

Université Mohamed KHIDHER -Biskra  
Faculté des Sciences Economiques,  
Commerciales et des Sciences de Gestion  
Département des Sciences Economiques.



جامعة محمد خيضر - بسكرة -  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم الاقتصادية.

# الموضوع

دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي  
دراسة حالة: جامعة محمد خيضر بسكرة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير نموذجا

مشروع مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية  
تخصص: اقتصاد وتسيير مؤسسات

الأستاذ المشرف:

أ.د/ حمريط رشيد

إعداد الطالب(ة):

عمارنة خديجة

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصفة	الجامعة
1	د/مجدولين دهينة	أستاذ محاضر (أ)	رئيسا	جامعة بسكرة
2	أ.د/ حمريط رشيد	أستاذ تعليم عالي	مقررا	جامعة بسكرة
3	د/مودع إيمان	أستاذ محاضر (أ)	مناقش	جامعة بسكرة





# الموضوع

دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي  
دراسة حالة: جامعة محمد خيضر بسكرة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير نموذجا

مشروع مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية  
تخصص: اقتصاد وتسيير مؤسسات

الأستاذ المشرف:

أ.د/ حمريط رشيد

إعداد الطالب(ة):

عمارة خديجة

## لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصفة	الجامعة
1	د/مجدولين دهينة	أستاذ محاضر (أ)	رئيسا	جامعة بسكرة
2	أ.د/ حمريط رشيد	أستاذ تعليم عالي	مقررا	جامعة بسكرة
3	د/مودع إيمان	أستاذ محاضر (أ)	مناقش	جامعة بسكرة

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ  
الْحٰمِدُ لِلّٰهِ رَبِّ الْعٰالَمِينَ  
رَبُّ الْجٰمِيعِ  
رَبُّ الْجَنَّاتِ وَالْأَرْضِ

## اهداء

الحمد لله والشكر لله والصلوة والسلام على رسول الله

أما بعد أهدي ثمرة جهدي وعملي

إلى روحي الذي أحمل إسمه بكل إفخار إلى من أدين له بخيالي، من علمني أن الحياة كفاح ونضال... إلى من أفنى حياته في تربيتي  
وكان سندني في الحياة... إلى من تكبّد العناء من أجل إسعادي، أطال الله في عمره وحفظه لي.

"أبي الغالي (م)"

إلى من وضع الله المولى سبحانه وتعالى الجنة تحت قدميهما... إلى معنى الحب والحنان، إلى من أثقلت الجفون سهرًا... وجاهدت  
ال أيام صبرا... وشغلت البال فكرا... ورفعت الأيدي دعاء... وأيقنت بالله أمل، حفظها الله لي .

"أمي الغالية (ز)"

إلى تؤام روحي... إلى سndي وظهري... نبض قلبي... الذين كانوا في كل خطوة وكل عشرة، مدوا لي يديهم في كل مرة بدون كلل  
وملل... وفي وقت ضيق يزيدوا من قوتي، إلى نصفي الثاني أخي "إيمان" وأختي "هاجر"  
إلى قوتي... ذراعي الأمين... شجعني بالثابرة وعدم الفشل لإكمال المسار وصولاً إلى النجاح، أخي "أيوب"  
إلى كل أفراد عائلتي

إلى سندني ... "خالي (ر) و زوج خالي (ك)"

إلى مصدر أمانٍ وملجأٍ... "عمي (ع)" و "زوجة عمي (م)"

إلى من تميزوا بالوفاء والعطاء... ابن عمي "يونس" ... ابن خالي "باسط" ... وإبن خالي... "رياض" ... وإبنة عمي "يسرى"

إلى كل من حملته ذاكرتي ولم تحمله مذكري ... شكرًا لكم.

الطالبة خديجة

## شكر وعرفان

قال الله تعالى: ﴿فَادْكُرُونِي أَذْكُرْكُمْ وَاسْكُرُوا لِي وَلَا تَكْفُرُونَ﴾

و عملاً بقول رسول الله ﷺ: "من صنع اليكم معروفاً فكاففوه فإن لم تجدوا ما تكاففوه به فادعوا له حتى ترو أنكم كافأتموه"

يطيب لي أن أتقدم بأجل عبارات الشكر والإمتنان من قلوب فائضة بالمحبة والإحترام والتقدير إلى

أستاذي الفاضل "حمويط رشيد" المشرف على مذكرتي حفظه الله ورعاه وسدد خطاه والذي كان شريك لي في هذه الرحلة العلمية بكل ما تحمله الكلمة من معاني، وأشكربه على إرشاداته وتوجيهاته والتي من خلالها تم إنجاز هذا العمل فجزاه الله عني كل خير.

وكذلك الشكر موصول إلى

أستاذي الفاضل "شويني إسماعيل" على كل ما قدمه لي من دعم ومساعدة وساهم في إثراء عملي بجوانبه المختلفة فله مني الوفاء، ممتنة له التوفيق والمزيد من العطاء.

كما أتوجه بشكري للأستاذة الأفضل الذين تكرموا بقبول مناقشة هذه المذكرة واعطوها من جهدهم ووقتهم لتقديمها وتحكيمها ليعم نفعها.

وأخيراً أتقدم بالشكر إلى جميع أستاذتي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير الذين كان لهم الفضل في دراستي. شكرأ  
جزاكم الله خيراً.

"الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات"

الطالبة خديجة

## الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بجامعة محمد خضر بسكرة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالإضافة إلى تسلیط الضوء على واقع تطبيق الرقمنة بالمؤسسة محل الدراسة و بيان مستوى الاهتمام بالرقمنة فيها، حيث اشتملت هذه الدراسة على جانب نظري تم الإعتماد فيه على المنهج الوصفي التحليلي إذ يعتبر من أكثر المنهاج توافقا مع هاته الدراسة، أما الجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد فيه على المنهج الاحصائي كمتطلب لها.

ولاختبار صحة الفرضيات وللوصول إلى الهدف من الدراسة تم جمع المعلومات من خلال توزيع الاستبانة على مجتمع العينة المكون من أستاذة الكلية، حيث تم تحليلها إحصائيا وتفسيرها باستخدام برنامج SPSS ومجموعة من الأساليب الاحصائية من بينها: الوسط الحسابي والانحراف المعياري والانحدار البسيط فتوصلنا إلى عدة نتائج أهمها أن مستوى تطبيق الرقمنة بالكلية محل الدراسة جاء مرتفعا وفقا لمقاييس الدراسة، وتبين وجود علاقة ارتباط موجبة قوية بين الرقمنة والأداء الوظيفي.

**الكلمات المفتاحية:**

الرقمنة، الأداء الوظيفي، عينة من أستاذة الكلية محل الدراسة.

## Abstract:

This study aimed to identify the role of digitization in improving job performance at Mohamed Khider University in Biskra, Faculty of Economic and Commercial Sciences and Management Sciences, in addition to highlighting the reality of the application of digitization in the institution under study and indicating the level of interest in digitization in it.

To test the validity of the hypotheses and to reach the goal of the study, information was collected by distributing the questionnaire to the sample population consisting of college professors, where it was statistically analyzed and interpreted using the SPSS program and a set of statistical methods, including: Arithmetic mean, standard deviation and simple regression. We reached several results, the most important of which is that the level of application of digitization in the college was high according to the study scale, and there was a strong positive correlation between digitization and job performance.

## Key words:

Digitization, job performance, sample of college professors.

## فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
-	<b>البسملة</b>
V	اهداء
VI	شكر وعرفان
VII	الملخص
IX-VIII	<b>فهرس المحتويات</b>
X	قائمة الجداول
XI	قائمة الأشكال
XII	قائمة الملحق
ب - ح	مقدمة
1	<b>الفصل الأول: الاطار النظري حول دور الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي</b>
2	تمهيد
3	<b>المبحث الأول: ماهية الرقمنة</b>
3	المطلب الأول: تعريف ونشأة الرقمنة
4	المطلب الثاني: أهمية وأهداف الرقمنة
5	المطلب الثالث: خصائص وأشكال الرقمنة
8	المطلب الرابع: دوافع وأبعاد الرقمنة
10	<b>المبحث الثاني: ماهية الأداء الوظيفي</b>
10	المطلب الأول: تعريف الأداء الوظيفي
11	المطلب الثاني: عناصر ومحددات الأداء الوظيفي
13	المطلب الثالث: أبعاد الأداء الوظيفي
13	المطلب الرابع: أنواع والعوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
16	<b>المبحث الثالث: الأداء الوظيفي في ظل الرقمنة</b>
16	المطلب الأول: وظائف الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي
17	المطلب الثاني: دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي
19	خلاصة الفصل
20	<b>الفصل الثاني: دراسة ميدانية بجامعة محمد خضر . بسكرة .</b>
21	تمهيد
22	<b>المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة</b>
22	المطلب الأول: تعريف ونشأة جامعة محمد خضر بسكرة
23	المطلب الثاني: تعريف كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ومهامها

24	المطلب الثالث: الميكل التنظيمي للكليه
27	المبحث الثاني:الاطار المنهجي للدراسة
27	المطلب الأول: المنهج المتبعة
27	المطلب الثاني:مجتمع وعينة الدراسة
27	المطلب الثالث:أدوات جمع البيانات
29	المطلب الرابع:الاختبارات الخاصة بأداة الدراسة
33	المبحث الثالث:اختبار الفرضيات ومناقشة وتفسير النتائج
33	المطلب الأول :اختبار الفرضيات
37	المطلب الثاني:مناقشة وتفسير النتائج
42	خلاصة الفصل
43	خاتمة
46	قائمة المراجع
50	الملاحق

## قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
29	الأوزان والاتجاهات لمقياس ليكارت الخماسي	(1-2)
29	يوضح نتائج ألفا كرونباخ نحو متغيرات الدراسة	(2-2 )
30	خصائص مبحوثي عينة الدراسة	(3-2)
30	اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة بمعامل الانتواء والتفلطح لأبعاد متغيرات الدراسة.	(4- 2)
34	اتجاهات أفراد العينة نحو فقرات بعد العنصر البشري	(5- 2)
35	اتجاهات أفراد العينة نحو فقرات بعد الأجهزة والمعدات	(6- 2)
36	اتجاهات أفراد العينة نحو فقرات بعد شبكات المعلومات	(7- 2)
36	يتضمن اتجاهات أفراد العينة نحو فقرات بعد البرمجيات	(8- 2)
37	نتائج تحليل الانحدار البسيط لدور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بجامعة-بسكرة-	(9- 2)
38	نتائج تحليل الانحدار البسيط لدور الرقمنة في تحسين العنصر البشري بجامعة-بسكرة-	(10- 2)
39	نتائج تحليل الانحدار البسيط لدور الرقمنة في تحسين الأجهزة والمعدات بجامعة-بسكرة-	(11- 2)
39	نتائج تحليل الانحدار البسيط لدور الرقمنة في تحسين شبكات المعلومات بجامعة-بسكرة-	(12- 2)
40	نتائج تحليل الانحدار البسيط لدور الرقمنة في تحسين البرمجيات بجامعة-بسكرة-	(13-2 )

## قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
هـ	نموذج الدراسة	(1-1)
8	أشكال الرقمنة	(2-1)
15	أنواع الأداء الوظيفي	(3-1)
24	الميكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	(1-2)
31	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	(2-2)
31	توزيع أفراد العينة حسب السن	(3-2)
32	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	(4-2)
33	توزيع أفراد العينة حسب مجال الوظيفة	(5-2)

## قائمة الملحق

العنوان	الرقم
استماراة البحث	1
قائمة الأساتذة الحكمين	2
طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج	3

محمد

في العقود الأخيرة، شهد العالم ثورة تكنولوجية غير مسبوقة غيرت ملامح الحياة اليومية وأعادت تشكيل المفاهيم التقليدية لمختلف القطاعات، وعلى رأسها قطاع الإدارة والخدمات. فالتطور التكنولوجي بوصفه عملية استراتيجية تهدف إلى دمج التكنولوجيا في جميع جوانب العمل، ما أدى إلى تغيير جذري في كيفية تقديم الخدمات، وإدارة العمليات، والتفاعل مع العملاء أو ذوي العلاقة.

حيث أن عالم اليوم يشهد ثورة المعلومات أو ما يعرف بالإنجار الفكري في شتى المجالات خاصة في مجال الحاسوبات والبرمجيات والادارات فقد أصبحت التكنولوجيا والتحول الرقمي لا غنى عنهما في كل جوانب حياتنا فهذا الاندماج الوثيق بين التكنولوجيا والحياة اليومية ساهم بشكل كبير في تعزيز جودة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسات وبذلك انتجت التكنولوجيا وتطبيقاتها المتطورة والمتعددة واقع عمل يكاد يكون مختلفا تماما عما عرفناه.

فالرقمنة كنتاج للتكنولوجيا أصبح واقعا لا مفر منه حيث ظهرت إستجابة لمتغيرات العصر الرقمي فأصبحت كطريق أو منهج يعتمد على الوسائل الالكترونية المتقدمة والوسائل الرقمية المبتكرة لتقليل الجهد والوقت لخدمات أفضل وأسرع فهي تعتبر مفهوم جديد ومعاصر يهدف إلى زيادة كفاءة الاداء هذا من جهة و من جهة اخرى تطوير طرق العمل التقليدية الى طرق متطرفة أكثر مرونة وفاعلية.

ولهذا تعد الرقمنة ثمرة المنجزات التقنية ونتاج التراكمات المعرفية في العصر الحديث إذ لها اثر كبير في جميع نواحي حياتنا حيث ساهمت في ظهور العديد من الانشطة المتطرفة وكان لها الفضل في التجديد والتغيير كحتمية داخل المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الجامعية بصفة خاصة. فعصرنة المؤسسة من خلال رقمتها تعد نمواجا جديدا ومتطولا في المؤسسة حيث يتم من خلالها رفع مستوى الاداء والكفاءة وتحسين مناخ العمل لتسهيل كافة الخدمات.

هذا ما جعل الجامعة الجزائرية تسعى لمسايرة التطورات العصرية للتماشي مع متطلبات الوقت الحالي للتأقلم مع التغيير الجديد للوصول الى تقديم خدمات ذات كفاءة على مستوى العمليات الادارية للتغلب على تحديات التسيير التقليدي الذي كان يعتمد على البيانات الورقية في العديد من العمليات حيث تعد الجزائر نفسها من بين الدول المهتمة في مجال استخدام الرقمنة بالنسبة للاداء الوظيفي في مختلف المؤسسات حيث تسعى جاهدة لتلبية احتياجات الجامعة ولا يقتصر التركيز على تقديم الخدمات فقط بل يتجاوز ذلك الى تحسين بيئة العمل للموظفين وزيادة كفاءتهم ايضا.

#### ❖ إشكالية الدراسة:

إن المؤسسات تهدف إلى تحقيق التميز في أنشطتها من أجل تحسين أدائها الوظيفي بشكل مستمر في ظل التطورات الحاصلة في البيئة التي تعمل بها التي تتميز بالتطور الرقمي وذلك من أجل عصرنة الخدمات المقدمة وتحقيق الاهداف المسطرة تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات، وعلى ضوء ما سبق يمكننا صياغة إشكالية دراستنا على النحو التالي:

إلى أي مدى ساهمت الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بجامعة محمد خيضر -بسكرة-؟

ويندرج تحت هذه الاشكالية جملة من التساؤلات الفرعية التالية:

➤ ما مفهوم الرقمنة؟

► ماذا نقصد بالأداء الوظيفي؟

► هل تطبيق الرقمنة يساعد في الرفع من الأداء الوظيفي في جامعة -بسكرة-؟

#### ❖ الدراسات السابقة:

تم الاطلاع على بعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع دور الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي بجامعة محمد خضر-

بسكرة، وهي:

**الدراسة الأولى:** نوري نور الدين دودو (2017). دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع . الولاء التنظيمي و علاقته بالاداء الوظيفي لدى العمال-دراسة ميدانية بجامعة زيان عاشور-. كلية العلوم الاجتماعية-تخصص المنظمات والمناجمنت، الجلفة: جامعة زيان عاشور، حيث تتجلى اهداف هذه الدراسة الى ان التراكم النظري الذي تصدرنا به مختلف المراجع و الكتب لاجراء البحث من أجل تدعيم ما نكتسبه من معارف علمية و كذا تحقيق الترابط بين الواقع النظري و التطبيقى من خلال تطبيق المبادئ والاسس النظرية ميدانيا و استخدام المقاييس المطورة للباحثين و محاولة تشخيص واقع الولاء التنظيمي والاداء الوظيفي في المنظمات والعلاقة بينهما بالإضافة الى المساهمة العلمية البسيطة والحصول على شهادة الماجستير وقد اعتمد الباحث في بحثه على المنهج الوصفي التحليلي من خلال اسلوب العينة.

**أهم النتائج التي خلصت إليها هذه الدراسة هو أن:**

- ✓ الشعور بالولاء التنظيمي اذا تحقق وتوفر فانه يؤدي الى زيادة وتحسين الاداء الوظيفي.
- ✓ المعايير التي يحملها كل فرد او كل جماعة تتشابه مع معايير الاخرين هذا ما اسهم في تعزيز الانسجام والتفاهم بين الموظفين وجماعات العمل وهذا ما يمكن ادراجه ضمن مفهوم التكامل التنظيمي والتطبيع التنظيمي.
- ✓ بروز التكيف التنظيمي أي التكيف مع التغيرات والتقدم التي صارت تعرفها المنظمات بشكل متواصل بحيث هناك نمو وتطور على مستوى الجامعة في مواجهة هذه التطورات وعن التأقلم وفق معطياتها التي اثرت بشكل مباشر او غير مباشر على بيئتها التنظيمية ككل.

**الدراسة الثانية:** وسيلة لشهب. (2017). مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية. دور الادارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر-دراسة حالة بلدية الدار البيضاء (2010\_2016). كلية العلوم السياسية و العلاقات الدولية: جامعة الجزائر 3.حيث جاءت هذه الدراسة بهدف ابراز مدى مساهمة تطبيق الادارة الالكترونية في تغيير دهنيات الموظف المحلي \_ابراز اهم التجارب الدولية الرائدة في مجال تطبيق مشاريع الادارة الالكترونية و انعكاساتها على تقديم الخدمات العمومية \_التعرف على الامكانات التي وفرتها الدولة الجزائرية لتطبيق برنامج الجزائر الالكتروني \_معرفة مستوى تطور الخدمات في مختلف القطاعات بعد تطبيق الادارة الالكترونية بالجزائر \_ابراز درجة تطبيق نظام الادارة الالكترونية في بلدية الدار البيضاء و ما مدى مسانته في تحسين الخدمات العمومية على المستوى المحلي\_ابراز العارقيل و التحديات الحبيطة باقامة مشروع الادارة الالكترونية بالجزائر ، وقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي بالإضافة الى الاعتماد على الاقراب الوظيفي البنوي و كذا الاقراب النسقي في الإجابة على أسئلة البحث وختبار الفرضيات.

## أهم النتائج التي خلصت إليها هذه الدراسة هو أن:

- ✓ ان جل التجارب الدولية التي عرضناها اعتمدت في تحسينها لمشروع الادارة الالكترونية على الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال اضافة الى دمج خطة للتعليم الالكتروني لاخراج جيل جديد قادر على التعامل مع التكنولوجيات للحصول على الخدمات وقبل هذا باشرت باحاث تغييرات واصلاحات على مستوى ادارتها لتهيئة البيئة المناسبة لها حتى تحقق ما هو مطلوب باقل جهد ووقت ومال.
  - ✓ بالنسبة للمستوى المحلي وبالتحديد للدراسة الميدانية على مستوى بلدية الدار البيضاء توصلنا الى تطبيق الادارة الالكترونية يبقى ضعيف لحد الان بسبب عدم استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في العمل الاداري داخل البلدية من جهة و ضعف التواصل مع المواطن عبر الوسائل الالكترونية من جهة اخرى حيث ان تفاعل البلدية مع المواطنين عبر هذه الوسائل لم يصل بعد الى مستوى مقبول.
  - ✓ لامسنا بعض الاثار الابيجاية من موظفي البلدية و مواطنها هي تسهيل المعاملات الادارية في استخراج وثائق الحالة المدنية و جواز السفر وبطاقة التعريف البيومترية حيث اصبحت اكثر مرونة و اختصرت الكثير من الوقت والجهد.
- الدراسة الثالثة: سليم الجعافرة سهام . (2023). الرقمنة وتحسين أداء جودة الخدمة في البلديات. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، العدد 04(العدد 02).** و جاءت هذه الدراسة بمدفأ. التعرف على مفهوم التحول الرقمي ومرتكزاته أهمية التحول الرقمي في تحسين أداء البلديات بيان أبرز التحديات التي تشكل عائق أمام التحول الرقمي وقد اعتمدت الباحة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال توضيح التحول الرقمي و دوره في تحسين اداء البلديات في الاردن باعتبار ان الرقمنة و تحسين اداء جودة الخدمة في البلديات من الطواهر الحديثة التي ساهمت في تطور اداء البلديات.

