

الرقمنة ودورها في تحسين أداء المورد البشري في المؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر-الوادي

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علم الاجتماع
تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

إشراف الدكتور:

هياق إبراهيم

إعداد الطالبتين:

غدير إبراهيم شفيعة

نويرسمية

نوقشت المذكرة علنا يوم: 2023/06/05

أمام اللجنة المكونة من الاساتذة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	اللجنة
رئيسا	جامعة الشهيد حمزة لخضر	أستاذة تعليم عالي	لامية بوبيدي
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمزة لخضر	أستاذ محاضر.ب	إبراهيم هياق
ممتحنا	جامعة الشهيد حمزة لخضر	أستاذ محاضر.أ	فيصل بوراس

السنة الجامعية : 2023/2022

الرقمنة ودورها في تحسين أداء المورد البشري في المؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية مؤسسة اتصالات الجزائر-الوادي.

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علم الاجتماع
تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

إشراف الدكتور:

هياق إبراهيم

إعداد الطالبتين:

غدير إبراهيم شفيعة

نوير سمية

نوقشت المذكرة علنا يوم: 2023/06/05

أمام اللجنة المكونة من الاساتذة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	اللجنة
رئيسا	جامعة الشهيد حمة لخضر	أستاذ تعليم عالي	لامية بوبيدي
مشرفا ومقررا	جامعة الشهيد حمة لخضر	أستاذ محاضر. ب	إبراهيم هياق
ممتحنا	جامعة الشهيد حمة لخضر	أستاذ محاضر. أ	فيصل بوراس

السنة الجامعية : 2023/2022

الإهداء

الحمد لله الذي وفقني في هذا العمل المتواضع الذي اهديه إلى من قال تعالى فيهما : ..

{ وَاحْفِظْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيْتَنِي صَغِيرًا }.

سورة الإسراء الآية 24

إلى الدرع الواقي الذي كلله الله سبحانه و تعالى بالهيبه و الوقار وأحمل إسمه بكل عزة و إفتخار

أبي الغالي " علي " أطل الله في عمره و أمدته بالصحة و العافية.

إلى من حصدت الأشواك عن دربي لتمهد لي طريق العلم ورمز العطاء



التي علمتني الصبر و كان دعائها سر نجاحي على الدوام

والدتي العزيزة حفظها الله و رعاها وأدامها نعمة علينا.

إلى "اخوتي" و" أخواتي " كل بإسمه بهم أكبر و عليهم أعتمد حماهم الله.

شكرا إلى الأساتذة المحترمين وزملاء الدراسة و إلى كل من قدم لي يد المساعدة.

شفيعة



الإهداء

لقد شاءت الأقدار أن تكون لكل بداية نهاية و ها نحن نخط الرحال في آخر المطاف من رحلة طال فيها العناء، بكل تقدير أهدي ثمرة جهدي إلى التي لم تبخل عليا بدعائها يوما
"أمي الحنونة".

إلى الذي أوصلني إلى أسما المراتب و أعلاها

"أبي رحمه الله" و أسكنه فسيح جنانه،

أهدي له هذا العمل البسيط حتى و لو لم يكن حاضر معي هذه المناسبة .

إلى كافة الأهل و الأحباب القريب منهم و البعيد،

إلى صديقتي . و زملاء الدراسة

و إلى كافة الأساتذة الكرام .



سعيمة

شكر و عرفان

بداية الحمد و الشكر لله ربي العالمين الذي أنار و مهدي لنا درب العلم و وفقنا

و كان لنا المعونة في إنجاز هذا العمل

و نتقدم بالشكر و التقدير إلى أستاذي

الدكتور الفاضل " هياق إبراهيم "

الذي تفضل علينا بالإشراف على هذا البحث، و لكل ما قدمه من دعم و

إرشاد و توجيه لإتمام هذا العمل .

كما نتقدم بالشكر إلى السيد المحترم

"رئيس قسم إدارة الموارد البشرية " لاتصالات الجزائر بولاية الوادي

الذي أتاح لنا الفرصة لتطبيق وإتمام هذه الدراسة و على ما قدمه لنا من

معلومات .

و نشكر لجنة المناقشة و كل من قدم لنا يد العون من قريب أو بعيد .

الملخص :

تهدف هذه الدراسة للتعرف على دور الرقمنة بإعتبارها من أهم مواضيع العصر الحالي، و أهميتها الكبيرة بالنسبة للمؤسسات تتمثل في دور الرقمنة في تحسين أداء المورد البشري في المؤسسة الجزائرية . ولذلك قمنا بدراسة حالة إتصالات الجزائر _ بالوادي، ولمعرفة ذلك تم طرح التساؤل الرئيسي التالي : . هل للرقمنة دور في تحسين أداء المورد البشري في المؤسسة الجزائرية .

ولالإجابة على هذه التساؤلات تم وضع جملة من الفرضيات :

✓ للرقمنة دور في تحسين أداء المورد البشري من خلال التقليل من الإجراءات و السرعة في التنفيذ مما يؤدي إلى كفاءة الأداء .

✓ تساهم متطلبات الرقمنة المتمثلة في عتاد الحاسوب و شبكة الأنترنت و البرمجيات في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين .

✓ يحقق تطبيق الرقمنة تحسين أداء المورد البشري للمؤسسة الجزائرية .

معتمدين في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وتم إستخدام جملة من الأدوات البحثية لجمع المعلومات كالمقابلة و الإستبيان، حيث تمت الدراسة على عينة من الأفراد، الذي يبلغ عددهم 51 فرد من موظفين إتصالات الجزائر _ بالوادي، وقد قمنا بتحليل البيانات من أجل إختبار الفرضيات و ذلك لتأكيد أو نفي وجود دورين الرقمنة، و تحسين أداء المورد البشري في المؤسسة الجزائرية .

وقد خلصت نتائج الدراسة إلى ان للرقمنة دور في تحسين أداء المورد البشري، كما تساهم متطلبات الرقمنة

المتتمثلة في عتاد الحاسوب، وشبكات الانترنت، والبرمجيات، في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين .

الكلمات المفتاحية : الرقمنة، المورد البشري، أداء المورد البشري .

summary

This study aims to identify the role of digitization as one of the most important topics of the current era, and its great importance for institutions is represented in the role of digitization in improving the performance of the human resource in the Algerian institution. Therefore, we studied the case of Algeria-Wadi Telecom, and to find out the following main question was asked: Does digitization have a role in improving the performance of the human resource in the Algerian institution.

In order to answer these questions, a number of hypotheses were put forward:

Digitization has a role in improving the performance of the human resource by reducing procedures and speeding up implementation, which leads to efficient performance.

The digitization requirements represented in computer hardware, the Internet and software contribute to improving the job performance of workers.

The application of digitization improves the performance of the human resource of the Algerian enterprise

In this study, they relied on the descriptive approach, and a number of research tools were used to collect information, such as the interview and the questionnaire, where the study was conducted on a sample of individuals, whose number is equivalent to 51 individuals from the employees of Algeria Telecom _ in the Valley, We have analyzed the data in order to test the hypotheses in order to confirm or deny the existence of a role between digitization and improving the performance of the human resource in the Algerian institution.

The results of the study concluded that digitization has a role in improving the performance of the human resource, and the requirements of digitization represented in computer hardware, Internet networks and software contribute to improving the job performance of workers.

Keywords: digitization, human resource, human resource performance.

II	الإهداء.....
IV	شكر و عرفان.....
V	الملخص :
VI	قائمة المحتويات
IX	فهرس الجداول
أ	المقدمة :.....
ب	الإشكالية
ج	فرضيات البحث
ج	مبررات اختيار الموضوع
د	أهداف البحث و أهميته.....
د	أهمية البحث
د	حدود البحث
د	منهج البحث
هـ	صعوبة البحث
هـ	هيكله البحث :

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة و أداء المورد البشري

1	تمهيد الفصل :
2	المبحث الأول : الأدبيات النظرية للرقمنة.....
2	المطلب الأول: تعريف الرقمنة و أهدافها في المؤسسة.....
4	المطلب الثاني .متطلبات الرقمنة في المؤسسة.....
6	المطلب الثالث . دوافع توظيف الرقمنة في المؤسسة.....
7	المطلب الرابع: مبادئ التحول من الشكل التقليدي إلى الشكل الرقمي في المؤسسة.....
8	المطلب الخامس: التحديات التي تواجه تطبيق الرقمنة في المؤسسات.....

9	المبحث الثاني . ماهية أداء المورد البشري.....
9	المطلب الأول: مفهوم أداء المورد البشري و أهميته في المؤسسة.....
12	المطلب الثاني . تقييم الأداء و أهدافه.....
14	المطلب الثالث : طرق تقييم أداء العنصر البشري.....
15	المطلب الرابع: العلاقة بين الرقمنة و أداء المورد البشري.....
16	المطلب الخامس: المداخل النظرية للمورد البشري.....
20	المبحث الثالث: الأدوات التطبيقية.....

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية

27	تمهيد:.....
27	المبحث الأول: الطريقة و الأدوات.....
27	أولا: الطريقة.....
28	الأدوات:.....
29	-البرامج المستخدمة في معالجة المعطيات:.....
29	أولا: عرض النتائج.....
29	-قياس صدق و ثبات الاستبيان.....
30	-تحليل نتائج الاستبيان.....
30	المطلب الأول: الرقمنة بمؤسسة اتصالات الجزائر.....
34	المطلب الثاني: أداء المورد البشري بمؤسسة اتصالات الجزائر.....
38	ثانيا: المناقشة.....
38	تحليل و تفسير المعطيات.....
38	ربط النتائج بالفرضيات و مقارنتها.....
38	أولا: النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى.....
39	ثانيا : النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية.....

43	التوصل إلى الاستنتاجات و الحلول
40	خلاصة الفصل
41	خاتمة
44	قائمة المصادر والمراجع
50	الملاحق

فهرس الجداول

29	الجدول رقم (01) : قياس ثبات الاستبيان – المحور الأول
----	--

- الجدول رقم (02) : قياس ثبات الاستبيان -المحور الثاني 30
- الجدول رقم (03): المتوسطات الحسابية و الانحراف المعياري لمتطلبات الرقمنة(عتاد الحاسوب) 30
- الجدول رقم (04): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للبعد الأول: شبكة الاتصال و الأنترنترنت 31
- الجدول رقم (05): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للبعد الثاني: البرمجيات 32
- الجدول رقم (06): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للبعد الثالث: التدريب و التأهيل 33
- الجدول رقم(07): المتوسطات الحسابية لأبعاد الرقمنة 34
- الجدول رقم (08): المتوسطات الحسابية لعبارات أداء المورد البشرية البعد الأول: الكفاءة..... 34
- الجدول رقم (09): المتوسطات الحسابية لعبارات أداء المورد البشرية البعد الثاني: الفاعلية 35
- الجدول رقم (10): المتوسطات الحسابية لعبارات أداء المورد البشرية البعد الثالث: جودة الأداء 36
- الجدول رقم (11) اختبار T لتوضيح أثر الرقمنة على أداء العاملين 38
- الجدول رقم (12): اختبار ANOVA لتوضيح أثر الرقمنة على أداء العاملين 38
- الجدول رقم (13) : علاقات الرقمنة بأداء المورد البشري 39

قائمة الملاحق

- الملحق رقم 01: الاستبيان..... 51
- الملحق رقم 02: قائمة المحكمين..... 54

مقدمة

المقدمة :

يشهد العالم تحولاً سريعاً في مجال التكنولوجيا أدى إلى رقمنة القطاعات، مما سمح لها بالسيطرة على جميع مجالات الحياة، وبالتالي أثر على جوانب الحياة الإنتاجية؛ حيث وجدت التقنيات الجديدة طرقاً مختلفة لفتح آفاق جديدة، خاصة في عالم الشركات والمؤسسات.

فالرقمنة ساعدت على محاربة البيروقراطية لما تضمنه من نزاهة وشفافية في العملية الإدارية؛ حيث انتقلت المؤسسات من المؤسسات الكلاسيكية القائمة على الأساليب والمنهجيات التقليدية التي تسعى إلى تجسيد مبادئ الإدارة الإلكترونية وتواكب هذا التطور والتقدم التكنولوجي وتعمل على إدخال وزيادة الاعتماد على التقنيات، مثل أجهزة الكمبيوتر ولواحقه وشبكة الأنترنت وكذلك البرمجيات، فأصبح العمل يسير بوتيرة سريعة وفورية.

والجزائر مثل العديد من بلدان العالم تعيش ثورة تنموية، تحاول جاهدة تجسيد الرقمنة و تقنياً لبلوغ مستويات معينة من الرقمنة، حيث أن هذا الأمر يمثل أولوية من أولويات المؤسسات من أجل مواكبة التطورات والعلوم و إيجاد أنسب الأساليب لتسهيل عملية أداء الموارد البشرية وفقاً لمعايير الجودة وما تتطلبه من كفاءة تتمثل في إنجاز الأعمال الصحيحة بالطريقة السليمة، مما يؤدي إلى خفض التكاليف و استخدام أقل عدد ممكن من المدخلات تحقيقاً للفاعلية التنظيمية و من أجل تحقيق أهداف المنظمة، باعتبار أن رقمنة العمليات الإدارية تساعد على سيرورة وتنظيم العملية الإنتاجية و التحكم أكثر بالبيانات .

إن رقمنة الإدارة مصطلح معاصر وجديد إذ أن هذا التحول الرقمي أصبح حتمية لا بد منها في مختلف الإدارات والهيئات و المؤسسات، فقد باتت التقنية الرقمية اليوم بمثابة العمود الفقري لجميع الأنظمة و العملية الإدارية و ذلك لما تهدف إليه من تقليل من تكلفة العملية الإدارية من الجهد و الوقت و سرعة التنفيذ وهذا يؤدي بطبيعة الحال إلى الرفع من الكفاءة و إنتاجية الأداء.

يعيش العالم اليوم عصر الثورة التقنية التي تعتمد على التقنيات الحديثة بصورة رقمية، جاءت نتاجاً للتطورات التكنولوجية و المعلوماتية .

فرقي أي مؤسسة إلى المستوى المطلوب يتطلب تركيزها على ثلاثة أمور مهمة : العمل على تحسين رحلة المتعامل أو الزبون، الإهتمام بتطوير قدرات موظفيها و العمل على تعزيز قدراتهم، و تأسيس بيئة رقمية خاصة بها. فلكل مؤسسة أصول وركائز تقوم عليها؛ ومن أهم هذه الركائز العنصر البشري الذي يعتبر القلب النابض

للمنظمات، وبالتالي إهتمامهم ببناء بيئة رقمية تساعد المورد البشري على الابتكار والتطوير المستمر في أدائه من كفاءة و جودة.

فالوصول إلى الإبداع لا يأتي من فراغ، بل بالعمل الجاد للرفع من الإنتاجية، و بالتالي تحقيق أهداف المؤسسة يتوقف على قدرتها في الإستغلال الأمثل لهاته الموارد البشرية.

الإشكالية

يتسم العصر الحديث بتقدمه وتطوره المتسارعين، وهو أمر ضروري لجميع الدول التي تسعى لمواكبة العصر. ويمكن مفتاح هذا التطور في امتلاك التكنولوجيا وتطبيقها، مثل أجهزة الكمبيوتر والبرمجة والانترنت. هذه الأخيرة التي عملت على تحويل العالم إلى قرية صغيرة مترابطة من خلال وسائل التواصل الاجتماعي.

ويعتمد هذا المجتمع الرقمي على استخدام تقنيات المعلومات المتطورة، إذ أصبح جزءا لا يتجزأ من المشهد العالمي المعاصر، كما فتحت التكنولوجيا الرقمية رؤية جديدة في العديد من المجالات، بحكم أن الانترنت يحتوي على ملايين من المواقع الإلكترونية.

و تشكل اليوم مواقع الويب هذه مربعا ضخما للبحث و التعلم و الآراء الواضحة و النشر و الاتصالات و التبادل، و التي قادت إلى التطوير الهائل لأجهزة الكمبيوتر و برمجياته.

و وفقا للتحول الجديد و التنمية الاقتصادية في العالم، فإن الرقمنة الإلكترونية هي آلية تعمل على تحسين أداء الموارد البشرية، أداء الخدمة، سرعة الإنجاز و الفعالية و التنفيذ، بإعتبارها من أهم ركائز و مقومات العملية الإنتاجية، حيث أن رقمنة الإدارة سهلت الوصول إلى المعلومات وجعلتها متاحة بكل أشكالها وفي كل وقت، فتحوّلت الإدارة بالتالي من شكلها التقليدي الذي يعتمد على الأوراق بشكل كبير إلى شكل رقمي من أجل تحقيق غاياتها و أهدافها التي تصبو إليها.

إلا أن هذا التوجه إلى رقمنة الإدارة تختلف درجة نجاحه من دولة إلى أخرى؛ فمثلا تسعى الدولة الجزائرية جاهدة لمرافقة و مواكبة هذا التطور لتسهيل مختلف مسارات معاملاتها الإدارية. وبالتالي يتزايد الطلب على الجودة والسرعة و الكفاءة .

و نظرا لأهمية الرقمنة، تم إلزام الكثير من المؤسسات و الهيئات و الإدارات إلى توظيف مختلف التقنيات الحديثة و أفضلها، و اتخاذها كاستراتيجية لمختلف تعاملاتها و نشاطاتها الإدارية وكميزة تنافسية بينها وبين المؤسسات الأخرى.

