في مجال الإصلاح والتطوير الإداري - قطاع التعليم العالي نموذجاً-، مخبر الدراسات القانونية والاقتصادية، ص:07.

يتبين من خلال مراجعة التعريفات المتنوعة للتحويل الرقمي أن هذا المفهوم لا يقتصر على إدخال الأدوات والتقنيات التكنولوجية في بيئة العمل فحسب، بل يتجاوز ذلك ليعكس تحولاً عميقاً في هيكل المؤسسة وأساليب إدارتها وتنظيمها وهذا يعني أنه يمثل تحولاً مزدوجاً وهو تقني وثقافي في الوقت نفسه وبناءً على ذلك، لا يمكن اختصار التحويل الرقمي في مجرد رقمنة الإجراءات، بل يجب فهمه كعملية سوسيولوجية تعيد تشكيل علاقات العمل، وأدوار الأفراد، ومعايير الفعالية داخل المؤسسات وهذا يتماشى مع تحليلات أنتوني غيدنز حول النظام الاجتماعي الحديث الذي يتجدد بفعل التطور التكنولوجي، بالإضافة إلى أفكار بيار بورديو حول التفاعل بين الحقول الاجتماعية والرأس المال التقني الذي يُستخدم مجددًا لإعادة إنتاج السلطة داخل المؤسسة.

### (9) المفهوم الإجرائي لاسهامات التحويل الرقمي:

التحويل الرقمي يشير إلى مجموعة من الإجراءات والتقنيات التي تعتمدها إدارة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ورقلة بهدف رقمنة الخدمات الإدارية وتحسين أنظمة العمل من خلال استخدام أنظمة معلوماتية متطورة، وتدريب الموظفين على كيفية استخدامها، بالإضافة إلى إعادة هيكلة الهياكل والخدمات لتلبية متطلباتها كل ذلك يسهم في تعزيز جودة الأداء الوظيفي وتسهيل تقديم الخدمات للمواطنين.

### (10) ابعاد اسهامات التحويل الرقمي

البعاد	البعاد التقني	البعاد البشري	البعاد التنظيمي
الابعاد التحول الرقمي			

المؤشرات	توفر الأجهزة	تلقي العمال للتدريب	انشاء وحدات خاصة
	الرقمية الحديثة	على استخدام	بتكنولوجية المعلومات
	من حواسيب	البرامج، اعتماد	والرقمنة داخل المؤسسة،
	وأجهزة لوجية،	العمال على الأدوات	تعديل الهيكل التنظيمي
	سرعة وكفاءة	الرقمية في أداء	لدعم التحول الرقمي،
	الشبكة الداخلية	وظائفهم، تقبل	استخدام أنظمة تسمح
	أي سرعة نقل	العمال للتغيرات	بتبادل المعلومات بسلاسة
	البيانات، تحديث	التكنولوجية، مشاركة	بين الأقسام، سهولة التعاون
	برمجيات إلى	العمال في تحسينات	والتنسيق بين مختلف
	أحدث	من خلال اقتراح	الادارات، تسهيل العمليات
	اصدارات، عدد	حلول.	الادارية والمالية.
	الحوادث الأمنية		
	المسجلة والقدرة		
	على حماية		
	المعلومات من		
	الاختراق		
	والقرصنة.		

2. الأداء الوظيفي:

(1) مفهوم الأداء لغة: أدى الشيء قام به، أدى الدين قضاءه، أدى الصلاة قام بها لوقتها،

أدى الشهادة: أدلى بها، أدى إليه الشيء: أوصله إليه<sup>1</sup>.

الاداء: التادية والتلاوة.

كلمة أداء مشتقة من الفعل "أدى"، ويشير المعنى اللغوي للفعل أدى إلى معنى المشي مشيا ليس بالسرير ولا البطيء، وأدى فلان الصلاة أي قام بها لوقتها، وأدى الشهادة أي أدلى بها، وأدى إليه الشيء أي أوصله إليه، وبهذا المعنى فإن المعنى اللغوي لكلمة أداء هو قضاء الشيء أو القيم به.<sup>2</sup>

## (2) اصطلاحا:

يعرف الأداء بأنه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء قياس على أساس النتائج التي حققها الفرد.

إن الأداء عبارة عن نظام متكامل يمثل الأداء الفردي العنصر الأساسي فيه، وهذا يرجع إلى أن العنصر البشري هو العنصر الفعال في الأداء لما يتمتع به من خبرات وقدرات لإنجاز الأعمال ويؤكد بورديو أن الممارسة تمثل الفعل الاجتماعي الذي يشارك فيه الفاعلون في إنتاج البناء الاجتماعي، وليس مجرد أداء أدوار ضمنه.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - مريم أرفيس - الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمة- مجلة التغير الاجتماعي والعلاقات العامة في الجزائر ، العدد 06 جامعة بسكرة الجزائر ،ص:478.

<sup>2</sup> - محمد المبيضين عقلة، محمد جرادات أسامة، التدريب الإداري الموجه بالأداء، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2001، ص:42.

<sup>3</sup> زهية دباب\_ قضايا ومفاهيم سوسيولوجيا التربية في فكر بيير بورديو\_مجلة دفاتر المخبر المجلد 16 / العدد 01 (2021)، ص142.

يعرف الأداء بأنه: نتاج جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معين.

كما يمكن تعريف إدارة الأداء بأنها عبارة عن: "عملية أو مجموعة من العمليات لمساعدة الأنظمة على تحقيق أهدافها، وتهتم بوجود فهم مشترك بين المديرين وفريق عملهم عما يجب تحقيقه، ثم إدارة وتطوير العاملين بطريقة تزيد من احتمال إنجازها على المدى القصير والطويل.<sup>1</sup>

### (3) مفهوم الأداء الوظيفي اصطلاحاً:

يوجد عدة تعريفات تم استنتاجها من الأدبيات ذات العلاقة على أن الأداء الوظيفي هو عبارة عن النتائج والمخرجات التي قام الموظف بتحقيقها أو إنجازها والمرتبطة بالأهداف التنظيمية وتساهم فيها.

يعرف بأنه كيفية أداء الموظف لواجبات وظيفته الموكلة إليه ويتم تقييمه من قبل سلطة أعلى، كما يعرف الأداء الوظيفي بأنه الأفعال والسلوكيات الفردية المبذولة من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية.<sup>2</sup>

يعرفه عبيدات، على انه الجهد الذي يبذله الموظفون لإتمام المهام الوظيفية الموكلة إليه، حيث يتسبب هذا السلوك في إحداث تغيير بكفاءة وفعالية يتم من خلاله تحقيق الأهداف التنظيمية.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> -ريم بنت عمر بن منصور الشريف: دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على الموظفين الإدارية في جامعة الملك عبد العزيز بجدة، اطروحة الماجستير في الإدارة العامة، جامعة الملك عبد العزيز بجدة المملكة العربية السعودية، 2013، ص:43.

<sup>2</sup> -باسم مصطفى علي البساطي: أثر التدريب الإداري على الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على العاملين بجمعية تنمية المشروعات الصغيرة ببورسعيد، اطروحة ماجستير كلية التجارة - قسم ادارة الاعمال - جامعة المنصورة- مصر، 2021، ص:58.

إن الأداء الوظيفي يعكس مجموعة من الأهداف التي تعمل أي مؤسسة لأجلها، ولذلك فإن نجاح أي فرد في الوصول إلى هذه الغاية يعتبر حد مهم في تحديد فعالية الأداء في المنظمة. والأداء الوظيفي هو مدى مطابقة العمليات الإنتاجية التي يتم إنجازها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعية مسبقاً، والتعرف على أوجه القصور ونقاط الضعف، والانحراف عن الخطط الموضوعية، ووضع الحلول العلمية والعملية التي تكفل تجاوز القصور، وتجنب الانحراف في الإنتاج مستقبلاً.<sup>1</sup>

عرف بأنه تعبير عن مدى قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها وبما يتلاءم مع البيئة التي تعمل فيها، وهو الطرق التي تؤدي بها المهام والواجبات وذلك كنتيجة نهائية لجهود تثبت القدرة على تحمل المسؤولية ضمن المسميات الوظيفية بما يساهم في إحداث تغيير بكفاءة وفعالية عالية الجودة تساهم في تحقيق الأهداف التنظيمية.<sup>2</sup>

يرى sonnentag أن الأداء الوظيفي هو ما يتمتع به العاملون في المنظمات من مهارات، قدرات وإمكانيات فإذا كان الأداء مناسباً للعمل المطلوب لإنجاز العمل، فإن ذلك يتطلب تطوير

<sup>3</sup> - عبيدات ابراهيم ، البرامج التدريبية و أثرها على الأداء الوظيفي - دراسة حالة في شركة مياه الأردن، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت ، كلية الأعمال، الأردن ، 2022.

<sup>1</sup> -فتحي محمود طلبة، تأثير استخدام التكنولوجيا الرقمية على الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الحكومية دراسة تطبيقية على جامعة الفيوم، مجلة الاسكندرية للبحوث الإدارية ونظم المعلومات، 2024، ص:36.

<sup>2</sup> - Jalagat, R. 2016 Job performance, job satisfaction, and motivation: A critical review of their relationship. *International Journal of Advances in Management and Economics*, 5(6), 36-42.

الوسائل المستخدمة لرفع كفاءة العاملين وتحسين أدائهم بهدف الوصول إلى المستوى المطلوب من الأداء<sup>1</sup>.

#### (4) مفهوم تحسين الاداء الوظيفي:

هو استخدام الموارد المتاحة لتحسين المخرجات وإنتاجية العمليات، وتحقيق التكامل بين التكنولوجيا الصحيحة التي توظف رأس المال بالطريقة المثلى، ويتطلب تحسين الأداء توازن العناصر الأربع التالية: (الجودة الإنتاجية التكنولوجية والتكلفة)، لأن توازن هذه العناصر يؤكد أن توقعات واحتياجات أصحاب المصلحة في المنظمة قد أخذت في الاعتبار، ويطلق على هذا المنهج المتكامل "إدارة التحسين الشامل"<sup>2</sup>.

#### (5) المفهوم الإجرائي لتحسين للأداء الوظيفي:

يقصد بالأداء الوظيفي مدى كفاءة وفعالية العاملين في تنفيذ مهامهم داخل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية ورقلة، ويقاس من خلال مؤشرات مثل: جودة الإنجاز، الانضباط الوظيفي، السرعة في أداء المهام، القدرة على التكيف مع التحول الرقمي، ومستوى الرضا عن أداء العمل، وذلك بالاعتماد على استجاباتهم ضمن فقرات الاستبيان.

وهو تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط بوظيفته ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة.

<sup>1</sup> - Gong, Z., Chen, Y., & Wang, Y. (2019). The influence of emotional intelligence on job burnout and job performance: Mediating effect of psychological capital. *Frontiers in psychology*, 10, 2707.

<sup>2</sup> - مريم أرفيس ، مرجع سابق تم ذكره ص 487.

تحسين الأداء يعني وجود مشكلة تحتاج إلى حل، وهذا يتطلب القيام بفعل ما لحل هذه المشكلة أو التخفيف من حدتها.<sup>1</sup>

حاول صاحب التعريف توضيح معنى تحسين الأداء من خلال تبين الهدف من هذه العملية، أي أن الحاجة إلى التحسين تظهر عندما يكون هنالك مشكلة في الأداء، وأشار إلى مضمون العملية المتمثل في القيام بأفعال والتدخل لحل مشكلة الأداء.

تحسين الأداء يعني اتخاذ الإجراءات والقيام بالممارسات التي من شأنها تصحيح الأخطاء والانحرافات التي كشفت عنها عملية تقييم الأداء.<sup>2</sup>

إذا عملية تحسين الأداء هي عملية تصحيحية، تؤدي إلى تدارك الأخطاء واتخاذ إجراءات معينة.

### 3. مفهوم المؤسسة:

(1) **المفهوم اللغوي:** يعرفها قاموس اللغة العربية بأنها التأسيس مشتق من الفعل اسس بمعنى بناء ووضع قواعد البناء واسسه.<sup>3</sup>

### (2) المفهوم الاصطلاحي:

الكلمة المشتقة من الفعل (أسس)، الذي يعني الدار التي بُنيت وحددت حدودها ورُفعت قواعدها، تدل على بناء هيكل أو إنشاء إطار فكري، أو إيجاد تنظيم معين على أساس قواعد متينة. فهي إذًا

<sup>1</sup> -محمد كمال مصطفى، تحليل وقياس وتقييم الأداء البشري، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، مصر، 2013، ص403.

<sup>2</sup> -محمد قدرى حسن، إدارة الأداء المتميز، قياس الأداء وتحسين الأداء مؤسسيا وفرديا، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، مصر، 2015، ص125.

<sup>3</sup> -قاموس المنجد في اللغة العربية ط2 المشرق بيروت ص300.

نتيجة لفعل التأسيس، الذي يُرجَّح حدوثه في الماضي كحدث يُظهر صفة التنظيم والأهداف المرتبطة بالأفراد المؤسسين.<sup>1</sup>

المؤسسة هي ما يُصطلح عليه باللغة الفرنسية بمصطلح "Entreprise"، وهو مشتق من الفعل "Entreprendre" وقد عُرفت المؤسسة من منظور سوسيولوجي بعدة تعريفات، تختلف باختلاف المدارس التي شهدت تطورات، بدءًا من المدرسة الكلاسيكية، ثم البنائية الوظيفية، فالمدرسة الحديثة، والمعاصرة، وما بعد الحداثة.

تُعرف المؤسسة حسب المدرسة التقليدية الكلاسيكية بأنها وحدة اجتماعية تضم مجموعة من العناصر الأساسية، أولها الموارد المالية، والمتمثلة في رأس المال الذي تقوم عليه المؤسسة، ثم الموارد المادية بمختلف الآلات الصناعية، بالإضافة إلى أهم مورد في أي مؤسسة، وهو المورد البشري، ويُقصد به مجموعة الأفراد العاملين بالمؤسسة من مسيرين وعاملين.

كما تتميز المؤسسة، حسب المدرسة الكلاسيكية، بعدة خصائص، من أهمها أنها نظام مغلق، أي أنها لا تؤثر ولا تتأثر بالمحيط الخارجي ومن خصائصها أيضًا الجمود، لكونها لا تميز بين العامل والآلة، وهو ما تجلّى بوضوح عند "ماكس فيبر (Max Weber)"، الذي بالغ في تمجيد نموذج البيروقراطي المثالي، واعتبره مستمدًا من القانون وليس من الشخص الحاكم، مما جعله ينظر إلى الإنسان باعتباره آلة تنقذ التعليمات فقط، متجاهلاً مشاعره كإنسان قادر على الإبداع في مجال عمله، من خلال إحساسه بالانتماء إلى المؤسسة، مما يعزز لديه الحماس والفعالية للعمل.

<sup>1</sup> د. زينب شنوف\_تحليل سوسيولوجي للمؤسسة من الانتاج الى اعادة الانتاج\_كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، مجلة افاق للبحوث والدراسات العدد 3 جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر سنة 2019 ص 64.

في المقابل، ترى البنائية الوظيفية أن المؤسسة نسق اجتماعي فرعي مفتوح، يتأثر ويؤثر في البيئة الخارجية، ويدخل في إطار نسق اجتماعي أكبر، وهو المجتمع إلا أن المؤسسة، بخلاف الأنساق الاجتماعية الأخرى، تتميز بخاصية أساسية، وهي سعيها الواضح لتحقيق هدف محدد.

كما اهتمت البنائية الوظيفية بشكل كبير بالدور الذي تمارسه حاجات النسق من خلال العلاقات الرسمية، وعلى وجه الخصوص العلاقات غير الرسمية بين الفاعلين، وهو ما يُعد عاملاً مهماً قد يساهم بشكل كبير في زيادة فعالية الأفراد داخل المؤسسة، مما يساعد بدوره في تحقيق المؤسسة لأهدافها المرجوة بكل نجاعة.

ومن ثمّ، يمكن القول إن المؤسسة هي عبارة وحدة اجتماعية تتكون من علاقات مهنية وإنسانية، رسمية وغير رسمية، تساعد أفرادها على تحقيق أهداف مشتركة من خلال التعاون، والتنافس، والتفاعل فيما بينهم. كما يقوم هؤلاء الأفراد بنشاطات مختلفة ومتكاملة، مقسمة وموزعة على الأفراد، كلٌّ حسب تخصصه ومقدرته ومدى تكيفه مع الدور الذي وُجد من أجله، داخل نظام مفتوح ومستمر، يهدف إلى إنتاج قيم جديدة وإعادة إنتاج قيم واقعية تتوافق مع الواقع المعاش.<sup>1</sup>

ويعرف مادلين قرافيتس فيعرف المؤسسة على أنها: "مجموعة اجتماعية لديها هدف مشترك تتخللها علاقات واتصالات ومعلومات والأفراد داخل المؤسسة تربطهم روابط النشاط الاقتصادي."<sup>2</sup>

### (3) المفهوم الإجرائي للمؤسسة:

<sup>1</sup> - د. زينب شنوف نفس المرجع السابق تم ذكره ص 64 ص 65.

<sup>2</sup> - مهيري دليلة، دروس في مادة علم اجتماع المؤسسات، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، 2022 جامعة غرداية الجزائر، ص 27.

هي نشاط إنساني أو وظيفة اجتماعية تتم كوحدة اجتماعية من خلال التفاعل بين الأفراد وفق علاقات اجتماعية منظمة تضبطها القوانين السارية المفعول لتحديد الأدوار المتمثل في (المسؤوليات والواجبات)، قصد تحقيق هدف معين.

### سابعا: الدراسات السابقة:

### أولا: الدراسات المحلية:

### الدراسة الأولى: يحيوي حنان وكعبوش عمر (2024):

تحت عنوان: "متطلبات الرقمنة في الجامعات الجزائرية من وجهة نظر فواعل العملية التعليمية"، تمحورت إشكالية الدراسة حول تحديد النقائص والمعوقات التي تواجه التحول الرقمي في الجامعات الجزائرية وفقا لرأي الأساتذة والطلبة؟

وقد تمثلت أهداف دراسة الباحثين:

- تحليل واقع الرقمنة في ثلاث جامعات جزائرية؛
- تحديد المتطلبات الأساسية لنجاح التحول الرقمي.

ومن نتائج الدراسة مايلي:

- ✓ نقص الوعي بأهمية الرقمنة لدى بعض الفاعلين؛
- ✓ ضعف شبكات الإنترنت يؤثر على جودة الخدمات الإلكترونية.
- ✓ الحاجة إلى تطوير منصات تفاعلية تلي احتياجات الطلبة.
- ✓ أهمية توفير الدعم الفني المستمر.
- ✓ ضرورة تعزيز الأمان الرقمي لحماية البيانات.

الدراسة الثانية دراسة زمورة جمال (2023 - 2024):

بعنوان دور التحول الرقمي في تحسين اداء المنظمات العمومية - دراسة حالة قطاع الصحة بولاية باتنة<sup>1</sup> ،

➤ هدفت الدراسة الى تحليل كيف يمكن للتحول الرقمي ان يساهم في تحسين اداء المنظمات العمومية ، و تحديد الفرص التي يتيحها التحول الرقمي ، فضلا عن التحديات و العقبات المحتملة امام تنفيذه الفعال.

تم استخدام الادوات اليدوية مثل المقابلة مع اطارات و مسيري القطاع ، واستخدام البرمجيات المناسبة للتحليل الكمي spss.