## أهم النتائج التي خلصت إليها هذه الدراسة فيما يتعلق بالجزائر هو أن:

- ✓ أكدت الدراسة أهمية التحول الرقمي في عمل البلديات لأنها يساهم في تسريع وتقديم أفضل الاعمال والخدمات للمجتمعات المحلية.
  - ✓ أثبتت الدراسة أن التحول الرقمي جزء لا يتجزأ من الثقافة التنظيمية التي تساهم في تحسين أداء البلديات.
  - ✓ بيّنت الدراسة بأنه لا يمكن للبلديات أن توّاكب التحديات والتطوير دون أن تكون جزء من الحكومات الإلكترونية.
  - ✓ إن التحول الرقمي يعد عملية تقنية تكنولوجية تساهم في حفاظ البلديات للعمليات الوظيفية التي تحسن مستوى أدائها تجاه مجتمعاتها المحلية.
  - ✓ إن التحولات الرقمية قد تؤدي إلى تغييرات سريعة ومنجزه في الادارات المحلية والتي تساهم في قيام البلديات بتقديم خدماتها بكفاءة وفعالية، وتعزيز عناصر التنمية الشاملة المستدامة وتحسين الإدارة العامة.
- الدراسة الرابعة: جمال درير. (2017). اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في ميدان العلوم الإنسانية.**
- الادارة الالكترونية وفعالية الاتصال في المؤسسات الجزائرية - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - كلية العلوم و الاتصال-

تخصص اتصال مؤسسياتي -: جامعة الجزائر 3. يهدف التعرف على طبيعة التأثير الذي يمكن لتطبيق الادارة الالكترونية أن يحدثه على فعالية الاتصال في مؤسسة إتصالات الجزائر محل الدراسة ومن خلالها في مختلف المؤسسات الجزائرية، وذلك حتى يمكن التعرف على إمكانية الاعتماد على تطبيق الادارة الالكترونية لتحسين فعالية الاتصال في المؤسسات الجزائرية، وينتزع المدف الرئيسي للدراسة إلى أربعة أهداف فرعية تتلخص في محاولة التعرف على طبيعة التأثير الذي يمكن لكل عنصر من عناصر الادارة الالكترونية الاربعة (البعد المادي، البعد البرمجي، البعد الشبكي، وبعد البشري) أن يحدثه على فعالية الإتصال في المؤسسات التي تطبق الادارة الالكترونية في تعاملاتها. وقد تتحقق هذه الاهداف فقد إعتمدنا على المنطق الاستنباطي كأسلوب لتناول وتحليل وإستخلاص نتائج البحث.

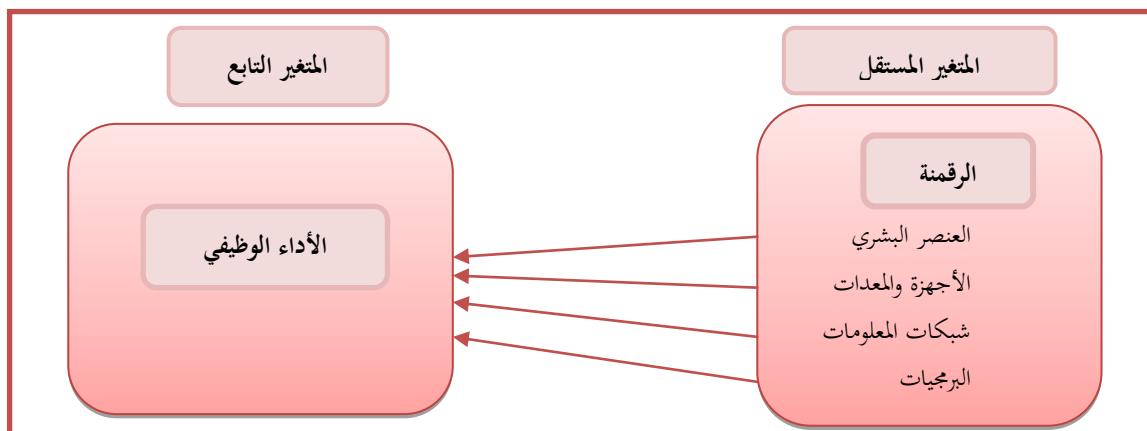
**أهم النتائج التي خلصت إليها هذه الدراسة هو أن:**

- ✓ يوجد تأثير إيجابي و قوي للادارة الالكترونية باعتبارها منظومة إدارية وتقنية متكاملة مبنية على مجموعة من الأبعاد المختلفة على فعالية الاتصال بمؤسسة إتصالات الجزائر.
- ✓ توصلنا إلى أن بعد البشري للإدارة الالكترونية جاء في المرتبة الاولى من حيث تأثير أبعاد الادارة الالكترونية على فعالية الإتصال بمؤسسات إتصالات الجزائر.
- ✓ يوجد تأثير إيجابي و قوي لبعد الشبكي للادارة الالكترونية والمتمثل في استخدام الشبكات الإلكترونية في مؤسسة إتصالات الجزائر على فعالية الإتصال في المؤسسة.
- ✓ لقد حل بعد البرمجي للادارة الالكترونية والمتمثل في استخدام نظم المعلومات من قبل مؤسسة في المرتبة الثالثة من حيث قوة تأثيره على فعالية الاتصال وذلك مقارنة بباقي أبعاد الادارة الإلكترونية.
- ومنه يمكن أن أشير إلى أن دراستي هذه عالجت هذا الموضوع من زاوية أخرى وهي مدى الانعكاس الإيجابي لتطبيق الرقمنة في جامعة محمد خيضر بسكرة.

❖ **نموذج الدراسة:** تقوم هذه الدراسة على النموذج التالي:

- **المتغير المستقل:** وهو الرقمنة، ويتضمن الأبعاد التالية: العنصر البشري، الأجهزة والمعدات، شبكات المعلومات، البرمجيات.
- **المتغير التابع:** وهو الأداء الوظيفي

الشكل رقم(1-1): نموذج الدراسة.



المصدر: من اعداد الطالبة بالإعتماد على الدراسات السابقة.

## ❖ فرضيات الدراسة

و للإجابة على التساؤل الرئيسي والأسئلة الفرعية نقترح الفرضيات التالية:

- ✓ الرقمنة أصبحت من متطلبات التسيير.
- ✓ الأداء الوظيفي مرهون بكفاءة العاملين.
- ✓ تؤدي الرقمنة إلى رفع مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسات عموما.

## ❖ التعريفات الإجرائية

- الرقمنة: هي عملية تحويل المعلومات والبيانات والعمليات من شكل تقليدي ورقي إلى شكل رقمي إلكتروني، بإستخدام التكنولوجيا الحديثة بهدف تحسين الكفاءة والدقة في إنجاز المهام وتخليل البيانات وتخزينها وإسترجاعها.
- العنصر البشري: يعد هو المحور الأساسي لأي عملية وعلى أي مستوى من المستويات، ويعتبر أهم عنصر من عناصر النظام حيث يقوم بتحليل المعلومات ووضع البرامج بتشغيلها وتنفيذها وإيصالها وتدالوها وهو من يقرر حسن إستثمارها وكلما كان لدى المؤسسة قدرات بشرية خلابة في مجال الرقمنة كانت أكثر فاعلية وكفاءة في تحقيق أهدافها بدقة.
- الأجهزة والمعدات: هي جميع الأدوات التكنولوجية والأجهزة المادية التي تستخدم في أنشطة الادخال، المعالجة، الإخراج في نظم المعلومات، وتمثل هذه الأجهزة في الحواسيب، الشبكات، أجهزة إلكترونية...، وتحسين توظيفها يتم إنجاز مهمات ونشاطات المؤسسة وبالتالي تحقيق أهدافها.
- شبكات المعلومات: هي مجموعة من الحاسوبات ترتبط مع بعضها البعض بخطوط إتصال يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل المعلومات فيما بينهم وتسهيل الوصول إلى المعلومات والخدمات.
- البرمجيات: تشير إلى مجموعة من التعليمات والأوامر والإجراءات المعدة من طرف المبرمج (الإنسان) التي توجه إلى الحاسب الآلي بغرض أداء المهام المحددة وتقديم الخدمات للمستخدمين.
- الأداء: يعرف بأنه العملية التي يتعرف من خلالها على أداء الفرد لمهامه والخصائص الالزمة لتأدية العمل بنجاح.
- الأداء الوظيفي: هو المهام والمسؤوليات التي ينفذها الموظف في المؤسسة لتطوير مهاراته وقدراته، وكذلك لتحقيق أهدافه المرجوة.

## ❖ منهج الدراسة

لقد تبنت الدراسة منهج البحث الوصفي لأنه يتلائم مع موضوع الدراسة، حيث تم إتباع هذا المنهج من خلال الإعتماد على الكتب والرسائل والأطروحات والإطلاع على الدراسات والمجلات كمنطلق للإطار النظري، أما على صعيد البحث الميداني تبنت الدراسة المنهج التحليلي بهدف تحليل وتفسير البيانات للوصول إلى نتائج حول الظاهرة المدروسة من خلال الإجابة على الإستبيانات الموجهة لأساتذة جامعة محمد خضر-بسكرة، واستخدام الطرق الإحصائية المناسبة.

## ❖ أدوات جمع البيانات

البيانات الأولية: يتم الحصول عليها من خلال الدراسة التطبيقية، حيث إعتمدنا على الإستبيان في جمعها وفرزها وتحليلها، والذي يتضمن مجموعة من الأسئلة قسمت حسب فرضيات الدراسة، وذلك لتعزيز فهم الموضوع البحثي.

البيانات الثانوية: تمثل البيانات الجانب النظري من الدراسة، تمثلت في مراجعة مختلف المقالات والكتب والجلات والرسائل الجامعية ذات الصلة بالموضوع سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، وذلك للوقوف على الأسس والطرق العلمية الحديثة المرتبطة بدراسة موضوع البحث.

#### ❖ المجتمع والعينة

تمثل مجتمع الدراسة في كافة أستاذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة، البالغ

عدهم 234 أستاذ. وقد تم إستخدام تحليل الإحصائي 40 إستماراة، حيث تم توزيعها على هذه العينة.

#### ❖ حدود الدراسة

تنقسم حدود الدراسة إلى:

✓ **الحدود المكانية:** تمت الدراسة الميدانية بكلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خضر - بسكرة.-

✓ **الحدود الزمنية:** تم إجراء هذه الدراسة خلال الفترة الممتدة من مارس إلى أبريل 2025.

#### ❖ أهمية الدراسة

دراسة موضوع الرقمنة له أهمية كبيرة في العصر الحالي، حيث يحتل مكانة عالية ويكتسي اهتماماً خاصاً، فالرقمنة تشكل جزءاً لا يتجزأ من التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم في مختلف المجالات، فالانتقال من العصر التقليدي ذات الأنظمة البطيئة إلى عصر السرعة والتكنولوجيا جعل كـالعالم يهتم بموضوع الرقمنة ويستفيد من مزاياها المتعددة، كما لها أهمية تبرز في النقاط التالية:

- إستخدام تقنيات حديثة لخدمة أسرع وأفضل بالإضافة إلى تطوير الأداء والكفاءة.
- معالجة الظواهر السلبية في الإدارة الجامعية التي تعد عائق نحو جودة الخدمة المقدمة.
- تغيير وجهات النظر التي تستصغر أهمية الرقمنة في تطوير وتحسين الأداء الوظيفي مقارنة بالنظام التقليدي.
- المساهمة في تعميم مفاهيم الرقمنة لدى الموظفين.

#### ❖ أهداف الدراسة

تحدف دراسة هذا الموضوع إلى تحقيق جملة من الأهداف يمكن إيجازها على النحو التالي:

- إبراز دور وأهمية توفر الرقمنة لتحسين الأداء الوظيفي.
- تسلیط الضوء على واقع تطبيق الرقمنة في المؤسسات ذات الطابع الإداري.
- بيان مستوى الإهتمام بالرقمنة بالمؤسسة محل الدراسة.
- الخروج بنتائج وتقديم الإقتراحات حول دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بجامعة محمد خضر-بسكرة.-

#### ❖ صعوبات الدراسة

لقد واجهت دراستنا كغيرها من الدراسات مجموعة من الصعوبات، والتي نذكر منها ما يلي:

- ندرة المراجع التي تتناول موضوع الرقمنة نظراً لحداثة الموضوع.
- صعوبة إسترجاع بعض الاستمرارات الموزعة في الوقت المناسب.

### ❖ هيكل الدراسة

قصد التمكّن من الإحاطة بمختلف جوانب الموضوع، والإجابة على الإشكالية المطروحة و سعياً للوصول إلى نتائج وتحقيق الأهداف المرجوة، قمنا بتقسيم الدراسة إلى فصلين:

**الفصل الأول:** والذي يحمل بين طياته الإطار النظري فقد تم تقسيمه إلى 3 مباحث، البحث الأول تطرقنا إلى ماهية الرقمنة، حيث عرض فيه مختلف تعريفات الرقمنة، نشأتها، أهميتها وأهدافها مع ذكر أهم خصائصها وأشكالها التي تتميز بها، في حين يرصد البحث الثاني ماهية الأداء الوظيفي وتناولنا فيه أهم تعريفات للأداء بشكل عام والأداء الوظيفي بشكل خاص، وكذا العناصر التي يتميز بها، مع ذكر محدداته وأنواعه، ومختلف أبعاده إلى جانب العوامل المؤثرة فيه، وفي الأخير تم إبراز دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي في البحث الثالث.

**أما الفصل الثاني:** يتناول عدة جوانب بإعتباره يجسد الجانب الميداني للدراسة، حيث تم إسقاط هذه الدراسة على جامعة محمد خيضر بيسكرة، حيث تطرقنا في هذا الفصل إلى 3 مباحث وهي: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة، الإطار المنهجي للدراسة، ثم اختبار الفرضيات ومناقشة وتفسير النتائج.

لنختتم دراستنا بخاتمة ذكر فيها أهم النتائج التي توصلنا إليها من خلال بحثنا في الموضوع، وصولاً إلى الإقتراحات وآفاق الدراسة المقترحة.

## الفصل الأول

الاطار النظري حول دور

الرقمنة في تحسين الأداء

الموظيفي .

تمهيد:

بعد التطور السريع الذي شهدته الحياة سواء من الجانب الاقتصادي، الاجتماعي، أصبحت التكنولوجيا مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحاضر فهي الوسيلة الأكثر أهمية لنقل المجتمعات النامية الى مجتمعات أكثر تطور، وفي ظل هذه الثورة التكنولوجية أدركت المؤسسات أهمية استخدام الرقمنة كداعم اساسي لمختلف ممارساتها وانشطتها، لذا أصبحت ضرورة حتمية يجب تطبيقها وعميمها في مختلف القطاعات الاقتصادية، وذلك نتيجة الامتيازات التي تقدمها الثورة الرقمية من سرعة ودقة، وتقليل للتكلفة، وجودة أعلى كما تعتبر الرقمنة أداة فعالة تساهم في الانتقال من الاساليب التقليدية الى الاساليب الرقمية الحديثة، وفي ظل الاعتماد على هذه الاخرية فإنها ستزيد من عملية الاتصال والتفاعل بين الموارد البشرية التي تتضمن خبرات ومهارات العاملين لأن العنصر البشري من المحددات الرئيسية لإنتاجية في جميع انشطة واعمال المؤسسات، وبالتالي فإن أداء المورد البشري الكفء هو الاداء الذي يعطي للمؤسسة مكانتها وهنا تبرز أهمية الاداء الوظيفي وفعاليته في المؤسسات والادارات لتحقيق التميز والارتقاء.

لذلك إرتأينا معالجة هذه المفاهيم من خلال المباحث التالية:

المبحث الاول: ماهية الرقمنة.

المبحث الثاني: ماهية الاداء الوظيفي.

المبحث الثالث: الأداء الوظيفي في ظل الرقمنة.

### المبحث الأول: ماهية الرقمنة

أدى التطور النوعي الذي شهدته مجال التكنولوجيا و الاتصالات بكل ما يتضمنه من تقنيات حديثة و انظمة معلومات متطرفة ، الى بروز مفهوم اداري حديث مبتكر و هو مفهوم الرقمنة الذي عرف تطورا ملحوظا، و ذلك من خلال توظيف و تسخير تقنيات جديدة لتنفيذ الانشطة و الاسهام في تحقيق اهداف المؤسسة عامة او خاصة مع المجتمع.

#### المطلب الأول: تعريف ونشأة الرقمنة.

##### الفرع الأول: تعريف الرقمنة.

سنبرز هنا كل من مفهومها اللغوي و الاصطلاحي.

أولاً لغة : تدل مادة رقم في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني أهلهما التعجيم و التبيين و الكتابة و القلم و الخط، و يقول ابن منظور "الرقم و الترميم تعجم الكتاب" ، و رقم الكتاب يرقمه رقمه اعجمه، و كتاب مرقوم، أي قد بينت حروفه بعلاماتها (مرباطي و مبروك ، 2021/2022، صفحة 3).

ثانياً إصطلاحا: قدم "دوج هودجر" مفهوما آخرأ تم تبنيه من طرف المكتبة الوطنية الكندية، و يعتبر فيه الرقمنة عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسیط تخزين فيزيائي تقليدي، مثل الكتب، مقالات الدوريات، المخطوطات,... إلى شكل رقمي، و هو المفهوم ذاته المقدم من طرف تيري كاني (عكوش، 2010، صفحة 149).

كما عرف "تيري كاني" الرقمنة على أنها "عملية تحويل مصادر المعلومات على إختلاف أشكالها من الكتب، الدوريات، و التسجيلات الصوتية، و الصور المتحركة... إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبة الآلية، و تحويل المعلومات إلى مجموعة من الارقام الثنائية" يمكن أن يطلق عليها "الرقمنة" و يتم القيام بهذه العملية بفضل الاستناد إلى مجموعة من التقنيات و الاجهزة المتخصصة (كشود و شارف ، 2020، صفحة 09).

و تشير "شارلوت بيرسي" إلى الرقمنة على أنها "منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناصري إلى النظام الرقمي" (فوزية، 2021، صفحة 144).

و أشار الاستاذ الدكتور "زين عبد الهادي" إلى الرقمنة بأنها عملية التحويل التي تتم للوقاي من الاشكال التقليدية المطبوعة إلى الشكل الالكتروني الرقمي بما فيها عمليات النشر الالكتروني (نجاء، 2013، صفحة 19).

عرف أحمد فرج التحول الرقمي أو الرقمنة بأنها "عملية الحصول على مجموعات النصوص الالكترونية وادارتها من تحويل مصادر المعلومات المتاحة على وسائل تخزين تقليدية إلى صورة إلكترونية، و بالتالي يصبح المحتوى التقليدي محتوى مرقم يمكن الاطلاع عليه من خلال تطبيقات الحاسوب الآلية " (منى محمد، 2022، صفحة 785).

وبما أن الرقمنة هي "عملية استخدام التقنيات الرقمية لإنشاء عمليات إدارية و تجارية و ثقافية و تجارت و تقديم جودة الخدمات و تعديلها لتلبية متطلبات الاعمال و خدمة المجتمع المحلي من خلال تقديم الخدمات من منظور العصر الرقمي والذي هو تحول رقمي" (سهام ، 2023، صفحة 791).

و تعرف الرقمنة بأنها "عملية تساهم في إنجاز أعمالها بسرعة و دقة عالية، و هذا ما يعرف بالرقمنة التي تستخدم صفر أوراق " (اما، 2023، صفحة 117).

### الاطار النظري حول دور الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي

و من خلال التعريفات السابقة، يمكن القول بأن الرقمنة هي تحول كافة العمليات المتعلقة بإدارة شؤون المنظمة من التعاملات التقليدية و الورقية إلى إدارة هذه العمليات من خلال استخدام الوسائل التكنولوجية المتقدمة وفق تقنية عالية المستوى، تختصر الزمن و ترفع قيمة المنتج و تسهل وصوله إلى المستهلكين بأقل تكلفة ممكنة (راكر و غسان، 2019، صفحة 117).

#### الفرع الثاني :نشأة الرقمنة

يرجع مفهوم الرقمنة إلى تطورات تاريخية عديدة في مرافق و مؤسسات المعلومات، لتسهيل بعض الأنشطة المكتبية بعد إدخال الحاسوب الآلي فيها، في كل من الولايات المتحدة الأمريكية و بريطانيا، منذ الخمسينيات حسب "هرتر" من خلال النتائج المحققة لإختفاء السجلات الورقية لتحتل محلها السجلات الالكترونية و التي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكة السجلات و تبادلها في مجال الفهرسة التعاونية، كذلك في الإعارات بين المكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية مفاده توحيد الفهارس و نصوصها في كل مكتبات العالم من طرف القوى العظمى الغربية أو ما تعرف بمجموعة السبع في جويلية 1994. بغرض جعل كل المصادر قابلة للبحث فيها عبر شبكة الانترنت بإعتبارها فضاء للمعلومات و المعرفة في المكتبات، ليتمتد بعدها إلى اجتماعات عديدة بين القوى العظمى، لرقمنة المكتبات بتكييف الرابط الرقمي بين مختلف المكتبات بنية توسيع المعرفة إلى أوسع الحدود، و جاءت بعد العديد من الإجتماعات بين هذه القوى، من أهمها "بروكسل" 1995 لدعم التنمية في المجال الاقتصادي والاجتماعي والعلمي والثقافي الذي تبنته الولايات المتحدة الأمريكية بتمويل من المؤسسة القومية للعلوم والوكالة الفضائية لنازا التابعة لوزارة الدفاع ليشمل هذا المشروع إقامة ستة مكتبات رقمية تساهم في البحث العلمي للتعليم العالي بدعم من المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة الأمريكية.