من خلال ما تم في الإشكالية، سنحاول التعرف على دور الرقمنة في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية. من خلال طرح الإشكال الرئيسي التالي :

هل للرقمنة دور في تحسين أداء المورد البشري في المؤسسة الجزائرية ؟

و تندرج تحته جملة من التساؤلات الفرعية وهي كالتالي :

1- ماهي متطلبات الرقمنة لتحسين أداء المورد البشري للمؤسسة الجزائرية؟

2- هل تحقق الرقمنة جودة أداء المورد البشري للمؤسسة الجزائرية؟

فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية :

للرقمنة دور في تحسين أداء المورد البشري من خلال التقليل من الإجراءات و السرعة في التنفيذ مما يؤدي إلى كفاءة الأداء.

الفرضيات الفرعية :

1- تساهم متطلبات الرقمنة المتمثلة في عتاد الحاسوب و شبكة الأنترنت و البرمجيات في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين.

2- يحقق تطبيق الرقمنة تحسين أداء المورد البشري للمؤسسة الجزائرية .

مبررات اختيار الموضوع

- الاهتمام الشخصي بموضوع الرقمنة و التقنية نظرا لأهميته في عصرنا .
- حداثة الموضوع حيث أنه موضوع غير مستهلك مقارنة ببعض المواضيع الأخرى .
- الحاجة إلى تطبيق الرقمنة في المؤسسات بمختلف تعاملاتها و مجالاتها.

أهداف البحث و أهميته

أهداف البحث :

- فهم الحدود النظرية للرقمنة و أداء المورد البشري .
- إبراز دور الرقمنة في تسهيل عمل أداء المورد البشري و التأكيد على تبنيها من قبل المؤسسات.
- تحديد أهمية الرقمنة في المؤسسات كأداة حديثة تقنية فعالة .

أهمية البحث

- الأهمية العلمية الكبيرة لموضوع الرقمنة إذ أنه يعد من الموضوعات التي تحظى بأهمية و مصدر جذب و اهتمام لدى الناس عامة، ولدى أصحاب الشركات و المؤسسات بصفة خاصة، لما تتيحه من تسهيلات للعملية التشغيلية لأداء العنصر البشري، كما أنها أصبحت حتمية و من الضروريات في ظل التطورات التقنية و المعلوماتية الحديثة التي يشهدها العصر الحالي.
- الأهمية العملية التي تتعلق بالدراسة الميدانية من خلال استراتيجية مسطرة لرقمنة قطاع الاتصالات لتحسين أداء الموارد البشرية و الوقوف على كل التطورات و التأثيرات في الإجراءات الإدارية من حيث التفاعل بين الإدارة من جهة و الموظف من جهة أخرى.

حدود البحث

- الحدود الزمانية : أجريت الدراسة من ديسمبر سنة 2022 إلى غاية ماي 2023.
- الحدود المكانية : داخل اتصالات الجزائر بولاية الوادي .
- الحدود البشرية : طبقت الدراسة على موظفي اتصالات الجزائر بولاية الوادي .

منهج البحث

للقيام بأي بحث علمي يكون ذلك وفق خطوات فكرية وعقلانية منظمة بهدف البلوغ إلى نتيجة ما، ويتم ذلك من خلال إتباع منهج علمي يختاره الباحث بحيث يكون هذا المنهج يتلاءم مع طبيعة موضوع الدراسة المراد دراسته.

ويعتبر المنهج الوصفي طريقة منتظمة لدراسة حقائق راهنة متعلقة بظاهرة أو موقف أو أفراد، أو أحداث أو أوضاع معينة، بهدف اكتشاف حقائق جديدة أو التحقق من صحة حقائق قديمة و آثارها، والعلاقات التي تتصل بها وتغيرها، وكشف الجوانب التي تحكمها.¹

ونظرا لطبيعة موضوع دراستنا و التي تتمحور حول " الرقمنة و دورها في تحسين أداء المورد البشري في المؤسسة الجزائرية "، تم الاعتماد على المنهج الوصفي، من أجل الكشف عن طبيعة وواقع هذه الدراسة ووصفها وصفا عمليا دقيقا و متكاملا لظاهرة البحث، و التي تنتمي إلى حقل الدراسات الوصفية الشائعة في بحوث و دراسات التخصص "علم إجتماع التنظيم و العمل " .

صعوبة البحث

مثل كل الدراسات و البحوث العلمية، واجهتنا بعض الصعوبات و التي تمكنا من تذييلها منها :

- نقص المراجع حول موضوع الرقمنة و إن وجدت تكون على شكل مجلات فقط.
- ضيق الوقت مقارنة بشساعة موضوع الدراسة.

هيكلية البحث :

للإجابة على إشكالية الدراسة تم تقسيم البحث إلى مقدمة و فصلين و خاتمة، الفصل الأول خصص للأدبيات النظرية و التطبيقية لمتغيرات الدراسة، من خلال تقسيم الفصل إلى ثلاث مباحث، المبحث الأول يتضمن خمس مطالب، أما المبحث الثاني تم تقسيمه كذلك إلى خمس مطالب . أما المبحث الثالث تم التطرق فيه إلى الأدبيات التطبيقية تتمثل في عرض و مناقشة الدراسات السابقة .

وقد خصص الفصل الثاني للجانب التطبيقي من خلال الدراسة الميدانية على إتصالات الجزائر بولاية الوادي، والذي قسم إلى مبحثين، المبحث الأول تم تخصيصه للطريقة و الأدوات، و الذي يتضمن مطلبين، المطلب

¹ بلقاسم سلاطينة، المناهج الأساسية في البحوث الإجتماعية، ط 1، دار الفجر للنشر و التوزيع، القاهرة، 2012، ص 133 .

الأول تم التطرق فيه إلى الطريقة أما المطلب الثاني تطرق إلى الأدوات . بالنسبة للمبحث الثاني فقد خصص للنتائج الدراسة و مناقشتها و الذي تم تقسيمه إلى مطلبين، تم التطرق في المطلب الأول إلى النتائج، و المطلب الثاني إلى المناقشة.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية و التطبيقية

للرقمنة و أداء المورد البشري

تمهيد الفصل :

تعتبر الرقمنة أساسية من أساسيات الحياة، ومن الوسائل و التقنيات الحديثة التي إنتشر صداها في عصرنا هذا، إذ أصبح لابد منها في جميع القطاعات و المجالات، ولاسيما في القطاع الإداري، حيث وجب على مسؤولي المؤسسات تبني استراتيجية الرقمنة بغرض تحسين وتطوير أدائها و كذا أداء مواردها البشرية و السعي لركوب هذا الزخم الهائل من التطورات التكنولوجية فضلا عن مواكبة هذا التطور. ولتوضيح ذلك تم التطرق في هذا الفصل إلى ثلاث مباحث وهي كالآتي :

المبحث الأول تمثل في التعرف على ماهية الرقمنة وأهدافها في المؤسسة، و أهم متطلباتها، وكذلك مبادئ تحول الإدارة من شكلها التقليدي البدائي إلى الشكل الحديث التقني أو الرقمي، بالإضافة إلى دوافع توظيف الرقمنة في المؤسسات و التحديات التي تواجه تطبيق الرقمنة في المؤسسات.

فأما المبحث الثاني : فتم التطرق فيه إلى الأساسيات النظرية، ماهية أداء المورد البشري و أهميته في المؤسسة، وكذلك تقييم الأداء و أهداف تقييمه، و أخيرا تم التطرق لتقييم أداء المورد البشري، و محاولة الكشف عن العلاقة بين متغيرات البحث و المداخل النظرية التي تناولت المورد البشري.

و المبحث الثالث كان عبارة عن عرض للدراسات السابقة التي تناولت نفس موضوع البحث أو أحد متغيراته ومناقشتها، وذلك لما لها أهمية على مسار بحثنا.

المبحث الأول : الأدبيات النظرية للرقمنة

مع بداية النهضة التي قامت على أكتاف الثورة الصناعية، و ما شمل ذلك من تطور في مختلف مجالات الحياة، التي إنقلبت رأسا على عقب بالإكتشافات و الاختراعات الحديثة، و تحديدا خلال النصف الثاني من القرن العشرين كان هناك تطور تكنولوجي في جميع الميادين.¹

وفي خضم هذا الزخم الإلكتروني الهائل الذي تعايشه المجتمعات في العصر الحالي تحت مسمى "المجتمع أو العصر الرقمي"، وذلك لإعتماده في بنائه على الرقمنة .

و سنحاول في هذه الدراسة رصد وعرض بعض التعريفات حول الرقمنة .

المطلب الأول: تعريف الرقمنة و أهدافها في المؤسسة

أولا. تعريف الرقمنة

تم تتبع مصطلح الرقمنة "Digitization" من خلال مراجعته في معجم أكسفورد على الخط المباشر، والذي تم التوصل إلى إستخدامه لمصطلحات Digitise, Digitize, كمقابل للفعل (يرقم) المشتق من مصطلح رقمي Digit، والذي عرفه بأنه تحويل (الصور أو الصوت) إلى شكل رقمي يمكن معالجته بواسطة جهاز الحاسب، أما الأسماء التي إستخدمها كمقابل لمصطلح الرقمنة فهي Digitization، Digitization، Digitizer.²

تعرف الرقمنة بأنها : هي العملية التي يتم بمقتضاها، تحويل البيانات إلى شكل رقمي، لمعالجتها بواسطة الحاسب الالي، فهي عملية يتم من خلالها تحويل الوثيقة التي تكون في شكل تقليدي أو عادي (الورق غالبا، غير أنها يمكن أن تكون في شكل اخر كالبردي، مصغر فيلمي...) إلى ملف صورة مرقمنة يمكن قراءته بواسطة الكمبيوتر.³

¹ ولاء محمود عبد الله محمود، مقومات تنمية الموارد البشرية الأكاديمية بجامعة بنها في العصر الرقمي "الواقع و سيناريوهات المستقبل"، مجلة كلية التربية، جامعة كفر الشيخ، العدد (90)، العدد الأول، المجلد الثاني، 2018، ص 12 .

² نجلاء أحمد يس، الرقمنة و تقنياتها في المكتبات العربية، العربي للنشر و التوزيع، القاهرة، 2012، ص 1615 .

³ محمود شعلان، الأرشيفات الرقمية موقع ذاكرة الأزهر دراسة تحليلية، الإجهادات الحديثة في المكتبات و المعلومات، مجلد 26، العدد 51، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 2016، ص 253.

. كما يذكر قاموس أودليس " عملية تحويل البيانات من الشكل التناظري إلى الشكل الرقمي , من أجل التمكن من معالجتها بواسطة الحاسب الالي ¹.

و ينظر تيري كاني إلى الرقمنة على أنها : " عملية تحويل مصادر المعلومات على إختلاف أشكالها مثل الكتب و الدوريات و التسجيلات صوتية ,والصور الثابتة إلى شكل مبرود بواسطة تقنيات الحاسبات الالية عبر النظام الثنائي (البتيات Bits).²

أما اليونسكو فتعرف الرقمنة على أنها: "إنشاء مواد رقمية من أصول مادية و تناظرية بواسطة كاميرات ماسحة أو أجهزة إلكترونية أخرى.³

وكتعريف إجرائي يمكن إستخلاصه من خلال التعريفات التي تم طرحها، نرى بأن جميع التعريفات تتفق في نقطة مشتركة مفادها أن الرقمنة هي عملية تحويل و معالجة المعلومات المتاحة و الملفات بمختلف أشكالها سواء كانت نصوص ,صور, أصوات ,إلى ملفات ذات صيغة رقمية. بحيث يتم هذا التحويل بإستخدام الوسائل الإلكترونية من مساحات ضوئية أو حاسب الألي وغيرها من الوسائل الرقمية.

ثانياً. أهداف الرقمنة في المؤسسة :

إن كل مؤسسة أو منظمة لها مجموعة من الأهداف تنظيمية و تقنية تم تسطيرها من خلال وضع إستراتيجيات محكمة بحيث تمكنها من بلوغ أهدافها، ومن بين هذه الاستراتيجيات التي تم تبنيها الرقمنة التكنولوجية، إذ خلال هذه السنوات الأخيرة شهدت القطاعات ثورة تكنولوجية و تطور كبير تسعى كل مؤسسة إلى مواكبة هذا التطور لبلوغ مقاصدها.

و يحدد بيير إيف دوشمان مجموعة من الأهداف المنشود تحقيقها من وراء الرقمنة وهي :

- حماية المجموعات الأصلية و النادرة حيث تمثل الرقمنة وسيلة فاعلة لحفظ مصادر المعلومات النادرة و القديمة .

¹ يحي زكرياء، إبراهيم الرمادي ,رقمنة مقتنيات المكتبات الجامعية بالأداب نموذجاً, دراسة تخطيطية ,دار المعرفة الجامعية للطباعة و النشر, 2013, ص 19.

² نورية سعيود , مداخلة بعنوان :الإشكالية القانونية لرقمنة الوثائق في المكتبات,دس,ص3.

³ نعم حسين نعمة و آخرون ,تسخير الرقمنة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة 2030,المجلة العراقية لبحوث السوق و حماية المستهلك,المجلد 11,العدد 1, 2019. ص 103

- التشارك في المصادر و المجموعات .
- الإطلاع على النصوص : تتيح للمستفيد قراءة أفضل من تلك التي يتيحها النص الأصلي، كما توفر بعض الإمكانيات و الخدمات التي من شأنها أن تسهل قراءة النص .
- تثمين النصوص : يمكن أن تمثل الرقمنة فرصة الإستفادة القصوى من مصادر المعلومات القيمة النادرة.
- إتاحة المصادر عبر الشبكات : فيإمكان أي مكتبة إمداد أي مكتبة أخرى بنسخة إلكترونية من مصدر المعلومات عبر منظومة الشبكات .¹

إن للتحويل الرقمي فوائد عديدة و متنوعة ليس فقط للعملاء و الجمهور و لكن للمؤسسات و الشركات أيضا؛ حيث يوفر التكلفة و الجهد بشكل كبير و يحسن الكفاءة التشغيلية و ينظمها، كما أنه يعمل على تحسين جودتها و تبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للجمهور، و يخلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة و إبداعية بعيدا عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات، و التي ستساهم بدورها في حالة من الرضا والقبول من الجمهور تجاه خدمات المؤسسة . كما يساعد التحويل الرقمي المؤسسات و الشركات خاصة على التوسع و الإنتشار في نطاق أوسع و الوصول إلى شريحة أكبر من العملاء و الجمهور.²

المطلب الثاني . متطلبات الرقمنة في المؤسسة

تستدعي عملية الرقمنة توفر مجموعة من المتطلبات، بالإضافة إلى تضافر جهود تعمل على ضمان سير العمل الحسن و رسم السياسات و الإستراتيجيات كفيلة بذلك، بهدف دمج التحويل الرقمي داخل الإدارة، إذ ساهم هذا التحويل و بشكل كبير في تعزيز التحويل ممارسة الأعمال، و سهل العمل على صانعي القرار داخل المؤسسة في ظرف قياسي و بأسلوب سلس يضمن سير المعلومة بما يتوافق مع رغبات و أهداف الإدارة. إن تحقيق كل هذا لا يكون إلا بتوافر بني أساسية للرقمنة، ورأس مال بشري مؤهل، يتطلب إنجاح هذه العملية .

¹ بوشعور اسية , محاضرات في مقياس المصادر الرقمية، سنة أولى ماستر، ص 1 .

² مقدم وهبية , دور الثقافة التنظيمية في دعم التحويل نحو الإقتصاد الرقمي في المنظمات، أعمال الملتقى الدولي الافتراضي , الرقمنة ضمانة لجودة التعليم العالي و البحث العلمي و تحقيق التنمية المستدامة , كلية الحقوق و العلوم السياسية بودواو , جامعة احمد بوقرة , بومرداس الجزائر , 2021, ص 229 .

- المتطلبات القانونية :

شملت مجمل التشريعات و القوانين التي يجب إقرارها، لإيجاد بيئة قانونية لأداء الأعمال بشكل جيد.¹

- المتطلبات التنظيمية و الإدارية:

والتي تشمل وضع معايير قياس للنظم الفنية لتأمين الخصوصية و السرية للمعاملات المتبادلة.²

وتشمل كافة التعديلات على مستوى البنى التنظيمية و إجراءات الهياكل الإدارية لأجهزة الدولة بهدف التبسيط و زيادة المرونة و الفعالية.³

- المتطلبات التقنية المادية :

تتعلق بتزويد الإدارات و المواطنين بأجهزة الحاسوب لإتاحة الدخول لشبكة الأنترنت، تطوير شبكات الإتصالات الهاتفية السلكية و اللاسلكية، تطوير شبكة الألياف البصرية، توفير أجهزة الهاتف الثابت و المحمول.⁴

ويمكن توزيعها إلى ثلاث فئات أساسية :

✓ متطلبات تخص البنى التحتية المعلوماتية .

✓ متطلبات خاصة بشبكة الإتصال و الأنترنت .

✓ متطلبات متعلقة بالأدوات و البرمجيات و توافر الأطر البشرية المؤهلة ذات القدرة على التعامل مع هذه الأدوات بكفاءة و فعالية.⁵

¹ قبائلي دهبية، و آخرون، نحو رقمنة الإقتصاد على ضوء التجارب الدولية، ملتقى وطني حول:التحول الرقمي في الجزائر كآلية لدعم تنافسية الإقتصاد الوطني وكسب رهان التنمية في ظل الأزمات و التحديات الراهنة، 23 سبتمبر 2021، ص78 .