تم التوصل الى النتائج التالية :

- ✓ تنفيذ استراتيجية محددة جيدا للتحول الرقمي يمكن ان يساهم في تحسين الاداء؛
- ✓ تنمية المهارات الرقمية للموارد البشرية ، اي تعزيز المهارات الرقمية لموظفين و توفير التدريب المناسب يساهم في تحسين الاداء.

الدراسة الثالثة؛ دراسة طاجين روميصة، و قميح نادية (2023):

تحت عنوان: "رقمنة التعليم العالي في الجزائر بين التحديات و المعوقات، جامعة الصديق بن يحي جيجل - الجزائر"<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - زمورة جمال ، دور التحول الرقمي في تحسين اداء المنظمات العمومية - دراسة حالة قطاع الصحة بولاية باتنة ، شهادة دكتوراه في علوم التسيير ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة الجزائر، 2023 - 2024.

<sup>2</sup> - طاجين روميصة. رقمنة التعليم العالي في الجزائر بين التحديات والمعوقات، مجلة جامعة الزيتونة الدولية \_ مجلة علمية محكمة تصدر عن جامعة الزيتونة الدولية، تونس العدد 07، 2023.

تمحورت إشكالية الدراسة حول التعرف على التحديات والمعوقات التي تواجه رقمنة التعليم العالي في الجزائر، مثل نقص البنية التحتية والكفاءات البشرية تم الاعتماد على المنهج الوصفي.

وذلك من خلال الاعتماد على الأدب النظري و الدراسات ذات الصلة بالرقمنة والتعليم العالي في الجزائر بغية الوصول إلى الوصف الدقيق لموضوع الدراسة وتقسيه بطريقة علمية منظمة تمكن من تحليله وتفسيره من مختلف الأبعاد والجوانب.

وقد تمثل أهداف دراسة الباحثين في:

➤ تحليل مفهوم الرقمنة وأهميتها في التعليم العالي.

➤ تحديد التطبيقات والنماذج الرقمية المعتمدة في الجزائر.

ومن نتائج الدراسة مايلي:

✓ ضعف البنية التحتية التقنية يعيق التطبيق الفعال للرقمنة؛

✓ الحاجة إلى كفاءات بشرية متخصصة في تكنولوجيا المعلومات؛

✓ أهمية تحديث التشريعات لمواكبة البيئة الرقمية؛

✓ تحسين جودة الخدمات التعليمية عبر التكنولوجيا.

### الدراسة الرابعة؛ دراسة فوزية صادقي (2021):

تحت عنوان: "دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر دراسة تحليلية للجماعات المحلية"، كلية الإعلام و الإتصال السمعي البصري ، جامعة قسنطينة.

تمحورت إشكالية الدراسة حول كيفية مساهمة الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات

المحلية الجزائرية؟

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والاعتماد على الاستبيان والمقابلة الموجهة كأدوات لجمع البيانات ، وتم اختيار عينتين عشوائيتين وهما المواطنين الذين يقصدون المؤسسة بلغ عددهم 147 فرد لطلب الحصول على خدمات رقمية، والموظفين بالمؤسسة الذين يتعاملون رقميا لتوفير الخدمات بلغ عددهم 70 موظف ونوع العينة عشوائية منتظمة ومجتمع البحث يضم 240 فرد ومن ادوات جمع البيانات تم الاعتماد على الملاحظة والمقابلة والاستبيان .

وتمثلت أهداف الدراسة في:

- تجسيد مبادئ الإدارة الرقمية وضرورة الاهتمام الفعلي للرقمنة و الإعتماد عليها.
- إبراز بعض الملامح المهمة للرقمنة الإدارية وضرورة الاعتماد عليها، وذلك للنهوض بالمؤسسات من مختلف المعاملات والمظاهر السلبية التي قد تعترضها.

وقد أسفرت الدراسة على النتائج التالية:

- ✓ الرقمنة تساهم في تقليص المسافات و الزمن، وتطوير مستوى الخدمة العمومية، معالجة البيروقراطية والفساد الإداري؛
- ✓ تساهم التعاملات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية و الرقابة واتخاذ القرارات؛
- ✓ أولوية اعتماد الرقمنة يتطلب موارد مالية ضخمة يرافق ذلك تأطير للكوادر البشرية اللازمة.
- ✓ ضرورة تحسين الكفاءة والأداء الوظيفي؛
- ✓ العمل بالتحول الرقمي في مؤسسات الجزائر لتكامل بين دعائم الرقمنة وللمساهمة في تأسيس ثقافة رقمية قوية؛
- ✓ تحقيق خدمات أكثر وضوحا و جودة من قبل الجماعات المحلية.

ثانيا: الدراسات العربية:

الدراسة الاولى : دراسة حماد نواف سعد الشمري(2023):

بعنوان دور التحول الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في الخدمة العمومية - دراسة حالة على أمانة القصيم<sup>1</sup>.

كانت اشكالية الدراسة حول : ما هو دور التحول الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في الخدمة العمومية ؟

يهدف هذا البحث إلى التعرف على دور التحول الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين وذلك بالتطبيق على أمانة القصيم في المملكة العربية السعودية .وذلك من خلال تحقيق مجموعة من الأهداف الفرعية التالية:

➤ التعرف على ماهية التحول الرقمي وكذلك التعرف على متطلباتها المختلفة والمتمثلة في (الإستراتيجية ، القيادة التحويلية، الثقافة التنظيمية، الموارد البشرية، التوجية الرقمي)، وتأثير كل هذه الأبعاد على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين .

ومن أجل تحقيق ذلك يتم إعداد إستبيان لخدمة أغراض البحث لمعرفة آراء المستقضي منهم حول تأثير المتطلبات المختلفة للتحول الرقمي على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين ، كما تم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي عند إجراء البحث.

وتوصلت الدراسة إلى:

<sup>1</sup> - حماد نواف سعد الشمري ، دور التحول الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في الخدمة العمومية - دراسة حالة على أمانة القصيم ، مشروع بحث مقدم لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج الماجستير في برنامج إدارة الأعمال التنفيذي جامعة القصيم المملكة العربية السعودية، 2023.

- ✓ وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لأثر للتحويل الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي؛
- ✓ وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لمتطلبات التحويل الرقمي والمتمثلة في ( الإستراتيجية، القيادة التحويلية، الثقافة التنظيمية، الموارد البشرية، التوجيه الرقمي ) على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين.

### الدراسة الثانية : دراسة محمد حماد(2020):

بعنوان "دور التحويل الرقمي في تطوير أداء العاملين دراسة ميدانية على الشركة المصرية لتجارة الأدوية"<sup>1</sup> ؛ هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور التحويل الرقمي في تطوير أداء العاملين، ولتحقيق هدف الدراسة تم تصميم استمارة استقصاء وزعت على عينة الدراسة البالغة 318 مفردة من العاملين بالشركة محل الدراسة ، وحللت البيانات بواسطة البرنامج الاحصائي SPSS .

ومن أهم نتائج الدراسة:

- ✓ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحويل الرقمي وتطوير أداء العاملين، وكذا وجود قصور ف أبعاد التحويل الرقمي المتمثلة في: التخطيط الإستراتيجي للتحويل الرقمي، إعداد القادة في مجال التحويل الرقمي، البنية الموسسية للتحويل الرقمي، استقطاب المهارات والكفاءات لعملية التحويل الرقمي.

وبناء على الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث بالشركة محل الدراسة فقد تم التوصل إلى إطار مقترح للتوصيات ف شكل برنامج عمل يتم تطبيقه وفق خطوات محددة.

<sup>1</sup> - محمد حماد ، دور التحويل الرقمي في تطوير أداء العاملين دراسة ميدانية على الشركة المصرية لتجارة الأدوية ، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية و الإدارية جامعة السادات كلية التجارة، مصر، المجلد7 ، العدد 02 ، 2020 .

### ثالثا: الدراسات الأجنبية:

#### الدراسة الأولى:

Rahma Mahais.Shahinaz Tanal Digitization and its Role in  
Improving Service Quality.

الناشر: جامعة سوق أهراس، الجزائر (نشرت باللغة الإنجليزية والفرنسية) سنة الدراسة:2024.

تمحورت إشكالية الدراسة: كيف يمكن للرقمنة تحسين جودة الخدمات في المؤسسات العامة مثل

اتصالات الجزائر؟

هدفت الدراسة إلى:

- تحليل تأثير الرقمنة على تحويل الخدمات التقليدية إلى الإلكترونية؛
- دراسة دور التكنولوجيا في تحقيق الميزة التنافسية.

وأسفرت على النتائج التالية:

- ✓ الرقمنة تزيد من كفاءة الخدمات وتقلل التكاليف؛
- ✓ تحسين رضا العملاء عبر الخدمات السريعة؛
- ✓ ضرورة الاستثمار في البنية التحتية الرقمية؛
- ✓ أهمية تدريب الموظفين على الأدوات الجديدة؛
- ✓ تعزيز الأمان السيبراني لحماية البيانات.

#### الدراسة الثانية:

Khoula Araba. Mebrouka Touaibia The Role of Digital  
Communication in Improving Administrative Performance,

الناشر: جامعة سوق أهراس، الجزائر (نشرت باللغة الإنجليزية والفرنسية) سنة الدراسة: 2024.

تمحورت إشكالية الدراسة حول: كيفية استخدام الاتصال الرقمي لتحسين الأداء الإداري في المديرية الجامعية.

تمثلت أهداف الدراسة في:

تقييم واقع الاتصال الرقمي في إدارة الخدمات الجامعية؛

تحديد العوائق التقنية والبشرية.

ومن نتائج الدراسة:

✓ تحسين التواصل بين الموظفين والطلبة عبر المنصات الرقمية؛

✓ تسريع الإجراءات الإدارية مثل التسجيل وتقديم الطلبات؛

✓ الحاجة إلى تحديث شبكات الإنترنت؛

✓ أهمية توفير أجهزة حديثة لدعم التحول الرقمي؛

✓ تدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا بكفاءة.

دراسة (Winasis, et al.,2020) بعنوان:

Digital Transformation in the Impact on Employee Engagement :  
Indonesian Banking Industry"<sup>1</sup> ;

هدفت الدراسة إلى تأثير التغييرات السريعة بسبب التحول الرقمي للمؤسسة على الموارد البشرية،  
و أجري الاستطلاع بين 41 موظفا من القطاع الخاص البنك الذي يدير برنامج التحول الرقمي لمدة  
عام واحد.

توصلت النتائج الى :

- ✓ يجب على المؤسسة تنفيذ نظام رقمي متكامل استراتيجية التحول لتعزيز أداء المؤسسة وبالتالي  
زيادة إمكانية عمل مستدام طويل الأجل من اجل المؤسسة؛
- ✓ تحتاج المؤسسات إلى موظفين مشاركين في دعم عملية التحول بشكل كامل؛
- ✓ يجب أن تدعم المؤسسات توفير الموارد اللازمة للعملية وتوفير القادة الذين يمكن الاعتماد  
عليهم، ولديهم مهارات قيادية ، و موقف داعم لمساعدة الموظفين خلال تطبيق التحول  
الرقمي.

➤ التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال قراءتنا لمختلف الدراسات التي تناولت موضوع تحول الرقمي و علاقته بالأداء الوظيفي  
، تم تسجيل بعض نقاط اين التقت بعض الدراسات مع دراستنا الحالية ، حيث كانت اهداف بعض  
الدراسات دراسة التحول الرقمي و دوره في تحسين الخدمات و اداء الموظفين ، كدراسة فوزية صادقي

<sup>1</sup> - Winasis, S., Riyanto, S., & Ariyanto, E. (2020). Digital transformation in the  
indonesian banking industry: Impact on employee engagement. *International Journal  
of Innovation, Creativity and Change*, 12(4), 528-543.

(2021) و التي عرضت دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر ، و ايضا دراسة حماد نواف سعد الشمري(2023) اهتم بالبحث في دور التحول الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في الخدمة العمومية ، و ايضا دراسة محمد حماد(2020).

و تلك المتعلقة بأداء المؤسسات كدراسة زمورة جمال (2023 – 2024) و الذي تعرض الى دور التحول الرقمي في تحسين اداء المنظمات العمومية و ايضا كل من دراسة ( Rahma Mahais.Shahinaz Tanal,2024 و التي اهتمت بالبحث في دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات العامة مثل اتصالات الجزائر ، و دراسة ( Khoula Arab Mebrouka Touaibia,2024)، و التي اهتمت بالبحث في البحث كيفية استخدام الاتصال الرقمي لتحسين الأداء الإداري في المديرية الجامعية.

في حين ارتأت بعض الدراسات البحث في متطلبات الرقمنة في المؤسسات الجزائرية خاصة ، كدراسة يحميوي حنان، كعبوش عمر (2024) ، دراسة طاجين روميصة، و قميح نادية (2023) ، التي بحثت في تحديات و معوقات الرقمنة في التعليم العالي في الجزائر.

تم الاستفادة من الدراسات السابقة كونها ساهمت في فهم الموضوع و الاستفادة من المفاهيم و النظريات المتعلقة بالمتغيرين و اثراء موضوعنا بمختلف النظريات ، بالإضافة الى تكوين افكار لصياغة الاستبيان و فرضيات الدراسة.

ما يميز دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة ، انها تعرض دور التحول الرقمي بأبعاده التقنية و البشرية و التنظيمية و علاقتها بتحسين الاداء الوظيفي للعمال ادارة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء ، كما تعتبر دراستنا كإضافة علمية بسيطة لفت انتباه الباحثين لهكذا دراسة ، و لفت العمال و الموظفين لأهمية الرقمنة ، و المساهمة و لو بالشيء اليسير كمادة علمية يستفاد منها.

ثامنا:المقاربات النظرية:

إن التحول الرقمي يعد من أبرز التوجهات الحديثة التي تتبناها المؤسسات لتحسين أدائها وتعزيز الكفاءة في العمليات المختلفة، يهدف هذا التحول إلى دمج التكنولوجيا الرقمية في كافة جوانب العمل، وهو ما يتطلب دراسة النظرية التي تدعم فهم كيفية تأثير هذا التحول على الأداء الوظيفي وفي هذا السياق. سيتم استعراض نظريات رئيسية؛ ضمن بحثنا الحالي تم اختيار مجموعة ذات صلة بتفسير وتحليل دور التحول الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي، حيث تقدم كل منهم رؤية عميقة حول العلاقة بين التكنولوجيا، الرقمنة، ووظائف المؤسسة.

وهي على النحو التالي:

**نظرية الممارسة الاجتماعية بيار بورديو:**

طرح مفهوم الممارسة قبل بورديو ، في إطار النظرية الماركسية، باعتبارها عملية جدلية تهدف لتغيير العالم من خلال النشاطات الخلاقة للإنسان ، تهتم نظرية الممارسة بإعادة الاعتبار للفاعل الاجتماعي، باعتبارها رد فعل على النظرية البنوية التي أهملت النظر للإنسان وجعلته خاضعا للبناء الاجتماعي ونتاجا له، فالبنوية تؤكد على إزاحة الفاعلين عن مركز البنية ، على نحو يغدو معه كما لو كان البناء يعمل بشكل آلي يتجاوز إرادة ووعي الأفراد.

الممارسة الاجتماعية:و التي مفهوم الممارسة practice عند بورديو يركز على علاقة الفاعل بالبناء الاجتماعي، وهي العلاقة التي تنتهي بأن يقوم الفاعلون بإعادة إنتاج هذا البناء، ولا يستبعد بورديو قدرة الفاعلين على تحويل وتغيير البناء، ولكن يستلزم ذلك توافر شروط بنوية، في ضوء ذلك يعنى بورديو

بالممارسة ذلك الفعل الاجتماعي social agency الذى يقوم فيه الفاعلون بالمشاركة فى إنتاج البناء الاجتماعي، وليس مجرد أداء أدوار بداخله<sup>1</sup>.

من خلالها حاول ان يقدم حلا للهوة المتسعة بين ما هو ذاتي (انصار النزعة الذاتية) و ما هو موضوعي (انصار النزعة الموضوعية) و توصل الى ان هناك علاقة متداخلة لا يمكن الفصل فيها.

لقد أراد بورديو من خلال صياغة هذه النظرية أن يتجاوز ذلك التعارض العميق بين الموضوعية و الذاتية ، فالنزعة الموضوعية تفترض أن الواقع الاجتماعي يتكون من مجموعة من العلاقات والقوى التي تفرض نفسها على الفاعلين، ولا تلتفت بحال إلى إرادة هؤلاء الفاعلين ووعيهم ، في حين يرى بيار بورديو العكس و بهذا يكون قد تميز عن سواه من علماء الاجتماع في أنه يمثل رؤية جديدة في الفهم تقوم على ربط ما هو ذاتي بما هو موضوعي<sup>2</sup>.

إنه من الممكن استبعاد الذات من تراث (تقاليد) فلسفة الوعي دون القضاء عليه لصالح البنية،

فعلى الرغم من أن الفاعلين نتاج البنية، لكنهم صنعوا ويصنعون البنية باستمرار<sup>1</sup>.

لا يُعتبر التحول الرقمي مجرد إدخال للتكنولوجيا، بل يُفهم كمنظومة من الممارسات الاجتماعية التي

يشارك فيها الفاعلون (الموظفون) هؤلاء الفاعلون لا يقتصر دورهم على تطبيق التقنيات فحسب، بل من

<sup>1</sup> - خالد عبد الفتاح ، نظرية الممارسة - بيبير بورديو ،

<http://kenanaonline.com/users/sociology/posts/155644>

تم الاطلاع يوم 2025/05/24 ، الساعة:14:20 .

<sup>2</sup> - عبد المجيد البصير :موسوعة علم الاجتماع ومفاهيم في السياسة والاقتصاد والثقافة العامة، دار الهدى للطباعة والنشر و التوزيع، الجزائر، 2010 ، ص :110.

<sup>3</sup> - بورديو بيار، أسباب عملية إعادة النظر بالفلسفة، تعريب : انور مغيث ، دار الازمنة الحديثة ، لبنان ، بيروت ، ط 1 ، 1998 ، ص :203.

خلال استخدامها، يعيدون تشكيل البنية التنظيمية وقد يُحدثون تغييرات فيها، كما يشير بورديو بشرط توفر الشروط البنيوية.

لتوضيح كيف تتولد الممارسة الاجتماعية طور مفهوم الهايتوس للكشف عن تمثل الذات الفاعلة للموضوعية.

ان مفهومية" الهايتوس و دلالتة بالنسبة لبورديو يتضح معناه في انه يمكن الفاعلين من التوافق مع المواقف غير المتوقعة ، و أنه مبدأ مولد للإستراتيجية والدائمة التغير<sup>2</sup>.

و هو نسق من الاستعدادات الدائمة والقابلة للتحويل أو النقل وبنى مبنية مستعدة للاشتغال بصفتها بانية، أي كمبادئ مولدة ومنظمة لممارسات<sup>3</sup> ، يعمل بشكل لا ارادي على استدعاء الخبرات السابقة لانجاز مهام متنوعة<sup>4</sup>.

يرى Harker و Mahar تتنوع هذه الممارسات بتنوع البنى داخل المجتمع وتنوع البنى العقلية ( الهايتوس ). وينظر بورديو لأنماط المجتمعات تبعا لتنوع الممارسات، فهناك مجتمعات قديمة لا يوجد فيها تنوع في الممارسات، حيث تتسم البنى الموضوعية بالانسجام و الثبات الدائم، ويتم إعادة إنتاج البنى العقلية على نحو كامل، وتفرض نفسها باعتبارها صحيحة وشرعية. وهذا الانسجام بين البنى الموضوعية والعقلية يسمى بالعقيدة السائدة ، وفي المقابل هناك مجتمعات متقدمة ( صناعية ) تتسم بالتنوع في

<sup>2</sup> - أحمد موسى بدوي، مابين الفعل والبناء الاجتماعي بحث في نظرية الممارسة لدى بيير بورديو ، مجلة إضافات، العدد 08 ، 2009 ، ص:13.