تنقل بعدها إلى أوروبا بمشاريع مماثلة أطلق عليها إسم ذاكرة "ميموريا" (mimoria) بمشاركة المكتبة الوطنية الفرنسية "اؤوكسفورد تاكست أرشيف" و معهد "تولون" ، للأبحاث العلمية و مؤسسات في المعلوماتية، أو ما يعرف بالتوجه نحو حفظ الإنتاج الفكري الالكتروني لقطاعات نوعية و موضوعية، ليرتبط بعدها بمعظم الدول المتقدمة من خلال مشروعات عملية للمكتبات الرقمية.

ومن ثم فالرقمنة هي محصلة للتقدم في المجالات التقنية و المعلوماتية، و هو ما جعل الإدارات الحكومية و دوائر صنع القرار تعتمد وسائل تقنية متقدمة، تساعدهم على إنجاز المهام المناطة بها، و تنفيذها على الوجه الكامل. (عشور، 2010، صفحة 12)

#### المطلب الثاني: أهمية وأهداف الرقمنة.

#### الفرع الأول: أهمية الرقمنة.

أصبحت الرقمنة أمرا حيويا في القطاع العام لأسباب تتعلق بتحسين الخدمات، و زيادة الكفاءة، و تعزيز الشفافية و تيزز أهمية الرقمنة في (عبد الرزاق و بورزق، 2023، صفحة 14) :

- ✓ تحسين الخدمات الحكومية: يمكن للرقمنة تحسين جودة و توفير الخدمات الحكومية، مما يساعد في تلبية احتياجات المواطنين بشكل أفضل و أسرع .
- ✓ تعزيز الشفافية و مكافحة الفساد: يمكن للرقمنة تعزيز شفافية العمليات الحكومية و تقديم معلومات أكثر دقة ووضوحاً للمواطنين، مما يساهم في مكافحة الفساد و تعزيز النزاهة في القطاع العام.

### الاطار النظري حول دور الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي

- ✓ تحسين التواصل و التفاعل مع المواطنين: يمكن للتقنيات الرقمية تعزيز التواصل و التفاعل بين الحكومة و المواطنين، مما يسهل على المواطنين الوصول إلى المعلومات و تقديم الاقتراحات و الشكاوى بشكل أكثر فعالية.
- ✓ تعزيز التنمية الاقتصادية: يمكن أن تسهم الرقمنة في تعزيز التنمية الاقتصادية من خلال تحسين بيئة الأعمال وجذب الإستثمارات، بالإضافة إلى توفير فرص عمل في قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات.
- ✓ تكين المواطنين وتعزيز المشاركة الديمocrطية: يمكن للرقمنة تمكين المواطنين من المشاركة في عملية صنع القرار و تعزيز المشاركة الديمocrطية من خلال استخدام التقنيات الرقمية للتصويت الإلكتروني و تقديم الاقتراحات و الملاحظات على السياسات الحكومية (عبد التواب و آخرون، 2022، صفحة 50).
- ✓ تخفيف الأعباء: و ذلك عن طريقة إلغاء النظام القديم المعتمد على الأرشفة الورقية واستبدالها بالنظام الحديث المعتمد على الأرشفة الإلكترونية، و هذا يخفف من مشكلة التخزين للمستندات الورقية.
- ✓ المرونة في العمل: يمكن المستفيد من الدخول إلى الشبكة الداخلية للمؤسسة في أي زمان وأي مكان و القيام بأعمالهم، وذلك بوقت أقل وجهد أقل وتكلفة رمزية.
- ✓ تحجيم مخاطر التعامل بالمستندات الورقية (شيماء و حسين ، 2023، صفحة 74).

#### الفرع الثاني: أهداف الرقمنة.

- ❖ تقليل كلفة الاجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.
- ❖ زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات.
- ❖ إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرق المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد الممكن من تأثير العلاقات الشخصية والفنود في إنجام المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.
- ❖ القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به (طارق عبد الرؤوف، 2008، صفحة 33).
- ❖ إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي وإستبداله بنظام أرشفة إلكتروني مع ما يحمله من مرونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من وجهة في أقل وقت ممكن و الإستفادة منها في أي وقت كان.
- ❖ إدارة و متابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة الجامعية وكأنها وحدة مركبة.
- ❖ تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.
- ❖ تقليل معوقات إتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- ❖ توفير المعلومات و البيانات لأصحاب القرار بالسرعة وفي الوقت المناسبين ورفع مستوى العملية الرقابية (احمد عبد العزيز و آخرون، 2024، صفحة 160).

#### المطلب الثالث: خصائص وأشكال الرقمنة.

#### الفرع الأول: خصائص الرقمنة.

تحتخص الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بالخصوصيات التالية (بن نعيمة ، 2023، صفحة 05):

► تقليل الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن إلكترونيا متتجاوزة.

### الاطار النظري حول دور الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي

- **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلاً من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بسهولة.
- **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانيةربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.
- **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة حدوث التفاعل وال الحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي، مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الانتاج.
- **تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.
- **التفاعلية:** أي أن مستعمل هذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركون في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار و هو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
- **اللاتزامنية:** وتعني إمكانية إستقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركون غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الانترنت مثلاً تتمتع باستمرارية عملها في كل الاحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت.
- **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانيةربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع، على مستوى العالم بأكمله.
- **قابلية التحرك والحركة:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسوب الألي النقال، الهاتف النقال ... الخ.
- **قابلية التحول:** و هي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مشروعة.
- **اللامجاهرية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معنية بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.
- **الانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسيع لتشمل أكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي للنقط المرن.
- **العالمية والكونية:** وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، وهي تسمح لرأس المال بأن يتذبذب إلكترونياً.

### الفرع الثاني: أشكال الرقمنة.

و تميز فيها 3 أشكال (لقطان و اسيا، 2024، صفحة 12):

#### أولاً الرقمنة في شكل صورة:

هي أكثر أنواع الرقمنة إستعمالاً، وتحتل مساحة كبيرة عند التخزين، وتشمل كلًا من الكتب و المخطوطات القديمة، خاصة التي تعنى بدراسة القيم الفنية من قبل الباحثين والمحترفين، لا ذات القيم التصورية، وتشمل عدة نقاط تدعى "بيكسال" وهي :

- 1 بait لصورة أبيض و أسود: تمثل ببait واحد بقيمتين، أبيض وأسود، وهي طريقة جد اقتصادية من ناحية الحفظ، سهلة التطبيق على الوثائق الحديثة، شديدة الوضوح، لكن يعييها صعوبة التعامل مع الوثائق القديمة التي تعرضت للرطوبة والتلف عند قراءتها من طرف الماسح الضوئي.
- 8 بait لصورة مستوى رمادي: تتطلب عدداً كبيراً من البيكسال لمساحة أكبر على مستوى الذاكرة، وتميز بأنها تحفظ الوثائق القديمة جداً عكس أحادي bait.
- 24 بait أو أكثر لصورة ملونة: هي الأخرى تتطلب عدداً كبيراً من البيكسال لمساحة كبيرة في الذاكرة، إلا أنها تختلف عن الأنواع السابقة في كون أن كل واحد من البيكسال يقابلها في الترميز ثلاثة أنواع أساسية "أحمر، أخضر، أزرق"، وكل لون يرمز بعدد معين من bait، وهذا النوع يخص الملفات ذات الحجم الكبير جداً مقارنة بالنوعين السابقين.

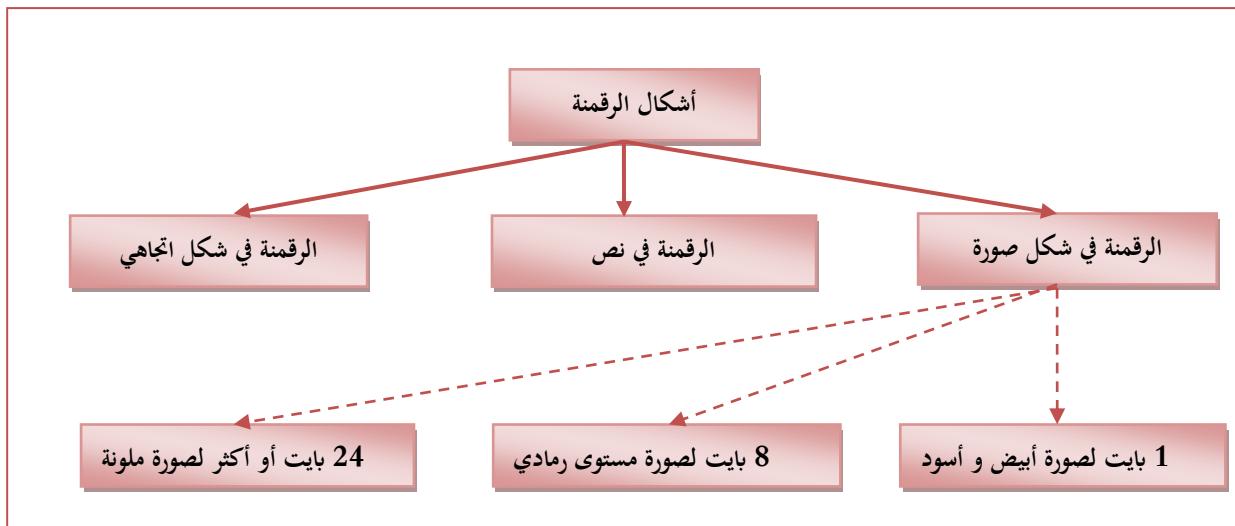
#### ثانياً الرقمنة في شكل نص:

تتيح الفرصة للبحث داخل النص، فهي تسمح بالتعامل مباشرةً مع الوثيقة الإلكترونية على أنها نص، وللحصول على هذا النوع يتم وللحصول على هذا النوع يتم باستعمال برمجية التعرف الضوئي على الحروف، انطلاقاً من وثيقة مرقمنة في شكل صورة، حيث أن البرمجية تقوم بتحويل النقاط المكونة للصورة إلى رموز وعلامات و حروف، كما تسمح بالتعديل وتصحيح الأخطاء.

#### ثالثاً الرقمنة في شكل اتجاهي:

و هي تقنية تعتمد على العرض باستعمال الحاسبات الرياضية، وتستعمل خاصة في مجال الرسوم، بوجود الحاسب الآلي، والتحويل من الشكل الورقي إلى الشكل الاتجاهي عملية طويلة ومكلفة، ويعتبر pdf، شكلاً من التقديم الاتجاهي، وهي تقنية طورتها شركة Adobe، سنة 1993، وهدفها نشر وتبادل المعلومات المقرؤة إلكترونياً بشكل يحفظ المادة التي يتم تبادلها.

الشكل رقم (1-2) : أشكال الرقمنة.



المصدر: من اعداد الطالبة.

**المطلب الرابع: دوافع و أبعاد الرقمنة.**

**الفرع الأول: دوافع الرقمنة.**

أصبحت الرقمنة اليوم مفتاحا للبقاء وأساسا للتطور والنجاح، وأن الانتقال إلى تطبيق الرقمنة هو تحول عميق أملته مجموعة واسعة من الدوافع التي يمكننا تناولها فيما يلي (بن عبد الرحمن ، 2020 ، صفحة 59):

✓ **تسارع التقدم التقني والتكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به:**

أدت الثورة التكنولوجية إلى إظهار مزايا نسبية عديدة لتطبيقاتها العملية في مختلف مجالات الحياة الإنسانية بما في ذلك نوعية الخدمات والسلع التي توفرها المؤسسات ( العامة والخاصة على حد سواء ) للمجتمع، ومثل هذه الثورة فرصة متميزة للأفراد و الحكومات ومنظمات الاعمال لتحسين نوعية الحياة الإنسانية، كما أن حجم الاستثمار المتزايد في قطاع التكنولوجيا يتطلب تعظيم الفوائد المرجوة منه وتسخيره لتسهيل الحياة والرفاه الانساني عموما.

✓ **توجهات العولمة وترابط المجتمعات الإنسانية:**

في ظل إتجاه العالم إلى تنميـت كل الخدمات والأعمال ومن ثـمة المجتمعـات للوصول إلى مجتمع عـالـي ذو نـمـط واحد كـأـحد مـظـاهر وـتجـليـات العـولـمة فقد تـبـنـت مجـمـوعـة من الدول مـشـرـوـعـ الرـقـمـنة من أجل تـحـسـين خـدـمـاتـها وـذـلـكـ في سـعـيـها لـلـإـرـقـاء إـلـىـ المـسـتـوـيـاتـ الـعـالـيـةـ وـالـحـصـولـ عـلـىـ شـهـادـةـ الجـودـةـ الـعـالـيـةـ لـخـدـمـاتـهاـ منـ نـاحـيـةـ وـلـإـرـضـاءـ مواـطنـيـهاـ منـ نـاحـيـةـ ثـانـيـةـ.

✓ **الدوافع الاقتصادية وارتفاع المنافسة:**

نظرا لما يمكن للرقمنة أن تقدمه للمنظمات من تقليل في النفقات وربح الوقت وتقليل من الأخطاء المسجلة...، وإلى جانب ذلك فإن تزايد المنتجات والخدمات المعروضة في الأسواق وارتفاع المنافسة بين مختلف المنظمات بشكل كبير لم يعرف له مثيل من قبل، دفع العديد من المنظمات إلى البحث عن أداة للتميز والاختلاف فيما تقدمه، فكان اللجوء إلى تطبيق الرقمنة واحدا من الحلول المعتمدة من قبل المنظمات المختلفة بغية اكتساب ميزة تنافسية جديدة تعطي لها الفرصة للمحافظة على مكانتها وبقائها

## الفصل الأول

### الاطار النظري حول دور الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي

في سوق مزدحمة بالعارضين، و تضمن لها إمكانية استقطاب معاملات الشرائح المستهدفة من الزبائن قبل غيرها من المنافسين، و الحافظة على استمرار تعامل الزبائن قبل غيرها من المنافسين، والمحافظة على استمرار تعامل الزبائن معها وولائهم لها.

#### ✓ الدافع السياسية والديمقراطية:

كانت التحولات الديمقراطية وما تبعها من مستجدات اجتماعية وتطورات شعبية أحد العوامل الدافعة لكثير من الجهات الإدارية إلى تعليم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على دوائرها، فقد ساهم تحركات فاعلة محلية وعالمية والتي تطالب بمزيد من الانفتاح والحرية والمشاركة واحترام حقوق الإنسان في توجيهه أنظمة الدول إلى إدخال تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى إدارتها، و التي تولد عنها رؤية جديدة لدى الإدارات الرسمية بهدف تطوير فعالية القطاع العام والارتقاء بمستوى أداء مؤسساته كما ونوعاً وتوقيتاً وأسلوباً، وذلك من خلال محاولة تجاوز تلك العرقلة التي كانت تميز أداء الاعمال الحكومية التقليدية من الاعتماد على بيروقراطية وكثرة الاجراءات المطلوبة لإنجاز المعاملات.

#### ✓ الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة الخبيطة:

إن إنتشار وتطبيق مفهوم وأساليب الرقمنة في كثير من المنظمات والمجتمعات يحتم على الدولة اللحاق بركب التطور تحسباً للاحتمالات العزلة والتخلُّف عن مواكبة عصر السرعة والمعلوماتية والتنافس في تقديم الخدمات والسلع على معايير السهولة والفعالية والكافية والنوعية والكمية الملائمة، أي أنه لا يمكن لأية منظمة أو مجتمع إنساني معاصر أن يعيش كنظام مغلق دون مواكبة التطور الطبيعي للحياة الإنسانية بأبعاده المختلفة.

#### ✓ انتشار الثقافة الإلكترونية:

لقد ساهم الانتشار الواسع لمختلف تكنولوجيات المعلومات والاتصال وتزايد استخدام شبكة الانترنت بين مختلف أفراد المجتمع في شيوخ الثقافة الإلكترونية وانتشارها بين افراد المجتمع وخاصة الشباب منهم، وعمقت علاقتهم بالحاسوب والانترنت . سواء المتخصص منهم في هذا المجال أو غير متخصص . إلى درجة باتت محطة لإدارات المنظمات المختلفة ومن ورائها الحكومات و الدول، إن لم تتخذ خطوات عاجلة لتشعر الأجيال الجديدة أنها على قدر طموحاتهم، إذ ليس من المنطق أن تسقى عقول الأجيال الجديدة إدارتها، في حين أن الأصل ان تبادر هذه الاختيرية بالاستفادة من مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، و من ثمة رفع مستوىوعي مستخدميها ومنسوبيها وثقافتهم بهذه التكنولوجيا.

#### الفرع الثاني :أبعاد الرقمنة.

إتفق أغلب الباحثون على أن أبعاد الرقمنة تمثل في مايلي (مهرى، 2006، صفحة 15):

#### ► العنصر البشري:

تعتبر الطاقات البشرية المؤهلة من أهم أسس وعوامل نجاح المشاريع الرقمية التي تتطلب توفير اطراف كافية من حيث العدد والنوع، تقوم بمحفظات عمليات الرقمنة، مختلف عدهم من مشروع الرقمنة إلى آخر، حسب رصيد المؤسسة المراد رقمنته، حسب الإمكانيات المادية المتوفرة على مستوى المشروع، و حسب نوع مشروع الرقمنة اذا ما كان سيتم بشكل داخلي وخارجي أو هجين، ومشاريع الرقمنة لا تتطلب كفاءتهم وقدراتهم العلمية و المهنية حيث ان هذه المشاريع بحاجة الى متخصصين في علم المكتبات والاعلام الآلي والشبكات بالدرجة الاولى.

#### ► الأجهزة والمعدات: يتطلب أي مشروع رقمنة توفر الأجهزة التالية:

- **الحواسيب:** فلا يمكن أن تتم أي عملية رقمنة دون حاسب آلي ذو مواصفات ملائمة، ويتوقف نوع الحواسيب المطلوب شراؤها على المهام المطلوب إنجازها، ويستحسن أن تكون ذات مواصفات حديثة وجودة عالية.
- **المساحات الضوئية:** وتعتبر من ملحقات الحاسوب ومن أهم الأجهزة في عملية الرقمنة، وهي عبارة عن جهاز يقوم بتحويل أي شكل من أشكال البيانات المتوفرة في الوثائق أو المطبوعة أو المصورة أو المخطوطات ... إلى إشارات رقمية قابلة للتخزين في ذاكرة الحاسوب.
- **طابعات ليزرية.**
- **وسائل التخزين وحفظ البيانات:** مع مراعاة عدم قدرتها على التوسع.

► **شبكات المعلومات:** تقوم الشبكة المحلية للمعلومات بربط مجموعة من الحاسوب داخل مبني واحد أو عدة مبان متغيرة عن طريق كابل رئيسي، وبالتالي الرابط بين مختلف محطات العمل الموجودة بالمشروع من أجل ضمان سيرورة سهلة ودقيقة للعمل، كما يشترط ربطها بشبكة الأنترنت.

- **البرمجيات:** تحتاج الرقمنة تبعاً للوظائف والتطبيقات المستعملة في مشروع الرقمنة إلى مجموعة من البرمجيات، ومنها:
- أنظمة التشغيل، وأشهرها نظام ويندوز.
  - حزمة الأوفيس Ms Office
  - برامج معالجة الصور Adobe Photoshop
  - برامج ضغط الملفات، مثل: Winzib Winra
  - برامج الشباك Unix
  - برامج إنشاء وإدارة قواعد البيانات، ويعد نظام أوراكل (Oracle) من الأنظمة الناجحة، إذ يعمل على بيئه مفتوحة من خلال أجهزة مختلفة.

#### المبحث الثاني: ماهية الأداء الوظيفي

يحظى الأداء الوظيفي بإهتمام الكثير من الباحثين و المفكرين في العديد من المجالات سواء اقتصادية كانت أو إجتماعية أو سياسية... إلخ، فيعتبر هو المعيار الذي يعتمد عليه من طرف الموظف من خلال قياس الجهد المبذول في العمل، و يبقى الأداء الوظيفي مجالاً خصباً للبحث والدراسة لذلك فإنه مهم للفرد و الجماعة، و من ثم لفاعلية المؤسسات و كفاءتها بشكل عام لذا سنحاول التعرف على ماهية الأداء الوظيفي من خلال هذا المبحث.