² سويقات عبد الرزاق، دور الرقمنة في تجسيد الحكم الرشيد، مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2018، 2019، ص 26 .

³ قبائلي دهبية و آخرون، مرجع سبق ذكره، ص 80 .

⁴ خرشي إلهام، محاضرات في مقياس الإدارة الإلكترونية في الجزائر، سنة ثالثة ليسانس، شعبة العلوم القانونية و الإدارية، تخصص إدارة إلكترونية، 2019، 2020 .

⁵ قبائلي دهبية و آخرون، مرجع سبق ذكره، ص80 .

المطلب الثالث . دوافع توظيف الرقمنة في المؤسسة

قد يبدو من الوهلة الأولى أن الغرض من عملية الرقمنة هو إطالة مدة حفظ الوثائق التاريخية و الإبقاء عليها لفترات طويلة , في حين أنه غالبا ما يكون الهدف من الرقمنة هو تحقيق إسترجاع أسرع للسجلات التاريخية, وتسهيل نقلها و تداولها, وتحقيق مشاركة أكبر عند الإستفادة منها , و تقليل مساحة التخزين للسجلات الورقية.¹

لجأت كثير من مؤسسات المعلومات إلى تحويل مجموعاتها من شكلها التقليدي إلى الشكل الرقمي منها :

ويمكن حصر أسباب التحويل إلى الشكل الرقمي في النقاط التالية :

✓ أن التحويل الرقمي لمصادر المعلومات يوفر رافدا مهما لكم هائل من المعلومات المتاحة على وسائط رقمية. ومن هنا ظهر مفهوم الإتاحة Access بدلا من تملك أوعية المعلومات في مؤسسات المعلومات التقليدية.

✓ حفظ مصدر المعلومة الأصلي من التلف .²

✓ إزدياد المنافسة بين المؤسسات و ضرورة وجود اليات للتميز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس .

✓ حتمية تحقيق الإتصال المستمر بين العاملين على إتساع نطاق العمل .³

و إضافة إلى هذه العوامل التي ذكرناها انفا فقد حدد بعض الباحثين جملة من العوامل الأخرى التي كانت سببا

في إحداث التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية

منها :

✓ دافع الزمن : والذي أصبح يمثل أحد العناصر الهامة في إدارة و حسم عملية المنافسة بين مختلف المنظمات

, ولذلك كان لابد من إحداث تحول في الإدارة التقليدية بما تحمله من بطء في الحركة و جمود في الهيكل

التنظيمي و روتين في العمل و تعقيد بيروقراطي و تضخم إداري .

¹ أشرف عبد المحسن الشريف , الأرشيف الإلكتروني في الشركات و المؤسسات العامة بالتأصيل النظري و التطبيق العملي, ط 1, دار الجوهرة للنشر و التوزيع, القاهرة, 2015, ص 155 .

² مسفرة بنت دخيل الله الخنعمي , مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات . دراسة للإستراتيجيات المتبعة , مجلة Rist, مج 19, ع 1 , 2011, ص 6 .

³ رأفت رضوان, الإدارة الإلكترونية, القاهرة , دس, ص 5 .

- ✓ كلفة الإجراءات الإدارية : في ظل الرغبة في تقليل كل ما يتعلق بها من عمليات وزيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين و الشركات و المؤسسات , وكذلك إستيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد .¹
- ✓ تسارع التقدم التكنولوجي و الثورة المعرفية المرتبطة به : فتوظيف التكنولوجيا الحديثة لصالح المجتمع و تمكينه من الحصول على فوائد كثيرة، تتمثل في تحسين أداء المؤسسات و إتاحة الفرص للإستثمار في قطاع التكنولوجيا لتسهيل الحياة و الإستفادة من المزايا التقنية المتوفرة على المستوى الدولي.²
- ✓ تحسين الخدمات، وذلك من خلال توفير الوصول إلى مصادر المعلومات الرقمية لهذه المؤسسات، مع ما يتناسب مع التعليم , و التعلم مدى الحياة .³
- علينا إذن أن ندرك أن عملية التحويل الرقمي ليس الهدف منها إيجاد طريقة أفضل لحفظ السجلات بقدر جعل هذه السجلات متاحة , فالهدف الأساسي من تصوير السجلات رقميا هو تسهيل الوصول إليها عبر إستخدام تكنولوجيا الإتصالات و المعلومات و ليس الهدف إطالة مدة حفظها .⁴

المطلب الرابع: مبادئ التحول من الشكل التقليدي إلى الشكل الرقمي في المؤسسة

- في العقدين الماضيين ظهر توافق في الآراء داخل مجتمع المعلومات حول المبادئ الأساسية المستخدمة في عملية حفظ مصادر المعلومات، و مبادئ الحفظ في العالم الرقمي هي ذاتها المبادئ المستخدمة في العالم التقليدي، وهي في جوهرها لا تخرج عن تلك المبادئ .⁵
- إن التحول من النظام الورقي إلى اللاورقي بكل أنماطه ينبغي أن يكون تدريجيا و بخطى مدروسة و دقيقة، يحكمها مجموعة من المبادئ الأساس منها :

- ✓ أن تكلفة الإفادة من المصادر الإلكترونية المتاحة في الفضاء المعلوماتي ليست أقل من تكلفة الإفادة من البدائل الأخرى.

¹ عنتر بن مرزوق , واخرون , إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية , ط 1 , مركز الكتاب الأكاديمي , الأردن , 2018 , ص 37,38 .

² مصطفى كولار , واخرون , الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية , ط 1 , ألفا للنشر و التوزيع , الجزائر , 2019 , ص 51,50 .

³ عبد اللطيف صوفي , ت هبة ملحم , إرشادات مشاريع رقمنة مجموعات الحق العام , في المكتبات و مراكز الأرشيف , الإتحاد العربي للمكتبات و المعلومات , 2013 , ص 6 .

⁴ Ayman yahia Bassiouny .Search title Procedures.for transferring documents from paper to digital format:An analytical study,The International journal of Informatics,Media and Communication Technology,2020,p28.

⁵ Ayman yahia Bassiouny , نفس المرجع,ص 30 .

- ✓ أن التعامل المثمر الفعال مع مصادر الفضاء المعلوماتي بحاجة إلى تضافر الجهود، إذ لا يمكن لأي مؤسسة أن تسلك سبيلها منفردة أو بمعزل عن غيرها .
- ✓ أن يكون مستوى فعالية التكلفة في الحسبان في أي نشاط ممارسه و أي خطوة نخطوها .
- ✓ رعاية المحتوى العربي على نحو يكفل له الإزدهار و الإنتشار .¹
- ✓ ضرورة إستثمار إمكانات المشابكة الإلكترونية في دعم مقومات تكتلات المؤسسات، أيا كانت القواسم المشتركة التي تجمعها .²

المطلب الخامس: التحديات التي تواجه تطبيق الرقمنة في المؤسسات

- يواجه التحول الرقمي العديد من المعيقات السياسية، الإدارية، التقنية، البشرية و الأمنية نذكر منها ما يلي :
- ✓ غياب الإرادة السياسية الفاعلة التي تعمل على دعم التحول نحو الإدارة الرقمية و تقديم الدعم السياسي لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة و مواكبة الثورة الرقمية.
 - ✓ عدم وجود بيئة عمل إلكترونية تحظى بحماية قانونية، كذلك المتعلقة بحماية تخريب برامج الإدارة الإلكترونية، و تحرم اختراق المواقع، وبالتالي تحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها .³
 - ✓ ضعف التخطيط و التنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الرقمية، وعدم القيام بالتغييرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الرقمية من خلال دمج أو إضافة بعض الإدارات أو التقسيمات، و تحديد السلطات و العلاقات بين الإدارات و تدفق العمل بينها و قلة البرامج التدريبية للموارد البشرية و رسكلة موظفي الإدارة .
 - ✓ إنعدام وعي العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم و مستقبلهم الوظيفي .
 - ✓ ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الرقمية، إضافة إلى إرتفاع تكاليف الصيانة التقنية .⁴

¹ عبد اللطيف هاشم خيري، نحو الدوريات الرقمية دراسة تطبيقية لإمكانية تحويل مجلة كلية التربية في جامعة المستنصرية من الشكل التقليدي إلى الرقمي، مجلة كلية التربية، العدد الثاني، ص 802 .

² عبد اللطيف هاشم خيري، مرجع سبق ذكره، ص 802 .

³ صورية بوطرقه، ملاك بوعمران، التحول الرقمي . الأسس النظرية و النماذج الرقمية العربية .، كتاب أعمال الملتقى الافتراضي الوطني حول : التحول الرقمي في الجزائر كآلية لدعم تنافسية الإقتصاد الوطني و كسب رهان التنمية في ظل الأزمات و التحديات الراهنة، يوم 23 سبتمبر 2021، منشورات مخبر الابتكار و الهندسة المالية . أم البواقي، ص 18 .

⁴ إبتسام مرجان، أحمد خروبي لقواس، التحول الرقمي السياحي . السياحة الافتراضية نموذجاً، كتاب أعمال الملتقى الافتراضي الوطني حول : التحول الرقمي في الجزائر كآلية لدعم تنافسية الإقتصاد الوطني و كسب رهان التنمية في ظل الأزمات و التحديات الراهنة، يوم 23 سبتمبر 2021، منشورات مخبر الابتكار و الهندسة المالية . أم البواقي، ص 153 .

✓ نقص الكفاءات و القدرات المتمكنة داخل المؤسسة و القدرة على قيادة برامج التحول الرقمي و التغيير داخل المؤسسة .

✓ نقص الميزانيات المرصودة لهذه البرامج و التخوف من مخاطر أمن المعلومات كنتيجة لإستخدام الوسائل التكنولوجية .¹

المبحث الثاني . ماهية أداء المورد البشري

تعتبر المؤسسة أو المنظمة كيان ذات هيكل تنظيمي تضم مجموعة من الأفراد، تم إنشائها لتحقيق أهداف معينة مشتركة فيما بينهم، و تتكون من مجموعة من الإمكانيات و الموارد: موارد مادية، موارد تقنية و موارد بشرية تتمثل في العنصر البشري و شريحة العمال و الفاعلين في المؤسسة .

و يرتبط مدى نجاعة و نجاح أي منظمة أو مؤسسة بمدى كفاءة و فعالية أداء مواردها البشرية، هذه الأخيرة التي تعتبر المحور الأساسي الذي تنصب عليه أهداف تلك المؤسسة .

من أجل ذلك يزداد إهتمام الإدارة المعاصرة بالمورد البشري و العمل على إبتكار و تطوير أفضل السبل و الآليات لإستثمار طاقاته و توظيف قدراته الذهنية و الإبداعية في خلق و تنمية المزايا التنافسية في شكل سلع و خدمات و تكنولوجيات جديدة و متفوقة.²

المطلب الأول: مفهوم أداء المورد البشري و أهميته في المؤسسة

يعتبر مفهوم الأداء من المفاهيم التي نالت نصيبا وافرا من الإهتمام و البحث في الدراسات الإدارية بشكل عام و في دراسات الموارد البشرية بشكل خاص، وذلك لأهمية المفهوم على مستوى الفرد و المنظمة و لتداخل المؤثرات التي تؤثر على الأداء و تنوعها، لذلك فالغرض من هذا الموضوع هو تسليط الضوء على أهم التعريفات التي قدمت مفهوم الأداء على الساحة الإدارية.³

يتكون هذا العنصر من مصطلحين مهمين، وهو المورد البشري و الأداء، و سيتم التطرق لبعض تعاريفهما و من ثم الربط و الجمع بينهما .

¹ قندوز عاتشة، أثر التحول الرقمي على القطاع التجاري في ظل جائحة كوفيد . 19، كتاب أعمال الملتقى الافتراضي الوطني حول : التحول الرقمي في الجزائر كآلية لدعم تنافسية الإقتصاد الوطني و كسب رهان التنمية في ظل الأزمات و التحديات الراهنة، يوم 23 سبتمبر 2021، منشورات مخبر الإبتكار و الهندسة المالية . أم البواقي، ص 182 .

² علي السلمي، إدارة الموارد البشرية، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة، 1997، ص 8 .

³ أحمد الكردي، إدارة الاداء الفعال بمنظمات الأعمال، ص 7 .

• مفهوم المورد البشري :

هو جميع العاملين بالمنشأة على مختلف تخصصاتهم الفنية و العلمية و الإدارية سواء كانوا في مواقع التنفيذ أو مواقع إتخاذ القرارات.¹

يمكن تعريف الموارد البشرية أيضا وفقا للمداخل المعاصرة على أنها جميع الأنشطة الإدارية المرتبطة بتحديد إحتياجات المؤسسة من الموارد وتنمية قدراتها، ورفع كفاءتها، ومنها التعويض و التحفيز و الرعاية الكاملة، بهدف الإستفادة القصوى من جهودها وفكرها من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.²

كما يعرف حسين إبراهيم بلوط المورد على أنها " مجموعات الأفراد المشاركة في رسم أهداف و سياسات و نشاطات و إنجازات الأعمال التي تقوم بها المؤسسات.

و تقسم هذه الموارد إلى خمس مجموعات: الموارد الإحترافية، الموارد القيادية، الموارد الإشرافية، باقي الموارد المشاركة، الإتحادات العمالية.³

أولا . مفهوم أداء المورد البشري :

الأداء لغة :

- أدى يؤدي أد تأدية الشيء :زعم أنه له، حقا كان أو باطلا .عليه:حاكمه.⁴

- أدى .أديا الشيء : أوصله . و الأداء : إيصال الشيء إلى المرسل إليه .⁵

إصطلاحا :

عرّف الأداء: " بأنه النتائج العملية، أو الإنجازات، أو مايقوم به الأفراد من أعمال أو تنفيذ للأعمال ".⁶

¹ يزن تيم، إدارة الموارد البشرية (أساليب الإدارة الحديثة)، ص 3 .

² مطبوعة موجهة لطلبة سنة ثالثة علم إجتماع تنظيم وعمل في مقياس، تحليل سوسيولوجي للمؤسسة الجزائرية، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، قسم علم الإجتماع، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، السداسي الأول 2017، 2016، ص 13 .

³ نوري محمد، أنظمة تقييم الأداء كأداة لتنمية الموارد البشرية في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية، مجلة الباحث :دولية فصلية أكاديمية محكمة، العدد1، جانفي 2014، ص46، 47 .

⁴ علي بن هادية و آخرون، القاموس المدرسي، ط 7، المؤسسة الوطنية للكتاب للنشر، الجزائر، 1991، ص 29 .

⁵ المنجد في اللغة و الأعلام، الطبعة الثلاثون، دار المشرق، بيروت، ص 6 .

⁶ بختة بطاهر : الإدارة الإستراتيجية و قياس الأداء التنافسي، الطبعة الأولى، ألفا للوثائق و النشر، عمان، 2021، ص 74 .

و هو درجة تحقيق و إتمام مهام و مسؤوليات وظيفة الفرد و بما يحقق أهداف المنظمة و ذلك بتحسين جودة الأداء من خلال التدريب المستمر للعاملين . ويرتبط الأداء الوظيفي بمؤشر الكفاءة الذي يشير إلى العلاقة النسبية بين المدخلات و المخرجات و الذي يفسر كيفية إنجاز الأعمال بأفضل الطرق و الأساليب لتحقيق الأهداف، أما المؤشر الثاني للأداء الوظيفي هو الفعالية التي تعبر عن العلاقة بين النتائج الفعلية و الأهداف المخططة مسبقا و هو ما يفسر القدرة على تحقيق الأهداف بالشكل الصحيح.¹

أما الأداء الوظيفي فهو عبارة عن ما يقوم به الموظف أو المدير من أعمال و أنشطة مرتبطة بوظيفة معينة، و يختلف من وظيفة إلى أخرى و إن وجد فيها عامل مشترك.²

إجرائيا :

أما الأداء الوظيفي فهو عبارة عن ما يقوم به الموظف أو المدير من أعمال و أنشطة مرتبطة بوظيفة معينة، و يختلف من وظيفة إلى أخرى و إن وجد فيها عامل مشترك.³

يمكن تعريف الأداء الوظيفي أو أداء المورد البشري على أنه مجمل العمليات و المسؤوليات و المهام و الأوامر التي تم توكيلها إلى الفرد داخل المنظمة و المؤسسة التي ينتسب ويعمل فيها، بحيث يعمل الفرد على الخضوع لتلك الأوامر، وإنجاز واجباته ومسؤولياته على أكمل وجه .

ثانيا . أهمية أداء المورد البشري

إن الأهمية الكبيرة التي تولى للأداء من طرف المنظمات توازي الإدارة الإستراتيجية، حيث يمكن أن توضح أهميته من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية نظريا و تجريبيا و إداريا :

- من الناحية النظرية يشمل الأداء جميع المنطلقات الإدارية فهو يمثل مركز الإدارة الإستراتيجية، ويرجع السبب في ذلك إلى أن الأداء يمثل اختبارا زمنيا لإستراتيجية الزمن من قبل الإدارة، التي تحتوي على المضامين الإدارية و دلالات تختص بالأداء سواء بشكل ضمني أو بشكل مباشر .

¹ فاتح عبيد الله الحموان الخوالدة، أثر تطبيق إستراتيجيات تنمية و تطوير الموارد البشرية على أداء العاملين . دراسة تطبيقية على مدينة الحسن الصناعية بالأردن، جامعة طيبة، المملكة العربية السعودية، ص 14 .