<sup>3</sup> -Pierre Bourdieu: Le sens pratique, Edition de Minuit, Paris, 1980, p:88.

<sup>4</sup> - لوبك ج.د.فاكان ، نحو علم ممارسة اجتماعي: بنية سوسيولوجيا بورديو و منطقتها ، ترجمة احمد حسان ، مجلة فصول ، العدد 60 ، 2002 ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، ص:184.

الممارسات، حيث تتنوع بداخلها البنى الموضوعية، وكذلك تتنوع البنى العقلية، وتتصف عملية إعادة إنتاج الممارسات في هذه المجتمعات بالتعقيد الشديد، وتساهم فيها النظم الاجتماعية المختلفة<sup>5</sup> يتطلب التحول الرقمي تغييراً في العادات المهنية، أي في مجموعة الاستعدادات الذهنية والسلوكية للموظفين تجاه العمل يتفاعل العمال مع الأدوات الرقمية بناءً على خبراتهم السابقة، مما يدفعهم إلى إعادة تشكيل ممارساتهم المهنية وتطوير استراتيجيات جديدة تهدف إلى تحسين الأداء.

ويستخدم بورديو مفهوماً آخر ليعمق الفهم بالفاعلين وطبيعة ممارساتهم، وأيضاً ليؤكد اختلافه عن النظرية البنوية، وهو مفهوم الاستراتيجية Strategy ويعرفه بورديو بالمفهوم المضاد له في النظرية البنوية وهو القواعد، فيرى بورديو أن ممارسات الفاعلين لا يوجهها قواعد محددة مفروضة عليهم، وإنما خطط واستراتيجيات<sup>1</sup>.

يصنف بورديو الاستراتيجيات إلى نمطين: استراتيجيات إعادة الإنتاج Reproduction Strategy واستراتيجيات إعادة التحويل Reconversion Strategy، تهدف الأولى للحفاظ على الوضع الاجتماعي أو تحسينه، وتعتمد على حجم رأس المال وحالة أدوات (ميكانيزمات) إعادة الإنتاج<sup>2</sup>.

بينما يعد النمط الثاني من الاستراتيجيات هو المسئول عن الحركات داخل الفضاء الاجتماعي، مثل إعادة تحويل رأس المال الاقتصادي إلى رأس مال تعليمي، و يقصد برأس المال التعليمي عدد

<sup>5</sup> -Harker, H. ,Mahar, C. and Wilkes, C, An Introduction to the Work of Pierre Bourdieu, London: Macmillan, , 1990, p: 16.

<sup>1</sup> -Ibid., p: 17

<sup>2</sup> -Ibid., p: 18-19

السنوات التي يقضيها المتعلم في النظام التعليمي، والتي تزيد كلما انتقل من مرحلة إلى أخرى، كما يقصد به أيضا المؤهلات التعليمية<sup>1</sup>.

يستخدم بورديو مصطلحات أخرى في فحوى نظريته منها : الراسمال الثقافي ، الراسمال الاجتماعي و الراس مال الرمزي و الممارسة العلمية الانعكاسية .

الممارسة العلمية الانعكاسية : لقد اهتم بورديو بفكرة التقدم العلمي و التغيير ، مركزا على الحقل العلمي باعتباره يتمتع بالحرية النسبة و الاستقلالية عن الحقول الأخرى .

ينطلق بورديو من أهمية العقل و العلم في احداث التغيير ، يميز بين نوعين من الراسمال العلمي ( راس مال علمي صافي ، و راسمال علمي مؤسساتي) الاول يكتسب اساسا من خلال المساهمات المعترف بها في التقدم العلمي ، و الثاني يكتسب من خلال الاستراتيجيات السياسية ، و اصحابه ليسوا بالضرورة هم الافضل بالمعايير العلمية<sup>2</sup>.

ويمكن اعتبار إدخال الرقمنة بمثابة استراتيجية لإعادة التحويل، حيث يتم تحويل رأس المال الثقافي والتقني إلى كفاءة وظيفية كما يمكن أن تُستخدم كاستراتيجية لإعادة الإنتاج، بهدف الحفاظ على جودة الأداء الوظيفي في ظل التغيرات التقنية.

<sup>1</sup> - خالد عبد الفتاح ، مرجع سابق.

<sup>2</sup> - دناقة احمد ، الممارسة الاجتماعية و كيفية تشكل الفعل و البناء - مقارنة بين بورديو و غيدنز - دراسة تحليلية نقدية ، مجلة الساورة للدراسات الانسانية و الاجتماعية ، العدد 06 ، 2017 ، ص:204 - 205.

## خلاصة الفصل:

في هذا الفصل، استعرضنا العناصر الأساسية التي تلعب دورا محوريا في مسار البحث العلمي. بدأنا بتحديد إشكالية الدراسة، ثم قمنا بصياغة فرضياتها استنادا إلى التراث العلمي والدراسة الاستطلاعية، كما أوضحنا مبررات اختيار الموضوع وأهميته وأهدافه، وضبط المفاهيم المتعلقة بالدراسة وفقا للمنهجية العلمية المتبعة.

بعد ذلك، قدمنا الدراسات السابقة التي استفدنا منها بالإضافة إلى المقاربات النظرية التي تناولت الموضوع وفسرته، من خلال هذه الخطوات، وضعنا الأسس اللازمة للبحث، وقدمنا الإطار النظري والمنهجي الضروري لدراسة الموضوع بشكل دقيق ومععمق، انطلاقا من إشكالية محددة وفرضيات واضحة، مستندين إلى التراث العلمي السابق.

## الفصل الثاني

### الاجراءات المنهجية للدراسة

#### تعمير

أولاً: منهج الدراسة.

ثانياً: مجالات الدراسة.

ثالثاً: مجتمع الدراسة.

رابعاً: أدوات جمع البيانات.

خاتمة الفصل.

### تمهيد:

لقد تم التطرق في الجانب النظري من هذه الدراسة إلى جملة من المفاهيم المتعلقة بالتحول الرقمي والأداء الوظيفي، وفي هذا الفصل سيتم عرض الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، من خلال التعريف بالمؤسسة محل الدراسة والخطوات التي تمت من أجل الكشف عن الحقائق المتعلقة بموضوعنا من خلال رصد الآراء وجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بدور التحول الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي لعمال إدارة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية ورقلة.

أولاً: منهج الدراسة

تتميّز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات العلمية باعتمادها على المنهج العلمي، الذي يُعدّ مجموعة من الأساليب والمداخل المتعددة التي يستخدمها الباحث في جمع البيانات اللازمة لبحثه، والتي تمكّنه من الوصول إلى نتائج أو تفسيرات أو تنبؤات أو نظريات، أو إلى طائفة من القواعد العامة المصوغة من أجل الوصول إلى الحقيقة في العلم.

فالمنهج، إذن، هو مجموعة من الأسس والأساليب التي يعتمد عليها الباحث، ابتداءً من جمع البيانات وانتهاءً بالوصول إلى النتيجة أو الهدف.

يتطلّب تحقيق أهداف الدراسة والتحقّق من طبيعة موضوعها اتباع منهج البحث الميداني، الذي يُعرّف بأنه طريقة لتناول الموضوع من خلال إجراءات تقصّر تُطبّق على مجتمع البحث، وتسمح بدراسة طرق العمل والتفكير والإحساس لدى الجماعات، انطلاقاً من تقنيات البحث المناسبة، حيث يتم تحديد أهداف كل تحقيق وفقاً لطبيعة الدراسة

سواء كانت دراسة وصفية كما هو الحال في سبر الآراء أو تصنيفية كما في التعدادات العامة، أو تفسيرية كما في الدراسات المعتمدة على الاستبيان أو فهمية كما هو الشأن في المقابلة أو الملاحظة في الميدان.<sup>1</sup>

وقد ارتكزنا في استخدام هذا المنهج على ما يلي:

\_\_ إجراء دراسة استطلاعية أولية للتأكد من صدق وثبات أدوات البحث قبل تطبيقها على العينة الأساسية.

<sup>1</sup> موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة: بوزيد الصحراوي وآخرون، الجزائر: دار القصبه للنشر، 2006، ص106.

\_\_ الاطلاع على الوثائق والسجلات الرسمية للمؤسسة، مثل لوائح العمل والأنظمة، للتعرف على الممارسات التنظيمية والهيكل التنظيمي.

\_\_ الملاحظة المباشرة وغير المباشرة للسلوكيات وممارسات العمال داخل بيئة العمل، مع تسجيل الملاحظات بشكل موضوعي ودقيق.

\_\_ توزيع استبيانات على العمال لجمع البيانات الكمية حول اسهامات التحول الرقمي في تحسين جودة الممارسة داخل المؤسسة.

\_\_ تحليل البيانات المجموعة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاستخلاص النتائج المتعلقة بالعلاقة بين التحول الرقمي والاداء الوظيفي.

وقد تمّ الاعتماد على أهم مرتكزات منهج البحث الميداني الوصفي بهدف الوصول إلى أهداف الدراسة المتعلقة بالتحول الرقمي والاداء الوظيفي داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لعمال الاجراء وكالة ورقلة.

إن الجمع بين هذه المرتكزات والأدوات في إطار منهج البحث الميداني الوصفي سيساهم في الوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية حول موضوع الدراسة

انطلاقا من طبيعة الموضوع الذي نحن بصدد دراسته والمتمثل في دور التحول الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي لدى عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بورقلة، وجب علينا دراسة الظاهرة كما هي ومعالجتها مستخدمين بذلك المنهج الوصفي، كونها تندرج ضمن الدراسات الوصفية والتي تهتم بكشف الحقائق الواقعة كما هي ووصفها وصفا دقيقا.

يعرف المنهج الوصفي بأنه مجموعة من الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا، لاستخلاص دلالاتها والوصول إلى نتائج وتعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل البحث<sup>1</sup>.

### ثانياً: مجالات الدراسة:

من المهم في البحث العلمي تحديد مجالات الدراسة بشكل واضح ودقيق، إذ تشكل هذه المجالات الإطار الذي يتم ضمنه جمع البيانات وإجراء الدراسة الميدانية. وتنقسم مجالات الدراسة إلى ثلاثة أنواع رئيسية.

### 1. المجال المكاني:

أجريت الدراسة في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية \_ ورقلة، إذ تقع بمدينة ورقلة بجانب مفترق الطرق يحدها مفترق الطرق شمالاً، ابتداءً من الشهيد الشطي الكوال جنوباً، فندق الفنك الذهبي شرقاً، وبيت الشباب غرباً.

والصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة ورقلة وهو هيئة تابعة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية المتواجد مقرها المركزي بين عكنون بالجزائر العاصمة تحت وصاية وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي بشكل هيئة عمومية ذات تسيير خاص حسب المادة 49 من القانون 01/88 المتعلق بالقانون التوجيهي للمؤسسات العمومية هدفها تأمين العمال وذوي حقوقهم من الاخطار المؤمنة كما يعد استثماراً بشريا قبل كل شيء لأنه يسمح بالتكفل بالمواطن بصفته اهم راس مال لمساهمته في تضامن المجتمع والسلم الاجتماعي.

---

<sup>1</sup>مياعد بن عبد الله النوح، المدخل إلى اعداد البحوث والرسائل الجامعية في العلوم الاجتماعية، الرياض، ط1، 1425هـ، 2004، ص129.

تأسس الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية كمنظومة قانونية إلزامية في الجزائر عام 1949، حيث تعود جذوره إلى فترة الاحتلال الفرنسي نتيجة لمطالب الطبقة العاملة الجزائرية. وبعد الاستقلال، شهد هذا القطاع سلسلة من الإصلاحات من خلال نصوص قانونية وتنظيمية، كان من أبرزها المرسوم 70/116 الذي أنشأ صناديق جهوية في قسنطينة ووهران والجزائر العاصمة، بالإضافة إلى المديرية العامة في العاصمة يُعتبر هذا الصندوق إنجازًا مهمًا في الجزائر، حيث يؤمن أكثر من 80% من السكان ضد مخاطر الحياة اليومية، من خلال دفع مستحقات لأكثر من 7 ملايين مؤمن عليهم جماعياً، بالإضافة إلى أكثر من 27 مليون من ذوي الحقوق وتأسس في مدينة ورقلة لأول مرة في فيفري 1978.

وقد عرف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء بموجب مرسوم التنفيذي رقم 07\_92 المؤرخ في 04 جانفي 1992.

لتسهيل مهام الصندوق، تم تقسيمه إلى عدة وكالات ولأئية، من بينها وكالة ورقلة التي تتكون من أربعة فروع رئيسية تشكل نيابة مديريات، بالإضافة إلى قسمين رئيسيين تحت إشراف وسلطة مدير الوكالة مباشرة وكل نيابة مديريةية تضم عدة مصالح، كما هو موضح في الملحق رقم 02.

### 2. المجال الزمني:

أجريت هذه الدراسة خلال السنة الجامعية 2025/2024 وانقسمت الى مرحلتين:

#### المرحلة الاولى:المرحلة الاستكشافية:

وقد تمت هذه المرحلة خلال الفترة الممتدة من 05/03/2025 إلى غاية 15/05/2025، حيث قمنا خلالها باستعراض الأدبيات والقراءات، ونقصد بذلك جمع كل ما كُتب حول موضوع القيم والفعل التنظيمي (كتب، دراسات سابقة، مقالات...)، في حدود ما هو متاح وإمكاناتنا في جمع المعلومات، وذلك من خلال إعداد قائمة ببليوغرافية حول موضوع التحول الرقمي والاداء الوظيفي.

كما قمنا بقراءة أولية لما تم جمعه من عناوين، تلاها فرزٌ للمصادر ذات الصلة بالموضوع، وانتقاء الوثائق المرتبطة بأهداف البحث. وقد استمرت فترة القراءة من 05/03/2025 إلى 15/05/2025.

قمنا بإجراء دراسة استطلاعية ميدانية تضمنت ومن خلالها تم طرح بعض الاسئلة على بعض معارفنا ممن يعملون في المؤسسة حول موضوع الدراسة تخص ابعاد المتغيرات من خلال استعمال تقنية الملاحظة المباشرة وغير المباشرة وقمنا بتدوين كل الملاحظات التي كان لها علاقة بالموضوع وكان لنا مقابلة مع مدير الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء ورقلة وعرضه على مجموعة من لاسئلة من شأنها ان تفيدنا في موضوع دراستنا وبعدها قمنا بتصميم استبيان اولي وعرضه على المحكمين وهو ما يطلق عليه بصدق المحكمين الظاهري وتوزيع الاستبيان الاولي على عينة من العمال بلغ 30 موظف للتحقق من ثبات عبارات الاستبيان وهذا من خلال حساب معامل الفاكرو نباخ وهو ما يطلق عليه ثبات الاستبيان.

يوضح الجدول رقم (01) معامل الفاكرونباخ ونتائج قياس الثبات- ثبات أداة الدراسة-

الجدول رقم(01): يوضح معامل الفاكرونباخ ونتائج قياس الثبات - ثبات أداة الدراسة-			
المحاور	عدد العبارات	ثبات المحاور	
التحول الرقمي	09	0.707	البعد التقني
	08	0.763	البعد البشري
	09	0.853	البعد التنظيمي
	19	0.756	الأداء الوظيفي
	26	0.871	الثبات العام للاستبيان

المصدر: من اعداد الطالب علي نعمان.

يوضح الجدول رقم (01) قيم معامل الثبات الفاكرونباخ لأبعاد الدراسة والثبات العام للاستبيان، تتراوح

قيمه ما بين 0.707 الى 0.871، وهي قيم جيدة جدا، اذ ان قيمة معامل ثبات الاتساق الداخلي للاستبيان

بلغت (0.871) وهي قيمة معتبرة مما يعني ان الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات وهو مناسب لأغراض الدراسة.

### المرحلة الثانية: المرحلة الميدانية:

بعد ضبط متغيرات الدراسة بشكل واضح انتقلنا الى المرحلة الميدانية الفعلية خلال الفترة من (24 افريل الى 29 افريل 2025)، في هذه المرحلة قمنا بتوزيع الاستبيانات على العينة المستهدفة بهدف جمع جميع المعلومات والبيانات المتعلقة بموضوع الدراسة، بعد ان تمت الموافقة على معظم الأسئلة وصياغتها والاخذ بعين الاعتبار ملاحظات الأساتذة وتعديل الملاحظات وحساب صدق الاستبيان الظاهري تم الخروج بالاستبيان النهائي حسب المحاور الثلاثة التالية:

#### ❖ المحور الاول: البيانات الشخصية.

يتضمن هذا المحور أسئلة عن (الجنس، السن، المستوى التعليمي، مؤسسة التخرج، الوظيفة، والخبرة المهنية) وهي بيانات ديموغرافية أساسية عن المشاركين في الاستبيان.

#### ❖ المحور الثاني: بيانات التحول الرقمي

ينقسم هذا المحور الى ثلاثة ابعاد فرعية:

- **البعد التقني:** (الأسئلة 1- 9) يقيس هذا البعد مدى كفاءة المؤسسة من توفير الأجهزة والموارد التقنية الكافية لتحقيق هذه الأهداف.
- **البعد البشري:** (الأسئلة 10-17) يركز على مدى تعاون العمال مع المؤسسة من خلال التدريب واستخدام التكنولوجيا ومدى تقبل العمال للأدوات التقنية.
- **البعد التنظيمي:** (الأسئلة 18-26) يركز على مدى توفر المؤسسة على هياكل خاصة بالتكنولوجيا ودعمها للعمال لتوسيع استخدام التحول الرقمي وتعزيز التنسيق بين الإدارات لتحسين تطبيقات الرقمنة.

❖ المحور الثالث: الأداء الوظيفي.

يغطي هذا المحور مختلف جوانب الأداء الوظيفي ويتضمن (الأسئلة 1-19) ويقيس هذا المحور مدى تحسين الأداء الوظيفي لعمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء ورقلة.

3\_ المجال البشري:

يُقصد بمجتمع الدراسة المجتمع الإحصائي الذي تُجرى عليه الدراسة، ويشمل جميع أنواع المفردات<sup>1</sup> التي تركز عليها الملاحظات وقد عرّف موريس أنجرس المجتمع الإحصائي بأنه: مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقاً، والتي تُبنى عليها الملاحظات<sup>2</sup>

يُعتبر تحديد مجتمع الدراسة بدقة من الخطوات الحاسمة في البحث العلمي، حيث يُمثّل المصدر الأساسي الذي تُستقى منه البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة. لذلك، يجب على الباحث تعريف مجتمع الدراسة بوضوح، وتحديد خصائصه وحدوده بدقة، حتى يتمكن من اختيار عينة ممثلة له بشكل صحيح وتختلف طرق تحديد مجتمع الدراسة باختلاف طبيعة الموضوع والأهداف البحثية ففي بعض الحالات، قد يكون مجتمع الدراسة محددًا بشكل واضح ومحدود، كما هو الحال في دراستنا الحالية.

ولذلك، تم اعتماد أسلوب الحصر الشامل لجميع عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة ورقلة، والبالغ عددهم 120 عاملاً، تم توزيع الاستبيان على كل العمال. قمنا باسترداد 77 استمارة من اصل 90 استمارة 13 استمارة منها من لم تكن الاجابات مكتملة ومنها من ذهب في مهام للوكالات الاخرى فلم نستطع استرجاع اجاباتهم.