#### المطلب الأول: تعريف الأداء الوظيفي.

على الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت موضوع الأداء الوظيفي إلا أنه لم يتم التوصل إلى اتفاق حول تحديد مفهوم موحد له، لذا لابد من الكشف والتحري عن معنى الأداء كمفهوم عام، ثم كمفهوم الأداء الوظيفي لأنه يشكل جزءاً متكاملاً من أداء المؤسسة

#### الفرع الأول: تعريف الأداء.

أولاً لغة: مصدر الفعل "أدى"، حسب معجم اللغة العربية المعاصرة أدى عمله: "قام بيه أتمه وأنجزه، قضاه" (احمد العلوي، 2023، صفحة 29).

ثانياً إصطلاحاً (العامري، 2015، صفحة 44): تعددت تعاريف الباحثين للأداء لتنوع الميادين وال المجالات، ونعرض فيما يلي بعض التعريفات حول الأداء منها:

- يعرفه Sachs Randi، على أنه فعل يقوم به عضو في جماعة تنظيمية ويمثل هذا في نفس الوقت تحركاً لكل الكيان التنظيمي.
- وعرف Nigel Harrison، الأداء بأنه سلوك يحدث نتيجة أو هو استجابة لهمة معينة سواء تم فرضها من الآخرين أو يتم القيام بها من تلقاء الذات.
- كما قام Baker James، بتعريف الأداء على أنه قدرة الفرد على القيام بتحقيق التوقعات الوظيفية في مجالات عديدة (ككمية الانتاج، جودة الانتاج، التخطيط، التعاون، الاعتمادية والجهد، والعناية في العمل، والابتكار والابداع).
- و يعرف الأداء بأنه "تنفيذ العامل لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، ويعني النتائج التي يتحققها الفرد في المنظمة" (بن درويش، 2015، صفحة 61). كما يمكن القول أن الأداء "نتاج جهد معين قام به بيذهله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معين" (بن عمر بن منصور الشريف، 2013، صفحة 55).

#### الفرع الثاني: تعريف الأداء الوظيفي

أشار كل من Mathis & Jackson إلى أن الأداء الوظيفي عامل حاسم في تحقيق النجاح التنظيمي، كما أن أداء الفرد والدوارع والقدرة على الاحتفاظ بالموظفين تعتبر من الاسس الحامة لتعظيم فاعلية الموارد البشرية. كما عرفه المازم، محمد علي بأنه مجموعة السلوكيات والمواقف التي يستخدمها الفرد في صورة المجهودات المبذولة لأداء عمل معين وبطريقة معينة وفي فترة زمنية معينة (مراجع سابق).

- كما يعرف الأداء الوظيفي بأنه (نشاط يمكن الموظف من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود المفروضة على الاستخدام المعقول للموارد المتاحة) (دروش و احمد مصطفى ، 2018، صفحة 72).
- و يعبر مفهوم الأداء الوظيفي عن "الاثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي وبالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد" (نوري، 2017، صفحة 69).

من خلال التعريف السابقة يمكن صياغة التعريف التالي للأداء الوظيفي: هو الاشارة للأفعال والسلوكيات المتبعة من قبل الأفراد ومساهمتهم في تحقيق أهداف المؤسسات، والذي بناءً عليه يتم دفع أجور ورواتب الأفراد العاملين، وهو تصور فعلي لقدرة الفرد على تحقيق أهداف المؤسسة (نعميرات، 2022، صفحة 08).

#### المطلب الثاني: عناصر ومحددات الأداء الوظيفي

#### الفرع الأول: عناصر الأداء الوظيفي.

هناك عدة عناصر أساسية للأداء الوظيفي يمكن توضيحها فيما يلي:

✓ **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** تشمل المعرفة العامة، والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة وال المجالات المرتبطة بها.

✓ **نوعية العمل:** تتمثل في مدى ما يدركه الموظف عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء (مفتاح احمد، 2018، صفحة 30).

✓ **كمية العمل المنجز:** يشير إلى مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الانجاز.

✓ **المثابرة والوثوق:** وتشمل الجدية، التفاني في العمل، قدرة الموظف على تحمل المسؤولية ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين (عدان ، 2019، صفحة 58).

✓ **كفاءات الموظف:** ويقصد بها معلومات الموظف ومهاراته واتجاهاته وقيمه، وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تعد أمراً فعالاً يقوم به ذلك الموظف.

✓ **بيئة التنظيم:** وهي تتكون من عوامل داخلية وخارجية، وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال للموظف: التنظيم وهيكله وأهدافه وموارده ومركزه الاستراتيجي و الإجراءات المستخدمة فيه، أما العوامل الخارجية فهي تشكل بيئة التنظيم، وتؤثر في الأداء الفعال فهي العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والحضارية والسياسية والقانونية.

#### الفرع الثاني: محددات الأداء الوظيفي

للأداء الوظيفي جملة من المحددات سنبيتها كالتالي:

❖ **الدافعية الفردية:** و تعبير عن مدى الرغبة الموجودة لدى الفرد للعمل، والتي يمكن أن تظهر من خلال درجة إقباله على العمل، كما أن الجهد المبذول من طرف العامل يعكس في الواقع درجة حماسه لأداء العمل، كما يختلف من فرد لآخر وهذا الاختلاف ينعكس على كفاءة أداء كل واحد منهم ولو تساوى عدد الأفراد في القدرات والمهارات والخبرات اللازمة لأداء عمل معين نتيجة وجود تفاوت في درجة الاهتمام والحماس والرغبة في العمل، بمقدار ما يكشف الفرد جهوده بمقدار ما يعكس هذا درجة دافعيته لأداء العمل، والدافعية تمثل القوة التي تحرك الفرد وتثيره لكي يؤدي العمل وتعتبر مشكلة تحريك الدافعية أو رغبة العاملين لأداء العمل قديمة (غربي، 2024، صفحة 24).

❖ **إدراك الدور:** ويعني به الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضوري توجيه جهوده في العمل من خلاله والشعور بأهميته في أدائه (مرجع سابق).

❖ **القدرة:** يشترط من أجل الوصول إلى مستوى عال من الأداء، أن يمتلك الفرد مكونات القدرة من مهارات، ومهارات ضرورية لأداء مهام الوظيفة. وتشير القدرات إلى "كل ما يستطيع الفرد أداءه من أنشطة ذهنية أو حركية أو سلوكية، سواء كان ذلك نتيجة تدريب أو دون تدريب".

❖ **الدعم التنظيمي:** يقاس الدعم التنظيمي بمدى اهتمام المنظمة برفاهية أعضائها، التزامها بالعدالة وتحقيق المساواة بين أفرادها، ودعمهم من خلال القيم التنظيمية السائدة بين أفرادها المبنية على الدعم والمساعدة مما ينعكس على سلوكهم بشكل مباشر، وبشكل مهم لدافعيتهم للعمل.

### الاطار النظري حول دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي

❖ **المجهد:** الذي يعكس درجة حماس الفرد لأداء العمل أو درجة دافعيته، التي تتحدد هي الأخرى بعوامل جزئية مختلفة ومتراقبة بعضها بعض كالأجور والمكافآت، عدالة العائد، فرص التطور والترقية المتاحة للفرد، نمط القيادة أو الإشراف، الظروف المادية، المكانة الوظيفية، طبيعة العلاقات داخل التنظيم، تضخم العمالة، تحديد أهداف الأداء، محتوى العمل وتتنوع المهام (بومخم و هروم ، 2010، صفحة 57).

#### المطلب الثالث: أبعاد الأداء الوظيفي.

يشمل الأداء الوظيفي مجموعة من الأبعاد تدل على مستوى سببين أهم تلك الأبعاد من وجهة نظر عدد من الباحثين والمحترفين كما يلي (مراجع سابق):

▪ **المجهد المبذول:** تعني مقدار الطاقة الجسمانية، أو العقلية التي يبذلها الفرد في العمل خلال فترة زمنية معينة، كذلك السرعة في أداء العمل.

▪ **كمية المجهد:** كمية بقدر ما يهتم بنوعية وجودة المجهد المبذول ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد الكبير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الانتاج للمواصفات وخلوه من الأخطاء ودرجة الابتكار والإبداع في الأداء.

▪ **نمط الأداء:** يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي يبذل بها المجهد في العمل، أي الطريقة التي تؤدي بما أنشطة العمل، فعلى أساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة أو مزيج هذه الحركات أو الأنشطة إذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى، كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل أو قرار مشكلة معينة أو الأسلوب الذي يتبع في إجراء بحث أو دراسة (بو الشرش، 2015، صفحة 92).

وهناك من قسم أبعاد الأداء الوظيفي إلى أربعة أبعاد وتمثلة في:

▪ **البعد التنظيمي:** يقصد به الطرق والكيفيات التي تعتمدها المؤسسة في المجال التنظيمي بغية تحقيق أهدافها، ومن ثم يكون لدى مسيري المؤسسة معايير يتم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء.

▪ **البعد الاجتماعي:** يشير البعد الاجتماعي للأداء إلى مدى تحقيق مستوياتهم، وتنجلى أهمية هذا الجانب في كون أن الأداء الكلي للمؤسسة قد يتأثر سلبا على المدى البعيد إذ اقتصرت المؤسسة على تحقيق الجانب الاقتصادي وأهملت الجانب الاجتماعي لمواردها البشرية.

▪ **البعد الاقتصادي:** الذي بواسطته تشبع المؤسسة رغبات المساهمين، الزبائن والموردين وتكتسب ثقتهم، كما يقاس هذا الأداء بالاستعانة بالقوائم المالية.

▪ **البعد البيئي:** الذي يرتكز على المساهمة الفعالة للمؤسسة في تنمية وتطوير البيئة.

**المطلب الرابع: أنواع والعوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.**

#### الفرع الأول: أنواع الأداء الوظيفي.

يتطلب تصنيف الأداء تحديد أنواعه اختيار المعيار الدقيق والعلمي الذي يمكن الاعتماد عليه لتحديد مختلف هذه الأنواع والمعايير التي يتم على أساسها تصنيف الأداء وهي (arfiss، 2020، الصفحات 484-485):

أولا حسب معيار الشمولية:

وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين هما الأداء الكلي والأداء الجزئي:

✓ الأداء الكلي: وهو مجموع الإنجازات التي ساهمت فيها كل العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر من دون مساهمة باقي العناصر، في هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفية بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاستمرارية والشمولية، الربح والنمو.

✓ الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقدير عناصر المؤسسة، فمثلاً يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التموين، أداء وظيفة التسويق.

#### ثانياً حسب معيار المصدر:

وفقاً لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين الأداء الذاتي أو الأداء الداخلي والأداء الخارجي.

✓ الأداء الداخلي: ويسمى أيضاً أداء الوحدة، أي أنه ينتج ما تملكتها المنظمة من الموارد فهو ينتاج أساساً مما يلي:

- الأداء البشري: وهو أداء أفراد المنظمة الذي يمكن اعتبارهم مورداً استراتيجياً قادراً على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسخير مهاراتهم.

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

- الأداء المالي: ويكون في فعالية تجارة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

✓ الأداء الخارجي: وهو الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي، وهذا النوع بصفة عامة يتمظهر في النتائج التي تتحصل عليها المنظمة كارتفاع سعر البيع مثلاً، وكل هذه التغيرات تتعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب، مما يفرض على المنظمة تحليلاً تائجها، وهذا مهم إذا تعلق الأمر بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها وتحديد أثرها.

#### ثالثاً حسب معيار الأجل:

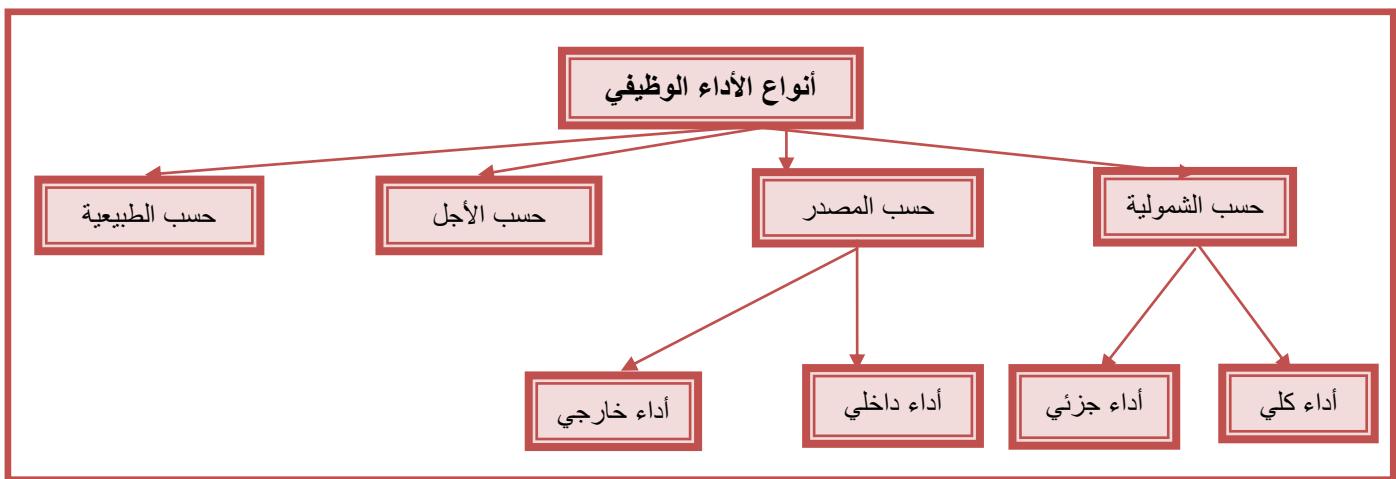
وينقسم الأداء حسب هذا المعيار إلى طويل، ومتوسط، وقصير الأجل، وهذا النوع من التصنيف يعتبر صعب التطبيق

ولا يمكن الإعتماد عليه بصفة دقيقة، وذلك لصعوبة الفصل بين الأجال وتحديد موعدها مسبقاً إلا بصفة تقريرية.

#### رابعاً حسب معيار الطبيعة:

يتم تصنيف الأداء وفق معيار الطبيعة إلى: اقتصادي، اجتماعي، سياسي، وتقني، إذ لا يمكن للمنظمة تحقيق الأداء الاقتصادي دون وجود أداء تكنولوجي (ابراهيم ماضي، 2014، صفحة 78).

الشكل(1-3): أنواع الأداء الوظيفي.



**المصدر:** من اعداد الطالبة.

#### الفرع الثاني: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.

يتتأثر الأداء الوظيفي بجملة من العوامل يمكن تصنيفها على النحو التالي:

#### **أولاً العوامل الإدارية:**

من أهم العوامل الإدارية المؤثرة في الأداء الوظيفي هي (الزهراوي، 2019، صفحة 624):

- غياب الأهداف التي تحدد خطط المنظمة أو المؤسسة.
- وجود اختلاف بين مستويات العمل مما يؤثر على الأداء للموظف.
- عدم مشاركة العاملين في الإدارة يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية مما يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى هؤلاء الموظفين.

- مشكلات الرضا الوظيفي، فانخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وإنجازية أقل والعكس صحيح، ويتأثر الرضا الوظيفي بعدد من العوامل التنظيمية والشخصية للموظف، مثل العوامل الاجتماعية كالسن والمؤهل التعليمي والجنس والعادات والتقاليد، والعوامل التنظيمية كالمسؤوليات والواجبات ونظام الترقى والحوافز في المؤسسة.

- التسيب الإداري والذي يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين، وقد يكون ذلك نتيجة أسلوب القيادة أو الإشراف أو الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة (الحسني و الخيال، 2012، صفحة 12).

ثانياً العوامل الفنية (جمي و سيلين، 2010، صفحة 97):

تشمل التقديم التكنولوجي، المواد الخام، الميكانيكي التنظيمي للعمل وطرق وأساليب العمل.

ثالثاً العوامل الإنسانية (نوادر، 2017، صفحة 46):

### الاطار النظري حول دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي

وتشمل القدرة على الأداء الفعلي للعمل وتحدد وبالتالي: المعرفة والتعليم والخبرة، بالإضافة إلى التكوين، والمهارة والقدرة وتحدد بالاتي: ظروف الشخصية، كما تشمل الرغبة في العمل، وظروف العمل المادية والاجتماعية، وحاجات ورغبات الفرد.

رابعاً عوامل بيئية خارجية تتلخص في النقاط التالية:

- الصراع بين القيم والاتجاهات التي يحملها الموظف وبين القيم والاتجاهات السائدة في المجتمع.
- الأحوال الاقتصادية وظروف سوق العمل.
- التشريعات الحكومية.
- سياسات النقابات.

#### المبحث الثالث: الأداء الوظيفي في ظل الرقمنة.

تعتبر الرقمنة من العوامل الرئيسية التي تسهم في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسات، من خلال تبني التقنيات الرقمية، يمكن تحقيق العديد من الفوائد التي تسهم في رفع مستوى كفاءة وإنتاجية الموظفين، و سنتطرق في هذا المبحث إلى وظائف ووسائل الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي، وصولاً إلى العلاقة التي تربط الرقمنة والأداء الوظيفي.

#### المطلب الأول: وظائف الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي.

إن تطبيق التقنيات الرقمية في المؤسسات يمكن أن يسهم في تحسين عملها وتعزيز أدائها بشكل كبير، خاصة إذا تم استخدام التقنيات الرقمية بشكل فعال، ويعتمد نجاح هذه العملية على إستخدام الوظائف الرقمية التالية:

##### ✓ التخطيط الإلكتروني:

يعرف التخطيط بمفهومه التقليدي بأنه الوظيفة الإدارية التي تحدد أهداف المنشأة العامة والأهداف التفصيلية للإدارة ثم إيجاد الوسائل المناسبة لتحقيقها (أبو أمونة، 2009، صفحة 53).

بينما التخطيط الإلكتروني يتمثل في الخطط المرنة والمتحيرة بصورة ديناميكية التي تعتمد على تدفق كم هائل من المعلومات، ولا يقتصر التخطيط الإلكتروني على المؤسسة بل يتم إشراف كافة الموظفين في وضع الخطط والبرامج للعمل نظراً لمعرفتهم بالمواضف الفعلية في علاقة المؤسسة بالمواطنين المؤسسات والمشكلات التي تواجههم، لذلك توجه المؤسسة في العمل إلى التخطيط من الأعلى إلى الأسفل (موسي و سباعي، 2023، صفحة 52).

##### ✓ التنظيم الإلكتروني:

يعتبر التنظيم كثاني وظيفة إدارية مكملة لوظيفة التخطيط وليس منفصلة عنه، حيث تحوله إلى واقع قابل للتنفيذ. ونتيجة للتغيرات والتطورات الكبيرة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات أصبحت عملية التنظيم تتم بشكل أكثر كفاءة وفعالية، وقدر على مساعدة مختلف المستجدات، حيث أصبح التنظيم بهذا الشكل يعرف ب "التنظيم الإلكتروني" (شاعر ، 2018، صفحة 37).

##### ✓ القيادة الإلكترونية:

تمثل في أن الموظف العام الذي يعمل في نطاق الخدمة العامة ليس في حاجة إلى الرجوع إلى الرؤساء، إنما يرجع إلى قاعدة البيانات الموجودة في جهة عمله، وتعد قائمة البيانات بمثابة تفويض مسبق للموظف بأن يتخذ قراره في شأن الخدمة العامة التي تتعلق بالجمهور (الشعب، 2017، صفحة 21).

#### ✓ الرقابة الإلكترونية:

ان الرقابة الإلكترونية، تكون داخلية أو خارجية وذلك من أجل المحافظة على أمن المعلومات، ويتم اعتمادها على النتائج، ونجاحها يتم بتطبيق الموظفين رقابة ذاتية على اعمالمهم (العلاق، 2004، صفحة 24).

#### ✓ الخدمات الإلكترونية:

هي الخدمات التي تقدم عبر الانترنت، التي تشمل التعريف بكيفية تقديم الخدمة الالكترونية للمستفيد، الكفاءة إضافة الى السرعةثناء تسليم الخدمة بما يفوق توقعاته، وهو ما يحقق الرضا لدى هؤلاء المستفيدين عن الخدمة الالكترونية السريعة وذات الثقة العالية(مرجع سابق).

#### ✓ البوابة الإلكترونية:

هي عبارة عن تجميع كبير من الخدمات الالكترونية عبر مدخل موحد وهي التطبيقات التي تشتراك في نطاق قطاعي محمد عبر بوابة الكترونية تهدف الى خدمة الجمهور من طبيعة متباينة، وهي أيضا الحل الذي يسمح بتجميع المحتوى من مصادر مختلفة، وينطوي على التواصل الفعال بين الجهات الفاعلة المسئولة عن توفير وتحديث البيانات والمعلومات على اساس إقليمي واسع يستند على منطق المشاركة والتواصل(مرجع سابق).

#### المطلب الثاني: دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي.

يمكنا إجمال دور الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي في ما يلي (عبدلي و عزاوي، 2021، صفحة 127):

❖ ساهمت الى حد كبير في تحسين الاداء الوظيفي وذلك من خلال تحطيقي القيام بكثير من الاعمال الروتينية وما يتربّع عليه، من انجاز الاعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتتكلفة قليلة.