² خيرية محمد عصمان، دور الإلتزام التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي في الجامعات الليبية، بحث مقدم للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة، تخصص إدارة تعليمية، عن مجلة كلية التربية بننها، العدد 120، أكتوبر، ج (3)، 2019، ص 645 .

³ خيرية محمد عصمان، دور الإلتزام التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي في الجامعات الليبية، بحث مقدم للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة، تخصص إدارة تعليمية، عن مجلة كلية التربية بننها، العدد 120، أكتوبر، ج (3)، 2019، ص 645 .

- ومن الناحية التجريبية فإن أهمية الأداء تظهر من خلال إستخدام أغلب الدراسات و بحوث الإدارة الإستراتيجية المختلفة الأساسيات الناتجة عنها .
 - و أما الأهمية الإدارية فإنها تظهر واضحة من خلال التحولات التي تجري في هذه المنظمات اعتمادا على نتائج الأداء، من خلال حجم الإهتمام الكبير و المتميز من قبل إدارات المنظمات بالأداء و نتائجه.¹
- لذا يعتبر الأداء مفهوما جوهريا و هاما للمنظمات كافة (الخدماتية و الإنتاجية) فهو المرآة التي تعكس وضع المنظمات أو الأفراد العاملين فيها، بمعنى أدق هو التفاعل بين السلوك و الإنجاز لإنتاج مخرجات ذات قيمة تساعد على بقاء المنظمة و عاملها ضمن البيئة التنافسية في سوق العمل.
- وهذا ما يفسر إهتمام جميع مسؤولي إدارات المنظمات و بمختلف مستوياتهم التنظيمية إهتماما كبيرا بأداء عاملهم، بإعتبار أن الأداء لا يعد إنعكاسا لقدرات الفرد و دافعيته فحسب، و إنما هو إنعكاس لأداء هذه المنظمات و درجة فاعليتها في تحقيق أهدافها.²
- قد إحتل موضوع الأداء أهمية حرجة في الأدب الإستراتيجي لإعتبارات عديدة و كيفية دمج قياسات مختلفة لتقديم صورة واقعية عن المنظمة، وهذه إعتبارات تتعلق أولا بنجاح و فشل المنظمات في قراراتها و خططها الإستراتيجية لكونه يمثل محورا مركزيا للتخمين لديها . و ثانيا، تواجه دراسة الأداء تحديات عديدة لا سيما في المواضيع الإستراتيجية تتمثل في تباين المفهوم و مؤشرات قياسه وفق تباين أهداف المنظمات و طبيعتها و إختلاف أهداف الأطراف المرتبطة بها.³

المطلب الثاني . تقييم الأداء و أهدافه

أولا . تقييم الأداء

تقييم الأداء هي عملية التقييم و التقدير المنتظمة و المستمرة للفرد بالنسبة لإنجاز الفرد في العمل و توقعات تنميته و تطويره في المستقبل.⁴

¹ بختة بالطاهر: الإدارة الإستراتيجية وقياس الأداء التنافسي، الطبعة الأولى، ألفا للوثائق والنشر و التوزيع، الجزائر، 2021، ص 76 .

² سعيد سمير أبو جليلة، أثر إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين في شركات الإتصال اللبينية، رسالة مقدمة للحصول على درجة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2018، ص 38 .

³ بختة بالطاهر، مرجع سبق ذكره، ص 76 .

⁴ كامل بربر، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، الطبعة الأولى، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع، بيروت، 1997، ص 125 .

ويعرف تقييم الأداء بأنه العملية التي تستطيع بها المنظمات تقييم أداء الوظيفة، بمعنى آخر قياس مستويات أداء العاملين للوظائف التي يشغلونها وهو ما يرشد بدوره إلى التعرف على نقاط القوة و الضعف في أداء هؤلاء العاملين من فترة لأخرى و العمل على تعظيم نقاط القوة و التغلب على نقاط الضعف، أي العمل على ترشيد و تحسين هذا الأداء.¹

ثانياً. أهداف تقييم الأداء

من الممكن تلخيص أهم أهداف تقييم الأداء في الآتي:

- تقديم المعلومات لاتخاذ العديد من قرارات إدارة الأفراد بشكل موضوعي، مثل قرارات الترقية و النقل و منح العلاوات الدورية و المكافآت التشجيعية، بما يساعد على شعور العاملين بالعدالة و تقوية علاقتهم بالإدارة .
- تقديم المعلومات اللازمة لتحديد الاحتياجات التدريبية بشكل موضوعي، بعيداً عن التقليد القائم على مبدأ إن لم ينفع لن يضر.
- تقديم العديد من المعلومات المفيدة لعملية تخطيط القوى العاملة، ذلك أنه بدون معلومات كافية و موضوعية عن من يستحق الترقية أو النقل أو حتى تنزيل الرتبة أو الفصل، فإن عمليات تقدير المعروض من القوى العاملة و المطلوب منها خطط سد الفجوة بين الطلب و العرض . تصبح غير ممكنة أو على الأقل غير دقيقة.²
- توصيل أهداف المنظمة للعاملين.
- إيجاد فرص عرضية بديلة (وليس فقط رأسية) .
- تحفيز العاملين لتحسين أدائهم.³

المطلب الثالث : طرق تقييم أداء العنصر البشري

تعدد طرق تقييم الأداء، و سنتعرض هنا لبعض الطرق الأكثر شيوعاً . و من أهم طرق تقييم الأداء مايلي :

✓ قائمة معايير التقييم .

¹ محمد أيمن عبد اللطيف عشوش و آخرون، أساسيات إدارة الموارد البشرية، جامعة القاهرة، كلية التجارة، 2017، ص 295 .
² محمد الفاتح محمود بشير المغربي، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار النشر للجامعات، مصر، 2013، ص 131 .
³ منظمة العمل الدولية، نظام إدارة الموارد البشرية دليل تدريبي وتطبيقي للشركات، الطبعة الأولى، القاهرة، 2016، ص 34 .

- ✓ ترتيب العاملين .
- ✓ المقارنة بين العاملين .
- ✓ التوزيع الإجباري.
- ✓ طريقة الإدارة بالأهداف و تقييم النتائج .

أولا : قائمة معايير التقييم

وتعتبر هذه الطريقة أوسع الطرق إنتشارا، و أسهلها تصميمًا، و أبسطها استخدامًا، وتعتمد هذه الطريقة على تحديد معايير التقييم، وتحديد مدى توافر هذه المعايير في أداء الفرد، وذلك من خلال مقياس به درجات تحدد المستويات المختلفة لتوافر المعايير في الأداء . وجمع الدرجات الخاصة بالتقييم يكون حاصل الجمع هو مستوى تقييم أداء الفرد .¹

ثانيا : طريقة الترتيب

وهذه الطريقة تتلخص ببساطة في أن يطلب من كل مشرف القيام بترتيب الأفراد التابعين له ترتيبًا تنازليًا من الأحسن إلى الأسوأ . و الأساس في الترتيب هنا ليس خصائص معينة أو صفات محددة، ولكن الأساس هو الأداء العام للعمل .²

ثالثا . طريقة المقارنة بين العاملين

في هذه الطريقة يعطى كل فرد الفرصة لكي يتم مقارنته بباقي الأفراد في نفس القسم، ويتكون وفقا لذلك ثنائيات (أو زوجيات) من المقارنات، ويتحدد في كل منها أي فرد أفضل، وبتجميع هذه المقارنات يمكن التعرف على ترتيب العاملين تنازليًا حسب أدائهم العام، وحسب المقارنات التي تمت .³

رابعا : طريقة التوزيع الإجباري

يتم في هذه الطريقة وضع بعض القيود على حرية المقيّم Appraiser في توزيع العاملين، وتقدير أدائهم. وعلى هذا الأساس فإن على المقيّم أن يقوم بتوزيع ترتيب العاملين الذي يقوم بقياس أدائهم بالشكل الذي يركز على

¹ أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، 2004، ص 296 .

² مصطفى نجيب شاويش، إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر و التوزيع، عمان، 2011، ص 91 .

³ أحمد ماهر، مرجع سبق ذكره، ص 298 .

فكرة التوزيع الطبيعي Normal Distribution، حيث تتركز تقديرات الأداء حول الوسط، وتدرج إرتفاعا و إنخفاضا في الإتجاهين طبقا لتوزيع المساحات تحت منحني التوزيع الطبيعي المعروف للقارئ¹.

خامسا: طريقة الإدارة بالأهداف و التقييم بالنتائج

تعتبر طريقة الإدارة بالأهداف و التقييم بالنتائج من أبرز الطرق التي تتبع من جانب بعض المنظمات لتقييم أداء العاملين، وتمر هذه الطريقة بعدة خطوات هي :

- 1 - قيام كل مرؤوس بكتابة توصيف لوظيفته محددًا مسؤولياته .
- 2 - قيام المرؤوسين بتحديد الأهداف الأدائية للفترة القادمة .
- 3 - الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على هذه الأهداف.
- 4 - إعداد طرق قياس الأداء.
- 5 - القيام بإعداد التقييم المشترك للنتائج في ضوء الأهداف المتفق عليها من قبل.

هذا بالإضافة إلى اعتماد هذه الطريقة على: مدى الدقة في تحديد الأهداف، مدى اقتناع الإدارة العليا بهذه الطريقة، مدى التعاون بين الرؤساء و المرؤوسين في تحديد الأهداف و تقييم النتائج، كذلك يجب أن تكون الأهداف قابلة للقياس مثل زيادة الإنتاج بمقدار 20 % خفض النفقات العامة بمقدار 30% خفض الديون بمقدار 30% و هكذا².

المطلب الرابع: العلاقة بين الرقمنة و أداء المورد البشري

في ظل التطورات الراهنة التي شهدتها العالم من ظهور إكتشافات و إختراعات في شتى المستويات وخاصة في الوسائل التقنية الرقمية الحديثة من البرمجيات والحواسيب الآلية و الشبكة العنكبوتية أو الأنترنت التي عملت على تنوير وفتح المجال للعالم للإطلاع والتغيير والتطوير من نفسه، فبعد أن غزت الرقمنة العالم بحيث شملت ومست جميع جوانبه الحياتية و لا سيما الجانب المؤسساتي و الإداري، أصبحت أولى اهتمامات المسؤولين و الهيئات و السعي إلى توظيف أكبر قدر من التقنيات التكنولوجية الحديثة و اتخاذها كميزة تنافسية. فالرقمنة كاستراتيجية

¹ مطفي نجيب شاويش، مرجع سبق ذكره، ص 93 .

² محمد بن دليم القحطاني، إدارة الموارد البشرية . نحو منهج إستراتيجي متكامل، الطبعة الثانية، مكتبة العبيكان للنشر و التوزيع، الرياض، 2008، ص 171 .

حديثه ساعدت على محاربة وكسر البيروقراطية و التسلط الذي يمارسه العمال و الموظفين على المواطنين و الزبائن في الإدارات، وذلك لما وفرته من مزايا نوعية من خلال تخفيض تكاليف تخزين البيانات الخاصة بالموظفين و السرعة في إستخراجها و معالجتها، كذلك تتيح التحليل الدقيق للبيانات مما تؤدي بدورها إلى إتخاذ القرارات الصحيحة و الصائبة، فساعدت العامل و المورد البشري في استغلال و إستثمار جهوده و كفاءاته و مهاراته، و في إنجاز واجباته و مسؤولياته و أدائها بكفاءة و فعالية من خلال التقليل في وقته و جهده و بأقل تكلفة ممكنة مقارنة بالطرق التقليدية التي تأخذ وقت و جهد ذهني كان أو بدني إضافة إلى التكلفة الكبيرة . ولذلك أصبحت ضرورة حتمية و جب الاهتمام بها في المؤسسات و المنظمات وهذا لتحسين الأعمال الإدارية التي تتعلق بالمؤسسة عامة و المورد البشري خاصة .

الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية و الأداء الوظيفي :

إن الهدف الرئيسي من تنفيذ نظام الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية هو تحسين الأداء العام للمنظمة من خلال توفير شبكات مساعدة لإجراء عملية إدارة و تسيير الموارد البشرية بسلاسة تامة. و مع مرور الوقت، تنتقل إدارة الموارد البشرية من إدارة الموارد البشرية اليدوية إلى إدارة الموارد البشرية المعتمدة على الإنترنت، و الآن تم استخدام فوائد تلك الموارد البشرية الإلكترونية من قبل الموظفين حيث عندما يقضي الموظفون الكثير من الوقت في الأمور المتعلقة بتوظيفهم، فسوف يؤثر ذلك تدريجيا على أدائهم الوظيفي و سيؤثر بشكل مباشر على أداء المنظمات بشكل عام.¹

المطلب الخامس: المداخل النظرية للمورد البشري

لقد شكل الإهتمام بالأفراد في المؤسسات معيارا حقيقيا لتطوير المؤسسة و تنظيم الهيئة التنافسية في ظل بيئة متغيرة و تكنولوجية . لذا كان الإهتمام بالموارد البشرية حديث العديد من المفكرين و المنظرين، و يمكن توضيح ذلك من خلال العرض الآتي:²

أولا : المدخل الكلاسيكي

ظهرت خلال أواخر القرن 19 و بدايات القرن 20 .

¹ بن ضية هاجر، دور الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في تحسين أداء الإدارة العمومية، دراسة حالة أم البواقي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي، 2020.2021، ص 58 .
² نصيب لندة، مطبوعة حول مقياس مدخل لإدارة الموارد البشرية، مقدمة لطلبة سنة الثالثة، ل، م، د، تخصص تنمية الموارد البشرية، كلية علوم إجتماعية و الإنسانية، قسم علم الاجتماع، جامعة باجي مختار، عنابة، ص 29 .

1- الإدارة العلمية :

ترجع نشأة إدارة الأفراد كعلم له أصوله و مبادئه و أسسه إلى مطلع القرن العشرين و بشكل تزامن مع التطورات التي حدثت في علم إدارة الأعمال و الفكر الإداري بعد ظهور حركة الإدارة العلمية، عندما نادى فريدريك تايلور F.Taylor بأن زيادة الإنتاج و تحسين نوعيته يقومان على أساسين و هما : الإختيار السليم للعاملين، و التوزيع الذي يتناسب مع قدراتهم و مهاراتهم على الأعمال من أجل أن يؤدي كل فرد أقصى إنتاجية ممكنة .

وقد صاغ تايلور نظريته على أساس الفصل بين مهام الإدارة و جهود العاملين، فوظيفة الإدارة تعدل وفقا لفلسفة حركة الإدارة العلمية و التخطيط و التنظيم و المتابعة، وبينما يقتصر دور العاملين على تنفيذ ما يكلفوا به من مهام و أعمال من قبل الإدارة، وقد إهتمت حركة الإدارة العلمية بتحديد أفضل الطرق و الأساليب المتخصصة باستخدام الفرد لجهده. وقد تبين لتايلور و زملائه أن إفتراضاتهم قد أبانت على وجود نوع من التناقض بين مصالح الأفراد من جهة الإدارة و أصحاب الأعمال من جهة أخرى؛ فالعامل يطالب بأجور مرتفعة دون أن يحاول زيادة مجهوده و الإدارة تسعى إلى زيادة كمية الإنتاج و تخفيض تكلفته، ومحاولة في معالجة هذه المسألة (التناقض الموجود) فقد أوصى تايلور بإستخدام مقاييس الحركة و الزمن لدى تحديد الأجور، ومن هذا المفهوم إبتكر نظام تحديد الأجر التفاضلي و على أساس القطعة، أي أن العامل يتقاضى معدلا أعلى للأجر بعد تحقيقه للمعدلات المعيارية أو القياسية للإنتاج.¹

ثانيا: المدخل السلوكي

ظهرت المدرسة السلوكية كردة فعل على أفكار رواد المدرسة الكلاسيكية، وخاصة تلك الأفكار المتعلقة بالنظرة الدونية إلى العنصر البشري العامل في المنشأة، فجاءت هذه المدرسة لتعالج الخلل في العلاقات الإنسانية داخل منظمات الأعمال، و للتركيز على أهمية و قيمة الإنسان العامل، و كانت الفكرة الأولى التي قامت عليها المدرسة السلوكية أن المنظمة مكان العمل و الحياة، لأن العمل هو سنة الحياة و الإنسان هو محور العملية الإنتاجية، و الوحدة الأساسية التي تتكون منها المنظمة، وعليه فإن هذه المنظمة سعت إلى دراسة سلوك الفرد

¹محاضرات مقياس : تسيير الموارد البشرية، المحاضرة الثانية: فلسفة المدارس الرائدة في تطور تسيير الموارد البشرية، مستوى أولى ماستر الإدارة و التسيير الرياضي، السداسي الأول، سنة 2020-2021، ص، 8 .