<sup>1</sup> المحمودي، محمد علي سرحان. *مناهج البحث العلمي* دار الكتب، ط3 صنعاء اليمن، 2019 ص 158.  
<sup>2</sup> موريس أنجرس *منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية: تدريبات علمية*. ترجمة: بوزيد صحراوي وآخرون. الجزائر: دار القصة للنشر، 2004، ص 298

ثالثاً؛ مجتمع الدراسة:

من المعروف منهجياً أن لكل دراسة مجتمع بحث، وهو يُعبّر عن جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها

الباحث، أو جميع الأفراد أو الأشياء التي تُشكّل موضوع مشكلة الدراسة.

وقد بلغ عدد العمال 120 عاملاً، في هذه الدراسة كان الهدف اعتماد حصر شامل للعاملين في المؤسسة

كون حجم مجتمع الدراسة صغير، إلا أننا لم نتمكن من ذلك بسبب ظروف وأوقات العمل، إذ لم أتمكن من

مقابلة جميع عمال المؤسسة، وبهذا غطت الدراسة 77 فرداً من أصل 90 عاملاً، أي ما يقدر نسبة 85.55

بالمائة من مجتمع الكلي.

**رابعاً: أدوات جمع البيانات:**

تتمثل أدوات جمع بيانات الدراسة في مختلف الأدوات التي تم اعتمادها لتغطية المعلومات والحقائق التي تلم

مختلف جوانب الموضوع الجانب التطبيقي.

اعتمدت الدراسة النظرية على البحث المكتبي من مصادر ومراجع مختلفة منها: الكتب، المجلات العلمية،

مذكرات جامعية (أطروحات دكتوراه)، وما تناولته المصادر العربية والأجنبية في هذا الموضوع.

أما في الجانب التطبيقي للدراسة تم اعتماد دراسة ميدانية، يقوم هذا الأسلوب على جمع البيانات

والمعلومات الشاملة التي تتعلق بالدراسة على أرض الواقع من خلال استخدام جملة من الوسائل منها التعرف على

المؤسسة محل الدراسة منها الملاحظة والمقابلة والاستبيان كأداة رئيسية للبحث.

**(1) الملاحظة:**

تُعَدّ الملاحظة إحدى الأدوات الرئيسية لجمع البيانات والمعطيات في البحث العلمي، حيث تتيح للباحث الحصول على كمّ هائل من المعلومات من خلال توجيه حواسه نحو مراقبة وملاحظة السلوك أو الظاهرة موضوع الدراسة، وتسجيل خصائص هذا السلوك بدقة.<sup>1</sup>

وقد عرّف موريس أنجرس الملاحظة بأنها: "تقنية مباشرة للتقصي تُستخدم عادة في مشاهدة جماعة معينة (كالتقريبية أو الجمعية) بشكل مباشر بهدف الحصول على معلومات كيفية لفهم المواقف والسلوكيات"<sup>2</sup>

تكمن أهمية الملاحظة في كونها توفر للباحث فرصة الاتصال المباشر بالظاهرة أو الموقف موضوع الدراسة، مما يتيح له رصد التفاصيل الدقيقة وجمع البيانات من مصدرها الأصلي دون وساطة بالإضافة إلى ذلك، تسمح الملاحظة للباحث باكتشاف جوانب غير متوقعة قد لا تظهر من خلال أدوات البحث الأخرى.

في إطار دراستنا المتعلقة بإسهامات التحول الرقمي تم إجراء ملاحظة مباشرة وغير مباشرة داخل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء ورقلة.

تهدف هذه الملاحظة إلى جمع بيانات غنية حول اداء العمال الوظيفي وممارستهم التنظيمية السائدة داخل المؤسسة، وحرصت على تسجيل ملاحظاتي بانتظام في مذكرات ميدانية.

وقد أتاحت لي الملاحظة فرصة ثمينة للحصول على نظرة متعمقة حول الممارسة التنظيمية للعمال والاداء

الوظيفي باستخدام التكنولوجيا الرقمية داخل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء ورقلة.

## (2) المقابلة:

نعرف المقابلة بكونها تقنية مباشرة تستعمل من أجل مساءلة فرد أو مجموعة أفراد بطريقة موجهة أو شبه

موجهة أو حتى غير موجهة، وتسمح بأخذ معلومات كيفية بهدف التعرف العميق على إجابة الأشخاص

<sup>1</sup> لطاد، وآخرون منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية: المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، ط1 برلين المانيا 2019، ص 6.

<sup>2</sup> موريس أنجرس منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية. ترجمة: بوزيد الصحراوي وآخرون.: دار القصب لل نشر الجزائر ، 2006، ص 106.

المبحوثين حول مشكلة البحث. إنها إذن تواصل بين شخصين، الأول هو الباحث المتقصي والثاني هو المستجوب الذي يفترض أنه عارف بمجتمع البحث المراد دراسته، ويكون الغرض منها هو البحث عن المعلومات التي يملكها المستجوب ولا يمانع في إعطائها للباحث. وفي ميدان العلوم الاجتماعية تدخل المعلومة في إطار نسق ميثودولوجي وفرضياتي؛ كما أنها ملزمة بالجدية والفعالية إذ أنها تخص جماعة الباحثين<sup>1</sup>.

في إطار دراستنا المتعلقة باسهامات التحول الرقمي تم إجراء مقابلة مباشرة مع مدير الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء ورقلة تم فيها طرح بعض الاسئلة فيما يخص التحول الرقمي ومدى اسهامه في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطن وتحسين الاداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسة.

### (3) استمارة الاستبيان:

تعد استمارة البحث من أكثر أدوات جمع البيانات شيوعا في البحوث الاجتماعية، هذا ما يدفع الباحث إلى بذل الجهد من أجل صياغة استمارة البحث بصورة تؤدي إلى تحقيق أهداف الدراسة فمصطلح الاستبانة يشير إلى أداة لجمع البيانات، وهي عبارة عن استمارة بحث ويعرفها فاخر عاقل أنها : " أداة مفيدة من أدوات البحث العلمي، وهي مستعملة على نطاق واسع للحصول على الحقائق والتوصل إلى الوقائع والتعرف على الظروف والأحوال ودراسة المواقف والاتجاهات والآراء، وتضم عددا من الأسئلة يطلب من المبحوث أن يجيب عنها بنفسه، وفي بعض الأحيان ترسل هذه القائمة من الأسئلة عن طريق البريد وتسمى في هذه الحالات بالاستبانة البريدية.<sup>2</sup> كما يعرف الاستبانة أنها مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة عن الأسئلة الواردة فيها.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> ادريس ايت دحو سعيد بلعشيش الخطوات المنهجية في البحث السوسولوجي المركز المغربي للبحث والدراسات التربوية الطبعة 1 مراكش المغرب 2021 ص 82.

<sup>2</sup> د.بوحوش عمار منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية المركز الديمقراطي العربي برلين\_ المانيا 2019 ص71.

<sup>3</sup> فوزي عبد الله العكش البحث العلمي المناهج والاجراءات الامارات العربية المتحدة مطبعة العين الحديثة 1986 ص 210.

تم تصميم الاستبيان استنادا إلى أهداف الدراسة المحددة وصياغتها على ضوء الفرضيات، موجهة للعاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية ورقلة بمختلف مستوياتهم مع مراعاة أهم شروط الأسئلة بما يناسب الباحثين ومستواهم، كالاختصار والدقة والوضوح، وعدم الإحراج، والبساطة لضمان سهولة الفهم وإجابة الباحثين عليها، كما تم الحرص على متابعة عملية ملء الاستمارات عن قرب، وذلك بتوزيعها وانتظارها إلى حين ملئها من طرف الباحثين.

### خامسا: الاساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة:

- 1\_ معامل الفا كرونباخ: حيث تم استخدام معامل الفا كرونباخ في حساب معامل ثبات المقياس.
- 2\_ معامل الارتباط بيرسون: حيث تم استخدام معامل الارتباط بيرسون في حساب صدق الاتساق الداخلي للمقياس وذلك من خلال حساب العلاقة الارتباطية بين ابعاد المتغير المستقل مع المتغير التابع.
- 3\_ المقاييس الوصفية : مثل استخدام المتوسطات الحسابية والتكرارات المطلقة والنسب المئوية.
- 4\_ استخدام برنامج SPSS: تم تطبيق جميع الاساليب الاحصائية في هاته المذكرة من خلال الاستعانة ببرنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية التي يرمز له اختصار ب SPSS اصدار رقم 25.

### الخلاصة:

تناولنا في هذا الفصل الإجراءات المنهجية التي تعتبر اهم خطوة من خطوات البحث العلمي انطلاقا من تحديد المنهج المعتمد في الدراسة وهو منهج البحث الميداني لأنه يساعدنا في فهم كيفية مساهمة التحول الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي لعمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء ورقلة على ارض الواقع، واستخدمنا الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة.

## الفصل الثالث

### عرض و تحليل و مناقشة بيانات الدراسة

تمهيد

أولاً: عرض و تحليل بيانات ومعطيات الدراسة.

ثانياً: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة.

ثالثاً: النتائج العامة للدراسة.

خلاصة الفصل.

**تمهيد:**

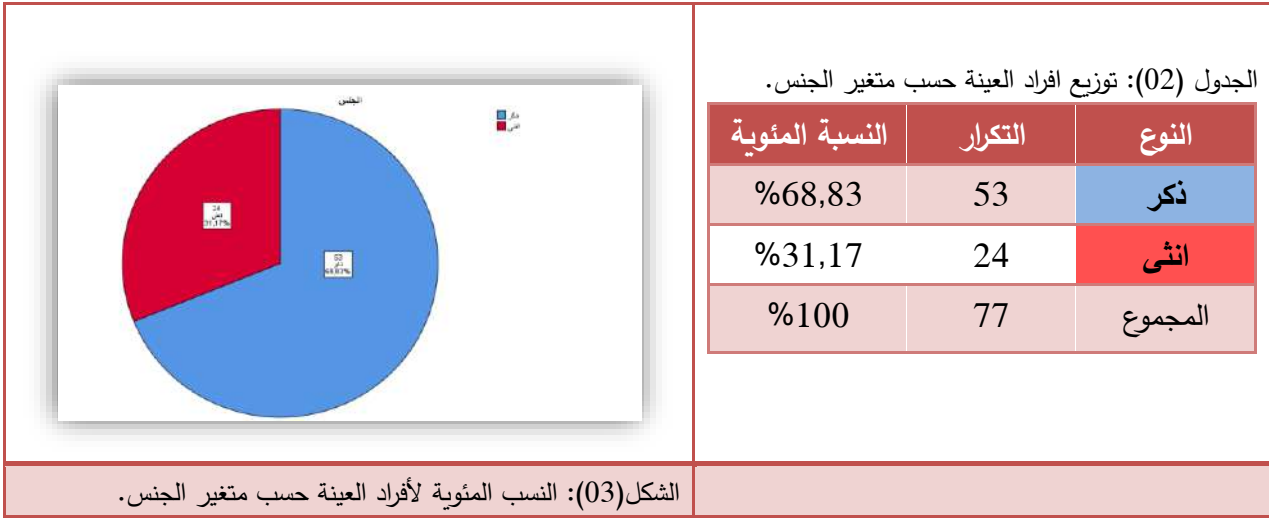
سنحاول من خلال هذه المرحلة عرض المعطيات والبيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية باستخدام أداة الاستبيان، حيث سيتم تحليل هذه البيانات وتفسيرها ومناقشتها في ضوء الإطار النظري الذي تم بناؤه في الدراسة كما سنعتمد على الدراسات السابقة ذات الصلة التي تناولت المتغيرات نفسها التي تعالجها هذه الدراسة، وذلك بهدف إجراء مقارنة بين نتائجنا ونتائج تلك الدراسات، بما يُسهم في تعميق الفهم العلمي للموضوع محل البحث والخروج بالنتائج لتحقيق اهداف الدراسة حول اسهامات التحول الرقمي في تحسين الاداء الوظيفي للعمال.

أولاً: عرض وتحليل بيانات ومعطيات الدراسة:

1. عرض وتحليل البيانات الشخصية.

في البداية عرض نتائج المحور الاول من الاستبيان، والمتعلق بالبيانات الشخصية لأفراد العينة، والتي تتكون من الجنسين، ومن مختلف الاعمار والمناصب، ايضا المستوى التعليمي والمهنية لدى العاملين بالمؤسسة.

1.1. توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس:



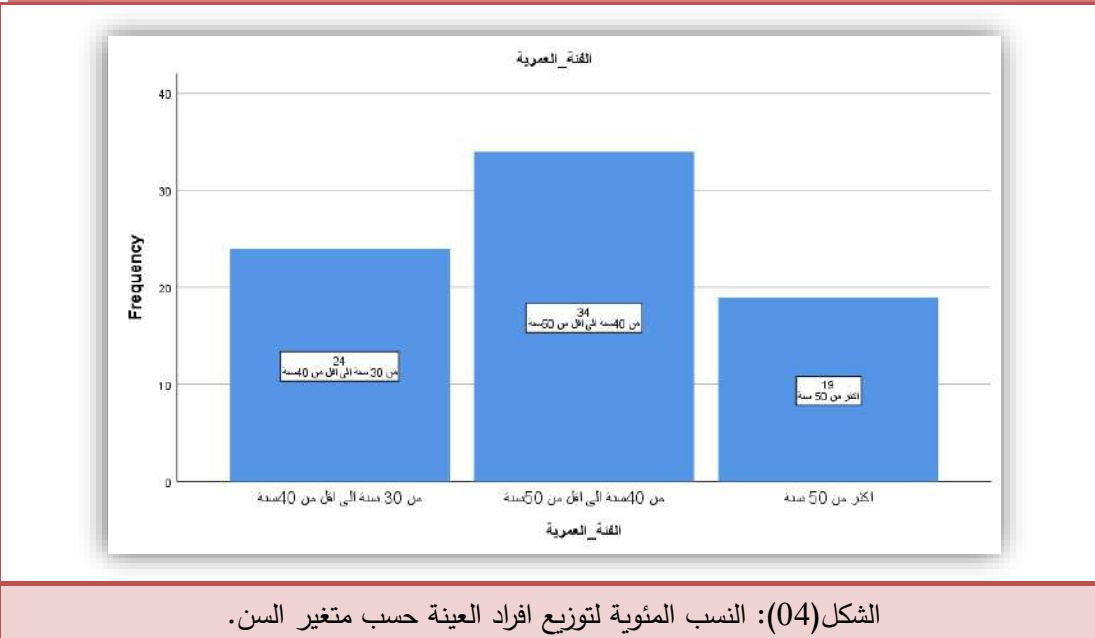
يوضح الجدول (02) والشكل (03) توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس، أعلى نسبة في الجدول هي 68.83 % وهي نسبة الذكور، في حين نسبة الاناث تقدر ب 31.17 %، مما يعني ان غالبية افراد العينة من الذكور.

تشير هذه البيانات إلى أن المؤسسة تتسم بطابع ذكوري مهيمن، وهو نمط شائع في العديد من المؤسسات الاقتصادية، يُظهر تقسيم العمل الجندري في المؤسسة حيث توزيع الأدوار بين الجنسين وفقاً لنمط تقليدي، حيث هذا التوزيع هو نتيجة تراكم تاريخي وثقافي يعكس بنية يُعتبر الرجال أكثر ملاءمة للأنشطة الاقتصادية والإنتاجية. اجتماعية تعزز ما يُعرف بالتمييز الجندري المهني لان النساء تميل إلى شغل وظائف إدارية دنيا أو مهنية تقليدية تتطلب جهداً بدنياً أقل مقارنة بالرجال، مثل السكرتارية أو الشؤون الاجتماعي.

تعكس النسب المسجلة في توزيع أفراد العينة حسب الجنس هيمنة عددية للذكور داخل المؤسسة الاقتصادية، وهو ما يمكن تفسيره سوسيوولوجيًا في سياق البنية التقليدية لتقسيم العمل الجندي.

### 1.2. توزيع العينة حسب متغير السن:

الجدول (03): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن		
النسبة المئوية	التكرار	الفئة
31,2 %	24	من 30 إلى أقل من 40 سنة
44,2 %	34	من 40 إلى أقل من 50 سنة
24,6 %	19	أكثر من 50 سنة
100 %	77	المجموع



الشكل (04): النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

من خلال الجدول رقم (03) والشكل رقم (04) والذين يوضحان النسب المئوية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير السن، يتبين أن غالبية أفراد العينة هم شباب تتراوح أعمارهم من (30 سنة إلى أقل من 50 سنة)، إذ تغلب على العينة الفئة العمرية من (40 إلى أقل من 50 سنة) بنسبة عالية تقدر بـ 44.2 %، وبنسبة مقارنة تقدر بـ 31.2 % للفئة العمرية من (30 إلى أقل من 40 سنة)، في حين أدنى نسبة في الجدول 24.6 % هي نسبة العمال الذين تزيد أعمارهم عن 50 سنة.

تشير النسب المرتفعة للفتتين العمريتين من 30 إلى أقل من 50 سنة إلى أن المؤسسة تعتمد في هيكلها البشري على فئات نشطة مهنيًا، تتمتع غالبًا بقدرة إنتاجية عالية ومرونة في التكيف مع متطلبات العمل المعاصر، خاصة في ظل التحولات الرقمية والتحديثات الإدارية.

يعكس هذا التوزيع العمري لأفراد العينة هيمنة الفئات الشابة والمتوسطة العمر (من 30 إلى أقل من 50 سنة)، مما يدل على اعتماد المؤسسة الاقتصادية على أفراد يتمتعون بالكفاءة والقدرة على التكيف.

عند الحديث عن تعريف الشباب، لا يمكن الاكتفاء بالجانب البيولوجي أو الزمني فقط، بل يجب النظر إلى الشباب كنتاج اجتماعي، كما يشير بورديو فالشخص لا يُعتبر شابًا إلا عندما يُعترف به كفاعل قادر على الإنتاج وإعادة الإنتاج، والمساهمة في تشكيل الحاضر واستشراف المستقبل وبناءً على ذلك، ترى الباحثة أن هذا التحليل يتماشى مع موضوع الدراسة، خاصة أن معظم عمال المؤسسة ينتمون إلى فئة الشباب.<sup>1</sup>

وهذا يدل على أن هذه الفئة تمتلك رأسمًا بشريًا وثقافيًا يمكنها من الانخراط بفعالية في تحقيق أهداف المؤسسات العامة والخاصة، سواء من حيث الإنتاج أو تجديده، والمساهمة في تحسين الأداء الوظيفي في البيئة الاقتصادية.

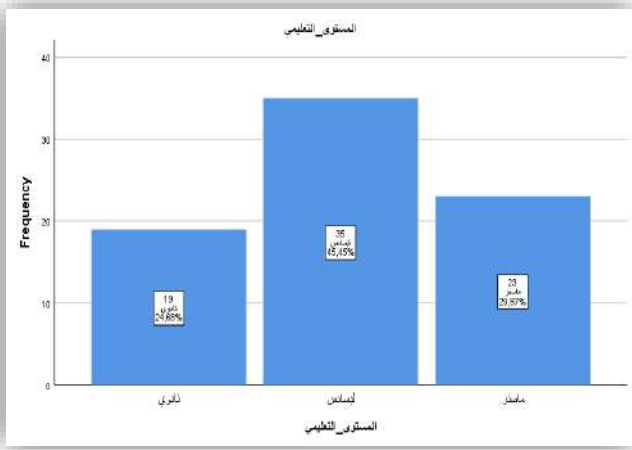
من هذا المنطلق، يمكن القول إن فئة الشباب تمثل قوة دافعة في تنمية المؤسسة والمجتمع على حد سواء، نظرًا لامتلاكها الهايبتوس المناسب الذي يؤهلها للتفاعل الإيجابي مع متطلبات العصر، خاصة في ظل التحول الرقمي.