❖ شاركت بشكل فعال في تقليل الاعباء الوظيفية الروتينية الملحة على عاتق المدراء، مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمؤسسة، مما اسهم في رفع كفاءة وفعالية الادارة العليا.

❖ ساهمت في التأثير على الجانب المعنوي لدى العاملين بالتجاهز زيادة ولائهم وانتمائهم للمؤسسة من خلال ما توفره من فرص للاطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.

❖ إن اهتمام المؤسسات بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام الرقمنة، مما يبرز زيادة الاهتمام بالبحث والتطوير والتدريب، الذي يسهم في بناء وتنمية القدرات الفردية.

❖ إن الثقافة التنظيمية والتوجيهات الادارية في المستويات العليا في أي مؤسسة مهما كانت مخرجات عملياتها الادارية لها دور هام في التوجه صوب استخدام الرقمنة التكنولوجيا مما يعكس على شكل البيئة التنظيمية للعمل وتبني وتفاعل وتطور العملية الادارية برمتها.

❖ أسهمت في زيادة فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرار وذلك من خلال تحسين عمليات التعلم ونقل المعرفة، واستخدام شبكات الاعمال المحلية والعالمية، وتحسين فعالية عملية إتخاذ القرارات وزيادة جودتها وتحسين محتواها وزيادة فعالية عملية الاتصالات الادارية داخل المؤسسة وخارجها وتحسين عملية التنسيق والتحالف بين مختلف المستويات والوحدات الادارية لإنجاز أهداف المؤسسة.

- ❖ شاركت في زيادة كفاءة المؤسسة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة وذلك من خلال أئتمة عملياً لها وأنشطتها اعتماداً على تطبيقات الحاسوب مما يسهم في تحسين نوعية المنتجات وتقليل التباين والتفاوت في مستوى أداء هذه السلع والخدمات.
- ❖ ساهمت في تعزيز زيادة عدد الفرص المتاحة أمام المؤسسة في الأسواق الداخلية والخارجية وتفعيل عملية توليد وتطبيق الأفكار الجديدة اللازمة لتطوير السلع والخدمات.

#### خلاصة الفصل:

تعد الرقمنة الجوهر الاساسي في بناء مجتمعات عصرية قائمة على التكنولوجيا والمعرفة، إذ أحدثت تحولاً جذرياً في مختلف جوانب الحياة حيث تعتبر كتقنية حديثة بهدف تحسين الاداء الوظيفي داخل المؤسسات يمكن من خلالها تحقيق نتائج إيجابية، ففي هذا أصبحت لها أهمية بالغة تبرز أهميتها لما توفره من سهولة وسلامة في اداء عملياتها الادارية والتنظيمية، كما ان الاداء الوظيفي يعتبر بمثابة الدافع الاساسي لمرحلة التميز وتطوير مستوى الاداء والجماعات في المؤسسة ب مختلف انواعها لتحقيق الاهداف المرجوة. حيث تم تسليط الضوء من خلال هذا الفصل المتعلق بالرقمنة في بادئ الامر إلى مفهومها ثم تطرقنا الى متطلباتها ثم رصدنا أهميتها واهدافها، وتم التعرف على أساسيات الاداء الوظيفي وأهم عناصره وأنواعه باعتباره ركيزة من الركائز الاساسية التي تقوم عليها المؤسسة لأداء أعمالها بكفاءة أكبر، مما يجعل الرقمنة تلعب دوراً حاسماً في تحسين الاداء الوظيفي من خلال وظائفها المتعددة تساهم في تحقيق نجاحات أكثر للمؤسسات في مختلف القطاعات.

**الفصل الثاني دراسة ميدانية**

**جامعة محمد الخامس بسلا**

تمهيد

بعد أن تطرقنا في الفصل الاول الاطار النظري الذي تناول الرقمنة، وكذا الأداء الوظيفي، سنتطرق في هذا الفصل إلى الدراسة الميدانية بجامعة محمد خضر-بسكرة- كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، وذلك لمعرفة مدى مساهمة الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي في هذه المؤسسة ومدى التوافق بين ما تم تقديمها في الفصل النظري والممارسة على أرض الواقع ولتحقيق ذلك سنتطرق في هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة.

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات ومناقشة وتفسير النتائج.

**المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة.**

سيكون اهتماماً في هذا المبحث منصباً على تقديم جامعة محمد خضر بسكرة أين تم إجراء الدراسة الميدانية والتعريف بها.

**المطلب الأول: تعريف ونشأة جامعة محمد خضر بسكرة.**

**الفرع الأول: تعريف جامعة محمد خضر بسكرة.**

تعتبر جامعة بسكرة من الجامعات الفتية حديثة النشأة ومع ذلك حققت العديد من الإنجازات خلال هذه الفترة، وتقع

جامعة محمد خضر على بعد حوالي 02 كلم عن وسط مدينة بسكرة على الطريق المؤدي إلى سidi عقبة، يحدها شمالاً طريق شتبه، وجنوباً الإقامة الجامعية للبنات، وشرقاً الطريق المقابل للمركب الرياضي، وغرباً مستشفى بشير بن ناصر وطريق سidi عقبة

**الفرع الثاني: نشأة جامعة محمد خضر بسكرة.**

حيث مرت جامعة محمد خضر بالعديد من المراحل لتصبح بالصورة التي عليها في يومنا هذا، ومن هذه المراحل:

**المرحلة الأولى: مرحلة المعاهد (1992\_1984)**

- ✓ المعهد الوطني للري "المرسوم رقم 42\_252 المؤرخ في 18/08/1984"
- ✓ المعهد الوطني للهندسة المدنية "المرسوم رقم 42\_252 المؤرخ في 05/08/1984"
- ✓ المعهد الوطني للكهرباء التقنية "المرسوم رقم 46\_868 المؤرخ في 18/08/1986"

**المرحلة الثانية: مرحلة المركز الجامعي (1992\_1998)**

تحولت هذه المعاهد إلى مركز جامعي بمقتضى مرسوم رقم: 295\_92 المؤرخ في 07\_07\_1992 ، ومن خلال هذه الفترة تم فتح فروع أخرى متمثلة في (معهد العلوم الدقيقة، معهد الهندسة المدنية، معهد العلوم الاقتصادية، معهد الالكترونيك، معهد الاعلام الآلي، معهد الأدب العربي، معهد علم الاجتماع، معهد الإنجليزية)

**المرحلة الثالثة: مرحلة الجامعة (1998 إلى يومنا هذا)**

بصدور المرسوم رقم 219\_98 المؤرخ في 07/07/1998 تحول المركز الجامعي إلى جامعة تضم ثلاثة كليات، ثم في 24/08/2004 صدور المرسوم التنفيذي رقم 255\_04 المعدل للمرسوم التنفيذي رقم 219\_98 المؤرخ في 07/07/1998 ، والتضمن إنشاء جامعة بسكرة، المعدل بحيث أصبحت الجامعة تتكون من ست كليات هي:

- ✓ كلية العلوم الدقيقة وعلوم الحياة الطبيعية.
- ✓ كلية العلوم والتكنولوجيا.
- ✓ كلية الآداب.
- ✓ كلية العلوم الإنسانية.
- ✓ كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- ✓ كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

**الوضعية الحالية:**

ثم جاء المرسوم التنفيذي رقم 90\_09 المؤرخ في 17 فيفري 2009 الذي يعدل ويتم المرسوم التنفيذي لرقم 219\_98 المؤرخ في 07 جويلية 1998 وأصبحت الجامعة تتكون من 6 كليات وهي :

- ✓ كلية العلوم الدقيقة وعلوم الحياة الطبيعية.
- ✓ كلية العلوم والتكنولوجيا.
- ✓ كلية الآداب واللغات.
- ✓ كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- ✓ كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- ✓ كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.
- ✓ معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.

كما عدل المرسوم التنفيذي لل المادة 4 من المرسوم التنفيذي رقم 219\_98 حيث أصبحت الجامعة مهيكلة إداريا في 21 قسم، كما أصبحت مديرية الجامعة تضم زيادة على الامانة العامة والمكتبة المركزية 04 نيابات مديرية مكلفة بالميادين الآتية:

- ✓ نيابة مديرية الجامعة للتقويم العالي في التدرج والتقويم المتواصل والشهادات.
- ✓ نيابة مديرية الجامعة للتقويم العالي فيما بعد التدرج والتأهيل الجامعي والبحث العلمي.
- ✓ نيابة مديرية الجامعة للعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال.
- ✓ نيابة مديرية الجامعة للتنمية والاستشراف والتوجيه.

**المطلب الثاني: تعريف كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ومهامها.**

**الفرع الأول: تعريف كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.**

تم فتح قسم العلوم الاقتصادية في الموسم الجامعي 1991/1992 حيث كان قسما مستقلا بذاته وبتصور المرسوم رقم 98/397 المؤرخ في 1998/12/02 الذي أوجد نظام الكليات أصبح قسم العلوم الاقتصادية مشكلا لكلية الحقوق والعلوم الاقتصادية والتي تضم أيضا قسم علوم التسيير قسم الحقوق، وفي السنة الجامعية 2004/2005 أصبح القسم تابعا لكلية العلوم الاقتصادية والتسيير بعد فصلها عن كلية الحقوق والعلوم السياسية والتسيير كتخصص يعتبر من بين الفروع الأساسية جامعة محمد خضراء بسكرة، إذ كان الاول من بين التخصصات التي فتحت بمعهد العلوم الاقتصادية سنة 1993. ونظرا لأهمية الفرع وارتباطه المباشر بواقع المؤسسات الاقتصادية بصفة خاصة والاقتصاد الوطني ككل، تحول التسيير ابتداء من الموسم الجامعي 97\_98 من تخصص تابع للعلوم الاقتصادية إلى فرع قائم بذاته يبدأ التسجيل فيه من المجنز المشترك ثم تتشعب منه تخصصات عديدة والتي هي في الحقيقة ترجمة للتطورات والديناميكية التي تشهد لها علوم التسيير من جهة واستجابة لاحتياجات المؤسسة من جهة أخرى. ومع إقرار الكليات بالمرسوم 397\_98 تأسس مع بداية الموسم 98\_99 قسم علوم التسيير تابعا لكلية الحقوق والعلوم الاقتصادية ثم لكلية العلوم الاقتصادية والتسيير طبقا للمرسوم 297/03 ابتداء من سنة 2003 مع قسمى العلوم الاقتصادية والاعلام الآلي للتسيير.

وتأسست كلية العلوم الاقتصادية والتجارية بشكل فعلي سنة 2005 ويعود استلامها وبداية العمل فيها حتى سنة 2006م ليكون بذلك أول موسم دراسي بالكلية.

الفرع الثاني: مهام كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

ويكمن وضع تعريف مختصر للكلية كالتالي: هي وحدة للتعليم والبحث بالجامعة في ميدان العلم والمعرفة، وهي متعددة الاختصاصات وتتولى ما يأتي:

- التعليم على مستوى التدرج وما بعد التدرج
  - نشاطات البحث العلمي
  - أعمال التكوين وتجديد المعرف

يعتبر عميد الكلية مسؤولاً عن التسيير البياداغوجي ويضمن تسيير وسائلها البشرية والمالية والمادية ويساعده في مهامه كل من :

- نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل، المرتبطة بالطلبة

نائب العميد المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي، والعلاقات الخارجية

الامين العام للكلية

رؤساء الأقسام

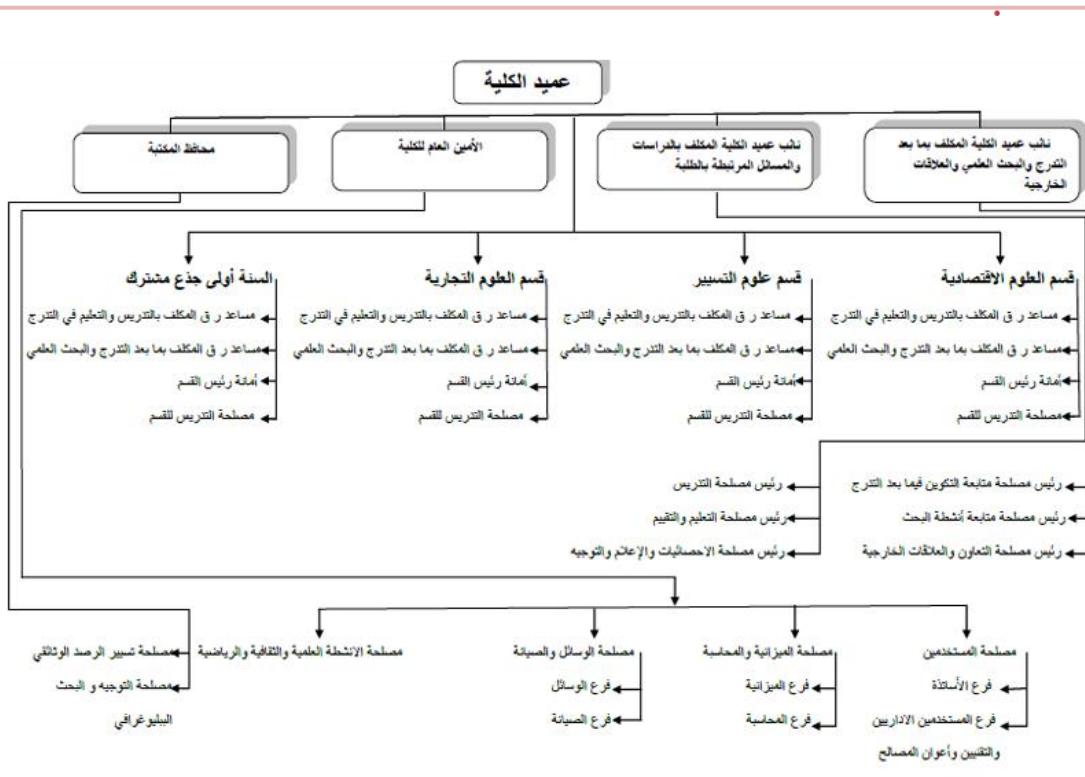
مسؤول مكتبة الكلية

**المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للكلية**

**الفرع الأول: الهيكل التنظيمي** لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسويق

**الهيكل التنظيمي** هو الادارة أو الشكل الذي يبين توزيع السلطات والمسؤوليات على مختلف الوحدات في المستويات الادارية واليداغوجية المختلفة.

الشكل(2-1): الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.



(<https://fsecsg.univ-biskra.dz/index.php/ar>) : **المحتوى**

## أولاً العميد:

يعتبر هو المسؤول الاول عن التسيير البيداغوجي و الاداري ويضمن تسيير وسائلها البشرية والمالية وهو معين من طرف وزير التعليم العالي والبحث العلمي.

## ثانياً: نائب العميد

## ❖ مهام نائب العميد المكلف بالدراسات المسائل المرتبطة بالطلبة:

- ✓ ضمان تسيير ومتابعة تسجيل الطلبة في التدرج
- ✓ متابعة سير أنشطة التعليم وأخذ واقتراح كل إجراء من أجل تحسينه
- ✓ مساعدة القائمة الاسمية والاحصائية للطلبة
- ✓ جمع الاعلام البيداغوجي لفائدة الطلبة ومعالجته ونشره

 كما يساعد في مهامه كل من :

- ✓ رئيس مصلحة التدريس
- ✓ رئيس مصلحة التعليم والتقييم
- ✓ رئيس مصلحة الإحصائيات والإعلام والتوجيه

## ❖ مهام نائب العميد المكلف لما بعد التدرج والبحث العلمي والعلاقات الخارجية:

✓ متابعة المسائل المتعلقة بسير التكوين لما بعد التدرج وما بعد التدرج المتخصص، والتأهيل الجامعي والসهر على تطبيق التنظيم المعمول به في هذا المجال.

✓ ضمان متابعة سير مسابقات الالتحاق بما بعد التدرج.

✓ اتخاذ أو اقتراح الإجراءات الضرورية لضمان سير عمليات التكوين لما بعد التدرج، والسهر على سير مناقشة المذكرات والرسائل لما بعد التدرج.

✓ متابعة سير أنشطة البحث العلمي.

✓ المبادرة بأنشطة الشراكة مع القطاعات الاجتماعية والاقتصادية.

✓ المبادرة بأنشطة قصد تفعيل وتوطيد التعاون ما بين الجامعات الوطنية والدولية.

✓ تنفيذ برامج تحسين مستوى الأساتذة وتجديده معلوماتهم.

✓ متابعة سير المجلس العلمي للكلية والمحافظة على أرشيفه.

 كما يساعد في مهامه كل من :

✓ رئيس مصلحة متابعة التكوين لما بعد التدرج.

✓ رئيس مصلحة متابعة أنشطة البحث.

✓ رئيس مصلحة التعاون وال العلاقات الخارجية.

❖ مهام الامين العام للكلية:

- ✓ يكلف الامين العام للكلية بما يلي:
- ✓ الاشراف على تسيير المسار المهني لمستخدمي الكلية.
- ✓ تحضير مشروع مخطط تسيير الموارد البشرية للكلية والعمل على تنفيذه.
- ✓ تسيير الأرشيف وتوثيق الكلية والاحفاظ عليهما.
- ✓ العمل على تسيير مشروع ميزانية الكلية وتنفيذها.
- ✓ ترقية الانشطة العلمية والثقافية والرياضية لفائدة الطلبة بالتنسيق مع الم هيئات المعنية لمديرية الجامعة.
- ✓ تسيير الوسائل المنقولة وغير منقولة للكلية والسهر على صيانتها.
- ✓ تنفيذ مخطط الأمن الداخلي للكلية.

❖ ومن مهام الامين العام للكلية كذلك الإشراف على مكتب الأمن الداخلي بما فيها المصالح الآتية:

- ✓ مصلحة المستخدمين.
- ✓ مصلحة الميزانية والحسابية.
- ✓ مصلحة الوسائل والصيانة.
- ✓ مصلحة الأنشطة العلمية والثقافية والرياضية.

❖ مكتبة الكلية

لقد تأسست مكتبة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير سنة 2007، متكونة من ثلاثة طوابق إضافة إلى الطابق الأرضي الذي يتكون من بنك مصلحة الإعارة الخارجية، وهو طابق مزود بمخزن للكتب بالإضافة للمصلحة التقنية المتخصصة بالجسر والتصنيف والفرز. كما تتتوفر المكتبة على الماسح الضوئي للكتب، بالإضافة كذلك إلى مكتب محافظ المكتبة. كما تحتوي المكتبة في الطابق الأول على قاعة للمطالعة خاصة بالطلبة أما الطابق الثاني فيتكون من قاعتين للإعلام الآلي، والطابق الثالث والأخير فهو مخصص لمكاتب الأساتذة.

وهي تضم مصلحتين:

المصلحة الأولى: مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي.

المصلحة الثانية: مصلحة التوجيه والبحث البيليوجرافيا.

ثالثاً: أقسام الكلية

**أ- قسم العلوم الاقتصادية:**

تنفتح قسم العلوم الاقتصادية في الموسم الجامعي 1991\_1992 حيث كان قسما مستقلا وأول قسم في العلوم الإنسانية. وبصدور مرسوم رقم: 397/98 المؤرخ في 02 ديسمبر 1998 الذي أوجد نظام الكليات أصبح قسم العلوم الاقتصادية مشكلا لكلية الحقوق والعلوم الاقتصادية والتي تضم أيضا قسم علوم التسيير، وقسم الحقوق، وفي السنة الجامعية 2004/2005 أصبح القسم تابعا لكلية العلوم الاقتصادية والتسيير بعد فصلها عن كلية الحقوق والعلوم السياسية.

**ب-قسم علوم التسيير:**

التسيير كتخصص يعتبر مبنيا على الفروع الأساسية بجامعة محمد خضر بسكرة، اذ كان الاول في التخصصات التي فتحت بمعبد العلوم الاقتصادية سنة 1993، ونظرا لأهمية الفرع وارتباطها المباشر بواقع المؤسسات الاقتصاد الوطني ككل، تحول التسيير ابتداء من الموسم الجامعي 97\_98 من تخصصات العلوم الاقتصادية الى الفرع قائم بذاته يبدأ التسجيل فيه بالجذع المشترك ثم تتشعب منه تخصصات عديدة والتي هي في الحقيقة ترجمة للتطورات الديناميكية التي تشهدها علوم التسيير من جهة واستجابة لاحتياجات المؤسسة من جهة أخرى

**ج-قسم العلوم التجارية:**

على الرغم من حداثة نشأته حيث أنشئ هذا القسم سنة 2005، بمقتضى القرار المؤرخ في 20أغسطس 2005 والمتضمن إنشاء أقسام كلية العلوم الاقتصادية والتسيير إلا أنه سرعان ما أحتل الصدارة من ضمن أقسام الكلية (كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير)، وهذا لأهمية وطبيعة التخصصات التي يقدمها. ومع التطور الطبيعي والنمو الدينياميكي للكلية من معهد للاقتصاد سنة 1991، إلى صدور المرسوم رقم 98\_397 المؤرخ في 02 ديسمبر 1998 المشكّل لكلية الحقوق والعلوم الاقتصادية والتي انقسمت سنة 2004\_2005 إلى كليتين إحداهما كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ليأتي دور بروز قسم العلوم التجارية بتخصصاته المتميزة. وسرعاً تطور القسم وتعددت التخصصات التي يقدمها وتضاعف عدد طلبه بشكل لافت ومحفز.