و الجماعة أثناء العمل و تفسير هذا السلوك و دوافعه، كما سعت إلى معرفة تأثير المجتمع و حاجاته غير المشبعة على سلوكه.¹

1 - نظرية العلاقات الإنسانية (1927) :

نتيجة لتجاهل الإدارة العلمية لأهداف العمال ورغباتهم الإجتماعية و العاطفية أدى ذلك إلى ظهور مدرسة جديدة هي مدرسة العلاقات الإنسانية، ورائدها (إلتون مايو) و عرفت تجاربه بتجارب الهوثورن. وترى هذه النظرية أن العاملين لابد أن يعاملوا معاملة إنسانية من الإدارة تحفظ لهم كرامتهم و تلي احتياجاتهم و هو ما يحقق في النهاية أهدافهم و أهداف الإدارة من حيث تحقيق الرضا الوظيفي و زيادة إنتاجية العمل.² و للوصول إلى هذه الأخيرة أقيمت عدة تجارب و التي من خلالها التأكد من أهمية العلاقات الإنسانية في التنظيم، و قام فريق إلتون مايو و زملائه بثلاث تجارب على مراحل متعددة و تم إستخلاص عدة نتائج :

- نتائج تجارب فريق إلتون مايو : يمكن إستخلاص أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسات في :
- السلوك الإنساني أحد العناصر الرئيسية المحددة للكفاية الإنتاجية .
- الحوافز المعنوية للأفراد التي تشبع حاجاتهم النفسية و الإجتماعية تعتبر أكثر أهمية من الحوافز المادية في رفع روح العمال المعنوية و زيادة الكفاءة و الفاعلية في الإنتاجية .
- التنظيمات و الإتصالات غير الرسمية في العمل لها تأثيرها الفعال في إتجاهات الأفراد نحو العمل، و تمارس نوعا من الرقابة الإجتماعية على عادات و سلوكيات العمل .
- الإدارة الديمقراطية : أي مشاركة العاملين في الإدارة هو الأسلوب الأمثل لتحقيق أهداف المشروع.³

¹ عيساوي فلة، مطبوعة الدعم البيداغوجي في مقياس تسيير الموارد البشرية، موجهة لطلبة سنة أولى ماستر علم نفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية، سداسي الأول، كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية، قسم علم النفس و علوم التربية و الأرطوفونيا، جامعة محمد ملين دباغين، سطيف 2، ص 50 .

² خالد رجيم و آخرون، إدارة الموارد البشرية، مقياس إدارة الموارد البشرية، تخصص منجمنت، مستوى، الثانية، معهد التكنولوجيا، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 20172016، ص 8 .

³ المحاضرة رقم 04، نظريات إدارة الموارد البشرية، مقياس : تنمية الموارد البشرية، ص 2 .

ثالثا : مدخل الرأس مال البشري

إزداد إدراك المنظمات للأهمية الإستراتيجية للموارد البشرية مما دعاها إلى تبني وجهة نظر إستثمارية إتجاهه، فلم يعد هناك أدنى شك في أن المنظمة ستكون في حاجة إلى المزيد من الإستثمارات لتنمية أفرادها لكي تزيد من قدراتها التنافسية، فأصبحت الموارد البشرية مصدرا للميزة التنافسية، وقد رأى "شولتز" أن هذا النوع من الإستثمار قد حقق معدلات أسرع للنمو في المجتمعات الغربية عما حققه الإستثمار المادي، ومن هنا يرى أن النمو رأس المال البشري يمكن أن يكون أهم السمات المميزة للنظام الإقتصادي .

1 - نظرية رأس المال البشري (شولتز) :

رغم أن نظرية رأس المال البشري لم تتبلور كنظرية إلا بعد جملة من الأبحاث لمجموعة من المفكرين، وأن فكرة تقييم الأفراد كأصول بشرية لم تلقى الإنتشار الواسع إلا بظهور هذه النظرية، حيث تعود الجذور الحقيقية لهذه المفاهيم إلى القرن 18 .

أين برزت فكرة أن للرأس المال البشري دورا مركزيا في عملية التنمية، لكونه أحد أهم مدخلات العملية الإنتاجية، و بغض النظر عن التقنيات المستعملة، يجب أن يتلائم التطور في رأس المال البشري كما و نوعا، مع مختلف التقنيات المستخدمة في عمليات الإنتاج.¹

حاول "شولتز" البحث عن تفسيرات أكثر فعالية للزيادة في الدخل، و هذا بعد أن لاحظ إهمال الباحثين للثروة البشرية و إهتمامهم بالمكونات المادية للرأس المال البشري على أنها السبب الرئيسي في خلق القيمة، إذ أنه حاول الانتقال من مجرد الإهتمام بالمكونات المادية لرأس المال إلى غير المادية و هي الرأسمال البشري .

وقد سجل "شولتز" أن أكبر خطأ أو قصور في الطريقة التي تم التعامل بها مع رأس المال في التحليل الإقتصادي هي إلغاء الرأس المال البشري، و الذي يعتبر المصدر الأساسي للثروة من خلال ما يحتزنه من طاقات جسمية و ذهنية، حيث أشار إلى ضرورة إعتبار مهارات و معرفة الفرد شكل من أشكال رأس المال الذي يمكنه الإستثمار فيه.²

¹ بلقاسم شبيلي، نورة قنيفة، رأس المال البشري - مدخل لبناء التنمية قراءة سوسولوجية، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 07، العدد 01، مارس 2020، ص243 .

² سليمان عز الدين، مرجع سبق ذكره، ص 272 .

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية

- الدراسة الأولى :

من إعداد أميرة زروق، سنة 2019، بعنوان: "دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية"، دراسة حالة شركة توزيع الكهرباء و الغاز. مديرية التوزيع بسكرة جامعة محمد خيضر بسكرة.

تتمحور إشكالية هذه الدراسة حول: ماهو دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية بمؤسسة سونلغاز؟.

- المنهج الذي تم إتباعه نظرا لمدى ملائمته لموضوع الدراسة هو المزوجة بين منهجين الوصفي و الذي تم إستخدامه في الجانب النظري أما بالنسبة للمنهج الثاني وهو المنهج التحليلي أستخدم لتحليل الوثائق و المعلومات . أما بالنسبة للأدوات البحثية المستخدمة تم توظيف أداتين هما، الإستبيان و المقابلة لأنهما الأنسب حسب نظر الباحثة.

- تتكون عينة هذه الدراسة من العاملين في شركة الكهرباء و الغاز. مديرية التوزيع . بسكرة بمختلف فئاتهم حيث بلغ عددهم (757) موظفا و موظفة، ومن بين هذا المجتمع تم إختيار عينة عشوائية البالغ عددهم (114) موظف و موظفة .

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية و لعل أهمها:

- تساعد تكنولوجيا المعلومات في تحديد نقاط القوة و الضعف حول البدائل المتاحة لإنجاز العمل.

- تساهم تكنولوجيا المعلومات في تزويد المديرين بكافة المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية في مجال المزايا، التعويضات، الأجور التأمينات، و التدريب و ذلك بإستخدام Nova الخاص بقسم الموارد البشرية لمؤسسة سونلغاز.

- يتم تدريب الموظفين على نظم المعلومات و تطبيقات إستخدامها عن بعد، وإعتبار تكنولوجيا المعلومات أداة فعالة لتحسين أداء الموارد البشرية.

الدراسة الثانية :

من إعداد قايد يمينة و قلمين أسماء ، سنة 2021-2022، بعنوان: "واقع إستخدامات و إتجاهات رقمنة الإدارة العمومية و تأثيرها على أداء الموظفين"، هذه الدراسة كانت عبارة عن دراسة ميدانية بجامعة المسيلة (مودل نموذجاً) بنيت إشكالية هاته الدراسة من خلال تساؤل التالي : ماواقع رقمنة الإدارة العمومية على أداء الموظفين في جامعة المسيلة ؟

- إنتهجت الدراسة منهج الوصفي القائم على جمع المعطيات و تبويبها و تصنيفها و من ثم تحليلها للوصول إلى النتائج المرجوة، وأعتمد فيها على إستخدام الوثائق كاداة لجمع البيانات ومعرفة العلاقة بين متغيرات هذه الدراسة.

- هدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على رقمنة الإدارة العمومية، و أثرها على أداء الموظفين، و التعرض إلى الأطر المفاهيمية لكل من رقمنة الإدارة العمومية، و أداء الموظفين في المؤسسة العمومية و محاولة الإطلاع على كمية جودة أداء الموظفين في المؤسسة محل الدراسة .

- توصلت الدراسة إلى حصيلة من النتائج نذكر منها : أن للتواصل الرقمي أهمية كبيرة بين الأساتذة و الطلبة بجامعة المسيلة، وضرورة تبني الموظفين لمفاهيم وممارسات الرقمنة و محاولة إشاعتها بين مختلف الموظفين و إعتمادها كميزة تنافسية بينهم والمن بين نتائج المتوصل إليها كذلك الدور المهم الذي لعبته عملية تكوين و تدريب أساتذة الجامعة على منصة مودل في تطور وتحسين عملية نشر المحاضرات وفقاً للمعايير الموضوعية على المنصة بجميع كليات الجامعة .

الدراسة الثالثة :

من إعداد بلقاسم بعداش سنة 2020-2021، بعنوان: " دور الرقمنة في تحسين الأداء الإداري"، دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.

- هدفت الدراسة إلى البحث عن مفهوم جامع للرقمنة، من خلال المفاهيم المختلفة و إبراز دور فعالية الرقمنة في تحسين الأداء الإداري من خلال تبسيط وسرعة الإجراءات الإدارية و تخفيف الأعباء على الموظف و الطالب، وكذلك تشخيص تجربة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة .

- وقد بنيت إشكالية الدراسة على النحو التالي : كيف ساهمت الرقمنة في تحسين الأداء الإداري ؟

- إعتد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي حيث أشار إلى أنه يتلائم مع دراسته لما يوفره من أدوات تسمح بتجميع المعلومات النظرية و الميدانية حول موضوعه، ومن هذه الأدوات المقابلة، التي تعد من أكثر الوسائل شيوعا وفعالية لجمع المعلومات لأي بحث، التي كانت مع موظف متخصص في المصلحة.
- توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها : أن الرقمنة تؤثر على المستخدمين بالجامعة من خلال رفع مستوى الأداء المهني للأساتذة و تقليل وظائف العمل التي اعتمدت عليها الإدارة التقليدية من خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الأنترنت و مختلف المعدات التقنية و التكنولوجية، كما أن الرقمنة المستخدمة تساهم في الإدارة من خلال تسهيل العمليات البيداغوجية للطلاب و توفير المعلومات اللازمة بدقة وسرعة وسهولة التبادل و المراسلات .

الدراسة الرابعة :

- من إعداد ضويو فضيلة و شخمة بسمة، سنة 2021، بعنوان: " دور الرقمنة في تحسين أداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية بمؤسسة بنك الجزائر الخارجي BEA ببوسعادة، جامعة محمد بوضياف- المسيلة.
- وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الإطار النظري للرقمنة و أداء المورد البشري، والتعرف على دور الرقمنة بأبعادها التقنية و البشرية على مؤشرات أداء الموارد البشرية بمؤسسة بنك الجزائر الخارجي محل الدراسة، و إبراز دور الرقمنة في تحسين أداء المورد البشري .
- انطلقت هذه الدراسة من الإشكالية التالية : إلى أي مدى تساهم الرقمنة في تحسين أداء الموارد البشرية بينك الجزائر الخارجي ببوسعادة من وجهة نظر الموظفين ؟
- المنهج الذي تم إتباعه في هذه الدراسة كان المنهج الوصفي التحليلي كطريقة عملية للوصف و التحليل عن طريق جمع المعلومات و تصنيفها، وتم الإعتماد في هذه الدراسة على أدوات معينة لجمع المعلومات من عينة الدراسة التي تمثلت في موظفي بنك الجزائر الخارجي ببوسعادة، تم إستخدام أداة الإستبانة، وخلصت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :
- هناك تأثير للرقمنة بأبعادها المختلفة (عتاد الحاسوب، شبكة الإتصال، البرمجيات، تأهيل المورد البشري) في تحسين أداء الموارد البشرية في بنك الجزائر الخارجي عند مستوى دلالة إحصائية (0.05) أي هناك دور للرقمنة في تحسين أداء الموارد البشرية من خلال تأهيل المورد البشري من أجل رفع مستوى أداء الموظفين في البنك .

الدراسة الخامسة :

من إعداد الطالبة بوزيدي شروق ، ، سنة 2021-2022، تحت عنوان: "أثر تكنولوجيا الرقمنة على الأداء الوظيفي في المؤسسات الإدارية"، دراسة ميدانية بمركز الضمان الاجتماعي بعين الفكرون أم البواقي .جامعة العربي بن مهيدي . أم البواقي .

- هدفت دراسة هذا الموضوع إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها تمثلت في إبراز الدور الذي تحققه تكنولوجيا الرقمنة في المؤسسات الإدارية، و التعرف على ما إذا كانت مؤسسة الضمان الاجتماعي بمدينة عين الفكرون تعتمد على تكنولوجيا الرقمنة في أداؤها التنظيمي و محاولة التعرف على ما يحققه تطبيق تكنولوجيا الرقمنة في المؤسسة الإدارية .

- إنطلقت هذه الدراسة من الإشكالية الموالية : ما مدى تأثير تكنولوجيا الرقمنة على الأداء الوظيفي لدى إدارة الضمان الاجتماعي لمدينة عين الفكرون؟

- المنهج الذي تم استخدامه من طرف الباحثة في هذه الدراسة نظرا لطبيعة الموضوع كان طريقة المسح الشامل، بالإستعانة بالإستبيان و المقابلة و الملاحظة كأدوات بحثية لجمع البيانات من مجتمع البحث المكون من (20 عامل) بمؤسسة الضمان الاجتماعي بمدينة عين فكرون .

- توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أثبتت الدراسة صحة الفرضية العامة ووجود علاقة إيجابية، كما تبين وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين عملية الأداء و شبكة الإتصال، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إتجاهات أفراد العينة في إستجاباتهم حول شبكة الأنترنت رفع من فاعلية العاملين في المؤسسة وذلك بإختلاف المتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية، مركز العمل...).

مناقشة الدراسات السابقة :

- الدراسة الأولى التي هي من إعداد الطالبة " أميرة زروق " ، سنة 2020-2019، بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية حيث إستخدمت المنهج الوصفي التحليلي .

لقد تناولت هذه المذكرة دور تكنولوجيا المعلومات الذي هو قريب من مفهوم الرقمنة، و كذلك أداء الموارد البشرية الذي هو متغير من متغيرات دراستنا الحالية، ولذلك قمنا بإختيار هذه الدراسة للإستفادة منها في بحثنا

و للإستزادة كذلك بالمعلومات الكامنة فيها، وقد إطلعنا على المفاهيم و الأهداف التي من شأنها توضح لنا فائدة الرقمنة في تحسين أداء المورد البشري .

- الدراسة الثانية والتي هي من إعداد الطالبتين " قايد يمينة، و قلمين أسماء "، التي أجريت سنة 2020. 2021، تحت عنوان "واقع إستخدامات و إتجاهات رقمنة الإدارة العمومية و تأثيرها على أداء الموظفين"، اعتمدت على المنهج الوصفي القائم، حيث تناولت هذه الدراسة المداخل الأساسية للنهوض بإدارة عمومية رقمية من شأنها تسهل من عملية الخدمة العمومية، إذ تعتبر هذه الدراسة مهمة كذلك بالنسبة لبحثنا هذا وذلك من خلال إعطائنا و إستدلالنا بأهم النقاط التي تجعل الرقمنة ذات حيوية داخل المؤسسة و المنافع التي تعود على أداء المورد البشري .

- أما بالنسبة للدراسة الثالثة كانت من إعداد الطالب " بلقاسم بعداش " وذلك سنة 2020. 2021، الذي كان عنوانها " دور الرقمنة في تحسين الأداء الإداري "، المنهج المعتمد في هاته الدراسة والذي رآه الباحث مناسب لدراسته كان المنهج الوصفي التحليلي، الملاحظ أن موضوع هذه الدراسة قريب من موضوع دراستنا، و أنها ستفيدنا من الناحية منحنا أهم وظائف الرقمنة داخل المؤسسة و الدور الذي تلعبه في تحسين أداء الإدارة، ومن ناحية أخرى نجدها أنها قدمت لنا توضيح معالم و محاور النهوض بإدارة رقمية حديثة .

- الدراسة الرابعة من إعداد الطالبات " ضويو فضيلة، بسمة شخمة " سنة 2021. 2022 و التي يندرج عنوانها تحت " دور الرقمنة في تحسين أداء الموارد البشرية "، منهج هذه الدراسة كذلك إعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، والملاحظ هنا أن هذه الدراسة هي مطابقة لدراستنا الحالية، و التي إهتمت بالدور الذي تلعبه الرقمنة في التحسين من كفاءة أداء المورد البشري وذلك بإعتباره أهم عنصر في العملية الإنتاجية التشغيلية، وهذا الذي نسعى من خلال دراستنا البحث عنه و إكتشافه و الإطلاع على حيثيات هذه الدراسة، وبغض النظر على هذه الدراسة إذ كانت بمثابة المعالم و المنطلقات التي أدرجتنا إلى إعطاء هذا العمل و بيان أهم الفوائد و المزايا التي تمنحها الرقمنة و خاصة للمؤسسة و الإدارة ودورها الفعال على أداء موارها البشرية .

- الدراسة الخامسة التي أعدت من طرف الطالبة " بوزيدي شروق " سنة 2021 . 2020، بعنوان أثر تكنولوجيا الرقمنة على الأداء الوظيفي في المؤسسات الإدارية، أما بالنسبة لمنهج هذه الدراسة فكان إعتقاد على طريقة المسح الشامل، و كذلك كانت هذه الدراسة قريبة نوعا ما من موضوع الدراسة الحالية ومشابهة لها، من خلال أحد متغيرات هاته الدراسة الذي تتكون منه متغيرات دراستنا وهو تكنولوجيا الرقمنة و الأداء، ساعدتنا هذه الدراسة و سنحت لنا بالإطلاع على الأبعاد و المؤشرات التي أعطتنا صورة واضحة للدراسة.