### 1.3. توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

<sup>1</sup> شنوف زينب، تشكل الهوية الجماعية عند المقاولين الشباب، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم\_فرع علم اجتماع تخصص الادارة والعمل، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة، الجزائر (2017)، ص76ص77.

الجدول (04): توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي.

المستوى	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	19	24,68%
ليسانس	35	45,45%
ماستر	23	29,87%
المجموع	77	100%



الشكل (05): النسب المئوية لأفراد العينة حسب المستوى التعليمي.

يوضح الجدول رقم (04) والشكل رقم (05) توزيع افراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي، اعلى نسبة هي 45.45 %، وهي نسب العمال ذوي المستوى ليسانس، تليها نسبة الافراد ذوي المستوى ماستر وتقدر بـ 29.87 %، واخيرا نسبة العمال ذوي المستوى الثانوي بنسبة مقاربة تقدر بـ 24.68 %.

من منظور بيار بورديو، يمكن فهم توزيع العمال داخل المؤسسة من خلال مفهوم رأس المال الثقافي إذ تعكس الزيادة في نسبة العمال الحاصلين على شهادات جامعية جهود المؤسسة في توظيف الأفراد الذين يمتلكون موارد معرفية ومهارات نظرية تؤهلهم للتفاعل مع متطلبات العمل الحديث ويتضح ذلك بشكل خاص في السياقات الاقتصادية المعاصرة التي تزداد فيها أهمية الكفاءة العلمية والمعرفة التقنية.

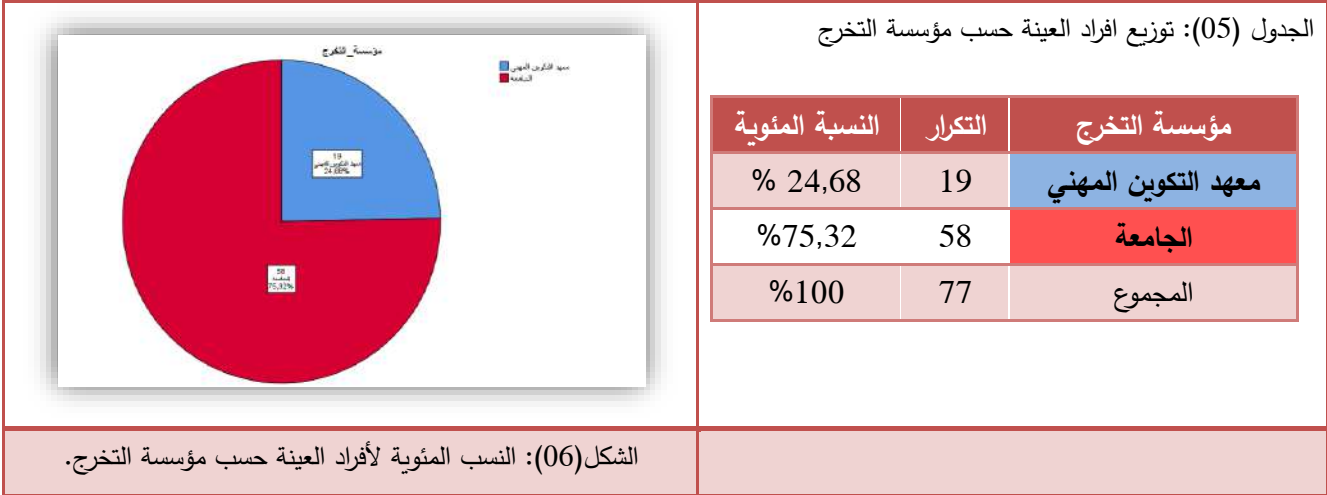
يعتبر المستوى الجامعي معياراً أساسياً في عملية الانتقاء المهني، حيث يكتسب هذا المعيار شرعية رمزية داخل المؤسسة كما أن الأفراد ذوي المستويات الجامعية يتمتعون بقدرة أكبر على التكوين المستمر، والانخراط في عمليات التحول الرقمي، والتكيف مع متطلبات العمل الجديد، مما يضعهم في موقع متقدم ضمن الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

وتشير البيانات التعليمية لأفراد العينة إلى هيمنة فئة العمال الحاصلين على شهادات جامعية، مما يعكس توجه المؤسسة نحو توظيف الكفاءات الأكاديمية بما يتماشى مع متطلبات العمل المعاصر الذي يولي أهمية كبيرة

للكفاءة و المعرفة كما يدل هذا التحول على تغيير في منطق التوظيف، حيث أصبح التركيز ينصب على الشهادات الجامعية بدلاً من الخبرة أو التعليم الثانوي.

ومنه نستنتج أن غالبية افراد العينة مستواهم التعليمي جامعي ما بين مستوى ماستر و ليسانس.

#### 1.4. توزيع افراد العينة نظرا لمؤسسة التخرج:



يوضح الجدول (05) والشكل (06) مؤسسات التخرج لأفراد العينة، من خلالهما تظهر أعلى نسبة والتي

تقدر بـ 75.32% لخريجي الجامعة، في حين خريجي معهد التكوين المهني بنسبة أقل تقدر بـ 24.68%.

ومنه على غرار الجدول (04) والشكل (05) السابقين، كما سبق ورأينا فان غالبية أفراد العينة هم من خريجي الجامعة.

فتشير الإحصائيات إلى أن المؤسسات الاقتصادية تفضل توظيف خريجي الجامعات بشكل رئيسي، وهو ما يمكن تفسيره من خلال مفهوم رأس المال التعليمي الذي طرحه بورديو، حيث يُعتبر شرطاً أساسياً للاندماج في سوق العمل الحديث.

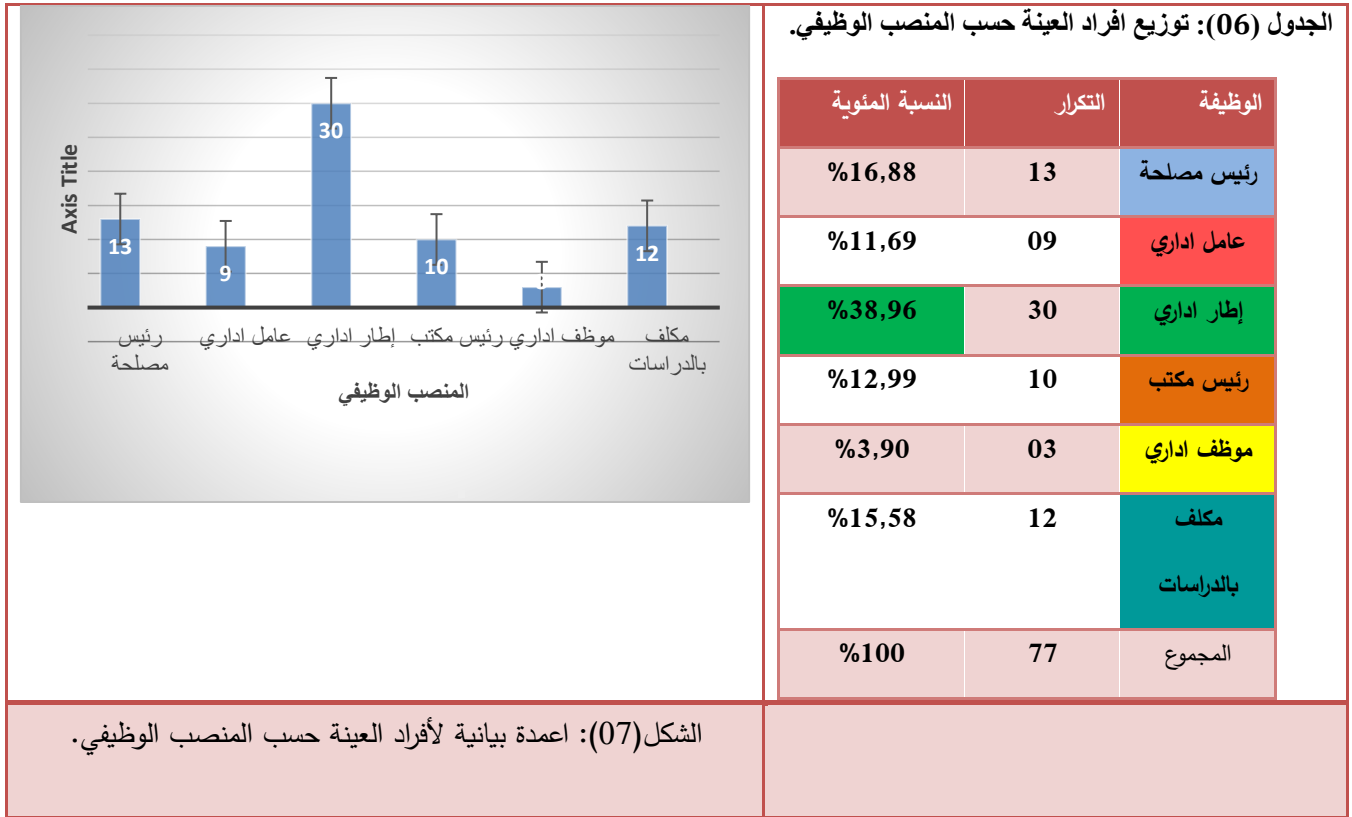
أصبحت الشهادة الجامعية رمزاً للجدارة والكفاءة، مما يعزز من مكانة الفرد داخل المؤسسة ويمنحه شرعية ثقافية ومعرفية.

كما تعكس النسبة الكبيرة من خريجي الجامعات تحولاً في نموذج الكفاءة الذي تتبناه المؤسسات، حيث انتقل التركيز من الكفاءة الحرفية المرتبطة بالتكوين المهني إلى الكفاءة الأكاديمية المرتبطة بالتعليم الجامعي. يرتبط هذا التحول غالباً باعتماد المؤسسات على أنظمة رقمية وإدارة حديثة، بالإضافة إلى خدمات تعتمد على التحليل والمعالجة، مما يتطلب مستوى معرفياً أوسع.

ومع ذلك، فإن وجود نسبة ملحوظة من خريجي معاهد التكوين (24.68%) يشير إلى استمرار الحاجة لبعض المهارات التطبيقية والوظائف التقنية كما يفتح المجال لإمكانية التكامل الوظيفي داخل المؤسسات بين خريجي التعليم الأكاديمي وأصحاب التكوين المهني، وفقاً لتنوع المهام فيظهر توزيع أفراد العينة حسب مؤسسات التخرج هيمنة واضحة لخريجي الجامعات.

### 1.5. توزيع افراد العينة حسب المنصب الوظيفي:

يوضح الجدول رقم (06) والشكل رقم (07) توزيع افراد العينة حسب المنصب الوظيفي، أعلى نسبة في الجدول



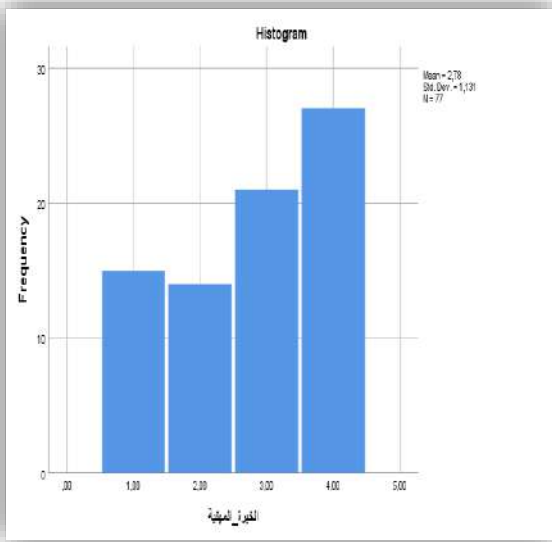
تقدر بـ 38.96% وهي نسبة العمال ذوي المنصب اطار اداري، تليها نسبة 16.88% لذوي المنصب رئيس مصلحة، وبنسبة مقارنة ذوي المنصب 15.58%، ثم نسبة رئيس مكتب وتقدر بـ 12.99%، وبنسبة مقارنة لها نسبة 11.69% عامل اداري، واخيرا ادنى نسبة للأفراد اصحاب المنصب موظف اداري والتي تقدر بـ 3.90%.

تشير الزيادة في نسبة الإطارات الإدارية، التي تقترب من 40%، إلى توجه المؤسسة نحو اعتماد هيكل تنظيمي يستند إلى أساليب التسيير الإداري الحديث، حيث يلعب الإطار الإداري دورًا محوريًا في الهرم الوظيفي. قد تعكس هذه النسبة أيضًا تضخمًا في الفئة الإدارية الوسطى، مما قد يؤدي إلى تداخل في الصلاحيات أو صراعات على النفوذ المهني داخل المؤسسة وفقًا لمفاهيم بورديو، يُعتبر المنصب نوعًا من الرأسمال الرمزي الذي يُمنح للعامل ويُستخدم لتعزيز سلطته المهنية والاجتماعية داخل المؤسسة.

تشير الفروقات في نسب التوزيع إلى وجود هياكل إدارية معقدة تسعى المؤسسة من خلالها لتحقيق التوازن بين الإشراف والتسيير، وبين من ينفذ ويتابع العمليات اليومية.

يوضح توزيع المناصب داخل المؤسسة الاقتصادية وجود تركيز واضح في فئة الإطارات الإدارية، مما يعكس من جهة اعتماد المؤسسة على الكفاءة الإدارية في التسيير، ومن جهة أخرى وجود تراتبية وظيفية تعكس منطق البيروقراطية الحديثة كما يشير هذا التوزيع إلى تمركز السلطة المهنية والرمزية في المواقع الإشرافية، مقابل تمثيل ضعيف للفئات القاعدية، مما يثير تساؤلات حول العدالة التنظيمية وآليات الترقية المهنية.

### 1.6. توزيع افراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية:



الجدول (07): توزيع افراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية.

النسبة المئوية	التكرار	الخبرة المهنية
19,5%	15	من 05 سنوات الى 10 سنوات
18,2%	14	من 10 سنوات الى 15 سنة
27,3%	21	من 15 الى 20 سنة
35,1%	27	أكثر من 20 سنة
100%	77	المجموع

الشكل (08): النسب المئوية لأفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية.

في الجدول رقم (07) والشكل رقم (08) توزيع افراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية، ومن خلالها يتبين ان اعلى نسبة مئوية وهي 35.1 %، وهي نسبة افراد العينة اصحاب الخبرة المهنية لأكثر من 20 سنة، تليها نسبة الافراد ذوي الخبرة المهنية من 15 الى 20 سنة والتي تقدر بـ 27.3 %، ثم نسب الافراد ذوي الخبرة من 05 الى 10 سنوات، ومن 10 الى 15 سنة بنسب متقاربة و تساوي 19.5 % و 18.2 % على التوالي.

نستنتج من خلال كل ما سبق ومن خلال ما اظهرته نتائج الجداول خاصة المتعلقة بمتغير السن، والمستوى التعليمي والخبرة، كون غالبية أفراد العينة شباب ذوي مستوى تعليمي جامعي وذوي خبرة في مجاهم الوظيفي، قد تكون كل هذه العوامل سببا في استخدام الرقمنة، اذا نلاحظ انتشار التكنولوجيات الحديثة في اوساط الشباب واستخداماتهم اليومية والحياتية لها، كون فئة الشباب وخاصة الجامعيين منهم الاكثر ميولا للتكنولوجيات الحديثة والتطبيقات الرقمية هذا مما يساهم ويشجع في استغلال التحول الرقمي في المجال الوظيفي بهدف تحسين الاداء الوظيفي وسيرورة العمل.

## 2 عرض وتحليل فقرات البعد التقني

الجدول رقم (08): اجابات المبحوثين لفقرات البعد التقني

الرقم	التكرار	ابدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	المتوسط الحسابي	اتجاه العينة
1	التكرار	/	/	1	23	53	4.67	دائما
	النسبة	/	/	1.3	29.9	68.8		
2	التكرار	/	2	8	27	40	4.36	دائما
	النسبة	/	2,6	10,4	35,1	51,9		
3	التكرار	2	4	11	22	38	4.16	دائما
	النسبة	2,6	5,2	14,3	28,6	49,4		
4	التكرار	7	11	12	10	37	3.76	دائما
	النسبة	9,1	14,3	15,6	13,0	48,1		
5	التكرار	/	/	4	22	51	4.61	دائما
	النسبة	/	/	5,2	28,6	66,2		
6	التكرار	/	/	1	21	55	4.70	دائما
	النسبة	/	/	1,3	27,3	71,4		
7	التكرار	/	2	6	18	51	4.53	دائما
	النسبة	/	2,6	7,8	23,4	66,2		
8	التكرار	3	2	3	19	49	4.43	دائما
	النسبة	3,9	2,6	3,9	25,0	64,5		

دائما	4.53	50	21	3	3	/	التكرار	9
		64,9	27,3	3,9	3,9	/	النسبة	

يوضح الجدول عدد تكرارات اجابات افراد العينة لكل عبارة، فمثلا في العبارة الاولى فرد واحد من افراد

العينة كانت اجابته (احيانا)، في حين 23 فردا من المبحوثين كانت اجابتهم (غالبا)، في حين باقي المبحوثين والذي يقدر عددهم 53 فردا، كانت اجاباتهم على البند الاول (دائما).

يظهر الجدول النسب المئوية لكل سؤال، وايضا المتوسط الحسابي.

تظهر قيم المتوسط الحسابي متقاربة لمعظم الاسئلة مما يعني انه هناك توافق جيد في آراء افراد العينة نحو

الرأي العام، خصوصا فيما يتعلق بالسؤال رقم (06) حيث قيمة المتوسط الحساب تساوي 4.70 وهي اعلى قيمة في الجدول كما يعكس اتجاه العينة للإجابة (دائما).

ينص البند السادس (06) "ان المؤسسة توفر أنظمة الكترونية لتسهيل اجراءات العمل"، وحسب نتائج

الجدول فإنه دائما ما توفر هذه المؤسسة الانظمة الالكترونية من أجل الاداء الجيد وتسهيل العمل على العمال وذلك بنسبة 71.40 %، هذا ما يدل على اهتمام المؤسسة بالرقمنة وكفاءتها بتوفير كل الوسائل التقنية اللازمة والحرص على سيرورة العمل.

ثم يليه السؤال رقم (01) والسؤال (05) والسؤال (09) والسؤال (07) ورقم (08)، ايضا السؤال

(02) ورقم (03)، اذا تتراوح قيم المتوسط الحسابي لهذه الاسئلة ما بين 4.16 الى 4.67، مما يعني أن هناك توافق جيد لآراء أفراد العينة بالنسبة لهذه الاسئلة.

في حين أدنى قيمة للمتوسط الحسابي في الجدول والتي تقدر بـ 3.76 ترجع للسؤال رقم (04)، مما يعني

أن هناك توافق ضعيف لآراء افراد العينة حول هذا البند، و الذي ينص على: "ضمان حماية البيانات الرقمية من الاختراقات والتهديدات الأمنية".

في حين أن 27,3% كانت اجابتهم على هذا البند بـ(غالبا) و1,3% كانت اجاباتهم أحيانا ما توفر

المؤسسة الانظمة الالكترونية.

### 3\_ عرض وتحليل فقرات البعد البشري

الجدول رقم (09): اجابات المبحوثين لفقرات البعد البشري من مقياس التحول الرقمي.