**المبحث الثاني: الاطار المنهجي للدراسة.****المطلب الأول: المنهج المتبوع**

من أجل معرفة دور الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي بجامعة محمد خضر-بسكرة-ولاختبار فروض الدراسة فقد اعتمد الطالب المنهج الإحصائي الوصفي التحليلي من خلال بعض الاختبارات الإحصائية المطبقة على الاستماراة البحثية المصممة لهذا الغرض والموجهة لعينة من الأساتذة بجامعة محمد خضر.

**المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة.**

- يعرف مجتمع البحث بأنه "جميع المفردات التي تكون إطار البحث المراد دراسته، فهو جميع الأشخاص أو الأشياء المكونة للدراسة". وهناك نوعان من المجتمعات الإحصائية:

- **مجتمع الهدف**: وهو المجتمع المستهدف بالدراسة والتي يأمل الباحث أن يعمم نتائجه عليه. ويتمثل المجتمع المستهدف في جميع أساتذة جامعة محمد خضر بسكرة.

- **مجتمع الدراسة الممكن**: وهو المجتمع الخاضع للمعاينة، أي الذي سيتم اختيار العينة منه ويعمم عليه النتائج.المتمثل في كافة أساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة، البالغ عددهم 234 أستاذ. وقد تم إستخدام التحليل الإحصائي 40إسمارة، حيث تم توزيعها على هذه العينة.

#### المطلب الثالث: أدوات جمع البيانات

##### الفرع الأول : الاستماراة

وهي نموذج يستخدم في مناهج البحث ويضم مجموعة من الأسئلة التي توجه للأفراد بغية الحصول على بيانات معينة. كما تعرف على أنها عبارة عن صياغة لمجموعة أسئلة معدة سلفا يقوم المستجيب بتسجيل إجابته عليها، عادة باختيار أحد البدائل المحددة، وتعتبر وسيلة فعالة لجمع البيانات عندما يكون الباحث على معرفة دقيقة بالمطلوب وبكيفية قياس المتغيرات المطلوب دراستها.

ووضمت قسمين:

**القسم الأول:** تضمن مقدمة تعريفية بموضوع البحث والمهدف من الاستماراة، وبعض الأسئلة لاستجلاب معلومات شخصية عن الجيب، سن، مستوى التعليمي، عدد سنوات خبرته، وظيفته.

**القسم الثاني:** تضمن مجموعة الأسئلة لقياس متغير ابعاد الرقمنة والاداء الوظيفي؛ حيث ضم 35 عبارة مثلت:

- بعد الأول العنصر البشري: شمل العبارات من العبارة 01 الى العبارة 05
- بعد الثاني الاجهزه والمعدات: شمل العبارات من العبارة 06 الى العبارة 10
- بعد الثالث شبكات المعلومات: شمل العبارات من العبارة 11 الى العبارة 16
- بعد الرابع البرمجيات: شمل العبارات من العبارة 17 الى العبارة 20
- بعد الخامس الاداء الوظيفي: شمل العبارات من العبارة 21 الى العبارة 35

##### الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية المستخدمة

في هذه الدراسة قام الطالب بالاستعانة بالإحصاء الوصفي بغرض توصيف عينة الدراسة لاختبار فرضيات الدراسة؛ حيث ومن خلال حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية، تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية :

- ✓ معامل ألفا كرونباخ لقياس مدى ثبات أدلة الدراسة- الاستماراة.
- ✓ معامل الإرتباط بيرسون من أجل اختبار الصدق البنائي لأدلة الدراسة.
- ✓ حساب معامل الإلتواء ومعامل التفلطح من أجل اختبار خصوصية الدراسة للتوزيع الطبيعي .
- ✓ حساب التكرارات والنسب المئوية بالإضافة إلى مقاييس النزعة المركبة والتشتت، حيث تم استخدام المتوسط الحسابي من مقاييس النزعة المركبة والانحراف المعياري من مقاييس التشتت وذلك من أجل دراسة اتجاهات أفراد العينة حول فقرات الاستبيان، إضافة إلى المتوسطات المرجحة لمعرفة درجة الموافقة العامة على محاور الدراسة.
- ✓ معامل الانحدار البسيط من أجل التعرف على درجة الارتباط بين المتغيرات المستقلة والتابعة في الدراسة.

علما أن الاستماراة قد اعتمد فيها مقياس ليكار特 الخماسي الذي يقدم مستويات الإجابة حسب مجموعة من المتوسطات الحسابية كما هو موضح في الجدول التالي:

## جدول رقم (1-2): الأوزان والاتجاهات لقياس ليكار特 الخماسي.

1	2	3	4	5	الأوزان
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الاتجاه
1.79–1.00	2.59–1.80	3.39 –2.60	04.19–3.40	05.00–4.20	المتوسط الحسائي

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على دراسات سابقة

## المطلب الرابع: الاختبارات الخاصة بأداة الدراسة

الفرع الأول :الصدق الظاهري

اعتمدت الطالبة على استماراة الطالبة بورزق بعينة في بحثها دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسات التربية

دراسة عينة من المدارس الابتدائية ببلدية - المسيلة -

الفرع الثاني: ثبات أداة القياس

وذلك من خلال احتساب معامل ألفا كرو نباخ لمختلف أبعاد متغيرات الدراسة؛ حيث كان هذا المعامل جد مقبول متجاوزا 60%， ما يدل على ثبات الأداة في قياس المتغيرات في ظل ظروف مختلفة. وتظهر نتائج معامل ألفا كرو نباخ نحو متغيرات الدراسة في الجدول التالي:

## الجدول رقم (2-2): يوضح نتائج ألفا كرونباخ نحو متغيرات الدراسة.

معامل الثبات	عدد العبارات	المتغيرات
0,817	05	أبعاد الرقمنة
0.855	05	
0.806	06	
0.865	04	
0.860	15	
0.910	35	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS

الفرع الثالث: خصائص مبحوثي عينة الدراسة

تظهر خصائص مبحوثي عينة الدراسة في الجدول رقم (3-2) حسب الجنس، السن، المستوى التعليمي، عدد سنوات

الخبرة و الوظيفة حيث تتميز كالتالي:

جدول (3-2) : خصائص مبحوثي عينة الدراسة.

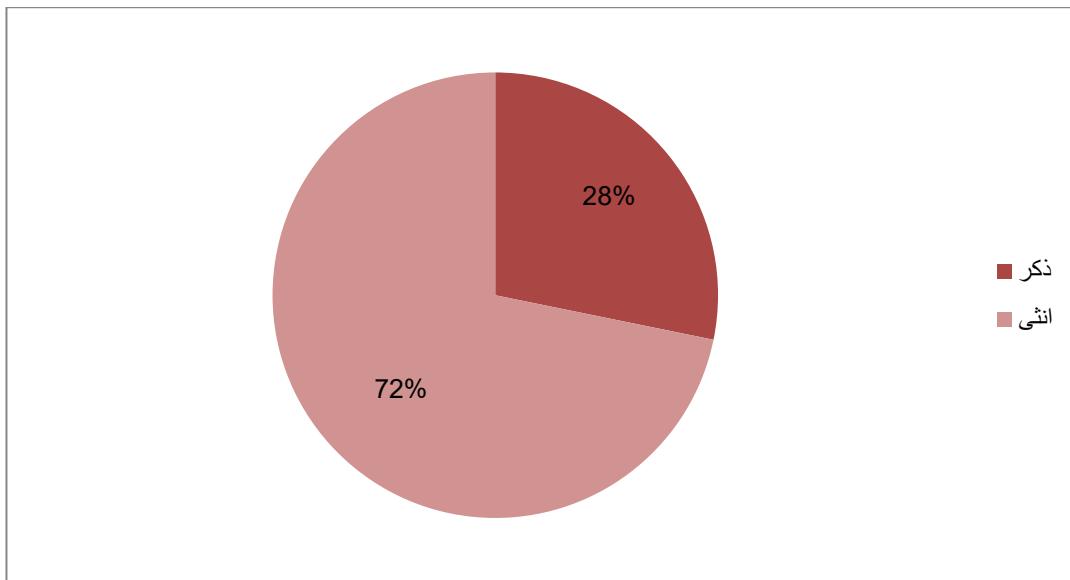
الخصائص الديمografية	الفئات	النكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	11	28,20
	انثى	28	71,80
	المجموع	39	100
السن	اقل من 30 سنة	1	2,60
	من 30 سنة الى 40 سنة	15	38,50
	من 40 سنة الى اقل من 50 سنة	16	41,00
	من 50 سنة فأكثر	7	17,9
	المجموع	39	100
المستوى التعليمي	دراسات عليا	39	56,40
	المجموع	39	100
	أقل من خمس سنوات	00	00
عدد سنين الخبرة	من 5 سنوات الى اقل من 10 سنوات	14	35,90
	من 10 الى 20 سنة	18	46,2
	من 20 سنة فأكثر	7	17,90
	المجموع	39	100
	مساعد	6	15,38
مجال الوظيفة	محاضر	14	35,90
	أستاذ التعليم العالي	19	48,72
	المجموع	39	100

المصدر: من إعداد الطالبة

### أولاً: حسب الجنس

من خلال الجدول رقم (3-2) أظهرت الدراسة أن نسبة الإناث أكبر من نسبة الذكور من أفراد العينة، حيث بلغت 71,80% . وهذا يدل على الأفراد التي في العينة محل الدراسة هم غير متساوين الذكور والإثاث.

الشكل رقم (2-2): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

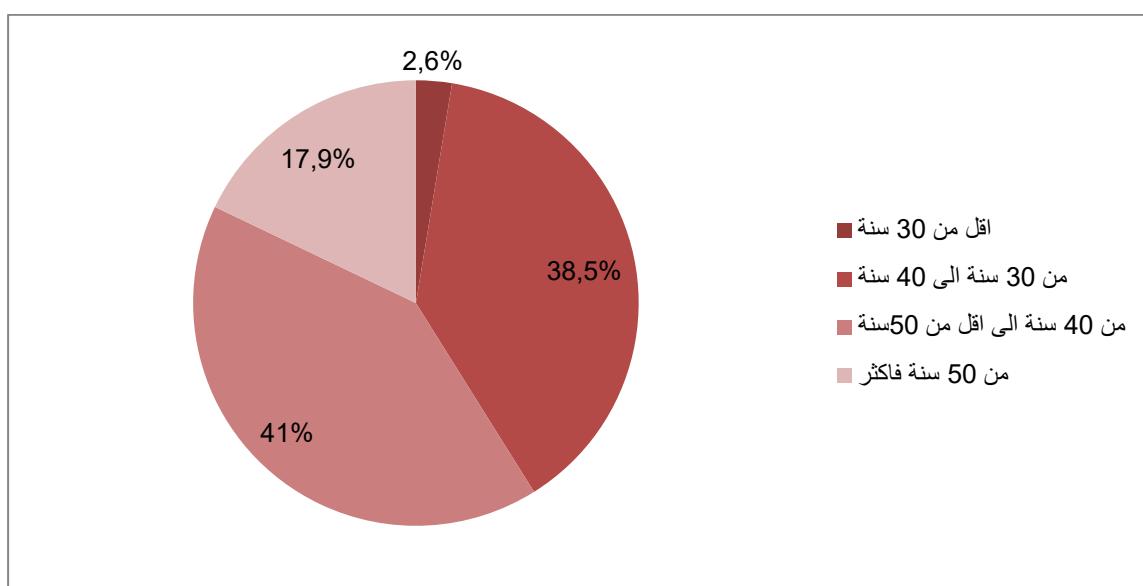


المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss ,v20

#### ثانياً: حسب السن

يتضح لنا من خلال الجدول السابق أن نسبة 41% ، من أفراد العينة في الفئة العمرية التي تتراوح ما بين ( من 40 سنة الى اقل من 50 سنة ) ، و تليها نسبة 38,50 % ما بين فئة ( من 30 سنة الى 40 سنة ) وفئة الأعمار ( من 50 سنة فأكثر ) ، وللفئة ( اقل من 30 سنة) بنسبة 2,60 ، وبالتالي يتضح من خلال النسب الموضحة أن معظم أفراد عينة الدراسة هم في الفئة ( من 40 سنة الى اقل من 50 سنة) من مجموع العينة محل الدراسة وهذا يدل على أن أغلبهم يتمتعون بالمهارة والمعرفة في العمل.

الشكل رقم (2-3): توزيع أفراد العينة حسب السن.



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss ,v20

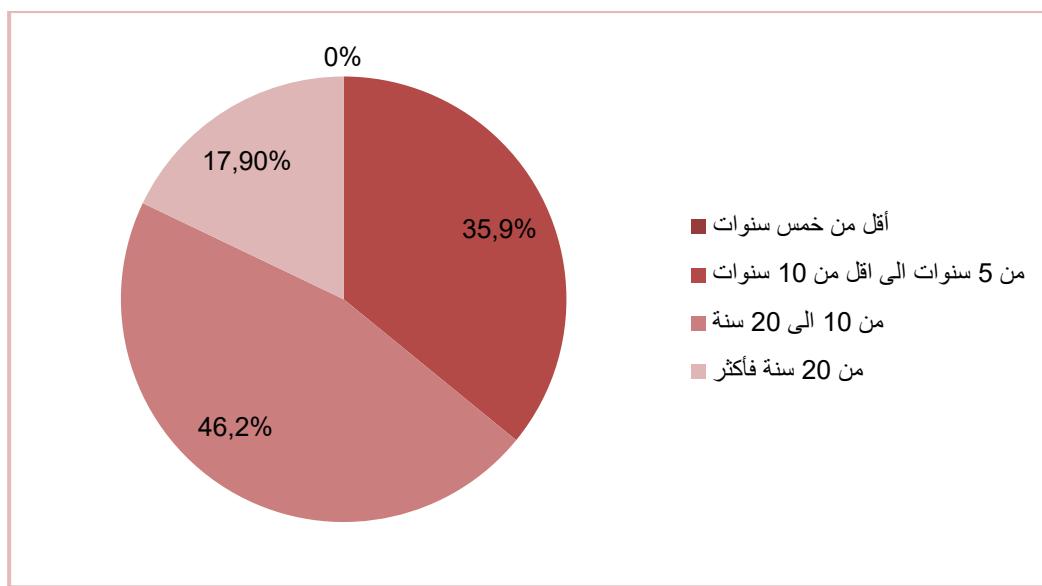
## ثالثا: حسب المستوى التعليمي

نلاحظ من خلال الجدول رقم (2-2) بأن أفراد العينة مستواهم التعليمي دراسات عليا بنسبة 100%， وهذا ما يدل على أن جميع أفراد العينة يملكون شهادات عالية المستوى.

## رابعا: حسب عدد سنوات الخبرة

تشير المعطيات في الجدول (2-2) إلى توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة في العمل، فنلاحظ أغلبية أفراد العينة يملكون خبرة تحصر (من 10 سنوات إلى 20 سنة) وهي ممثلة بنسبة 46,2% تليها النسبة 35,90% بالنسبة لأفراد العينة الذين قضوا مدة (من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات) أما الفتة من (20 سنة فأكثر) جاءت بنسبة 17,90% فهي أقل من الفئات السابقة، وهذا يدل على أن الفتة (من 10 سنوات إلى 20 سنة) هم الذين يتمتعون بالخبرة الكافية لأداء المهمة.

**الشكل رقم (2-4): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.**

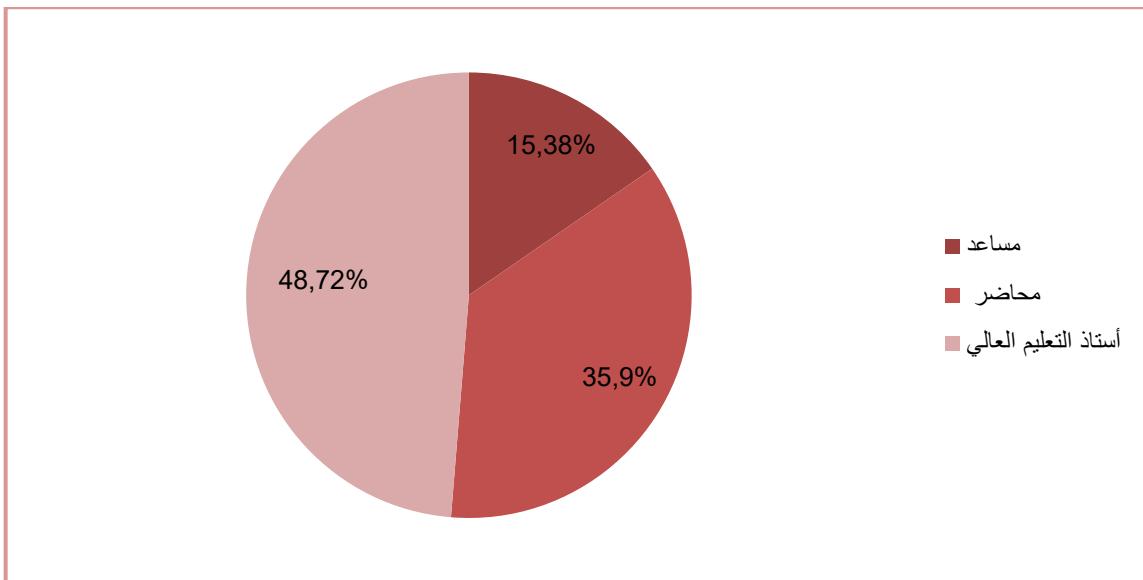


المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss , v20

## خامسا: مجال الوظيفة

يشير الجدول رقم (2-2) إلى ان توزيع افراد العينة حسب مجال الوظيفة، فنلاحظ ان اغلب الاساتذة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير هم من فئة أساتذة التعليم العالي بنسبة 48,72%， تليها فئة الاستاذ المحاضر بنسبة 35,9% اما فئة استاذ مساعد فهي اقل نسبة بلغت 15,38% و هذا ما يدل على ان فئة استاذ التعليم العالي يتميزون بالأقدمية.

الشكل رقم (2-5): توزيع أفراد العينة حسب مجال الوظيفة.



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات نتائج spss ,v20

**المبحث الثالث: اختبار الفرضيات ومناقشة وتفسير النتائج**

**المطلب الأول : اختبار الفرضيات**

**الفرع الأول: الفرضيات الإحصائية**

تمت إعادة صياغة الفرضيات البحثية نحو فرضيات إحصائية بالشكل التالي:

**الفرضية الرئيسية:**

يوجد دور معنوي للرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي بجامعة محمد خضر عند مستوى الدلالة (0.05)

**الفرضيات الفرعية:**

**الفرضية الفرعية الأولى:**

يوجد دور معنوي لبعد العنصر البشري عند مستوى الدلالة (0.05)

**الفرضية الفرعية الثانية:**

يوجد دور معنوي لبعد الاجهزة والمعدات عند مستوى الدلالة (0.05)

**الفرضية الفرعية الثالثة:**

يوجد دور معنوي لبعد شبكات المعلومات عند مستوى الدلالة (0.05)

**الفرضية الفرعية الرابعة:**

يوجد دور معنوي لبعد البرمجيات عند مستوى الدلالة (0.05)

**الفرع الثاني: اختبار التوزيع الطبيعي من خلال معامل الالتواء والتفلطح**

قبل الشروع في اختبار فرضيات الدراسة والاجابة على مختلف الأسئلة الفرعية وبهدف معرفة طبيعة الاختبارات التي يجب القيام بها لا بد من معرفة طبيعة التوزيع الذي تتبعه عينة الدراسة، يستخدم اختبار التوزيع الطبيعي للتأكد من تمثيل العينة للمجتمع الأصلي

باتباع طريقة التوزيع الطبيعي، من أجل ذلك يجب أن تكون قيمة معامل التفاطح (Kurtosis) محصورة بين (7,7-) بينما قيمة معامل الانثناء (Skewness) تكون محصورة بين (-3,3-) وفيما يلي حساب قيمة الانثناء والتفاطح للإجابات على الفقرات المكونة لكل متغير من متغيرات الدراسة.

جدول (2-4): اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة بمعامل الانثناء والتفاطح لأبعاد متغيرات الدراسة.

معامل التفاطح	معامل الانثناء	أبعاد الرقمنة
-0,979	1,343	العنصر البشري
-0,730	-0,254	الاجهزة والمعدات
-0,063	0,241	شبكات المعلومات
-0,654	0,564	البرمجيات
-1,205	1,868	الاداء الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss , v20

من خلال الجدول أعلاه، فإن متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، كون معامل الانثناء كان محصوراً بين [-2,2] ومعامل التفاطح كان محصوراً بين [-3,3] وهو ما يتبع للطالب استخدام الاختبارات المعملية.