بعد عرض و مناقشة هاته الدراسات السابقة و من خلال الاطلاع عليها، نلاحظ أن كل هذه الدراسات درست حديثا وذلك يعود بطبيعة الحال إلى حداثة موضوع الرقمنة، كما أن المنهج الغالب و المتبع خلال مسار تلك الدراسات كان المنهج الوصفي و التحليلي الذي رآه الباحثين أنه المنهج الأنسب لمثل هذه الدراسات، وبالتالي بلوغ الأهداف المرجوة التي يصبو لها . كما أن نتائج هذه الدراسات توصلت إلى نقطة المشتركة و التي تؤكد على الدور الثمين و الفعال التي تمنحه و تلعبه الرقمنة على أداء المورد البشري و الموظفين ، و أن الرقمنة أصبحت ضرورة حتمية لا بد منها ، و يجب الاعتماد عليها و توظيفها في المؤسسات و المنظمات و الإدارات لما لها من مميزات فريدة من نوعها .

خلاصة الفصل :

بعد ما تم التطرق في هذا الفصل إلى الجوانب النظرية للرقمنة، حيث برزت أهمية الرقمنة عامة و على الإدارة خاصة، و حاجة المؤسسات الإدارية إلى تبنيها، وذلك لما توفره من سهولة وسلاسة في أداء عملياتها الإدارية و التنظيمية، وتم التعرف على أساسيات النظرية لأداء المورد البشري و أهم متطلباته و مدى أهمية العنصر البشري باعتباره ركيزة من الركائز الأساسية التي تقوم عليها أي مؤسسة التي بدورها تسعى إلى توفير أسهل و أفضل الطرق لأداء أعمالها بكفاءة أكبر . والعلاقة بين الرقمنة وأداء المورد البشري.

الفصل الثاني الدراسة الميدانية

تمهيد:

سنتناول في هذا المبحث كيفية إعداد الدراسة الميدانية، حيث يتضمن تحديد المنهج العلمي الذي تم اعتماده في إنجاز هذه الدراسة من خلال التطرق إلى منهج و عينة الدراسة، مجالات الدراسة و أدوات جمع البيانات، و في الأخير سنتناول معالجة الاستبيان و اختبار صحة الفرضيات.

المبحث الأول: الطريقة و الأدوات

أولاً: الطريقة

و في هذا المطلب سنتناول منهج و عينة الدراسة:

• **منهج الدراسة:**

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي ، حيث يعتبر من أكثر المناهج استخداما من قبل الباحثين في ميدان البحث لمختلف العلوم و ذلك بسبب النتائج الدقيقة التي يقدمها، كذلك يقوم هذا المنهج على وصف بيانات حول الظواهر التي تقوم عليها الدراسة كما هي في الواقع.

• **مجتمع الدراسة:**

يتمثل مجتمع الدراسة في موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر.

• **عينة الدراسة:**

نظرا لقلّة حجم مجتمع الدراسة قمنا باستخدام أسلوب الحصر الشامل لجميع أفراد العينة، فتم اختيار العينة المناسبة التي من خلالها قمنا بتوزيع 51 استمارة على أفراد العينة.

• **تحديد المتغيرات و طرق قياسها:**

تحتوي كل دراسة على متغيرات ، و لمعرفة هذه المتغيرات واستخراج ابعادها ومؤشراتها يتمكن الباحث من معرفة الادوات التي تساعد في جمع البيانات ، وتحليلها ، والوصول الى نتائج علمية، وبالتالي قد قمنا بتقسيم الدراسة الى متغيرين وهما :

متغير مستقل : وهو الرقمنة

ويحتوي على ابعاد وهي : ، عتاد الحاسوب ، شبكة الانترنت ، البرمجيات ، تاهيل المورد البشري .

متغير تابع : وهو اداء المورد البشري

ويحتوي على ابعاد وهي : الفعالية ، الكفاءة ، جودة الاداء .

واعتمدنا في دراستنا هذه لقياس متغيرات هاته الدراسة على الاسلوب الكمي و الكيفي .

ثانيا: الأدوات:

الأدوات:

مصادر أولية: بهدف معالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة، تم استخدام أدوات جمع البيانات التالية:

- الاستبيان: من أجل تحقيق الهدف من الدراسة، قمنا باستخدام الأسلوب الوصفي للبيانات الأولية التي تحصلنا عليه عن طريق الاستبيان الذي تم توزيعه على موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي. و يضم هذا الاستبيان المحاور التالية:

المحور الأول: المتغير المستقل و يتعلق بمتطلبات الرقمنة، و يضم 5 أسئلة، و ينقسم هذا المحور إلى أبعاد:

• البعد الأول: شبكة الاتصال (الأنترنت): و يحتوي هذا البعد على 06 أسئلة.

• البعد الثاني: البرمجيات، و يضم هذا البعد 05 أسئلة.

• البعد الثالث: التدريب و التأهيل: و يضم 05 أسئلة

المحور الثاني: المتغير التابع، و يتعلق بأداء المورد البشري، و يضم 03 أبعاد:

• البعد الأول: الكفاءة (05 أسئلة).

• البعد الثاني: الفاعلية (04 أسئلة).

• البعد الثالث: جودة الأداء: (06 أسئلة).

- الأدوات و الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم إخضاع البيانات المتحصل عليها إلى عملية التحليل الإحصائي بالاستعانة ببرنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS.V22 و تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية:

1- المتوسط الحسابي: يعتبر من أهم مقاييس النزعة المركزية و أكثرها استخداما، حيث ان استخدامه لإجابات عينة الدراسة على الاستبانة يعبر عن مدى أهمية الفقرة عند أفراد العينة.

2- الانحراف المعياري: و هو مقياس من مقاييس التشتت، يستخدم لقياس و بيان تشتت إجابات مفردات عينة الدراسة حول وسطها الحسابي.

3- معامل الثبات الفاكرونباخ: وذلك لاختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات المستخدمة في قياس المتغيرات التي شملت عليها الدراسة.

4- معامل الارتباط بيرسون: من أجل تحديد اتجاه و قوة العلاقة بين المتغيرين.

5- نموذج الانحدار الخطي البسيط

6- اختبار F-TEST: لمعرفة العلاقة بين المتغيرين: و هي القيمة التي تشير الى جودة نموذج العلاقة بين

المتغير التابع، و المتغير المستقل، و يتم الحكم على معنوية العلاقة من خلال قيمة احتمال الخطأ SIG المصاحبة لقيمة F، فإذا كانت قيمة SIG أقل من 0.5 فإن العلاقة معنوية، و من خلاله يتم الحكم على قبول الفرضية.

7- اختبار **T-Test**: لمعرفة الأثر بين المتغيرين: للتحقق من معنوية الأثر (حقيقي و له دلالة إحصائية) ،و يتم الحكم على معنوية التأثير من خلال قيمة احتمال الخطأ Sig، المصاحبة لقيمة T فإذا كانت قيمة sig أقل من 0.05 فإن التأثير معنوي. أي أن قيمة معامل الانحدار تشير إلى وجود تأثير معنوي دال إحصائياً للمتغير المستقل على المتغير التابع.

- البرامج المستخدمة في معالجة المعطيات:

لمعالجة معطيات الاستبيان، تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، و منها استطعنا تحويل البيانات إلى مخرجات رقمية بهدف تحليل نتائج الدراسة.

المبحث الثاني : النتائج و المناقشة

أولاً: عرض النتائج

- قياس صدق و ثبات الاستبيان

المقصود به أن يكون الاختبار قادراً على أن يحقق دائماً النتائج نفسها في حالة تطبيقه مرتين أو أكثر على نفس المجموعة، و قد قمنا باختبار ثبات الاستبيان في دراستنا من خلال استخدام طريقة معامل ألفا كرونباخ، التجزئة النصفية و سبيرمان براون و معادلة جيتمان، حيث يقيس درجة ثبات عبارات الاستبيان، و الجدول التالي يوضح النتائج المتوصل إليها:

الجدول رقم (01) : قياس ثبات الاستبيان – المحور الأول

سبيرمان براون	جيتمان	التجزئة النصفية	ألفا كرونباخ	قياس الثبات
0.80	0.80	0.80	0.79	المحور الأول: متطلبات الرقمنة

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول ان قيمة معامل ألفا كرونباخ تعادل 0.791 للمحور الأول من الاستبيان، و تحددت قيمة التجزئة النصفية في 0.80 بين كل من معادلة جيتمان و معامل التصحيح الذاتي سبيرمان براون، و هذا ما يؤكد تمتع المقياس بدرجة مرتفعة من الثبات و صلاحيته للاستخدام مع الهيئة النهائية للدراسة الحالية، حيث بلغت حدها الأعلى.

الجدول رقم (02) : قياس ثبات الاستبيان –المحور الثاني

قياس الثبات	ألفا كرونباخ	التجزئة النصفية	جيتمان	سيرمان براون
المحور الثاني: أداء المورد البشري	0.81	0.72	0.72	0.81

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول ان قيمة معامل ألفا كرونباخ تعادل 0.81 للمحور الأول من الاستبيان، وتراوح قيمة التجزئة النصفية ما بين (0.72 - 0.81)، و هذا ما يكود تتمتع المقياس بدرجة مرتفعة من الثبات و صلاحيته للاستخدام مع الهيئة النهائية للدراسة الحالية، حيث بلغت حدها الأعلى.

- تحليل نتائج الاستبيان

في هذا المبحث سنقوم بتحليل و تفسير مختلف النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية في مختلف أقسامها، كما سنتطرق إلى تحديد مدى توفر مستويات متغيرات محل الدراسة بناء على آراء المستجوبين، حول مدى موافقتهم على ما تضمنته عبارات الاستبيان و هذا من خلال حساب الأوساط الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول جميع العبارات، بعدها ننتقل إلى اختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: الرقمنة بمؤسسة اتصالات الجزائر

● عرض و تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول من الاستبيان الموجه للأفراد، و المتعلق بقياس مستوى توفر الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر.

الجدول رقم (03): المتوسطات الحسابية و الانحراف المعياري لمتطلبات الرقمنة(عتاد الحاسوب)

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
01	تقوم المؤسسة بتوفير العتاد الرقمي ولواحقه بشكل كاف لمختلف هياكلها و أقسامها.	1.686	0.905	2	درجة عالية
02	تقوم المؤسسة بتحديث و صيانة عتد الإعلام الآلي باستمرار.	1.803	0.916	1	درجة عالية
03	مكان العمل يتوفر على كل شروط العمل (التهوية، الإنارة، النظافة)	1.470	0.833	4	درجة عالية
04	توفر المؤسسة جهاز آلي خاص بحجز الدور للزبائن.	1.431	0.670	5	درجة عالية
05	يمكن للزبون استخدام البطاقة الذهبية في عملية المخالصة.	1.549	0.832	3	درجة عالية

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الأرقام الظاهرة على الجدول نجد ان المتوسط الحسابي الإجمالي لاجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول المتعلق باستطلاع آراء الموظفين حول مستوى الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر إذ بلغ 1.650 وهو ضمن مجال موافقه بدرجة عالية، في المقابل بلغ الانحراف المعياري قيمة 0.372 وهو أقل من 01 وبالتالي نلاحظ قلة تشتت إجابات الموظفين من عينة الدراسة، وعليه يمكن القول ان مستوي الرقمنة وتوفرها (عتاد الحاسوب) لمؤسسة اتصالات الجزائر هو محدد بدرجة عالية .

حيث احتلت العبارة رقم (02) المرتبة الأولى بانحراف معياري قيمته 0.916 ومتوسط حسابي يقدر ب 1.803، وهذا يشير إلى أن عينة الدراسة ترى بأن المؤسسة تقوم بتحديث و صيانة عتد الإعلام الآلي باستمرار. في المقابل احتلت العبارة رقم (01) المرتبة الثانية بانحراف معياري قيمته 0.905 و متوسط حسابي يقدر ب 1.686، مما يعني أن عينة الدراسة تؤكد بأن المؤسسة تقوم بتوفير العتاد الرقمي ولواحقه بشكل كاف لمختلف هياكلها و أقسامها.

واحتلت العبارة رقم (05) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي يساوي 1.549 وانحراف معياري قيمته 0.832، مما يدل على أن غالبية أفراد العينة يرون بأن الزبون بإمكانه استخدام البطاقة الذهبية في عملية المخالصة. تليها العبارة رقم (03) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بمعدل 1.470 و انحراف معياري قيمته 0.833، مما يحيل على أن غالبية العينة تؤكد على أن مكان العمل يتوفر على كل شروط العمل (كالتهوية الإنارة، النظافة). واحتلت العبارة رقم(04) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي يقدر ب 1.431 و انحراف معياري يساوي 0.670، مما يؤكد أن المؤسسة توفر جهاز آلي خاص بحجز الدور للزبائن.

الجدول رقم (04): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للبعد الأول: شبكة الاتصال و الأنترنت

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
01	المؤسسة لديها خط تدفق ذو سرعة عالية.	1.705	0.831	2	درجة عالية
02	الاتصال بالزبائن يتم من خلال الولوج لفضاء رقمي.	1.803	0.894	1	درجة عالية
03	المؤسسة لديها منصة رقمية خاصة بها.	1.254	0.627	5	درجة عالية
04	ساهمت الأنترنت في توفير الجهد للحصول على معلومات الزبائن	1.294	0.641	4	درجة عالية
05	المؤسسة وفرت خدمة البريد الإلكتروني لمختلف أقسامها	1.549	0.878	3	درجة عالية

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال معطيات البحث الميداني المتعلقة بمحور الرقمنة في بعده الأول حول شبكة الاتصال والأنترنت، نلاحظ أن العبارة رقم (02) احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يصل إلى 1.803 وانحراف معياري قيمته 0.894، وهي أعلى نسبة في الجدول، مما يدل على أن أفراد عينة الدراسة تؤكد على أن الاتصال بالزبائن يتم من خلال الولوج لفضاء رقمي.

في المقابل نجد العبارة رقم (01) احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي يقدر بـ 1.705 وانحراف معياري قيمته 0.831، وهذا يشير إلى درجة موافقة عالية، وبالتالي نستطيع القول بأن المؤسسة لديها خط تدفق ذو سرعة عالية.

ونجد العبارة رقم (05) احتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي يقدر بـ 1.549 وانحراف معياري قيمته 0.878، وهذا يدل على درجة موافقة كبيرة، وبالتالي فعينة الدراسة ترى بأن المؤسسة وفرت خدمة البريد الإلكتروني لمختلف أقسامها.

ونلاحظ العبارة رقم (04) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي يقدر بـ 1.294 وانحراف معياري قيمته 0.641، مما يدل على درجة موافق و بالتالي نستطيع القول أن عينة الدراسة تؤكد على أن الأنترنت ساهمت في توفير الجهد للحصول على معلومات الزبائن.

تليها العبارة رقم (03) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي يقدر بـ 1.254 وانحراف معياري يساوي 0.627، وبالتالي يمكن القول أن عينة الدراسة ترى بأن المؤسسة لديها منصة رقمية خاصة بها.

الجدول رقم (05): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للبعد الثاني: البرمجيات

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
01	توفر المؤسسة لموظفيها أحدث البرامج لتسهيل الأداء	1.941	0.946	1	درجة عالية
02	البرامج التي يتم استخدامها تمتاز بالمرونة وسهولة الاستخدام	1.509	0.833	5	درجة عالية
03	تساهم البرامج المتاحة على مستوى مؤسستك في سرعة الاتصال والتواصل مع الآخرين	1.941	0.925	2	درجة عالية
04	واجهت بعض المشاكل عند استخدام بعض من هاته البرامج	1.745	0.934	3	درجة عالية
05	نظام البرمجيات أدى إلى تسهيل عملية مراقبة وتقييم الخدمات	1.686	0.836	4	درجة عالية

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال معطيات البحث الميداني والظاهرة على الجدول نلاحظ أنه فيما يتعلق بالبعد الثاني البرمجيات، احتلت العبارة رقم (01) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يقدر بـ 1.941 وانحراف معياري قيمته 0.946، مما يدل على درجة موافقة عالية، وبالتالي يمكن القول بأن عين الدراسة تؤكد على أن مؤسسة اتصالات الجزائر توفر لموظفيها أحدث البرامج لتسهيل الأداء.

في المقابل نجد العبارة رقم (03) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي يقدر بـ 1.941 وانحراف معياري يساوي 0.925، مما يدل على أن أفراد العينة يرون بأن البرامج المتاحة على مستوى المؤسسة تساهم في سرعة الاتصال والتواصل مع الآخرين.

تليها العبارة رقم (04) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي يساوي 1.745 وانحراف معياري قيمته 0.934، مما يدل على درجة موافقة عالية، وتشير هذه الموافقة على أن عينة الدراسة واجهت بعض المشاكل عند استخدام بعض من هاته البرامج.

وبعدها العبارة رقم (05) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي يقدر بـ 1.686 وانحراف معياري قيمته 0.836، مما يشير على أن نظام البرمجيات أدى إلى تسهيل عملية مراقبة و تقييم الخدمات بمؤسسة اتصالات الجزائر. في حين احتلت العبارة رقم (02) المرتبة الخامسة والأخيرة، بمتوسط حسابي يقدر بـ 1.509، وانحراف معياري يساوي 0.833، مما يشير إلى أن البرامج التي يتم استخدامها تمتاز بالمرونة وسهولة الاستخدام.