الرقم	التكرار	ابدا	نادرا	احيانا	غالبا	دائما	المتوسط الحسابي	اتجاه العينة
1	التكرار	1	1	2	38	35	4.36	غالبا
	النسبة	1.3	1.3	2,6	49,4	45,5		
2	التكرار	/	/	4	28	45	4.53	دائما
	النسبة	/	/	5,2	36,4	58,4		
3	التكرار	6	4	7	19	41	4.10	دائما
	النسبة	7,8	5,2	9,1	24,7	53,2		
4	التكرار	/	3	8	18	48	4.44	دائما
	النسبة	/	3,9	10,4	23,4	62,3		
5	التكرار	/	1	3	25	48	4.55	دائما
	النسبة	/	1,3	3,9	32,5	62,3		
6	التكرار	2	8	4	20	43	4.22	دائما
	النسبة	2,6	10,4	5,2	26,0	55,8		
7	التكرار	3	/	3	17	54	4.54	دائما
	النسبة	3,9	/	3,9	22,1	70,1		
8	التكرار	2	2	7	58	8	3.88	غالبا
	النسبة	2,6	2,6	9,1	75,3	10,4		

يظهر الجدول رقم (09) ادناه، التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي مع اتجاه العينة لإجابات افراد

العينة على فقرات البعد البشري لمقياس التحول الرقمي.

تظهر قيم المتوسط الحسابي مقارنة نوعا ما، هذا ما يدل على تقارب آراء افراد العينة للرأي العام، أعلى قيمة للمتوسط الحسابي هي 4.55 وتعود للسؤال او الفقرة رقم (05)، والتي تنص على: "تقبل العمال للتقنيات الرقمية ودعمهم للتغيرات التكنولوجية في المؤسسة"، مما يعني ان هناك اتفاق عام على أنه دائما هناك تقبل للعمال للتقنيات الرقمية ودعمهم للتغيرات التكنولوجية في المؤسسة، وكما سبق واشرنا ان غالبية العمال من الشباب الجامعي، وهي الفئة الأكثر استخداما وميولا للتطورات الحديثة من مختلف التكنولوجيات والتطبيقات الجديدة.

ما نلاحظه من خلال قراءة الجدول ان اعلى نسبة مئوية لاختيارات افراد العينة (الرأي الفردي او الاجابة المنفصلة)، ترجع للسؤال رقم (08)، والتي تقدر نسبته المئوية بـ 75.3%، حيث تنص الفقرة الثامنة على: "دعم المهارات الرقمية للعاملين لتلبية احتياجات العمل الرقمي"، تتجه العينة الى الاجابة فيها بـ(غالبا)، الى ان هناك توافق ضعيف لهذا البند بين افراد العينة اذ تساوي قيمة المتوسط الحسابي له 3.88 وهي ادنى قيمة في الجدول.

وبقيمة معتبرة ومقاربة للمتوسط الحسابي والتي تساوي (القيمة) 4.54، بحيث لا يمكن تجاهلها حضيت بها الفقرة رقم (07)، ما يعني ان هناك اتفاق عام حول هذه الفقرة التي تنص على: "تشجيع الموظفين على تحسين مهاراتهم الرقمية عبر دورات تدريبية"، اتجه العينة لهذه الفقرة بالإجابة (دائما)، وايضا وبنسبة مئوية معتبرة ومقاربة نوعا ما لأعلى نسبة والتي تقدر بـ 70.1%، كان اختيار هذه الاجابة من قبل الباحثين بـ(دائما).

منظور أنطوني غيدنز – الفعل والبنية والتنظيم الرقمي يعكس القبول العام للتقنيات الرقمية تحوُّلاً في نمط الفعل اليومي داخل المؤسسات الاقتصادية. لم تعد الرقمنة مجرد خيار تقني، بل أصبحت ممارسة يومية تؤثر بشكل هيكلي على الفعل الاجتماعي والمهني. تمثل الفئة الشابة الجامعية، التي تشكل غالبية العينة، ما يسميه غيدنز بـ"الوكلاء الفاعلين" القادرين على التفاعل الإيجابي مع البنية الرقمية، نظراً لامتلاكهم الرأسمال الثقافي والمعرفي اللازم لفهمها والتكيف معها ومع ذلك، يكشف الاختلاف في المتوسطات الحسابية (بين 3.88 و4.55) عن وجود

فجوة في استراتيجيات تكيف المؤسسات مع التحول الرقمي بينما يُظهر العاملون تقبلاً عالياً للتكنولوجيا، هناك

نقص في الاستثمار المؤسسي في تطوير المهارات الرقمية بشكل شامل، كما هو موضح في الفقرة (08)

تُظهر نتائج البعد البشري لمقياس التحول الرقمي أن عمال المؤسسة، وخاصة الفئة الجامعية الشابة، يمتلكون

توجهًا إيجابيًا وقابلًا للتطور نحو دعم الرقمنة ودمجها في ممارساتهم المهنية ويعود ذلك إلى ما يمكن تسميته

بـ"الهايتوس الرقمي"، الذي يتشكل من تراكمات سابقة من الرأسمال الثقافي والمهاري ومع ذلك، تظل الفجوة

المسجلة في متوسط بعض الفئات بحاجة إلى معالجة.

#### 4\_ عرض وتحليل فقرات البعد التنظيمي لمقياس التحول الرقمي:

الجدول رقم (10): اجابات المبحوثين لفقرات البعد التنظيمي من مقياس التحول الرقمي.

الرقم	التكرار	ابدا	نادرا	احيانا	غالبا	دائما	المتوسط الحسابي	اتجاه العينة
1	التكرار	/	/	/	28	49	4.63	دائما
	النسبة	/	/	/	36,4	63,6		
2	التكرار	/	/	4	19	54	4.64	دائما
	النسبة	/	/	5,2	24,7	70,1		
3	التكرار	/	2	1	21	53	4.62	دائما
	النسبة	/	2,6	1,3	27,3	68,8		
4	التكرار	/	/	1	16	60	4.76	دائما
	النسبة	/	/	1,3	20,8	77,9		
5	التكرار	1	/	2	12	62	4.74	دائما
	النسبة	1,3	/	2,6	15,6	80,5		
6	التكرار	1	1	4	15	55	4.60	دائما
	النسبة	1,3	1,3	5,2	19,5	71,4		
7	التكرار	1	/	4	18	54	4.61	دائما
	النسبة	1,3	/	5,2	23,4	70,1		
8	التكرار	1	/	3	17	56	4.64	دائما
	النسبة	1,3	/	3,9	22,1	72,7		
9	التكرار	1	/	1	21	54	4.64	دائما

		70,1	27,3	1,3	/	1,3	النسبة
--	--	------	------	-----	---	-----	--------

من خلال الجدول (10) والذي يبين التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي واتجاه العينة؛ لإجابات افراد العينة يتضح انه هناك تقارب كبير جدا وارتفاع في قيم المتوسط الحسابي لمختلف الفقرات وايضا تقارب في النسب المئوية فيما يتعلق بالإجابة ب (دائما).

يبين الجدول ان قيم المتوسط الحساب تنحصر ما بين ادنى قيمة وهي 4.60 وأعلى قيمة تساوي 4.76، مما يعني ان هناك توافق جيد جدا لآراء افراد العينة نحوى الرأي العام.

أعلى قيمة للمتوسط الحسابي تعود للفقرة رقم (04) والتي تنص على: "تخصيص الموارد اللازمة لدعم التحول الرقمي للعمال"، بنسبة مقارنة أيضا حضيت الفقرة رقم (05) بقيمة معتبرة للمتوسط الحسابي وتساوي الى 4.74، كما تعتبر هذه الفقرة ذات أعلى نسبة مئوية لإجابات المبحوثين عليها ب(دائما) وتقدر النسبة ب 80.5 %، وهي النسبة الأعلى على الاطلاق في النتائج المتحصل عليها عند تفرغ الاستبيان، والتي تنص على: "دعم الإدارة العليا لتوسيع نطاق استخدام الرقمنة في الأعمال اليومية".

أدنى قيمة للمتوسط الحسابي هي 4.60 وهي قيمة معتبرة أيضا تتعلق بالفقرة رقم (06) ونصها: "تنظيم ممارسات العمل لدعم تكامل الأنظمة الرقمنة بين الأقسام".

الرقمنة كممارسة بنوية حسب غيندز يُظهر ارتفاع المتوسطات الحسابية أن الرقمنة ليست مجرد تقنية، بل أصبحت جزءاً أساسياً من الممارسات التنظيمية داخل المؤسسة، حيث يتم إعادة إنتاجها من خلال الأنشطة اليومية للعاملين.

تشير النتائج إلى أن الدعم القوي من الإدارة يعكس كيف تؤثر البنية التنظيمية على الوكلاء (العمال)، مما يخلق ما يسميه غيندز بـ"الازدواجية في البنية": حيث تشكل الهياكل الرقمية الفعل التنظيمي، ويستمر الفعل في إعادة إنتاجها.

الثقة والشرعية التنظيمية يدل الاتفاق العالي بين أفراد العينة على وجود ثقة تنظيمية في سياسات التحول الرقمي، مما يعزز شرعيتها ويدعم دمجها ضمن "الروتين اليومي" للعمل، كما وصفه غيدنز.

من منظور بيار بورديو – رأس المال الرقمي والهابيتوس المهني فرأس المال الرقمي تمثل الفقرات ذات القيم الأعلى (مثل دعم الإدارة وتخصيص الموارد) مؤشرات على تراكم رأس المال الرقمي داخل المؤسسة، مما يعزز من المكانة الرمزية للمؤسسة وللعاملين القادرين على التكيف مع الرقمنة.

### 5\_ عرض وتحليل فقرات تحسين الأداء الوظيفي

الجدول رقم (11): اجابات المبحوثين لفقرات الاداء الوظيفي.

الرقم	التكرار	ابدا	نادرا	احيانا	غالبا	دائما	المتوسط الحسابي	اتجاه العينة
1	التكرار	3	1	4	28	41	4.33	دائما
	النسبة	3.9	1.3	5.2	36.4	53.2		
2	التكرار	6	6	12	22	31	3.85	دائما
	النسبة	7.8	7.8	15.6	28.6	40.3		
3	التكرار	1	1	3	34	38	4.38	دائما
	النسبة	1.3	1.3	3.9	44.2	49.4		
4	التكرار	/	1	1	26	49	4.59	دائما
	النسبة	/	1.3	1.3	33.8	63.6		
5	التكرار	1	3	2	24	47	4.46	دائما
	النسبة	1.3	3.9	2.6	31.2	61		
6	التكرار	16	8	12	10	31	3.41	دائما
	النسبة	20.8	10.4	15.6	13	40.3		
7	التكرار	/	3	3	18	53	4.57	دائما
	النسبة	/	3.9	3.9	23.4	68.8		
8	التكرار	/	1	2	18	56	4.67	دائما
	النسبة	/	1.3	2.6	23.4	72.7		

غالبًا	3.98	12	54	9	2	/	التكرار	9
		15.6	70.1	11.7	2.6	/	النسبة	
غالبًا	4.33	31	41	5	/	/	التكرار	10
		40.3	53.2	6.5	/	/	النسبة	
دائمًا	4.64	51	25	1	/	/	التكرار	11
		36.2	32.5	1.3	/	/	النسبة	
دائمًا	4.67	55	19	3	/	/	التكرار	12
		71.4	24.7	3.9	/	/	النسبة	
دائمًا	4.63	55	17	4	1	/	التكرار	13
		71.4	22.1	5.2	1.3	/	النسبة	
دائمًا	4.70	56	19	2	/	/	التكرار	14
		72.7	24.7	2.6	/	/	النسبة	
دائمًا	4.72	58	17	2	/	/	التكرار	15
		75.3	22.1	2.6	/	/	النسبة	
دائمًا	<b>4.75</b>	59	17	1	/	/	التكرار	<b>16</b>
		76.6	22.1	1.3	/	/	النسبة	
دائمًا	4.66	52	24	1	/	/	التكرار	17
		67.5	31.2	1.3	/	/	النسبة	
دائمًا	4.46	38	37	2	/	/	التكرار	18
		49.3	48.1	2.6	/	/	النسبة	
دائمًا	4.50	40	36	1	/	/	التكرار	19
		<b>51.9</b>	<b>46.8</b>	<b>1.3</b>	/	/	النسبة	

من خلال الجدول (11) والذي يبين التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي واتجاه العينة؛ لإجابات افراد العينة يتضح انه هناك تقارب كبير جدا وارتفاع في قيم المتوسط الحسابي لمختلف الفقرات وايضا تقارب في النسب المئوية فيما يتعلق بالإجابة ب (دائما).

يبين الجدول ان قيم المتوسط الحسابي تنحصر ما بين ادنى قيمة وهي 3.41 وأعلى قيمة تساوي 4.75، مما يعني

ان هناك توافق جيد جدا لآراء افراد العينة نحوى الرأي العام.

أعلى قيمة للمتوسط الحسابي تعود للفقرة رقم (16) والتي تنص على ان الرقمنة قللت من الحاجة الى العمل الورقي مهام العمال، بنسبة مقارنة أيضا حضيفت الفقرة رقم (15) بقيمة معتبرة للمتوسط الحسابي وتساوي الى 4.72، كما تعتبر هذه الفقرة ذات أعلى نسبة معوية لإجابات المبحوثين عليها ب(دائما) وتقدر النسبة ب 76.6 %، وهي النسبة الأعلى على الاطلاق في النتائج المتحصل عليها عند فقرات متغير الاداء الوظيفي، والتي تنص على ان الادوات الرقمية تساهم في دقة البيانات التي يتعامل معها العمال في الأعمال اليومية. من الناحية السوسولوجية، تعكس أهمية هاتين الفقرتين ووعي العمال بالتحول الرقمي كأداة للتمكين الوظيفي وتحسين الأداء، وليس مجرد إجراء تقني وهذا يدل على حدوث تغيير في التصورات والممارسات اليومية داخل المؤسسة.

أدنى قيمة للمتوسط الحسابي هي 3.41 وهي قيمة معتبرة أيضا تتعلق بالفقرة رقم (06) ونصها: "الشفافية والوضوح في العمل الرقمي داخل المؤسسة"، يشير ذلك إلى أن التحول الرقمي لا يؤثر دائما بشكل إيجابي على جميع جوانب الأداء الوظيفي، بل قد يؤدي إلى ظهور مجالات جديدة للصراع الرمزي حول المعلومات والنفوذ والمراقبة.

فيمكن اعتبار الرقمنة في المؤسسة محل الدراسة عاملاً إيجابياً يؤثر بشكل ملحوظ على تعزيز الأداء الوظيفي، وذلك من خلال تحسين الفعالية والدقة وتقليل الجهد اليدوي وتعزيز التوافق بين العاملين ومع ذلك، لا تزال بعض القضايا المتعلقة بالشفافية والوضوح قائمة، مما يستدعي النظر إلى الرقمنة ليس فقط كأداة تقنية، بل كظاهرة اجتماعية تعيد تشكيل العلاقات التنظيمية والثقافة المؤسسية.

## 6\_ العلاقة الارتباطية بين البعد التقني وتحسين الاداء الوظيفي:

لتحليل العلاقة بين المتغيرين يتم اعتبار احد المتغيرات تابع (وهو الاداء الوظيفي) والآخر مستقل (التحول الرقمي)، لتحديد شكل العلاقة الارتباطية وكذا قوتها، يتم تحديد معامل الارتباط بيرسون والذي يقيس درجة الارتباط بين المتغيرين ويأخذ قيمة في المجال  $[-1, 1]$ .

تشير القيمة السالبة الى العلاقة العكسية بين المتغيرين، في حين تشير القيمة الموجبة الى العلاقة الطردية بينهما، بينما القيم التي تقترب من الواحد الصحيح (+ او -) فتدل على قوة الارتباط بين المتغيرين، في حين اقترابها من الصفر تدل على ضعف الارتباط.

#### الجدول رقم(12): العلاقة الارتباطية بين البعد التقني والاداء الوظيفي.

معامل بيرسون	مستوى الدلالة المعنوية	مستوى الدلالة	حجم العينة	اتخاذ القرار
0,819**	0,000	0,05	77	دال احصائيا

من خلال الجدول نلاحظ ان قيمة معامل بيرسون تساوي 0.819 وهي قيمة تقترب من ال1، مما يعني ان هناك ارتباط قوي بين المتغيرين، القيمة موجبة مما يعني وجود علاقة طردية بينهما.

مستوى الدلالة المعنوية = Sig= 0.000، وهي اقل من 0.05 مما يعني وجود دلالة احصائية للارتباط. ومنه نستنتج ان هناك علاقة ارتباطية قوية موجبة ذات دلالة احصائية بين البعد التقني والاداء الوظيفي، اي ان البعد التقني يساهم في تحسين الاداء الوظيفي.

#### 7\_ العلاقة الارتباطية بين البعد البشري والاداء الوظيفي:

##### الجدول رقم (13):العلاقة الارتباطية بين البعد البشري و الاداء الوظيفي.

معامل بيرسون	مستوى الدلالة المعنوية	مستوى الدلالة	حجم العينة	اتخاذ القرار
0,827**	0,000	0,05	77	دال احصائيا

يمثل الجدول رقم (12) العلاقة الارتباطية لمعامل بيرسون بين البعد البشري والاداء الوظيفي، ومن خلاله تتضح قيمة معامل الارتباط بيرسون والتي تساوي 0.827، القيمة موجبة وتقترب من الواحد، مما يعني ان هناك علاقة ارتباطية قوية وموجبة بين المتغيرين.

مستوى الدلالة المعنوية اقل من 0.05 مما يعني وجود دلالة احصائية للارتباط.

ومنه يمكننا القول ان هناك علاقة طردية ذات دلالة احصائية موجبة وقوية بين البعد البشري والاداء

الوظيفي.

### 8\_ العلاقة الارتباطية بين البعد التنظيمي والاداء الوظيفي:

الجدول رقم(14): العلاقة الارتباطية بين البعد التنظيمي والاداء الوظيفي.

معامل بيرسون	مستوى الدلالة المعنوية	مستوى الدلالة	حجم العينة	اتخاذ القرار
0,812**	0,000	0,05	77	دال احصائيا

على غرار ما سبق، يوضح هذا الجدول ايضا ان قيمة معامل الارتباط بيرسون قيمة موجبة ومقاربة ل1،

وأن مستوى الدلالة المعنوية 0.000 أقل من 0.05، ومنه فهناك علاقة طردية ذات دلالة احصائية موجبة وقوية

بين متغيري البعد التنظيمي والاداء الوظيفي، بمعنى أن البعد التنظيمي يساهم في تحسين الاداء الوظيفي.

### 9\_ العلاقة الارتباطية بين التحول الرقمي والاداء الوظيفي:

الجدول رقم(15): العلاقة الارتباطية بين التحول الرقمي والاداء الوظيفي.

معامل بيرسون	مستوى الدلالة المعنوية	مستوى الدلالة	حجم العينة	اتخاذ القرار
,006	,961	0,05	77	غير دال احصائيا

يوضح هذا الجدول ايضا قيمة معامل الارتباط بيرسون بين التحول الرقمي والاداء الوظيفي، قيمة معامل

بيرسون موجبة ضعيفة جدا وتساوي الى 0.006، وايضا مستوى الدلالة المعنوية أكبر من 0.05، مما يعني عدم

وجود دلالة احصائية للارتباط.

ومنه نستنتج عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين التحول الرقمي والاداء الوظيفي.