#### الفرع الثالث: اختبار الفرضيات

في هذا العنصر سوف نقوم بتحليل محاور الاستابة بغية الاجابة على أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات حيث تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري على مقياس ليكرت (1-5) لاجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات الاستبانة المتعلقة بمحور الرقمنة وقد تقرر أن يكون المتوسط الحسابي لاجابات المبحوثين عن كل عبارة (1 إلى أقل من 2.33) دالا على مستوى "منخفض" من القبول، ومن (2.33 إلى أقل من 3.66) دالا على مستوى "متوسط" ومن (3.66 إلى أقل من 5) دالا على مستوى "مرتفع" الفرضية الأولى:

يمكن أن نستكشف اتجاه أفراد عينة الدراسة نحو أسئلة الاستمارة من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري الذي تم إعداده في الجداول التالية حسب كل بعد بناء على مخرجات برنامج SPSS

أولاً: بعد العنصر البشري

جدول رقم (2-5): يتضمن اتجاهات أفراد العينة نحو فقرات بعد العنصر البشري.

رقم الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب
1	4,0769	0,92863	مرتفع	1
2	3,9231	0,89984	مرتفع	3
3	3,8974	0,99459	مرتفع	4
4	4,0569	0,70280	مرتفع	2
5	3,2308	1,03775	متوسط	6
البعد	3,84102	0,69914	مرتفع	5

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss , v20

جاء بعد العنصر البشري بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها، اذ بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (3,84102) بانحراف معياري (0,69914) ووفقا لمقاييس الدراسة فان هذا البعد يشير الى نسبة قبول "موفعه"، كما نلاحظ من متوسط اجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد أنها تشكل قبولا يتراوح بين المتوسط والمرتفع، حيث ترواحت المتوسطات ما بين (1,03775-0,70280).هذا ما يفسر ان جامعة بسكرة تولي اهتمام كبير بالعنصر البشري وتعمل على تدريسيهم على التقنيات الحديثة، حيث أشارت إجابات أفراد العينة فيما يخص العبارة الخامسة (تعمل الجامعة على إستقطاب أصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل الرقمي) إلى مستوى قبول "متوسط" ، مما يتطلب من المؤسسة محل الدراسة الإهتمام أكثر بهذا الجانب ومحاولة اخذ عين الاعتبارة بأصحاب الخبرات من أجل تسخير مختلف المهام التي تخدم الجانب الرقمي .

### ثانياً: بعد الأجهزة والمعدات

جدول رقم (2-6): يتضمن الجاهات، أفراد العينة نحو فقرات بعد الأجهزة والمعدات.

الترتيب	الاهمية النسبية	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	رقم الفقرة	البعد
1	مرتفع	0,89382	4,2051	7	
5	مرتفع	0,95936	4,0256	8	
6	مرتفع	0,98641	3,9744	9	
3	مرتفع	0,73930	4,0769	10	
4	مرتفع	0,64051	4,1026	11	
2	مرتفع	<b>0,67996</b>	<b>4,07692</b>		

المصدر: من إعداد الطالة بناء على مخرجات spss ,v20

جاء بعد الأجهزة والمعدات بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها، اذ بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (4,07692) بانحراف معياري (0,67996) ووفقا لمقاييس الدراسة فان هذا البعد يشير الى نسبة قبول "موفعه"، كما نلاحظ من متوسط اجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد أنها تشكل قبولا "موفعا" أيضا، حيث ترواحت المتوسطات ما بين (0,98641-0,64051)، هذه النتائج تؤكد أن جامعة بسكرة تكتم نسبيا بتوفير الأجهزة والمعدات، كما تؤمن عملية تحديث الحواسيب لتأدية مختلف المهام.

ثالثاً: بعد شبكات المعلومات

جدول رقم (2-7): يتضمن اتجاهات أفراد العينة نحو فقرات بعد شبكات المعلومات.

الترتيب	الأهمية النسبية	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	رقم الفقرة	بعد شبكات المعلومات
5	متوسط	0,96986	3,5128	13	
6	متوسط	0,91176	3,1026	14	
7	متوسط	0,98367	3,0769	15	
4	متوسط	1,04746	3,5385	16	
2	مرتفع	0,79302	3,9487	17	
1	مرتفع	0,64680	4,2821	18	
3	مرتفع	<b>0,64355</b>	<b>3,5769</b>	البعد	

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات spss ,v20

جاء بعد شبكات المعلومات بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها، اذ بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (3,5769) بانحراف معياري (0,64305) ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير الى نسبة قبول "مرتفعة"، كما نلاحظ من متوسط اجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد أنها تشكل قبولاً يتراوح بين المتوسط والمرتفع، حيث تراوحت المتوسطات ما بين (4,2821-3,0769) بانحرافات منعارية كانت محصورة ما بين (0,64680 - 1,04746). هذا ما يفسر ان المؤسسة محل الدراسة تهتم نسبياً على توفير شبكات المعلومات، وهذا من أجل ربط مختلف مصالح أقسام الجامعة وكذا توفير ربط إلكتروني بينها وبين فروعها وإستخدامات شبكات إتصال حديثة مما يسهل عملية سير الأعمال.

رابعاً: بعد البرمجيات

جدول رقم (2-8): يتضمن اتجاهات أفراد العينة نحو فقرات بعد البرمجيات.

الترتيب	الأهمية النسبية	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	رقم الفقرة	بعد البرمجيات
1	مرتفع	0,72548	4,0000	19	
5	مرتفع	0,88472	3,8205	20	
2	مرتفع	0,84253	3,9744	21	
4	مرتفع	0,89382	3,8718	22	
3	مرتفع	<b>0,70788</b>	<b>3,916675</b>	البعد	

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات spss ,v20

جاء بعد البرميات بالترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها اذ بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (3,916675) بانحراف معياري (0,70788) ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير الى نسبة قبول "مرتفعة" كما نلاحظ من متوسط احبابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد أنها تشكل "قبولاً" مرتفعاً أيضاً حيث ترواحت المتوسطات ما بين (4,0000-3,8205) بانحرافات منعارية كانت مخصوصة ما بين (0,89382 - 0,72548) هذه النتائج تؤكد أن جامعة بسكرة لديها برامج حاسوبية قادرة على اداء المهام وتناسب مع متطلبات العمل حيث تمتاز بالحداثة نوعاً ما والوضوح لتقديم الخدمات بكفاءة.

وبناءً على ما تقدم يتضح أن مستوى توفر الرقمنة في جامعة محمد خضر بسكرة جاء مرتفعاً وفقاً لمقياس الدراسة ومعنى ذلك أن المبحوثين وحسب إجاباتهم يرون أن مؤسستهم تحاول وتسعى لتطبيق تقنيات الرقمنة الحديثة لما لها أهمية بالغة في تسهيل وظائف المؤسسة وتحقيق تغيير مؤسسي، أي إدراك الموظفين أن استخدام الرقمنة في المؤسسة من خلال توفير مستلزماتها ستؤثر في النهاية على تحسين أدائهم وسلوكياتهم في العمل.

#### المطلب الثاني: مناقشة وتفسير النتائج

نهدف من خلال هذا المطلب إلى اختبار فرضيات الدراسة وذلك بعد عرض وتحليل مختلف إجابات أفراد العينة حول المحاور التي تضمنها الاستبيان.

#### 1. اختبار الفرضية الرئيسية ( $H_1$ ):

سنقوم فيما يلي باختبار الفرضية الرئيسية التالية:

يوجد دور معنوي للرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بجامعة محمد خضر عند مستوى الدلالة (0.05)

لاختبار هذه الفرضية قمنا باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، حيث كانت نتائجه موضحة في الجدول المواري:

جدول رقم(2-9): نتائج تحليل الانحدار البسيط للدور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بجامعة-بسكرة-

معامل التحديد $R^2$	معامل الارتباط $R$	مستوى دلالة F	قيمة F	مستوى دلالة T	قيمة T	Beta	الخطأ المعياري	B	المودج
0,174	0,417	0*,000	7,778	-	-	-	0,622	1,910	الثابت
				0,000	2,789	0,417	0,161	0,449	الرقمنة

\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0,05) المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss v20

تم استخدام تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية وقد تبين من خلال نتائج هذا التحليل الوارد في الجدول ان قيمة (T) المحسوبة بلغت (2,789) بمستوى معنوية (0,000) وهو أقل من مستوى المعنوية المعتمد (0,05) وبذلك نرفض الفرضية الصفرية الرئيسية ونقبل بديلتها، التي تنص على أن هناك دور معنوي للرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بجامعة بسكرة، وما يؤكّد معنوية هذا الدور هو قيمة (F) المحسوبة البالغة (7,778) بمستوى معنوية (0,000). ونلاحظ أيضاً أن قيمة معامل الارتباط (R) البالغة (0,417) يشير إلى وجود علاقة ارتباط موجب قوي نسبياً بين الرقمنة والأداء الوظيفي، حيث نجد أن

(17,4%) من المتغيرات الحاصلة في الاداء الوظيفي سببها اهتمام جامعة -بسكرة- بالرقمنة وهذا بالاعتماد على قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ). كما يدل هذا أن استخدام تكنولوجيا الرقمنة بأبعادها الجمجمة سيؤدي إلى تحسين ورفع مستوى الأداء الوظيفي من حيث دقة وسرعة وجودة أنجاز العمل ويدل أيضاً على زيادة معدل وكفاءة الاعمال المنجزة وتساهم بصفة فعالة في خلق نشاطات ابتكارية في العمل والغاء الكثير من الاجراءات والتنسيق بين الاعمال مما ينعكس على تبسيط العمل.

### 1. اختبار الفرضية الفرعية الاولى ( $H_{11}$ ):

سنقوم فيما يلي باختبار الفرضية الفرعية الاولى التالية:

يوجد دور معنوي بعد العنصر البشري عند مستوى الدلالة (0.05)

لاختبار هذه الفرضية قمنا باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، حيث كانت نتائجه موضحة في الجدول المولاي: جدول

رقم(10-2): نتائج تحليل الانحدار البسيط لدور الرقمنة في تحسين العنصر البشري بجامعة-بسكرة-

معامل التحديد $R^2$	معامل الارتباط <b>R</b>	مستوى دلالة <b>F</b>	قيمة <b>F</b>	مستوى دلالة <b>T</b>	قيمة <b>T</b>	Beta	الخطأ المعياري	<b>B</b>	المذوج
0,071	2,266	0*,102	2,812	—	—	—	0,484	2,831	الثابت
				0,102	1,677	0,266	0,124	0,449	العنصر البشري

\*: ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0,05) المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss , v20

يتضح لنا من خلال هذا الجدول ان قيمة (T) المحسوبة بلغت (1,677) بمستوى معنوية (0,000) وهو أقل من مستوى المعنوية المعتمد (0,05) وبذلك نرفض الفرضية الصفرية الفرعية الاولى ونقبل بديليتها، التي تنص على أن هناك دور معنوي للرقمنة في تحسين الأداء العنصر البشري بجامعة بسكرة، وما يؤكد معنوية هذا الدور هو قيمة (F) المحسوبة البالعة (2,812) بمستوى معنوية (0,000). ونلاحظ أيضاً أن قيمة معامل الارتباط (R) البالغة (2,266) يشير إلى وجود علاقة ارتباط موجب قوي نسبياً بين الرقمنة والعنصر البشري، حيث نجد أن (71%) من المتغيرات الحاصلة في العنصر البشري سببها اهتمام جامعة -بسكرة- بالرقمنة وهذا بالاعتماد على قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ). كما يدل هذا على ان المؤسسة محل الدراسة تمتلك اساتذة ذات كفاءة في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال كما تعمل على تطوير المهارات والخبر

### 2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية ( $H_{12}$ ):

سنقوم فيما يلي باختبار الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد دور معنوي بعد الاجهزه والمعدات عند مستوى الدلالة (0.05)

لاختبار هذه الفرضية قمنا باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، حيث كانت نتائجه موضحة في الجدول المولاي:

## رقم(2-11): نتائج تحليل الانحدار البسيط للدور الرقمنة في تحسين الأجهزة والمعدات بجامعة-بسكرة-

معامل التحديد <b>R<sup>2</sup></b>	معامل الارتباط <b>R</b>	مستوى دلالة F	قيمة F	مستوى دلالة T	قيمة T	<b>Beta</b>	الخطأ المعياري	<b>B</b>	النموذج
0,051	0,225	0*,168	1,974	—	—	—	0,532	2,891	الثابت
				0,168	1,405	0,225	0,129	0,181	الأجهزة و المعدات

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss v20, \* ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0,05)

يتضح لنا من خلال هذا الجدول ان قيمة (T) المحسوبة بلغت (1,405) بمستوى معنوية (0,000) وهو أقل من مستوى المعنوية المعتمد (0,05) وبذلك نرفض الفرضية الصفرية الفرعية الثانية ونقبل بدلياتها، التي تنص على أن هناك دور معنوي للرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي من خلال الأجهزة والمعدات بجامعة بسكرة، وما يؤكد معنوية هذا الدور هو قيمة (F) المحسوبة البالغة (1,974) بمستوى معنوية (0,000). ونلاحظ أيضاً أن قيمة معامل الارتباط (R) البالغة (0,225) يشير إلى وجود علاقة ارتباط موجب قوي نسبياً بين الرقمنة والأجهزة والمعدات، حيث نجد أن (51%) من المتغيرات الحاصلة في الأجهزة والمعدات سببها اهتمام جامعة-بسكرة- بالرقمنة وهذا بالاعتماد على قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ). كما يدل هذا أن الجامعة تمتلك العدد الكافي من الأجهزة الحديثة في مجال الاعلام الالي هذا ما يقلل من الوقت المخصص لإنجاز المهام.

3. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة ( $H_{13}$ ):

سنقوم فيما يلي باختبار الفرضية الفرعية الثالثة التالية:

يوجد دور معنوي لبعد شبكات المعلومات عند مستوى الدلالة (0.05)

لاختبار هذه الفرضية قمنا باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، حيث كانت نتائجه موضحة في الجدول المولى:

## رقم(2-12): نتائج تحليل الانحدار البسيط للدور الرقمنة في تحسين شبكات المعلومات بجامعة-بسكرة-

معامل التحديد <b>R<sup>2</sup></b>	معامل الارتباط <b>R</b>	مستوى دلالة F	قيمة F	مستوى دلالة T	قيمة T	<b>Beta</b>	الخطأ المعياري	<b>B</b>	النموذج
0,036	0,189	0*,249	1,369	—	—	—	0,499	3,055	الثابت
				0,249	1,170	0,189	0,137	0,161	شبكات المعلومات

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss v20, \* ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0,05)

يتضح لنا من خلال هذا الجدول ان قيمة (T) المحسوبة بلغت (1,170) بمستوى معنوية (0,000) وهو أقل من مستوى المعنوية المعتمد (0,05) وبذلك نرفض الفرضية الصفرية الفرعية الثالثة ونقبل بدلياتها، التي تنص على أن هناك دور معنوي للرقمنة في تحسين شبكات المعلومات بجامعة بسكرة، وما يؤكد معنوية هذا الدور هو قيمة (F) المحسوبة البالغة (1,369) بمستوى معنوية (0,000). ونلاحظ أيضاً أن قيمة معامل الارتباط (R) البالغة (0,189) يشير إلى وجود علاقة ارتباط موجب قوي نسبياً بين الرقمنة وشبكات المعلومات، حيث نجد أن (36%) من المتغيرات الحاصلة في شبكات المعلومات سببها اهتمام جامعة -بسكرة- بالرقمنة وهذا بالاعتماد على قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ). هذا ما يدل على أن الجامعة تعمل جاهدة على توفير شبكات اتصال تربط بين مختلف المصالح وتتناسب مع احتياجات العمل الإداري.

#### 4. اختبار الفرضية الفرعية الرابعة (H14):

سنقوم فيما يلي باختبار الفرضية الفرعية الرابعة التالية:

يوجد دور معنوي لبعد البرمجيات عند مستوى الدلالة (0,05)

لاختبار هذه الفرضية قمنا باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، حيث كانت نتائجه موضحة في الجدول المولى:

رقم(13-2): نتائج تحليل الانحدار البسيط لدور الرقمنة في تحسين البرمجيات بجامعة-بسكرة-

معامل التحديد R2	معامل الارتباط R	مستوى F دلالة	قيمة F	مستوى T دلالة	قيمة T	Beta	الخطأ المعياري	B	النموذج
0,375	0,613	0*,000	22,242	-	-	-	0,399	1,776	الثابت
				0,000	4,716	0,613	0,100	0,473	البرمجيات

\*: ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0,05) المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss v20

يتضح لنا من خلال هذا الجدول ان قيمة (T) المحسوبة بلغت (4,716) بمستوى معنوية (0,000) وهو أقل من مستوى المعنوية المعتمد (0,05) وبذلك نرفض الفرضية الصفرية الفرعية الرابعة ونقبل بدلياتها، التي تنص على أن هناك دور معنوي للرقمنة في تحسين البرمجيات بجامعة بسكرة، وما يؤكد معنوية هذا الدور هو قيمة (F) المحسوبة البالغة (22,242) بمستوى معنوية (0,000). ونلاحظ أيضاً أن قيمة معامل الارتباط (R) البالغة (0,613) يشير إلى وجود علاقة ارتباط موجب قوي نسبياً بين الرقمنة والبرمجيات، حيث نجد أن (37,5%) من المتغيرات الحاصلة في البرمجيات سببها اهتمام جامعة -بسكرة- بالرقمنة وهذا بالاعتماد على قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ). حيث هنا نستنتج بأن الجامعة تولي اهتماماً باستخدام برمجيات متعددة من أجل تنظيم مختلف وظائفها وتعمل أيضاً على تحديثها وتطويرها باستمرار.

## خلاصة الفصل الثاني:

من خلال هذا الفصل تم التطرق إلى الدراسة الميدانية بجامعة محمد خضر بسكرة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير محل الدراسة، فقد تعرفنا على نشأة ومفهوم الجامعة كما تناولنا مفهوم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وقد اعتمدنا في إنجاز هذه الدراسة على الاستبيانة التي تم توزيعها على الأساتذة المتواجددين بالكلية والتي تحتوي على محورين رئيسيين هما الرقمنة والأداء الوظيفي، وقد كان هدفنا من خلالها الإجابة على أشكالية بحثنا التالية: "إلى أي مدى ساهمت الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بجامعة محمد خضر - بسكرة؟"

وبعد استرجاعها قمنا بتفريغها وتحليل بياناتها باستخدام أساليب إحصائية عديدة، ثم قمنا بعرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات، وتوصلنا إلى عدة نتائج أهمها، أنه يوجد دور معنوي للرقمنة عند مستوى الدلالة ( $0,05$ ) في تحسين (العنصر البشري، الأجهزة والمعدات، شبكات المعلومات، البرمجيات) بجامعة محمد خضر بسكرة.

وبالتالي توصلنا إلى أنه يوجد دور للرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد خضر - بسكرة -

خاتمة

من خلال معالجة موضوع الدراسة المتمثل في: "دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي"- دراسة ميدانية بجامعة محمد حضر بسكرة، تبين أن الرقمنة من المواضيع العصرية والمشاريع الهامة لتحقيق نشاط فعال في الطابع الوظيفي كما أن لها دور بالغ الأهمية في تسهيل المهام حيث أصبحت تعتبر محرك أساسى لجميع العمليات الإدارية اليوم فلا يمكن الاستغناء عنها، إضافة إلى أن الرقمنة تجاوزت حدود استخدام التطبيقات التكنولوجية البسيطة بل أصبحت منهجه وأسلوب عمل يتعلّق بالتعامل المباشر مع الموظفين فكل ما هو رقمي يساهم في تسريع الوثيرة وزيادة الكفاءة والفعالية التنظيمية للمؤسسات.

إن عصرنة الادارة أصبح موضوع لابد من التركيز عليه كون الجامعة تتسم بطابع اداري فهي تسعى جاهدة لتحسين خدماتها فأصبح لابد منها أن تتجه للتسهيل الإلكتروني الحديث لتسريع المعاملات الادارية وتوفير شبكة اتصال واسعة فالتقنيات الالكترونية تتيح فرصة التخلص من بعض المشاكل التي يعاني منها الموظفين نتيجة اعتمادهم على التقنيات التقليدية، حيث ساهمت الرقمنة بشكل كبير في تحفيظ الاعباء وتفادي الاخطاء مع الحفاظ على الاداء الوظيفي للموظفين وارتفاعه وتحسين الخدمات الجامعية وجعلها في المستوى المطلوب.