الجدول رقم (06): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للبعد الثالث: التدريب و التأهيل

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
01	المؤسسة تقوم بدورات لتدريب و تأهيل موظفيها	1.725	0.896	1	درجة عالية
02	المؤسسة تعمل على تحديث مواردها لتسهيل التعامل بشكل أفضل مع الوسائل الحديثة	1.627	0.823	2	درجة عالية
03	يتم تقييم الموارد المكتسبة أثناء عملية التدريب	1.431	0.728	4	درجة عالية
04	ساعدتك دورات التدريب على استيعاب التقنيات الحديثة	1.509	0.833	3	درجة عالية
05	عملية التدريب ساهمت في تحفيزي على العمل أكثر	1.392	0.750	5	درجة عالية

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الأرقام الظاهرة على الجدول، نلاحظ أنه فيما يتعلق بالبعد الثالث حول التدريب والتأهيل، احتلت العبارة رقم (01) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يساوي 1.725، وانحراف معياري قيمته 0.896، مما يدل على أن عينة الدراسة ترى بأن المؤسسة تقوم بدورات لتدريب وتأهيل موظفيها. تليها العبارة رقم (02) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي يقدر بـ 1.627 وانحراف معياري قيمته 0.823، وهذا يعني أن عينة الدراسة تؤكد على أن مؤسسة اتصالات الجزائر تعمل على تحديث مواردها لتسهيل التعامل بشكل أفضل مع الوسائل الحديثة.

في المقابل نلاحظ أن العبارة رقم (04) احتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي يقدر بـ 1.509 وانحراف معياري قيمته 0.833، مما يشير إلى أن عينة الدراسة تؤكد بأن دورات التدريب ساعدتها على استيعاب التقنيات الحديثة. تليها العبارة رقم (03) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي يصل إلى 1.431 وانحراف معياري قيمته 0.728، ومنه نستطيع القول بأن أفراد العينة ترى بأنه يتم تقييم الموارد المكتسبة أثناء عملية التدريب.

واحتلت العبارة رقم (05) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي معدله 1.392 وانحراف معياري قيمته 0.750، مما يدل على أن غالبية أفراد العينة محل الدراسة تؤكد بأن عملية التدريب ساهمت في تحفيزها على العمل أكثر.

الجدول رقم(07): المتوسطات الحسابية لأبعاد الرقمنة

المرتبة	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد
1	رقمنة متوسطة	0.540	1.850	البعد الأول: شبكة الاتصال والانترنت
2	رقمنة متوسطة	0.435	1.764	البعد الثاني: البرمجيات
3	رقمنة متوسطة	0.528	1.537	البعد الثالث: التدريب و التأهيل

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

بالنسبة لعنصر الرقمنة حسب البعد الأول المتعلق بشبكة الاتصالات والانترنت لمؤسسة اتصالات الجزائر وحسب وجهة نظر المستجوبين نجد انه احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يقدر بـ 1.850 وانحراف معياري يصل الى 0.540 في حين احتل البعد الثاني حول البرمجيات المرتبة الثانية بمتوسط حسابي يصل الى 1.764 وانحراف معياري يساوي 0.435 في حين نجد البعد الثالث المتعلق بالتدريب والتأهيل احتل المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي يبلغ 1.735 وانحراف معياري 0.528.

ومنه يمكننا القول أن مؤسسة اتصالات الجزائر تهتم بتوفير الرقمنة وتطبيقها بنسبة متوسطة.

المطلب الثاني: أداء المورد البشري بمؤسسة اتصالات الجزائر

الجدول رقم (08): المتوسطات الحسابية لعبارات أداء المورد البشرية البعد الأول: الكفاءة

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
01	إدخال وسائل الرقمنة الحديثة رفع من معدل أدائي الوظيفي	1.372	0.747	4	درجة عالية
02	الرقمنة وتطبيقاتها زادت من تحسن أدائي لمهامي	1.451	0.807	3	درجة عالية
03	الرقمنة وتقنياتها وفرت عناء الجهد في الحصول على المعلومات	1.607	0.873	1	درجة عالية
04	سمحت لك التكنولوجيا الرقمية باستغلال معارفك بطريقة عقلانية	1.666	0.840	2	درجة عالية
05	تطبيق الرقمنة في المؤسسة عملت على تنمية روح التنافسية لديك	1.372	0.747	4	درجة عالية

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

فيما يتعلق بالمحور الثالث المتعلق بأداء المورد البشري بمؤسسة اتصالات الجزائر، نلاحظ أنه في بعده الأول حول الكفاءة، احتلت العبرة رقم (03) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يقدر بـ 1.607 وانحراف معياري يساوي 0.873، مما يدل على أن عينة الدراسة ترى بأن الرقمنة وتقنياتها وفرت عناء الجهد في الحصول على المعلومات.

تليها العبرة رقم (04) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي يساوي 1.666 وانحراف معياري قيمته 0.840، وبالتالي نقول بأن غالبية العينة ترى بأن التكنولوجيا الرقمية سمحت لهم باستغلال معارفهم بطريقة عقلانية.

في المقابل نجد العبرة رقم (02) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 1.451، و انحراف معياري قيمته 0.873، مما يدل على درجة موافق، و بالتالي نستطيع القول بأن الرقمنة وتطبيقاتها زادت من تحسن أداء مهام موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر .

في حين أن العبارتين رقم (01) و رقم (05) احتلتا نفس المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي يقدر بـ 1.372 و انحراف معياري قيمته 0.747، مما يدل على أن تطبيق الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر عملت على تنمية روح التنافسية لدى موظفي الاتصالات، بالإضافة إلى أن إدخال وسائل الرقمنة الحديثة رفع من معدل الأداء الوظيفي لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر.

الجدول رقم (09): المتوسطات الحسابية لعبارات أداء المورد البشرية البعد الثاني: الفاعلية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
01	ساعدتني الرقمنة على تطوير أسلوب العمل	1.549	0.832	4	درجة عالية
02	مكنتني الرقمنة من تنمية قدراتي في حل المشكلات	1.608	0.873	2	درجة عالية
03	الرقمنة ساعدتني في تقديم اقتراحات جديدة في العمل	1.509	0.833	3	درجة عالية
04	ساهمت الرقمنة في أداء العمل بأقل تكلفة ممكنة	1.862	0.938	1	درجة عالية

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الأرقام الظاهرة على الجدول، و المتعلقة بفاعلية الأداء لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر نجد أن العبارة رقم (04) احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يقدر بـ 1.862 و انحراف معياري قيمته 0.938، مما يدل على درجة موافقة عالية، و بالتالي نستطيع القول بأن الرقمنة ساهمت في أداء العمل بأقل تكلفة ممكنة. تليها العبارة رقم (02) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي يقدر بـ 1.608 و انحراف معياري قيمته 0.873، مما يدل على أن غالبية العينة اختاروا البديل موافق و بالتالي يمكن القول بأن الرقمنة مكنت موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر من تنمية قدراتهم في حل المشكلات.

ونلاحظ العبارة رقم (03) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي يساوي 1.509، و انحراف معياري قيمته 0.833، مما يشير إلى أن أفراد العينة يرون بأن الرقمنة ساعدتهم في تقديم اقتراحات جديدة في العمل.

و احتلت العبارة رقم (01) المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي يساوي 1.549، و انحراف معياري قيمته 0.832، و منه يمكن القول بأن موظفي اتصالات الجزائر ساعدهم تقنية الرقمنة في الرقمنة على تطوير أسلوب العمل.

الجدول رقم (10): المتوسطات الحسابية لعبارات أداء المورد البشرية البعد الثالث: جودة الأداء

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
01	ساهمت الرقمنة في تحسين نوعية الخدمات المقدمة للزبائن	1.803	0.959	2	درجة عالية
02	تساعدني تكنولوجيا الرقمنة على ابتكار	1.627	0.915	3	درجة عالية

				حلول لحل مشكلة	
درجة عالية	1	0.967	1.941	الرقمنة ساعدتك على عملية الرفع من إنتاجية المؤسسة	03
درجة عالية	5	0.687	1.352	هل تشعر أن الزبون راض عن نوعية الخدمات المقدمة له	04
درجة عالية	4	0.760	1.623	عملية الرقمنة على تنمية مهارة التواصل لدي	05

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية، نجد أنه فيما يخص البعد الثالث حول جودة الأداء، احتلت العبارة رقم (03) ، احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يساوي 1.941، وانحراف معياري قيمته 0.967، مما يدل على درجة موافق عالية، وبالتالي نقول بأن غالبية عينة الدراسة تؤكد على أن الرقمنة ساعدتها على عملية الرفع من إنتاجية المؤسسة.

تليها العبارة رقم (01) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي يقدر بـ 1.803، وانحراف معياري يساوي 0.959، مما يدل على درجة موافقة عالية، و بالتالي نستطيع القول بأن الرقمنة ساهمت في تحسين نوعية الخدمات المقدمة للزبائن.

في حين أن العبارة رقم (02) احتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي يقدر بـ 1.627، وانحراف معياري يساوي 0.915، مما يدل على أن عينة الدراسة ترى أن تكنولوجيا الرقمنة تساعد موظفي مؤسسة اتصالات على ابتكار حلول لحل المشاكل العملية.

تليها العبارة رقم (05) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي يعادل 1.623، وانحراف معياري قيمته 0.760، مما يدل على أن عملية الرقمنة ساعدت موظفي مؤسسة الاتصالات على تنمية مهارة التواصل لديهم.

وأخيرا العبارة رقم (04) التي احتلت المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي يقدر بـ 1.352 و انحراف معياري يساوي 0.687، مما يجعل على أن أفراد عينة الدراسة يؤكدون بأن الزبون راض عن نوعية الخدمات المقدمة له.

ثانياً: المناقشة

تحليل و تفسير المعطيات

تتمحور الفرضيات الفرعية في معرفة دور متطلبات الرقمنة المتمثلة في عتاد الحاسوب وشبكات الانترنت والبرمجيات في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين وعليه فأنا سندرس العلاقة بينهما للكشف عن وجود ارتباط بين متغيرات وكذلك عن مدى مساهمة كل متغير مستقل في المتغير التابع.

ربط النتائج بالفرضيات و مقارنتها

أولاً: النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى

1- تساهم متطلبات الرقمنة المتمثلة في عتاد الحاسوب، و شبكة الأنترنت، و البرمجيات، في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، ويوضح الجدول التالي اختبار هذه الفرضية .

الجدول رقم (11) اختبار T لتوضيح أثر الرقمنة على أداء العاملين

الدلالة المعنوية	DF درجة الحرية	T	الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغير التابع	المتغير المستقل	اختبار الفرضية الفرعية
0.000	50	16.016	0.810	5.787	12.980	أداء الموارد البشرية	متطلبات الرقمنة	الفرضية الأولى

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نلاحظ ان المتوسط الحسابي للفرضية الأولى يعادل 12.980 في المقابل يساوي الانحراف المعياري 5.787 بنسبة خطأ معياري 0.810 وتعادل قيمة اختبار T 16.016 عند درجة الحرية 50 ومستوي الثقة 0.000.

الجدول رقم (12): اختبار ANOVA لتوضيح أثر الرقمنة على أداء العاملين

SIG	F	متوسط المربعات	DF درجة الحرية	مجموع المربعات	اختبار الفرضية الفرعية
0.002	3.190	112.077	17	1905.312	بين المجموعات
		35.130	33	1159.276	خارج المجموعات
			50	364.588	المجموع

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نلاحظ ان قيمة F تساوي 3.190، وهي قيمة عالية عند مستوى الدلالة 0.002 كما ان مجموع مربعات بين المجموعات يساوي 1905.312، وخارج المجموعات يساوي 1159.276 عند درجة الحرية (17 و 30) وبالتالي نؤكد قبول الفرضية .

ومن خلال ذلك نجد ان متطلبات الرقمنة تساهم في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين.

ثانيا : النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية

يحقق تطبيق الرقمنة تحسين أداء المورد البشري للمؤسسة الجزائرية .

من اجل معالجة الفرضية الثانية قمنا بتحديد العلاقة والارتباط بين متغير الرقمنة، ومتغير أداء المورد البشري ويوضح الجدول التالي نتائج الدلالة بالاعتماد على معامل الارتباط PEARSON .

الجدول رقم (13) : علاقات الرقمنة بأداء المورد البشري

نسبة الدلالة	معامل الارتباط	
0.000	0.688	الرقمنة
		اداء الموارد البشرية

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان قيمة معامل الارتباط تساوي 0.68، وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.000، وعليه نقبل الفرض القائل بأن الرقمنة تؤثر على أداء المورد البشري، وبالتالي يحقق تطبيق الرقمنة تحسين أداء المورد البشري للمؤسسة الجزائرية وبالتالي نؤكد قبول الفرضية.

خلاصة الفصل

من خلال ما تناولنا في هذا الفصل عن مدي مساهمة الرقمنة في تحسين أداء الموارد البشرية بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي، فقط اعتمدنا على أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان، وتم توزيعه على عينة من الموظفين قدرت في 51 فرد، كما قمنا بمعالجة البيانات المتحصل عليها بالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية الخاص بالعلوم الاجتماعية.

خاتمة

خاتمة

نستنتج من خلال هاته الدراسة ومن خلال الإشكال الرئيسي الذي تمحور حول: هل للرقمنة دور في تحسين أداء المورد البشري في المؤسسة الجزائرية؟ حيث اتضح لنا من خلال تناول موضوع الدراسة في شقه النظري برزت أهمية الرقمنة عامة و على الإدارة خاصة، و حاجة المؤسسات الإدارية إلى تبنيها، وذلك لما توفره من سهولة وسلاسة في أداء عملياتها الإدارية و التنظيمية، وتم التعرف على أساسيات النظرية لأداء المورد البشري و أهم متطلباته و مدى أهمية العنصر البشري باعتباره ركيزة من الركائز الأساسية التي تقوم عليها أي مؤسسة التي بدورها تسعى إلى توفير أسهل و أفضل الطرق لأداء أعمالها بكفاءة أكبر.

إن عملية رقمنة الإدارات أو المؤسسات مهمة في عصرنا الحالي و يحتاج في تطبيقها إلى جملة من المتطلبات التقنية المادية و البشرية ذات تأهيل و خبرة، إذ تلعب الموارد البشرية دورا أساسيا في عملية التنمية فالعنصر البشري هو محور لعملية التطوير و النشاط و هو الرابط في اي عملية ادارية، وذلك بغية تحقيق أهداف تلك المؤسسة ولتحسين خدماتها، و لما توفره من تسهيل في أساليبها سواء للعاملين أو المؤسسة، و لما تحققة الرقمنة من كفاءة و الفاعلية ورفع من إنتاجية الأداء وجودته من خلال العمل على تأهيل و تدريب الموارد البشرية التي تتمثل في الموظفين لتنمية مداركهم و خبراتهم الادارية و المهنية .

كما تم الاستخلاص من الجانب التطبيقي حسب النتائج الإحصائية أن الرقمنة لها دور فعال في تحسين أداء المورد البشري في المؤسسة الجزائرية، إذ تعتبر الرقمنة ركيزة محورية هامة يتشكل عليها نظام اي مؤسسة كانت، فهي بذلك محرك لجميع الأنظمة و الموارد و قوانين التنظيم داخل المؤسسة باختلاف نشاطها، حيث أن الرقمنة ساهمت في تحسين من أداء المورد البشري، كما سهلت من تعاملاته مع الآلات، اليوم أصبح هناك موارد بشرية هائلة ذات خبرة فائقة في مجال الإعلام و الاتصال، وهذا ما وفر الكثير من الجهد الذي يتلقاه الموظف وسط عمله، فالدولة الجزائرية تسعى جاهدة لتوظيف التقنية الرقمية في مختلف تعاملاتها الإدارية .

كما استخلصت نتائج الدراسات السابقة إلى أن الرقمنة بأبعادها المختلفة (عتاد الحاسوب، شبكة الانترنت، البرمجيات، تأهيل و تدريب المورد البشري) لها دور ايجابي على أداء المورد البشري وحسنت من الرفع من مستوى الاداء الوظيفي للموظف وفاعليته داخل المؤسسة .

إن هذا التحول الرقمي الذي شهدته المؤسسة الجزائرية، انتقلت المؤسسة من شكلها الى مؤسسة رقمية حديثة مواكبة للتغيرات وبهذا فقد كانت قفزة نوعية للمؤسسات و المنظمات في مجال التقنية، ومنه يمكن التصور أن هذا التطور قد عمل على تغيير مسار العملية التنظيمية و أساليبها و تبسيطها.

و من هنا اصبح لزاما ضروريا الإهتمام بموضوع الرقمنة عامة و الإدارة خاصة ، لما توفره من سرعة و مرونة في الاداء و تحقيق الشفافية للعملية الادارية فوجب على جل المؤسسات السعي لمواكبة هذا التطور و العمل على توفير الإحتياجات اللازمة التي تتطلبها الرقمنة لتحقيق أهدافها المسطرة .

التوصل إلى الاستنتاجات و الحلول

من خلال الدراسة الميدانية توصلنا إلى النتائج التالية:

- مستوى الرقمنة (عتاد الحاسوب، شبكات الاتصال والانترنت، البرمجيات، تأهيل المورد البشري) لمؤسسة اتصالات الجزائر هو بدرجة عالية حسب غالبية الموظفين.
- مستوى أداء الموارد البشرية لمؤسسة اتصالات الجزائر هو بدرجة عالية
- تساهم الرقمنة في تحسين أداء الموارد البشرية لمؤسسة اتصالات الجزائر

الاقتراحات :

بناء على نتائج الدراسة المتوصل إليها يمكننا تقديم الاقتراحات التالية :

- على القائمين بإدارة مؤسسة اتصالات الجزائر باعتماد نتائج دراستنا الميدانية، ودراسات أخرى في معالجة جوانب عديدة تهم الموظف مثل (التدريب، التكوين، التأطير).
- تطوير آليات العمل بنظام الرقمنة وتوسيعها على كافة المؤسسات .
- تفعيل دور الإطارات المؤهلة تأهيلا فنيا عاليا في مجال البرمجيات من اجل إنتاج برامج مناسبة لعمل المؤسسة .

الآفاق المستقبلية :

- أثر تفعيل دور العنصر البشري على الرقمنة في المؤسسات
- أثر التدريب الدوري على تحسين أداء المورد البشري
- أهمية البيئة الرقمية من اجل سلامة المعلومة وامنها

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع :

❖ الكتب :

- (1) . أحمد الكردي، إدارة الاداء الفعال بمنظمات الأعمال.
- (2) . أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، 2004 .
- (3) . أشرف عبد المحسن الشريف , الأرشيف الإلكتروني في الشركات و المؤسسات العامة لتأصيل النظري و التطبيق العملي, ط 1, دار الجوهرة للنشر و التوزيع ,القاهرة ,2015.
- (4) . إعتقاد محمد علام، دراسات في علم الاجتماع التنظيمي، الطبعة 1، مكتبة الأنجلو المصرية للنشر، 1994.
- (5) . المنجد في اللغة و الأعلام، الطبعة الثلاثون، دار المشرق، بيروت .
- (6) . بختة بطاهر، الإدارة الإستراتيجية و قياس الأداء التنافسي، الطبعة الأولى، ألفا للوثائق و النشر، عمان، 2021 .
- (7) . بلقاسم سلاطينية، المناهج الأساسية في البحوث الإجتماعية، ط 1، دار الفجر للنشر و التوزيع، القاهرة، 2012.
- (8) . رأفت رضوان، الإدارة الإلكترونية , القاهرة , د.س.
- (9) . علي بن هادية و آخرون، القاموس المدرسي، ط 7، المؤسسة الوطنية للكتاب للنشر، الجزائر، 1991
- (10). عمر محمد دره، مدخل إلى الإدارة، الناشر إيبل للعلوم السياحية و الفندقية، 2009.
- (11). عنترة بن مرزوق , واخرون , إدارة الموارد البشرية في عصر الإدارة الإلكترونية , ط 1 , مركز الكتاب الأكاديمي , الأردن , 2018 .
- (12). كامل بربر، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، الطبعة الأولى، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع، بيروت، 1997.
- (13). محمد الفاتح محمود بشير المغربي، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار النشر للجامعات، مصر، 2013 .
- (14). محمد بن دليم القحطاني، إدارة الموارد البشرية . نحو منهج إستراتيجي متكامل، الطبعة الثانية، مكتبة العبيكان للنشر و التوزيع، الرياض، 2008 .
- (15). مصطفى نجيب شاويش، إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر و التوزيع، عمان، 2011 .
- (16). يحي زكرياء, إبراهيم الرمادي ,رقمنة مقتنيات المكتبات الجامعية الأداب نموذجاً, دراسة تخطيطية ,دار المعرفة الجامعية للطباعة و النشر , 2013

17). عبد اللطيف صوفي، ت هبة ملحم، إرشادات مشاريع رقمنة مجموعات الحق العام، في المكتبات و مراكز الأرشيف، الإتحاد العربي للمكتبات و المعلومات، 2013.

18) علي السلمي، إدارة الموارد البشرية، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة، 1997.

19) مصطفى كولار، واخرون، الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية، ط 1، ألفا للنشر و التوزيع، الجزائر، 2019

❖ الرسائل الجامعية :

1) خيرية محمد عصمان، دور الإلتزام التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي في الجامعات الليبية، بحث مقدم للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة، تخصص إدارة تعليمية، عن مجلة كلية التربية ببنها، العدد 120، أكتوبر، ج (3)، 2019.

2) بن ضية هاجر، دور الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في تحسين أداء الإدارة العمومية، دراسة حالة أم البواقي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة العربي بن مهيدي. أم البواقي، 2020. 2021.

3) سعيد سمير أبو جليلة، أثر إستراتيجيات إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين في شركات الإتصال الليبية، رسالة مقدمة للحصول على درجة ماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2018.

4) سويقات عبد الرزاق، دور الرقمنة في تجسيد الحكم الراشد، مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، قسم العلوم السياسية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2018، 2019.

5) فاتح عبيد الله الحموان الخوالدة، أثر تطبيق إستراتيجيات تنمية و تطوير الموارد البشرية على أداء العاملين. دراسة تطبيقية على مدينة الحسن الصناعية بالأردن، جامعة طيبة، المملكة العربية السعودية.

❖ المجالات و المنتقيات العلمية :

1) إبتسام مرجان، أحمد خروبي لقواس، التحول الرقمي السياحي. السياحة الافتراضية نموذجاً، كتاب أعمال المنتقى الافتراضي الوطني حول : التحول الرقمي في الجزائر كآلية لدعم تنافسية الإقتصاد الوطني و كسب رهان التنمية في ظل الأزمات و التحديات الراهنة، يوم 23 سبتمبر 2021، منشورات مخبر الابتكار و الهندسة المالية. أم البواقي.

2) بلقاسم شبيلي، نورة قنيفة، رأس المال البشري. مدخل لبناء التنمية قراءة سوسولوجية، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 07، العدد 01، مارس 2020.

3) سليمان عز الدين، التحديات التي تواجه إدارة الموارد البشرية. دراسة سوسيو تنظيمية، مجلة المقاربات، المجلد 03، العدد 05، أكتوبر 2015.

4) صورية بوطرقة، ملاك بو عمران، التحول الرقمي. الأسس النظرية و النماذج الرقمية العربية، كتاب أعمال المنتقى الافتراضي الوطني حول : التحول الرقمي في الجزائر كآلية لدعم تنافسية الإقتصاد الوطني و كسب

- رهان التنمية في ظل الأزمات و التحديات الراهنة، يوم 23 سبتمبر 2021، منشورات مخبر الابتكار و الهندسة المالية . أم البواقي.
- (5) عبد اللطيف هاشم خيري ,نحو الدوريات الرقمية دراسة تطبيقية لإمكانية تحويل مجلة كلية التربية في جامعة المستنصرية من الشكل التقليدي إلى الرقمي , مجلة كلية التربية ,العدد الثاني .
- (6) قبائلي ذهبية، و آخرون، نحو رقمنة الإقتصاد على ضوء التجارب الدولية، ملتقى وطني حول:التحول الرقمي في الجزائر كآلية لدعم تنافسية الإقتصاد الوطني و كسب رهان التنمية في ظل الأزمات و التحديات الراهنة، 23 سبتمبر 2021.
- (7) قندوز عائشة، أثر التحول الرقمي على القطاع التجاري في ظل جائحة كوفيد . 19، كتاب أعمال الملتقى الافتراضي الوطني حول : التحول الرقمي في الجزائر كآلية لدعم تنافسية الإقتصاد الوطني و كسب رهان التنمية في ظل الأزمات و التحديات الراهنة، يوم 23 سبتمبر 2021، منشورات مخبر الابتكار و الهندسة المالية . أم البواقي.
- (8) مباركة خمقاني، أساليب و أدوات تجميع البيانات، مجلة الذاكرة، تصدر عن مخبر التراث اللغوي و الأدبي في الجنوب الشرقي الجزائري، العدد التاسع جوان 2017 .
- (9) مسفرة بنت دخيل الله الخنعمي ,مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات . دراسة للإستراتيجيات المتبعة ,مجلة Rist,مج 19, ع 1 , 2011.
- (10)مقدم وهيبية, دور الثقافة التنظيمية في دعم التحول نحو الإقتصاد الرقمي في المنظمات, أعمال الملتقى الدولي الافتراضي , الرقمنة ضمانة لجودة التعليم العالي و البحث العلمي و تحقيق التنمية المستدامة , كلية الحقوق و العلوم السياسية بودواو , جامعة محمد بوقرة ,بومرداس الجزائر , 2021.
- (11)منظمة العمل الدولية، نظام إدارة الموارد البشرية لمليل تدريبي وتطبيقي للشركات، الطبعة الأولى، القاهرة، 2016 .
- (12)نغم حسين نعمة و آخرون ,تسخير الرقمنة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة 2030,المجلة العراقية لبحوث السوق و حماية المستهلك, المجلد 11,العدد 1, 2019 .
- (13) نوري محمد، أنظمة تقييم الأداء كأداة لتنمية الموارد البشرية في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية، مجلة الباحث:دولية فصلية أكاديمية محكمة، العدد1، جانفي 2014.
- (14)نورية سعيود , مداخله بعنوان :الإشكالية القانونية لرقمنة الوثائق في المكتبات,د.س.
- (15)ولاء محمود عبد الله محمود، مقومات تنمية الموارد البشرية الأكاديمية بجامعة بنها في العصر الرقمي"الواقع و سيناريوهات المستقبل"، مجلة كلية التربية، جامعة كفر الشيخ، العدد (90)، العدد الأول، المجلد الثاني، 2018 .

المحاضرات :

- (1) محمود شعلان , الأرشيفات الرقمية موقع ذاكرة الأزهر دراسة تحليلية,الإتجاهات الحديثة في المكتبات و المعلومات, مجلد 26,العدد 51,المكتبة الأكاديمية , القاهرة , 2016 .
- (1) . المحاضرة 7 ، الإتجاهات الكلاسيكية في إدارة الموارد البشرية (نظريات التسيير).
- (2) . بن صغير كريمة، مطبوعة بيداغوجية في مادة منهجية و تقنيات البحث، مجموعة محاضرات موجهة لطلبة سنة ثانية علم النفس، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، قسم علم النفس، 2017-2018 .
- (3) . بن عيسى رابع، المحاضرة رقم 07، المعاينة، محاضرات في المنهجية للسنة الثانية ماستر علم الاجتماع، كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية، قسم علم الاجتماع، جامعة الشهيد حمة لخضر . الوادي .
- (4) . بوشعور اسية , محاضرات في مقياس المصادر الرقمية، سنة أولى ماستر .
- (5) . حسين، المحاضرة الثالثة، أدوات جمع البيانات، وحدة المنهجية، السنة ثانية علوم التربية، جامعة البويرة، 2019-2020
- (6) . خالد رجيم و آخرون، إدارة الموارد البشرية، مقياس إدارة الموارد البشرية، تخصص منجمنت، مستوى، الثانية، معهد التكنولوجيا، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2016-2017 .
- (7) . خرشي إلهام، محاضرات في مقياس الإدارة الإلكترونية في الجزائر، سنة ثالثة ليسانس، شعبة العلوم القانونية و الإدارية، تخصص إدارة إلكترونية، 2020، 2019.
- (8) . سهيل رزق ذياب، مناهج البحث العلمي، غزة، فلسطين، 2003.
- (9) . عبد الناصر سويسي، أساليب جمع البيانات و المعلومات و إعداد الإحصائيات، هيئة الرقابة الإدارية، ليبيا.
- (10) . عيساوي فلة، مطبوعة الدعم البيداغوجي في مقياس تسيير الموارد البشرية، موجهة لطلبة سنة أولى ماستر علم نفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية، سداسي الأول، كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية، قسم علم النفس و علوم التربية و الأرتوفونيا، جامعة محمد لمن دباغين، سطيف 2 .
- (11) . غريب حسين، محاضرات في مقياس تقنيات جمع البيانات، د، س .
- محمد أيمن عبد اللطيف عشوش و آخرون، أساسيات إدارة الموارد البشرية، جامعة القاهرة، كلية التجارة، 2017 .
- (12) . محمد عبد مطشر اللامي، مجتمع البحث و عينته، محاضرات المنهج التجريبي، د، س .
- (13) . نجلاء أحمد يس، الرقمنة و تقنياتها في المكتبات العربية، العربي للنشر و التوزيع، القاهرة، 2012 .
- (14) . نصيب لندة، مطبوعة حول مقياس مدخل لإدارة الموارد البشرية، مقدمة لطلبة سنة ثالثة، ل، م، د، تخصص تنمية الموارد البشرية، كلية علوم إجتماعية و الإنسانية، قسم علم الاجتماع، جامعة باجي مختار، عنابة .

15). يزن تيم، إدارة الموارد البشرية (أساليب الإدارة الحديثة).

16) عبد الرحيم محمد، نظرية X and Y .

المراجع بالأجنبية :

1) _Ayman yahia Bassiouny .Search title Procedures.for transferring documents from paper to digital format:An analytical study,The International journal of Informatics,Media and Communication Technology,2020,p28 .

الملاحق



جامعة الشهيد حمدة لخضر-الوادي
كلية العلوم الاجتماعية والانسانية
قسم العلوم الاجتماعية



استبيان

أخي الموظف ... أختي الموظفة
تحية طيبة وبعد ...

يُشرفني أن أضع بين أيديكم استمارة البحث الميداني ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر في علم اجتماع التنظيم و العمل والموسومة بعنوان: " الرقمنة و دورها في تحسين أداء المورد البشري في المؤسسة الجزائرية"، من وجهة نظر موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر-الوادي نرجو منكم التفضل بالإجابة عليها وذلك بوضع علامة (√) في الخانة المناسبة, ونأمل أن تكون إجاباتكم إسهاما منكم في خدمة البحث العلمي, وأحيطكم علمًا أن المعلومات المدونة في الاستمارة لا تستعمل إلا في أغراض البحث العلمي.

شكرا على حسن تعاونكم

تحت إشراف الدكتور:

هياق إبراهيم

من إعداد الطالبتين:

غدير إبراهيم شفيعة

نوير سمية

السنة الجامعية: 2023/2022

المحور الأول: متطلبات الرقمنة

الرقم	العبارات	نعم	لا	أحيانا
الأجهزة				
01	تقوم المؤسسة بتوفير العتاد الرقمي ولواحقه بشكل كاف لمختلف هيكلها وأقسامها.			
02	تقوم المؤسسة بتحديث وصيانة عتاد الإعلام الآلي باستمرار.			
03	مكان العمل يتوفر على كل شروط العمل (التهوية الانارة، النظافة)			
04	توفر جهاز آلي خاص بحجز الدور للزبائن			
05	يمكن للزبون استخدام البطاقة الذهبية في عملية المخالصة.			
شبكة الإتصال (الأنترنت)				
01	المؤسسة لديها خط تدفق ذو سرعة عالية.			
02	الاتصال بالزبائن يتم من خلال الولوج إلى فضاء رقمي.			
03	المؤسسة لديها منصة رقمية خاصة بها.			
04	ساهمت الأنترنت في توفير الجهد للحصول على معلومات الزبائن.			
05	المؤسسة وفرت خدمة البريد الإلكتروني لمختلف أقسامها.			
البرمجيات				
01	توفر المؤسسة لموظفيها أحدث البرامج لتسهيل الأداء.			
02	البرامج التي يتم استخدامها تمتاز بالمرونة وسهولة الاستخدام.			
03	تساهم البرامج المتاحة على مستوى مؤسستك في سرعة الاتصال والتواصل مع الزبون.			
04	واجهت بعض المشاكل عند استخدام بعض من هاته البرامج.			
05	نظام البرمجيات أدى إلى تسهيل عملية مراقبة وتقييم الخدمات.			
التدريب والتأهيل				

			01	المؤسسة تقوم بدورات لتدريب وتأهيل موظفيها.
			02	المؤسسة تعمل على تحديث مواردها لتسهيل التعامل بشكل أفضل مع الوسائل الحديثة.
			03	يتم تقييم الموارد المكتسبة أثناء عملية التدريب؟
			04	ساعدتك الدورات التدريب على استيعاب التقنيات الحديثة .
			05	عملية التدريب ساهمت في تحفيزي على العمل أكثر.

المحور الثاني : أداء المورد البشري

الكفاءة				
الرقم	العبارات	نعم	لا	أحيانا
01	إدخال وسائل الرقمنة الحديثة رفع من معدل أدائي الوظيفي.			
02	الرقمنة وتطبيقاتها زادت من تحسن أدائي لمهامي.			
03	الرقمنة و تقنياتها وفرت عناء الجهد في الحصول على المعلومات.			
04	سمحت لك التكنولوجيا الرقمية باستغلال معارفك بطريقة عقلانية .			
05	تطبيق الرقمنة في المؤسسة عملت على تنمية روح التنافسية لديك,			
الفاعلية				
01	ساعدتني الرقمنة على تطوير أسلوب العمل			
02	مكنتني الرقمنة تنمية قدراتي في حل المشكلات			
03	الرقمنة ساعدتني في تقديم اقتراحات جديدة في العمل			
04	ساهمت الرقمنة في أداء العمل بأقل تكلفة ممكنة ؟			
جودة الأداء				
01	ساهمت الرقمنة في تحسين نوعية الخدمات المقدمة للزبائن.			
02	تساعدني تكنولوجيا الرقمنة على ابتكار حلول لكل مشكلة.			
03	الرقمنة ساعدتك على عملية الرفع من إنتاجية المؤسسة.			
04	هل تشعر أن الزبون راض عن نوعية الخدمات المقدمة له.			
05	عملت الرقمنة على تنمية مهارة التواصل لدي.			

الملحق رقم 02: قائمة المحكمين

التخصص	الأساتذة المحكمين
علم الاجتماع	د. الذهبي إبراهيم
علم الاجتماع	د. بوراس فيصل