### ثانيا: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة:

#### مناقشة الفرضية الرئيسية:

تم تأكيد الفرضية العامة من خلال نتائج الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لآراء المشاركين حول تحسين الأداء الوظيفي 4.43 من 5، مما يعكس مستوى عالٍ من القبول. كما أظهرت النتائج أن 72.2% من العمال يرون أن التحول الرقمي قد أسهم بشكل كبير في تحسين الأداء الوظيفي ولا يمكن اعتبار هذا التحسن مجرد نتيجة لإجراءات تقنية، بل يدل على حدوث تغيير عميق في التصورات والممارسات اليومية داخل المؤسسة، متجاوزًا الجانب الأدائي للتكنولوجيا إلى بُعد سوسولوجي يرتبط ببنية العمل وعلاقات الأفراد فيها.

ومع ذلك، يُظهر الحد الأدنى للمتوسط الحسابي الذي بلغ 3.41 في الفقرة المتعلقة بالشفافية والوضوح في العمل الرقمي داخل المؤسسة أن التحول الرقمي لا يُنتج دائمًا آثارًا إيجابية متساوية على جميع جوانب الأداء بل إن فاعليته تعتمد على كيفية تمثيله وممارسته ضمن السياق التنظيمي، في هذا الإطار يمكن الاستناد إلى مفهوم "الممارسة" كما طرحه بيار بورديو، الذي يربط بين الممارسة والعلاقة الجدلية بين الفاعل الاجتماعي والبناء الاجتماعي،<sup>1</sup> مشيرًا إلى أن الفاعلين لا يقتصرون على أداء الأدوار المفروضة عليهم من قبل البنى الاجتماعية بل إنهم يساهمون من خلال أنشطتهم اليومية في إعادة تشكيل هذه البنية.

وكذلك من خلال ما توصلت إليه كل من دراسة فوزية صادقي (2021) ودراسة ( Rahma ) وكذلك من خلال ما توصلت إليه كل من دراسة فوزية صادقي (2021) ودراسة ( Rahma ) ودراسة (Mahais.Shahinaz Tanal,2024) إلى أهمية ودور التحول الرقمي على الأداء والخدمات إذا تتفق الدراستين في:

- ✓ الرقمنة تزيد من كفاءة الخدمات وتقلل التكاليف.
- ✓ تحسين رضا العملاء عبر الخدمات السريعة.
- ✓ ضرورة الاستثمار في البنية التحتية الرقمية.

<sup>1</sup> زهية دباب\_قضايا ومفاهيم سوسولوجيا التربية في فكر بيير بورديو\_مجلة دفاتر المخبر المجلد 16 / العدد 01 (2021)، ص142.

✓ الرقمنة تساهم في تقليص المسافات و الزمن، وتطوير مستوى الخدمة العمومية.

تساهم التعاملات الرقمية في تحسين الخدمة العمومية و الرقابة واتخاذ القرارات.

## 2. مناقشة الفرضية الأولى للبعد التقني وتحسين الأداء الوظيفي:

من خلال نتائج الدراسة ، تبين أن هناك توافق كبير لرأي العام لأفراد العينة أن المؤسسة توفر أنظمة

الالكترونية لتسهيل اجراءات العمل، وذلك حسب متوسط حسابي جيد يساوي الى 4.70، حيث ان نسبة

71.40 % من العمال يرون انه دائما ما تعمل المؤسسة على توفير الانظمة الالكترونية لتسهيل العمل الرقمي،

كما توفر المؤسسة الأجهزة الرقمية الحديثة من حواسيب وانترنت من اجل لك بنسبة 68.8 %.

دائما ما يتم استخدام برامج وتطبيقات رقمية متخصصة تساعد في تحسين أداء العمل، بالإضافة الى

تحديث دوري للأدوات الرقمية لضمان أفضل استخدام للموارد التقنية وذلك بنسبة 66.2 %.

تمثل النسبة 64.9 بالمائة العمال الذين يرون ان هناك دعم فني دائم لحل أي مشكلات تقنية تتعلق

بالأدوات الرقمية المستخدمة وتكامل للأنظمة الرقمية بين الأقسام المختلف لتسهيل تدفق المعلومات، ما يعني أن

المؤسسة تسعى الى تعزيز الرقمنة وتوفير مختلف الوسائل التقنية اللازمة لذلك، والاعتماد على كفاءة الشبكة

الداخلية في نقل البيانات بين الأنظمة الرقمية بشكل سريع وآمن بنسبة 51,9 %، كما تعمل على تحديث

البرمجيات الرقمية بشكل مستمر لتحسين جودة الخدمات وضمان حماية البيانات الرقمية من الاختراقات

والتحديات الأمنية.

ودائما ما تعمل مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال اجراء بورقلة على توفير الانظمة

الالكترونية لتسهيل العمل الرقمي، كما توفر المؤسسة الأجهزة الرقمية الحديثة من حواسيب وانترنت لاستخدام

برامج وتطبيقات رقمية متخصصة تساعد في تحسين أداء العمل، بالإضافة الى تحديث دوري للأدوات الرقمية

لضمان أفضل استخدام للموارد التقنية، ان في ذلك اهمية وضرورة حتمية لاستغلال الرقمنة في تحسين اداء العاملين

وجود الخدمات التي يقدمونها، حيث اظهرت بعض نتائج الدراسات السابقة على ضرورة وجود قاعدة تقنية، هذا ما ذهبت اليه كل من دراسة زمورة جمال (2023 - 2024)، ودراسة (Khoula Araba. ) ودراسة (Mebrouka Touaibia,2024) ودراسة (Winasis, et al.,2020)، اذ كانت ابرز النتائج هي: أن تنفيذ استراتيجية محددة جيدا للتحويل الرقمي يمكن ان يساهم في تحسين الاداء؛ وضرورة الدعم من المؤسسات، و توفير الموارد اللازمة للعملية وتوفير القادة الذين يمكن الاعتماد عليهم، والذين لديهم مهارات قيادية، وموقف داعم لمساعدة الموظفين خلال تطبيق التحويل الرقمي تنمية المهارات الرقمية للموارد البشرية، اي تعزيز المهارات الرقمية لموظفين، ضرورة تدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا بكفاءة، كون المؤسسات تحتاج إلى موظفين مشاركين في دعم عملية التحويل بشكل كامل؛ وايضا بضرورة تحسين التواصل عبر المنصات الرقمية توفير أجهزة حديثة لدعم التحويل الرقمي.

كما اظهرت نتائج دراستنا الحالية وجود علاقة ارتباطية قوية موجبة بين البنية التقنية والاداء الوظيفي، اي ان البنية التقنية الفعالة تساهم في تحسين الاداء الوظيفي للعمال، كما ان هناك علاقة طردية قوية موجبة ذات دلالة احصائية بين كل من البعد البشري والتنظيمي؛ ودوره في تحسين الاداء الوظيفي، اذ ان وجود موارد بشرية مؤهلة وفعالة يساهم في تحسين الاداء الوظيفي للعمال.

كما اظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية قوية موجبة بين البنية التقنية والاداء الوظيفي، أي أن البنية التقنية الفعالة تساهم في تحسين الاداء الوظيفي للعمال، ومنه تم التحقق من صحة الفرضية الاولى.

### (3) مناقشة الفرضية الثانية للبعد البشري وتحسين الأداء الوظيفي:

من خلال نتائج الدراسة نلاحظ ان المؤسسة تقوم بدعم دائم للمهارات الرقمية للعاملين لتلبية احتياجات العمل الرقمي بنسبة 75.3%، كما تشجيع الموظفين على تحسين مهاراتهم الرقمية عبر دورات تدريبية وذلك بنسبة 70.1%.

تمثل النسبة 62.3 بالمائة العمال الذين يتقبلون التقنيات الرقمية دائما، ويدعمون التغيرات التكنولوجية في المؤسسة، وهذا ما تمحورت حوله اراء العينة بمتوسط حسابي عالي قيمته 4.55، وفي نفس الوقت توفر لهم المؤسسة تدريبا مستمرا لضمان تحديث وتجديد مهاراتهم الرقمية، كما هناك تشجيع لثقافة الابتكار الرقمي داخل المؤسسة دائما لدعم تحسين الأداء وذلك بنسبة 58.4%.

تمثل النسبة 55.8 بالمائة الموظفين المتمكنين من استخدام التكنولوجيات الحديثة بشكل مستقل في ادائهم للمهام، وهناك مشاركة دائمة للعمال في اقتراح حلول لتطوير استخدام الرقمنة في المؤسسة، في حين ترى نسبة 49.4% من العمال انه غالبا ما يتم تدريب العاملين على استخدام الادوات الرقمية بفعالية.

اظهرت الدراسة ان هناك علاقة طردية قوية موجبة ذات دلالة احصائية بين البعد البشري ودوره في تحسين الاداء الوظيفي، اذ ان وجود موارد بشرية مؤهلة وفعالة يساهم في تحسين الاداء الوظيفي للعمال.

تتوافق هذه النتائج وما توصلت اليه دراسة حماد الشمري (2023) من وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لأثر للتحويل الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي؛ وجود أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لمتطلبات التحويل الرقمي والمتمثلة في (الإستراتيجية، القيادة التحويلية، الثقافة التنظيمية، الموارد البشرية، التوجيه الرقمي) على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، وايضا دراسة محمد حماد (2020) توصلت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحويل الرقمي وتطوير أداء العاملين، الى ان هناك قصور في أبعاد التحويل الرقمي المتمثلة في: التخطيط الإستراتيجي للتحويل الرقمي، إعداد القادة في مجال التحويل الرقمي، البنية الموسسية للتحويل الرقمي، استقطاب المهارات والكفاءات لعملية التحويل الرقمي.

من خلال هذا كله يتبين لنا صحة الفرضية الثانية.

#### 4) مناقشة الفرضية الثالثة للبعد التنظيمي وتحسين الأداء الوظيفي:

من خلال نتائج الدراسة تبين ان هناك إلتفاف وتوافق لآراء العمال حول وجود دائم لدعم الإدارة العليا لتوسيع نطاق استخدام الرقمنة في الأعمال اليومية وذلك بمتوسط حسابي قيمته 4.74، كما حضى هذا الرأي بأعلى نسبة لإجابات العمال تقدر بـ 80,5%، كما ان هناك اتفاق ايضا على أنه دائما ما يتم تخصيص الموارد اللازمة لدعم التحول الرقمي للعمال، بمتوسط حسابي أعلى قيمته 4.76، و هو رأي 77.9% من العمال.

هناك دائما تقييم دوري لفعالية استخدام الأدوات الرقمية في تحسن أداء الوظيفي وذلك بنسبة 72.7% ، مع تنظيم ممارسات العمل لدعم تكامل الأنظمة الرقمنة بين الأقسام وذلك بنسبة 71.4%.

يؤكد 70,1% من العمال ان هناك هيكل تنظيمي مرن يدعم استخدام الأدوات الرقمية دائما، يعزز التنسيق بين الإدارات لتحسين تطبيقات الرقمنة في المؤسسة، مع وجود آليات واضحة لتوزيع المهام الرقمية بين الأقسام المختلفة لتسهيل سير العمل الرقمي، 68,8% منهم يرون انه يتم وضع سياسات تنظيمية واضحة لتعزيز استخدام الأدوات الرقمية في المؤسسة كما تتوفر المؤسسة على هيئة خاصة بتكنولوجية المعلومات والرقمنة.

من خلال ما توصلت اليه دراسة (دراسة طاجين روميصة، و قميح نادية ، 2023) ان القصور في ابعاد التحول الرقمي يعني ضعف البنية التحتية التقنية مما يعيق التطبيق الفعال للرقمنة؛ الحاجة تحديث التشريعات لمواكبة البيئة الرقمية وإلى كفاءات بشرية متخصصة في تكنولوجيا المعلومات، بالاضافة الى تحسين جودة الخدمات التعليمية عبر التكنولوجيا.

مما يؤكد ان هناك آليات تنظيمية فعالة تساهم في تحسين الاداء الوظيفي، كما تم اثبات ذلك من خلال وجود علاقة ارتباطية موجبة وقوية بين الاليات التنظيمية وحسن الاداء، فكلما كانت هناك فاعلية في الاليات التنظيمية للرقمنة كلما ساهم ذلك في تحسين اداء العاملين ومنه تم التحقق من صحة الفرضية الثالثة.

ان صحة الفرضية الرئيسية من صحة فرضياتها الفرعية، ومنه توصلنا نحاية الى ان التحول الرقمي يساهم في تحسين الاداء الوظيفي لعمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء CNAS بورقلة، من خلال مختلف ابعاده التقنية والبشرية والتنظيمية.

### ثالثا: النتائج العامة للدراسة:

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة الوقوف عند محطات رئيسية تحديد العلاقة بين ابعاد التحول الرقمي ودورها في تحسين الاداء الوظيفي لعمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء CNAS بورقلة، ومن خلال عرض وتحليل اجابات العمال وعلى غرار الفرضيات التي تم طرحها وبعد التأكد من صحتها تم التوصل الى النتائج التالية:

(1) تساهم الآليات التقنية في تحسين الأداء الوظيفي لعمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال

الاجراء CNAS بورقلة من خلال:

✓ سعي المؤسسة الى تعزيز الرقمنة وتوفير مختلف الوسائل التقنية اللازمة وتعمل على توفير أنظمة الكترونية والأجهزة الرقمية الحديثة من حواسيب وانترنت ، استخدام برامج وتطبيقات رقمية متخصصة تساعد في تحسين أداء العمل.

✓ تحديث دوري للأدوات الرقمية لضمان أفضل استخدام للموارد التقنية، بالاضافة الى الدعم فني دائم لحل أي مشكلات تقنية تتعلق بالأدوات الرقمية المستخدمة وتكامل للأنظمة الرقمية بين الأقسام المختلف لتسهيل تدفق المعلومات.

✓ كفاءة الشبكة الداخلية في نقل البيانات بين الأنظمة الرقمية بشكل سريع وآمن.

✓ تحديث البرمجيات الرقمية بشكل مستمر لتحسين جودة الخدمات وضمان حماية البيانات الرقمية من الاختراقات والتهديدات الأمنية.

- (2) وجود علاقة طردية قوية موجبة ذات دلالة احصائية بين البعد البشري ودوره في تحسين الاداء الوظيفي، اذ ان وجود موارد بشرية مؤهلة وفعالة يساهم في تحسين الاداء الوظيفي للعمال من خلال:
- ✓ الدعم الدائم للمؤسسة للمهارات الرقمية للعاملين لتلبية احتياجات العمل الرقمي، كما تشجع الموظفين على تحسين مهاراتهم الرقمية عبر دورات تدريبية.
  - ✓ يساهم تقبل العمال للتقنيات الحديثة في نجاح و تحسين الاداء كما يدعم التغيرات التكنولوجية في المؤسسة .
  - ✓ للتدريب المستمر دور فعال لضمان تحديث وتجديد مهاراتهم الرقمية وتشجيع ثقافة الابتكار الرقمي .
  - ✓ التمكين من استخدام التكنولوجيات الحديثة بشكل مستقل في ادائهم للمهام، مشاركة للعمال في اقتراح حلول لتطوير استخدام الرقمنة.
- (3) وجود علاقة ارتباطية موجبة وقوية بين الآليات التنظيمية وحسن الاداء، فكلما كانت هناك فاعلية في الاليات التنظيمية للرقمنة كلما ساهم ذلك في تحسين اداء العاملين، حيث:
- ✓ وجود دائم لدعم الإدارة العليا لتوسيع نطاق استخدام الرقمنة في الأعمال اليومية.
  - ✓ تخصيص الموارد اللازمة لدعم التحول الرقمي للعمال.
  - ✓ تقييم دوري لفعالية استخدام الأدوات الرقمية في تحسن أداء الوظيفي و تنظيم ممارسات العمل لدعم تكامل الأنظمة الرقمنة بين الأقسام .
  - ✓ وجود هيكل تنظيمي مرن يدعم استخدام الأدوات الرقمية، يعزز التنسيق بين الإدارات لتحسين تطبيقات الرقمنة في المؤسسة.
  - ✓ آليات واضحة لتوزيع المهام الرقمية بين الأقسام المختلفة لتسهيل سير العمل الرقمي.

✓ سياسات تنظيمية واضحة لتعزيز استخدام الأدوات الرقمية في المؤسسة كما تتوفر المؤسسة على هيئة خاصة بتكنولوجية المعلومات والرقمنة.

✓ مما يؤكد ان هناك آليات تنظيمية فعالة تساهم في تحسين الاداء الوظيفي.

### خلاصة الفصل :

تطرقنا في هذا الفصل الى استعراض النتائج الاحصائية للبيانات المجمعة من خلال ادوات البحث باستخدام الجداول واشكال بيانية، ثم مناقشة النتائج المتحصل عليها في الاطار النظري والدراسات السابقة مع تقديم تفسيرات لها وربطها بمفاهيم نظريات ذات صلة، واخيرا تم تلخيص النتائج الرئيسية واستخلاص الاستنتاجات.

# الخلاصة

## الخاتمة

شهدت التكنولوجيات الحديثة والتحويلات الرقمية بمختلف أنواعها انتشار واسعاً في أوساط المجتمع، لم تقتصر على الاستعمالات الشخصية واليومية فقط، بل عرفت توسعاً في مختلف المجالات الحياتية والعملية وفي مختلف المؤسسات باختلاف طبيعتها، سواء تعليمية أو صناعية أو تجارية أو إدارية أو خدماتية، مؤسسات خاصة أو عمومية، وهذا نظراً لمميزاتها وما تقدمه من اختصار في الوقت والمكان والجهد.

يتطلب استخدام هذه الوسائل والرقمنة الحديثة تقنيات ومهارات تساعد المؤسسات خاصة في تحسين خدماتها بفعالية، ومسايرة التطورات والتمكّن أيضاً من المنافسة.

يلعب التحول الرقمي دوراً هاماً في تحسين أداء الموظفين وبالتالي تسهيل العمل ونجاح المؤسسات في تقديم خدمات مرضية.

في هذه الدراسة تم البحث في دور التحول الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية ورقلة تبين أن التحول الرقمي بأبعاده؛ البعد التقني والبعد البشري والتنظيمي يساهم بشكل فعال في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة بما يتماشى مع التحويلات الرقمية والتحديات التي تفرضها البيئة التنظيمية الحديثة.

إن ما توفره المؤسسة من إمكانيات مادية وبشرية، ومن دعم وتشجيع للكفاءات على تبني التحول الرقمي يساهم في الدور الفعال لتحسين أدائهم في مجال الرقمنة، من توفر بنية تقنية وقاعدة تنظيمية، وإن من المهم تقبل العمال للتقنيات الرقمية الحديثة والتعلم واكتساب مهارات جديدة تعود بالنفع على العامل والمؤسسة.

كشفت نتائج هذه الدراسة أن بعض المهارات التي يقوم بها العمال مثل الابتكار والابداع في استخدام الأدوات الرقمية، يمكن أن تساهم في تحسين الأداء الوظيفي إن التحول الرقمي، من خلال ما

## الخاتمة

---

توفره المؤسسة من تقنيات رقمية حديثة تساهم في تسهيل التفاعل الرقمي بين العاملين مما يسهم في تحسين الأداء الوظيفي ويؤدي إلى تكيف البيئة التنظيمية مع متطلبات التطور التكنولوجي المستمر في المؤسسة.

المراجع

## قائمة المراجع العربية:

### أولاً: الكتب:

- (1) - بورديو بيار، أسباب عملية إعادة النظر بالفلسفة، تعريب: انور مغيث ، دار الازمنة الحديثة ، لبنان ، بيروت ، ط 1 ، 1998.
- (2) أحمد بن مرسللي، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام و الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية بن عكنون، ط04 الجزائر، 2010.
- (3) احمد زايد، علم اجتماع النظريات الكلاسيكية و النقدية ، دار الكتاب المصرية ، القاهرة ، 2000
- (4) ادريس ايتلحو و سعيد بلعريض الخطوات المنهجية في البحث السوسولوجي المركز المغربي للبحث والدراسات التراثية الطبعة 1 مراكش 2021.
- (5) انتوني غيدنز ، علم الاجتماع ، ترجمة :فايزة صباغ ، مؤسسة ترجمان ، مركز دراسات الوحدة العربية ، لبنان ، بيروت ، ط 4 ، 2005
- (6) حسان محمد حسن، النظريات الاجتماعية المتقدمة ، دراسة تحليلية في النظريات الاجتماعية ، دار وائل للنشر ، ط 3 ، عمان ، 2015 ، الاردن .
- (7) د.بوحوش عمار منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية المركز الديمقراطي العربي برلين\_ المانيا 2019.
- (8) عبد العزيز عطا الله المعاينة، اتجاهات حديثة في البحث العلمي، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، ط1، الرياض، 2011.

9) عبد المجيد البصير: موسوعة علم الاجتماع ومفاهيم في السياسة والاقتصاد والثقافة العامة، دار

الهدى للطباعة والنشر و التوزيع، الجزائر، 2010.

10) العربي بلقاسم فرحاتي، البحث الجامعي بين التحرير والتصميم والتقنيات، دار أسامة للنشر

والتوزيع الأردن - عمان 2012.

11) فوزي عبد الله العكش البحث العلمي المناهج والاجراءات الامارات العربية المتحدة

مطبعة العين الحديثة 1986.

12) قاموس المنجد في اللغة العربية ط2 المشرق بيروت.

13) قرزان مصطفى، الاستكتاب الجماعي المحكم ذو ترقيم دولي : تحديات الرقمنة في مجال

الإصلاح والتطوير الإداري -قطاع التعليم العالي نموذجاً-، مخبر الدراسات القانونية و الاقتصادية.

14) لطاد، وآخرون منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية برلين - ألمانيا: المركز

الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، الطبعة 01، 2019.

15) لموشي زهية، نايلي إهام. كتاب أعمال الملتقى الافتراضي الوطني حول: التحول الرقمي

في الجزائر كآلية لدعم تنافسية الاقتصاد الوطني وكسب رهان التنمية في ظل الأزمات والتحديات

الراهنة، منشورات مخبر الابتكار والهندسة المالية-أم البواقي-، 2021.

16) محمد المبيضين عقلة، محمد جرادات أسامة، التدريب الإداري الموجه بالأداء، المنظمة

العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2001.

- (17) محمد شفيق، البحث العلمي - الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، الإسكندرية، 1998.
- (18) محمد قدرى حسن، إدارة الأداء المتميز، قياس الأداء وتحسين الأداء مؤسسيا وفرديا، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، مصر، 2015.
- (19) محمد كمال مصطفى، تحليل وقياس وتقييم الأداء البشري، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، مصر، 2013.
- (20) المحمودي، محمد علي سرحان. مناهج البحث العلمي. صنعاء: دار الكتب، الطبعة الثالثة 2019.
- (21) مفرح بن سليمان القوسي، مدخل إلى المعرفة والعلم والبحث العلمي، ط1، الرياض، 1433هـ 2012م.
- (22) مهيري دليلة، دروس في مادة علم اجتماع المؤسسات، جامعة غرداية كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، 2022.
- (23) موريس أنجرس منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية. ترجمة: بوزيد الصحراوي وآخرون. الجزائر: دار القصة للنشر، 2006.
- (24) مياعد بن عبد الله النوح، المدخل إلى اعداد البحوث والرسائل الجامعية في العلوم الاجتماعية، الرياض، ط1، 1425هـ 2004.
- (25) فؤاد إفرام البستاني، منجد الطلاب، دار المشرق، بيروت -لبنان، ط 23 ، 1979.

(26) لخضر بن سعيد ، اتجاهات التحول الرقمي في الجزائر و مساهمته في استدامة التنمية ،  
مجلة افاق علوم الادارة و الاقتصاد ، المجلد 06 ، العدد 01.

### ثانيا: الرسائل والمذكرات:

(27) باسم مصطفى علي البساطي: أثر التدريب الإداري على الأداء الوظيفي دراسة  
تطبيقية على العاملين بجمعية تنمية المشروعات الصغيرة ببورسعيد، رسالة ماجستير في إدارة  
الاعمال كلية التجارة\_ جامعة المنصورة، 2021.

(28) حماد نواف سعد الشمري ، دور التحول الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين  
في الخدمة العمومية - دراسة حالة على أمانة القصيم ، مشروع بحث مقدم لاستكمال  
متطلبات الحصول على درجة الماجستير في برنامج الماجستير في إدارة الأعمال التنفيذي  
، 2023.

(29) رائد زايد راجح المنتصر، الامن النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى ضباط  
الشرطة اليمنية - دراسة ميدانية في امانة العاصمة، أطروحة ماجستير في علوم الشرطة تخصص  
علوم اجتماعية سنة 2020.

(30) ريم بنت عمر بن منصور الشريف: دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء  
الوظيفي دراسة تطبيقية على الموظفين الإدارية في جامعة الملك عبد العزيز بجدة، اطروحة  
ماجستير في الإدارة العامة، جامعة الملك عبد العزيز بجدة المملكة العربية السعودية، 2013.

(31) زمورة جمال ، دور التحول الرقمي في تحسين اداء المنظمات العمومية ، اطروحة

دكتوراه في علوم التسيير ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2023 – 2024.

(32) شنوف زينب -تشكل الهوية الجماعية عند المقاولين الشباب , اطروحة مقدمة لنيل شهادة

الدكتوراه في العلوم\_ فرع علم اجتماع تخصص الادارة والعمل , كلية العلوم الانسانية

والاجتماعية, جامعة بسكرة, (2017).

(33) عبيدات ابراهيم ، البرامج التدريبية و أثرها على الأداء الوظيفي – دراسة حالة في شركة

مياه الأردن، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت ، كلية الأعمال، الأردن .

### ثالثا: المجالات:

(34) أحمد موسى بدوي، مابين الفعل والبناء الاجتماعي بحث في نظرية الممارسة لدى بيير بورديو ،

مجلة إضافات، العدد 08 ، 2009.

(35) خالد عبد الفتاح ، نظرية الممارسة – بيير بورديو ،

<http://kenanaonline.com/users/sociology/posts/155644>

الاطلاع يوم 2025/05/24 ، الساعة:14:20.

(36) دناقة احمد ، الممارسة الاجتماعية و كيفية تشكل الفعل و البناء – مقارنة بين بورديو و غيدنز -

دراسة تحليلية نقدية ، مجلة الساورة للدراسات الانسانية و الاجتماعية ، العدد 06 ، 2017.

(37) رقية حساني، لويزة فرحاتي، الموارد ودورها في تحقيق المزايا التنافسية وفقا للنظرية

القائمة على أساس الموارد مجلة اقتصاد المال والاعمال مجلد01 العدد 02 جامعة

الوادي 2016 .

(38) زهية دباب\_قضايا ومفاهيم سوسيولوجيا التربية في فكر بيير بورديو\_مجلة دفاتر المخبر  
المجلد 16 - العدد 01، 2021.

(39) طاجين روميصة ، رقمنة التعليم العالي في الجزائر بين التحديات والمعوقات، مجلة  
جامعة الزيتونة الدولية \_ مجلة علمية محكمة تصدر عن جامعة الزيتونة الدولية، العدد 07،  
2023.

(40) طلال ناظم الزهيري ، الحنمية التكنولوجية وتأثيرها في تشكيل الإعلام الجديد :  
دراسة استقرائية، مجلة الإعلام و المجتمع، المجلد 08، العدد 02، ديسمبر 2024 ،.

(41) عبد الحكيم بن تليس، مدافر فايزة، لعلاوي عيسى، خوري عمر، بوسنة خير الدين،  
ملتقى وطني حول: عصرنة علاقات العمل في ظل التحول الرقمي: التحديات والرهانات،  
جامعة الجزائر 1\_ بن يوسف بن خدة كلية الحقوق، 2022.

(42) غربي محمد ، قلواز ابراهيم ، النظرية البنائية الوظيفية: نحو رؤية جديدة لتفسير  
الظاهرة الاجتماعية ، المركز الجامعي تيسمسيلت ، الجزائر ، مجلة التمكين الاجتماعي ، المجلد  
01 ، العدد 03 ، 2019 .

(43) فتحى محمود طلبة، تأثير استخدام التكنولوجيا الرقمية على الأداء الوظيفي  
للعاملين في الجامعات الحكومية دراسة تطبيقية على جامعة الفيوم، مجلة اسكندرية للبحوث  
الإدارية ونظم المعلومات، 2024.

(44) لوبك ج.د.فاكان: بنية سوسيولوجيا بورديو و منطقتها ، ترجمة احمد حسان ، مجلة فصول ، العدد  
60 ، الهيئة المصرية العامة للكتاب 2002.

(45) ليلي الطويل ، تطوير نموذج قبول التكنولوجيا واختباره على استخدام نظم

المعلومات المحاسبية ، مجلة جامعة تشرين للبحوث و الدراسات العلمية ، المجلد 33 ، العدد 01 ، 2011 .

(46) محمد حماد ، دور التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين دراسة ميدانية على

الشركة المصرية لتجارة الأدوية ، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية و الإدارية، المجلد 7 ، العدد 02 ، 2020 .

(47) مريم أرفيس - الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمة -مجلة التغير الاجتماعي والعلاقات

العامة في الجزائر، العدد 06 جامعة بسكرة الجزائر.

(48) عاشور بدر الدين وعاشور ابراهيم - اثر التحول الرقمي في تطوير قطاع تكنولوجيا

المعلومات و الاتصال من اجل الاندماج في الاقتصاد الرقمي - مجلة التمويل و الاستثمار و التنمية المستدامة ، المجلد 08 ، العدد 02 ، 2023 .

(49) قدوس خديجة و عمتوت كمال -البراديغم السويولوجي واسهاماته في تفسير ظاهرة

التغير الاجتماعي مجلة الاكاديمية للبحوث مجلد 2 العدد 2 سنة 2020 .

#### رابعا: قائمة المراجع الاجنبية:

50) Gong, Z, Chen, Y, & Wang, Y (2019), The influence of emotional intelligence on job burnout and job

performance: Mediating effect of psychological capital,  
*Frontiers in psychology, 10*, 2707.

- 51) Harker, H, Mahar, C. and Wilkes, C, An Introduction to the Work of Pierre Bourdieu, London: Macmillan, , 1990.
- 52) <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC11701401/>
- 53) Jalagat, R, (2016) Job performance, job satisfaction, and motivation: A critical review of their relationship, *International Journal of Advances in Management and Economics, 5*(6), 36–42.
- 54) Pierre Bourdieu: Le sens pratique, Edition de Minuit, Paris, 1980.
- 55) Winasis, S, Riyanto, S, & Ariyanto, E (2020), Digital transformation in the Indonesian banking industry: Impact on employee engagement. *International Journal of Innovation, Creativity and Change, 12*(4).



الملاحق



جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا



مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاجتماعية

الشعبة: علم الاجتماع

التخصص: علم الاجتماع التنظيم والعمل

الاستبيان

في إطار إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل LMD بعنوان:

دور التحوّل الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي للعمال بالمؤسسة

-دراسة على عينة من عمال الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS ولاية ورقلة -

في إطار إنجاز بحث ميداني لنيل شهادة الماستر، نرجو منكم المساهمة في الإجابة على هذا الاستبيان من أجل مساعدتنا للوصول إلى نتائج علمية وموضوعية، وهذا من خلال وضع علامة (x) في الخانة المناسبة حتى يتسنى لنا الحصول على معلومات تفيدنا في هذه الدراسة، مع العلم أن المعلومات المصحّح بها تبقى سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، ولكم منا فائق الشكر والتقدير على تعاونكم معنا.

الأستاذة المشرف(ة):

زينب شنّوف

إعداد الطالب(ة):

علي نعام

السنة الدراسية: 2025 /2024.

**المحور الأول : البيانات الشخصية**

1. الجنس :

أنثى

ذكر

2. الفئة العمرية :

	أقل من 30 سنة
	من 30 إلى أقل من 40 سنة
	من 40 إلى أقل من 50 سنة
	أكثر من 50 سنة

3. المستوى التعليمي:

	ثانوي
	ليسانس
	المدرسة العليا للضمان الاجتماعي
	ماستر
	ماجستير
	دكتوراه

4. مؤسسة التخرج:

	معهد التكوين المهني
	الجامعة
	المدرسة العليا للضمان الاجتماعي
	المدرسة العليا للأساتذة

5. الوظيفة ( الصنف المهني) :

	رئيس مصلحة
	إداري عام
	إداري إطار
	رئيس مكتب
	إداري موظف
	مكلف بالدراسات
	أخرى تذكر

6. الخبرة المهنة :

	من 5 سنوات إلى سنوات 10
	من 10 سنوات إلى 15 سنة
	من 15 سنة إلى 20 سنة

أكثر من 20 سنة

**المحور الثاني: التحول الرقمي.**

درجة الموافقة					العبارة
أبدا	نادرا	أحيانا	غالبيا	دائما	
					<b>البعد التقني</b>
					1 توفر المؤسسة الأجهزة الرقمية الحديثة من حواسيب وانترنت لتسهيل العمل الرقمي
					2 كفاءة الشبكة الداخلية في نقل البيانات بين الأنظمة الرقمية بشكل سريع وآمن
					3 تحديث البرمجيات الرقمية بشكل مستمر لتحسين جودة الخدمات.
					4 ضمان حماية البيانات الرقمية من الاختراقات والتهديدات الأمنية
					5 استخدام برامج وتطبيقات رقمية متخصصة تساعد في تحسين أداء العمل
					6 توفر المؤسسة أنظمة إلكترونية لتسهيل إجراءات العمل
					7 تحديث دوري للأدوات الرقمية لضمان أفضل استخدام للموارد التقنية
					8 تكامل الأنظمة الرقمية بين الأقسام المختلف لتسهيل تدفق المعلومات
					9 دعم فني دائم لحل أي مشكلات تقنية تتعلق بالأدوات الرقمية المستخدمة
					<b>البعد البشري</b>
					1 تدريب العاملين على استخدام الأدوات الرقمية بفعالية
					2 تمكين الموظفين على استخدام التكنولوجيا بشكل مستقل في أداء المهام
					3 تشجيع ثقافة الابتكار الرقمي داخل المؤسسة لدعم تحسين الأداء
					4 توفير تدريب مستمر لضمان تحديث المهارات الرقمية للعامل
					5 تقبل العمال للتقنيات الرقمية ودعمهم للتغيرات التكنولوجية في المؤسسة.
					6 مشاركة العمال في اقتراح حلول لتطوير استخدام الرقمنة في المؤسسة.
					7 تشجيع الموظفين على تحسين مهاراتهم الرقمية عبر دورات تدريبية

					8	دعم المهارات الرقمية للعاملين لتلبية احتياجات العمل الرقمي
<b>البعد التنظيمي</b>						
					1	تتوفر المؤسسة على هيئة خاصة بتكنولوجية المعلومات والرقمنة
					2	وجود هيكل تنظيمي مرن لدعم استخدام الأدوات الرقمية
					3	وضع سياسات تنظيمية واضحة لتعزيز استخدام الأدوات الرقمية في المؤسسة
					4	تخصيص الموارد اللازمة لدعم التحول الرقمي للعمال
					5	دعم الإدارة العليا لتوسيع نطاق استخدام الرقمنة في الأعمال اليومية
					6	تنظيم ممارسات العمل لدعم تكامل الأنظمة الرقمنة بين الأقسام
					7	وجود آليات واضحة لتوزيع المهام الرقمية بين الأقسام المختلفة لتسهيل سير العمل الرقمي
					8	تقييم دوري لفعالية استخدام الأدوات الرقمية في تحسين أداء الوظيفي
					9	تعزيز التنسيق بين الإدارات لتحسين تطبيقات الرقمنة في المؤسسة

#### المحور الثالث : الأداء الوظيفي.

درجة الموافقة					العبارة	
أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما		
					1	ساهم التحول الرقمي في زيادة كفاءتي وجودة العمل
					2	سهولة تبادل المعلومات والبيانات بين الأقسام باستخدام الأنظمة الرقمية.
					3	تجنب الأخطاء قدر المستطاع بفضل الأنظمة الرقمية المتاحة
					4	أنجز أكبر عدد من المهام باستخدام الأدوات الرقمية
					5	الأنظمة الرقمية تساعدني على إنجاز عملي بجودة عالية
					6	الشفافية والوضوح في العمل الرقمي داخل المؤسسة.
					7	أنجز المهام ضمن الإطار الزمني المحدد باستخدام الأدوات الرقمية
					8	ساعدتني الأدوات الرقمية في التعامل مع كميات كبيرة للبيانات بسهولة
					9	التعامل بفعالية مع زملاء باستخدام الأدوات الرقمية لتحقيق أهداف العمل
					10	توضيح التعليمات والإجراءات باستخدام الأنظمة الرقمية

					11	التقنيات الرقمية تساعد على انجاز المهام بسرعة وكفاءة
					12	انجز مهامى بمرونة أكبر بفضل استخدام التكنولوجيا الرقمية
					13	متابعة الأداء وتطويره بفضل الأنظمة الرقمية المتاحة
					14	أصبحت قادرا على خدمة المستفيدين بشكل أسرع بفضل استخدام الأنظمة الرقمية
					15	قللت الرقمنة من الحاجة إلى العمل الورقي في مهامى
					16	تساهم الأدوات الرقمية في دقة البيانات التي أتعامل معها
					17	أصبح التعامل مع المهام المعقد أسهل بفضل الأدوات الرقمية
					18	أستطيع التكيف بسرعة أكبر مع التغييرات في إجراءات العمل بفضل الأنظمة الرقمية
					19	إنجاز المهام اليومية باستخدام أدوات الرقمنة دون الاعتماد على الآخرين



# المخلص

## المخلص:

تهدف هذه الدراسة الى الكشف عن دور التحول الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي لعمال إدارة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بورقلة حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الميداني وتم جمع البيانات باستخدام أدوات مثل الاستبيان وشملت العينة جميع العمال بالمؤسسة من خلال مسح شامل وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أبرزها:

1. ان للبعد التقني من توفر الحواسيب وكفاءة الشبكة والبرمجيات الحديثة كان له دور واضح في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة .
2. ان للبعد البشري من توفر تدريب مستمر للعمال ودعم ثقافة الابتكار وتوفر المهارات وتقبل العمال لاستخدام الأدوات الرقمية في تعزيز الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسة.
3. ان للبعد التنظيمي من وضع سياسات تنظيمية واضحة وتخصيص الموارد اللازمة لدعم التحول الرقمي أسهما بدورهما في رفع كفاءة الأداء الوظيفي داخل المؤسسة

## **Abstract:**

this study aims to explore the role of digital transformation in improving the job performance of employees at the National Social Insurance Fund Administration in Ouargla The study adopted a field research approach, and data were collected using tools such as questionnaires The sample included all employees in the institution through a comprehensive survey.

The study reached a number of key findings, most notably:

1. The technical dimension, including the availability of computers, network efficiency, and modern software, played a significant role in enhancing employees' job performance within the institution.
2. The human dimension, represented by continuous training, support for a culture of innovation, availability of skills, and employees' acceptance of digital tools, contributed positively to improving job performance.
3. The organizational dimension, including the establishment of clear organizational policies and allocation of necessary resources to