فمن خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى إدراك دور الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي، حيث كانت جامعة بسكرة محل دراستنا الميدانية التي تم من خلالها تحديد إشكالية البحث، وهذا من أجل إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي بغرض الاجابة على الاشكالية، لكي تعرف على الرقمنة بمتطلباتها المدروسة، و الكشف عن دورها في تحسين الاداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

حيث تم الوصول بعد الدراسة النظرية والتطبيقية إلى جملة من النتائج التالية:

#### ✓ نتائج الدراسة:

- تقلل الرقمنة من الحاجة الى العمل اليدوي وتتوفر الوقت والجهد.
- تساهم استخدام التقنيات الرقمية في تحسين كفاءة الأداء الوظيفي وتيسير العمليات.
- للرقمنة دور فعال في تعزيز الاتصال الداخلي والخارجي بين العاملين وبين المؤسسات الأخرى.
- تمكن الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة وتقليل الأخطاء والدقة في انجاز المهام.
- تعمل الرقمنة على ابراز المهارات الابداعية لدى الافراد من خلال ما توفره من وسائل وامكانيات لتطبيق أفكارهم على أرض الواقع.

#### ✓ الاقتراحات:

من النتائج السابقة يمكن تقديم بعض الاقتراحات ، وتمثل فيما يلي:

- تعزيز الاعتماد على الرقمنة من طرف مسيري الجامعة ونشر ثقافة الرقمنة واليات تنفيذها.
- يوصى بتقديم برامج تدريبية مستمرة للهيئة العاملة لتعزيز الخبرات والمهارات في استخدام التقنيات الرقمية.
- إدخال مقياس جديد بعنوان الرقمنة في الإدارة لجميع المستويات.
- العمل على تدعيم الكفاءات وذلك بتقديم التحفيزات الملائمة لما يخدم كل ما هو رقمي لتحسين الخدمات المقدمة.

- البحث عن اساليب جديدة ت العمل على تحديد المعوقات التي تواجهها المؤسسة في تطبيق عمليات الرقمنة والخروج بحلول نوذرية.

- العمل على توفير الموارد المالية اللازمة لتطوير الادارة الرقمية وذلك بتخصيص ميزانية خاصة بهذا المجال.

- تعليم استخدام الرقمنة وجعلها من أولويات المؤسسة.

- الرامية وضع سياسات واجراءات امنية قوية لحماية البيانات والمعلومات المتداولة عبر الانظمة الرقمية.

**أفاق الدراسة:** ✓

إن البحث العلمي ليس محدود في هذه الدراسة فقط وإنما يتصور الطالب وبناء على هذه الدراسة مجموعة من المجالات التي هي في حاجة إلى مواصلة البحث وذات أهمية في الآثراء ضمن هذا الاتجاه التي من بينها:

- أثر الرقمنة في تقييم الأداء الأكاديمي الجامعي.

- دور الرقمنة في تحقيق الأمن السيبراني داخل المؤسسات الجامعية.

- أثر الرقمنة على جودة التعليم العالي.

- دور استخدام التكنولوجيا الرقمية في البحث العلمي في التعليم العالي.

المراجع

### قائمة المراجع

#### الكتب

1. حمد يس نجلاء. (2013). الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع.
2. البشير غربي. (2024). ادارة الأداء الوظيفي في المنظمات المعاصرة. عمان -الأردن-: دار الحامد للنشر والتوزيع.
3. بشير عباس العلاق. (2004). الخدمات الالكترونية بين النظرية والتطبيق. مصر: المنظمة العربية للتنمية الادارية .
4. بشير عباس العلاق. (2005). الادارة الرقمية-المجالات و التطبيقات-. مصر: مركز الامارات للدراسات و البحوث الاستراتيجية.
5. جمعة اسماعيل العياط. (2015). الادارة الالكترونية. عمان: دار امجد للنشر والتوزيع.
6. عامر طارق عبد الرؤوف. (2008). الادارة الالكترونية-نماذج معاصرة-. دار السحاب للنشر والتوزيع.
7. كمال بو الشرش. (2015). الثقافة التنظيمية و الاداء في العلوم السلوكية و الادارية . عمان -الأردن-: دار الایتمان للنشر والتوزيع.
8. محمد الرئيس العماري. (2015). نموذج مقترن لعلاقة ادارة الجودة الشاملة بتطوير الاداء الوظيفي للعاملين. الجزائر العاصمة: الدار الجزائرية للنشر والتوزيع.
9. نبيلة عدان . (2019). ضغوط العمل و الاداء الوظيفي, عمان-الأردن , مركز الاداء الاكاديمي.

#### المجالات والدوريات

1. احمد العجري منى محمد. (2022). مجلة بحث التربية النوعية. انجاز- المقترنة للتحول الرقمي بالجامعات المصرية كمنطلق يؤهل كامل الجامعة للاعتماد الاكاديمي المؤسسي ، العدد 67.
2. العجيري شيماء ، و عبد القادر حسين . (2023). مجلة السلام للعلوم الإنسانية و الاجتماعية. الادارة الالكترونية و علاقتها بجودة الخدمات المقدمة في جامعة الخليل كنموذج، المجلد 07(العدد 01).
3. الزعابير راكيز، و الطالب غسان. (2019). الادارة الالكترونية و التسويق الالكتروني لمنظمات الاعمال المعاصرة. عمان: الاردن.
4. الصغير البنا احمد عبد العزيز، رفعت محمد راندا ، و عرفان جباري صقية احمد. (يناير, 2024). دور تطبيق الادارة الرقمية لقليل الهدى التربوي بالتعليم قبل الجامعي بمصر. المجلة التربوية لتعليم الكبار، المجلد السادس(العدد الاول).
5. جهاد احمد عبد الرزاق نعيرات. (2022). المجلة الالكترونية الشاملة متعددة التخصصات. العوامل المؤثرة على الاداء الوظيفي في المؤسسات العامة(العدد السادس و الأربعون).
6. سليم الجعافرة سهام . (2023, 02 01). الرقمنة وتحسين أداء جودة الخدمة في البلديات. مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، العدد 04(العدد 02).
7. شريفة عبد الله العليان الزهراني. (2019). مجلة علمية. الذكاء الاجتماعي و علاقته بمستوى الاداء الوظيفي من وجهة نظر المرشدات الطلبيات- منطقة الباحة كلية التربية بجامعة الباحة المملكة العربية السعودية، المجلد الخامس والثلاثون(العدد الثاني عشر).
8. عائشة بنت احمد الحسيني، و شذا بنت عبد المحسن الخيال. (2012). المجلة العلمية لقطاع كلية التجارة. اثر انظمة الادارة الالكترونية على الاداء الوظيفي -جدة-(العدد العاشر) .
9. عبد الله عبد التواب ، مصطفى مروى، و عماد الدين حكمت. (اكتوبر, 2022). دور الادارة الالكترونية لتطوير جودة الاداء في المعاهد التربوية الازهرية. المجلة التربوية لتعليم الكبار-كلية التربية، المجلد الرابع(العدد الرابع).
10. عبد الفتاح بوخلمخ، و عبد العزيز هروم . (2010). مجلة الاقتصاد والمجتمع. تسخير الاداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية-دراسة ميدانية بمركب المغارف و الرافعات(العدد 06).
11. عصام عبدالي، و اعمد عزاوي. (2021, 06 30). مجلة التكامل الاقتصادي. اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الاداء الوظيفي للعاملين في مكاتب المحاسبة خلال ازمة فيروس كورونا-كورونا-كوفيد19-(العدد 02).
12. علي مفتاح احمد. (2018). مجلة الدراسات الاقتصادية. اثر الثقافة التنظيمية على مستوى الاداء الوظيفي للموظفين.
13. فتحية احمد العلايا. (2023). مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية و الانسانية. مستوى الاداء الوظيفي فيديوان عام وزارة التعليم الفني والتدريب المهني بالجمهورية اليمنية، المجلد 2(العدد 17).
14. قادری امال. (2023, 05 06). المحكمة الالكترونية كآلية لارساء وتطوير مرفق القضاء فيالجزائر. حوليات جامعة قالمة للعلوم الاجتماعية و الإنسانية، المجلد 17(العدد01).
15. مریم ارفیس. (2020). مجلة التغيير الاجتماعي. الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمة-دراسة نظرية-(العدد السادس).
16. سعد زناد دروش، و مصطفى احمد مصطفى . (2018). اعداد قيادات الفص الثاني ودوره في تحسين الاداء الوظيفي. المنظمة العربية للتنمية الادارية -جامعة الدول العربية--.

17. سليم حمي، و صليحة سيلين. (2010). الاحتراق المهني و علاقته بالاداء الوظيفي لدى اساتذة التعليم الابتدائي-دراسة ميدانية داخل ابتدائيات مدينة الوادي.-
18. عبدالله بن درويش. (2015). دراسات في علم اجتماع المنظمات. الفصل الثالث اداء العاملين.

## أطروحتاً ومذكرات

1. ادريس مرابطي، و بورحلاوي مبروك . (2021/2022 06, 11). مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر اكاديمي، الطور الثاني. دور الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي في المؤسسة العمومية-مؤسسة الصندوق الدولي الضمان الاجتماعيغير الاجراء 2022 ، 3. كلية العلوم الاقتصادية والتتجارية وعلوم التسيير، ورقة: جامعة قاصدي مرباح ورقة-الجزائر.
2. اسماء شاعو . (2018). رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الدكتوراه الطور الثالث في العلوم السياسية .تأثير التجارة الالكترونية على ادارة الموارد البشرية-دراسة ميدانية على مؤسسة سوناطراك فرع الاستكشاف ولاية بومرداس. كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية-تخصص ادارة الموارد البشرية-، الجزائر: جامعة الجزائر 3.
3. اسماعيل خليل ابراهيم ماضي. (2014). مقدمة للحصول على درجة الدكتوراه الفلسفة لادارة الاعمال . جودة الحياة الوظيفية و اثرها على مستوى الاداء الوظيفي للعاملين -دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية-. كلية التجارة-قسم ادارة اعمال-، مصر: جامعة قناة السويس.
4. حمزة بن عبد الرحمن . (2020). رسالة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم الاجتماع المنظمات و المناجمت. دور الادارة الالكترونية في ترسیخ اخلاقيات العمل بالمؤسسة دراسة ميدانية بولاية ادرار- . كلية العلوم الاجتماعية -قسم علم الاجتماع و الديموغرافيا: جامعة الجزائر 2-ابوقاسم عبد الله-.
5. حنان عبد الرزاق، و يمينة بورزق . (2023). مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الاكاديمي. دور الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي في مؤسسات التربية دراسة عينة من المدارس الابتدائية ببلدية بالمسيلة-. كلية العلم الاقتصادية و التجارية و علوم التجارية، المسيلة: جامعة محمد بوضياف.
6. حنان عبد الرزاق، و يمينة بورزق. (2023). مذكرة مقدمة متطلبات لنيل شهادة الماستر الاكاديمي. دور الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي في مؤسسات التربية دراسة عينة من المدارس الابتدائية ببلدية بالمسيلة. كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير-اختصاص تسيير عمومي، المسيلة: جامعة محمد بوضياف.
7. ريم بن عمر بن منصور الشريف. (2013). رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الادارة العامة. دور ادارة التطوير الاداري في تحسين الاداء الوظيفي -دراسة تطبيقية على الموظفات الاداريات في جامعة الملك عبد العزيز-. كلية الاقتصاد والادارة، المملكة العربية السعودية: جامعة الملك عبد العزيز بجدة.
8. سعيدة بورحلاة. (2021). اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في العلوم السياسية. الادارة الالكترونية المحلية في الجزائر-تطبيق النظام البيوميترى على وثائق الهوية بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر الدولى-. كلية العلوم السياسية و العلوم الدولية- تخصص تنظيم سياسي و اداري-: جامعة الجزائر 3.
9. سنية نواصر. (2017). مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر الاكاديمي . التطوير الاداري واثره بالاداء الوظيفي للعاملين-مقاربة سوسiego تنظيمية ميدانية لمصلحة الحماية المدنية ببلدية غرداية-. كلية العلوم الاجتماعية والانسانية-تخصص علم الاجتماع و العمل-: جامعة غرداية.
10. سهيلة مهري. (2006). مذكرة ماجستير. المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة الواقع وتطلع للمستقبل-. كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية-تخصص علم المكتبات-: جامعة قسنطينة.
11. صادقي فوزية. (2021). اطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه . دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر-دراسة تحليلية للجامعات المحلية-. كلية علوم الاعلام والاتصال السمعي البصري-قسم الاتصال و العلاقات العامة: جامعة قسنطينة 3.
12. عبد الكريم عشور. (2010). مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية و العلاقات الدولية. دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية و الجزائر. كلية الحقوق و العلوم السياسية-قسم العلوم السياسية و العلاقات الدولية: جامعة منتوري قسنطينة.
13. كريمة بن نعيمة . (2023). مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر اكاديميكالطور الثاني. دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية دراسة حالة -المؤسسة العمومية للصحية الجوارية تقرت-. كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و علوم التجارية -قسم ادارة اعمال-، ورقة: جامعة قاصدي مرباح .
14. م كشروع، و ص شارف . (2020). مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص قانون اداري. دور الرقمنة في عصرنة العدالة الادارة الجازائرية قطاع العدالة نموذج تبسة . كلية الحقوق و العلوم السياسية -قسم الحقوق--، تبسة: جامعة العربي تبسي.
15. مسعودي لقمان ، و قروط اسيا. (2024). مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر -الكافاني- في علوم التسيير. دور الرقمنة في جودة الخدمات الصحية دراسة ميدانية لمؤسسة استشفائية لاعادة التاهيل الوظيفي و الحركي-راس الماء ولاية سطيف-. كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير-قسم علوم التسيير-، المسيلة: جامعة محمد بوضياف .

مواقع انترنت

1. <https://fsecsg.univ-biskra.dz/index.php/ar/>

الملاحم

## (ملحق رقم 1) : إستبيان الدراسة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة محمد خضراء - بسكرة -  
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير  
قسم العلوم الاقتصادية



### استماراة بحث

### دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي

دراسة حالة: جامعة محمد خضراء بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية والتربية وعلوم التسيير نموذجا

مشروع مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية  
تخصص: اقتصاد وتسيير مؤسسات

السادة الأفاضل ...

السلام عليكم و رحمة الله تعالى وبركاته ...

يشرفنا أن نضع بين أيديكم إستبانة بحث بعنوان : "دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي " وذلك كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات.

ونظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال، فإننا نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الإستبانة بدقة، حيث أن صحة نتائج الدراسة تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجابتكم، لذلك نأمل أن تولوا هذه الإستبانة إهتماماكم وتحصيص جزء من وقتكم فمشاركةكم ضرورية، ورأيكم عامل أساسى من عوامل نجاحها.

ولكم مني كل الشكر والاحترام

الأستاذ المشرف:

أ.د/ حمريط رشيد

إعداد الطالبة:

عمارة خديجة

السنة الجامعية: 2025/2024

❖ القسم الاول: معلومات عن المستوجب

- اثى

- ذكر

1. الجنس:

2. السن:

- من 30 سنة الى أقل من 40 سنة

- أقل من 30

- من 50 سنة فاكثر

- من 40 سنة الى أقل من 50 سنة

3. المستوى التعليمي: - دراسات عليا

4. عدد سنوات الخبرة:

- من 5 سنوات الى أقل من 10 سنوات

- أقل من 5 سنوات

- من 10 الى 20 سنة

- من 20 سنة فاكثر

5. مجال الوظيفة:

- أستاذ مساعد

- أستاذ محاضر

- أستاذ تعليم عالي

## ❖ القسم الثاني: محاور الدراسة.

فيما يلي مجموعة من العبارات المرجو تحديد درجة موافقتك عنها، وذلك بوضع علامة (X) أمام العبارة التي تناسب إختيارك.

غير موافق بشدة	غير موافق	Mild	موافق	موافق بشدة	الاستلة
<b>المحور الأول: ابعاد الرقمنة</b>					
<b>أولاً: العنصر البشري</b>					
					إمتلاك الجامعة موظفين ذات كفاءة في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال
					تعمل الجامعة على تطوير مهارات الموظفين في ميدان استخدام التقنيات الرقمية
					وجود موظفين تتناسب مهاراتهم في نطاق التكنولوجيا والرقمنة مع طبيعة الاعمال الموكلة لهم
					هناك تفاوت في مستوى فهم الرقمنة ومدى قدرة الجامعة على التكيف معه
					تعمل الجامعة على استقطاب اصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل الرقمي
<b>ثانياً: الأجهزة والمعدات</b>					
					تمتلك الجامعة العدد الكافي من أجهزة الحاسوب وملحقاته
					توفر الجامعة على الأجهزة الحديثة في مجال الإعلام الآلي
					عمل الجامعة على توفير الأجهزة اللازمة لصيانة أجهزة الحاسوب
					يتم توفير عتاد حاسوبي وملحقاته يعمل على تلبية الاحتياجات الضرورية لتقديم الخدمات
					يقلل استخدام الأجهزة والمعدات من الوقت المخصص لإنجاز العمل
<b>ثالثاً: شبكات المعلومات</b>					
					امتلاك الجامعة شبكات آمنة لإنجاز مختلف الوظائف
					استخدام الجامعة شبكة اتصال وانترنت ذات تدفق سريع
					توفر الجامعة على شبكة تمتاز بسرعة الاتساع وتعمل بشكل جيد
					اتاحة المؤسسة الجامعية لشبكات اتصال تربط بين مختلف المصالح والاقسام
					تناسب شبكة الاتصال المتوفرة لدى الجامعة مع احتياجات العمل الجماعي والأداري
					تمتلك الجامعة موقع إلكتروني للتواصل وتوفير الخدمات الضرورية بالنسبة للطلاب والموظف
<b>رابعاً: البرمجيات</b>					
					البرامج المستخدمة من طرف الجامعة تمتاز بالبساطة وسهولة الاستعمال
					استخدام الجامعة برمجيات متعددة من أجل تنظيم مختلف وظائفها
					تمكن البرمجيات من الرقابة المستمرة وكشف كل أحرف معرض للجامعة
					تعمل الجامعة جاهدة على تحديث وتطوير برمجياتها باستمرار
<b>المحور الثاني: الأداء الوظيفي</b>					
					الشعور بالارتياح أثناء تأدية الوظائف الموكلة لك في الجامعة
					رضي الميئنة المستخدمة بتقديم أفضل الخدمات.
					الاتزان والدقة في الأداء الوظيفي باستعمال البرامج المتوفرة
					إنجاز المهام دائماً في الوقت المحدد
					حصول الموظف على مجموعة من الحوافز يساهم في بذله لمجهودات أكبر في ادائه

				القدرة على التكيف مع المتغيرات الطارئة على المحيط والتكيف مع المهام المختلفة	30
				العمل على تقديم افكار ابداعية تصب دائما في تحسين العمل	31
				العلاقة مع المديرين تتميز بالتفاهم وحسن المعاملة	32
				الاستفادة من عدة وحدات داخل الجامعة في ادائى الوظيفي بالفعالية المطلوبة	33
				تعمل الجامعة على تشجيع الموظفين على الابداع وتطوير مهاراتهم في العمل	34
				تلقي ردود فعل ايجابية عن الاداء الوظيفي من الرئيس في العمل والزملاء	35
				الحرص دائما على اتباع خطة عمل تكون جد واضحة من اجل اداء الوظيفة بشكل جيد	36
				تناسب وملازمة عدد العاملين لحجم المهام الموكلة لهم	37
				العمل المكلف به يتناسب مع القدرات والشهادة	38
				يساهم الاتصال الداخلي بين الزملاء في تسهيل المهام والوظائف المطلوبة	39

شاكرين لكم حسن تعاونكم

(ملحق رقم 2) : قائمة الأساتذة المحكمين

الجامعة	الرتبة	أسماء المحكمين	الرقم
جامعة محمد خضر - بسكرة-	أستاذ تعليم عالي	بن ضيف محمد عدنان	01
جامعة محمد خضر - بسكرة-	أستاذ محضر "أ"	قطاف نبيل	02
جامعة محمد خضر - بسكرة-	أستاذ تعليم عالي	جودي رمزي	03

### (ملحق رقم 3): طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
République Algérienne Démocratique et Populaire  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed Khider - Biskra  
Faculté des Sciences Économiques  
Commerciales et des Sciences de gestion



جامعة محمد خيضر - بسكرة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
عمادة الكلية

الرقم: 30 / ك.ع.إ.ت.ع.ث/2025

إلى السيد مدير: جامعة محمد خيضر بسكرة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم  
التسيير  
ولاية بسكرة

### طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

دعا منكم للبحث العلمي، نرجو من سعادتكم تقديم التسهيلات الازمة للطلبة

- |             |    |
|-------------|----|
| عمارة خديجة | -1 |
| //          | -2 |
| //          | -3 |

المسجلون بـ قسم العلوم الاقتصادية  
بالسنة: ثانية ماستر اقتصاد و تسيير المؤسسات  
وذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة التخرج المعونة بـ  
”دور الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي في المؤسسات الادارية العمومية ”

وفي الأخير تقبلوا مني فائق الاحترام والتقدير

2025/09/09  
بسكرة في:

