الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

مذكرة بعنوان:

دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية على عينة من موظفي بلدية اميه ونسه بولاية الوادي

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في شعبة علم الاجتماع

تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

إعداد الطلبة

- إبراهيم طويل
- علاء الدين يونسي

تحت إشراف الأستاذ:

د. حسين صالحي

نوقشت المذكرة علنا يوم الاربعاء الموافق لـ: 2025/05/28

أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

د. رقيق عبد الله	جامعة الشهيد حمه لخضر–الوادي–	رئيسا
د. حسين صالحي	جامعة الشهيد حمه لخضر–الوادي–	مشرفا
د. هيبة بوعروج	جامعة الشهيد حمه لخضر–الوادي–	مناقشا

الموسم الجامعي: 2024–2025

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

مذكرة بعنوان:

دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية على عينة من موظفي بلدية اميه ونسه بولاية الوادي

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في شعبة علم الاجتماع

تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

إعداد الطلبة

- إبراهيم طويل
- علاء الدين يونسي

تحت إشراف الأستاذ:

د. حسين صالحي

نوقشت المذكرة علنا يوم الاربعاء الموافق لـ: 2025/05/28

أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

د. رقيق عبد الله	جامعة الشهيد حمه لخضر–الوادي–	رئيسا
د. حسين صالحي	جامعة الشهيد حمه لخضر–الوادي–	مشرفا
د. هيبة بوعروج	جامعة الشهيد حمه لخضر–الوادي–	مناقشا

الموسم الجامعي: 2024–2025

بسم الله الرحمن الرحيم

الاهداء

واخر دعواهم ان الحمد لله رب العالمين

اهدي عملي هذا خالصا لوجه الله تعالى راجية من المولى ان يتقبله مني ويجعل ثوابه في صحيفة أعمالنا

الى البلد المبارك...اولى القبلتين وثالث الحرمين الشريفين ...ومسرى النبي المصطفى...الى بلدي الثاني فلسطين الحبيبة اسال الله الفرج والنصر القريب

إلى من غرست في قلبي حب العلم، وكانت لي العون والسند في مسيرتي

إلى من سهرت وتعبت من أجلي، إلى من لا تكفي الكلمات للتعبير عن حبي وامتناني لهما

إلى والديَّ العزيزين

رمز التضحية والعطاء، أهدي هذه المذكرة عرفانًا وتقديرًا لما بذلاه في سبيل نجاحي.

إلى أساتذتي الكرام، الذين لم يبخلوا علينا بعلمهم وتوجيهاتهم

وإلى كل من كان له أثر في تكويني العلمي والإنساني، فلكم مني كل التقدير والاحترام

إلى زملائي وأصدقائي، رفقاء الدرب

الذين تقاسمت معهم لحظات الجد والاجتهاد، والفرح والتحديات، فلكم كل الشكر والدعاء بالتوفيق.

إبراهيم، علاء الدين

الشكر والعرفان

مصداقا لقوله ـ صلى الله عليه وسلم:

"**من لم يشكر الناس لم يشكر الله**"

فالشكر أولا لله عز وجل، الذي أعاننا على إتمام دراستنا، ووفقنا في انجاز هذه المذكرة

كما نتقدم بالشكر أوفاه وأجز له، والوفاء أخلصه، والفضل أكبره، والعرفان كله لأستاذنا

الفاضل الدكتور

حسين صالحي

فقد كان معنا بعلمه وجهده ونصائحه القيمة، وصبره معنا طيلة فترة انجاز المذكرة

والشكر موصول للجنة المناقشة لتفضلهم وقبولهم مناقشة هذا البحث

وإنها لفرصة عظيمة كي نستفيد من ملاحظاتهم العلمية القيمة

كما أتوجه بخالص الامتنان إلى من أثروني في مجالي الدراسي

وإلى كل من مد لي يد العون في إنجاز هذه المذكرة

من قريب أو من بعيد

ونسأل الله لنا ولهم الأجر والمثوبة وأن يجعل ذلك في موازين أعمالنا يوم لا ينفع مال

ولا بنون إلا من أتى الله بقلب سليم

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى العلاقة بين رقمنه مصالح بلدية أميه ونسه بولاية الوادي وتحسين الأداء الوظيفي لدى موظفيها، وذلك في ظل التوجهات الحديثة لتحديث الإدارة العمومية الجزائرية من خلال تبني الحلول الرقمية في التسيير وتقديم الخدمات، وقد انطلقت الدراسة من إشكالية محورية مفادها: هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين رقمنه المصالح الإدارية وتحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي بلدية أميه ونسه؟ واعتمدت الدراسة على منهج وصفي تحليلي مدعوم بالجانب الميداني الكمي من خلال توزيع استبيانات على عينة من موظفي البلدية، بحيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها:

- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية موجبة بين الرقمنة وتحسين الأداء الوظيفي.
- مساهمة كل من الأجهزة، البرمجيات، ونظم الاتصالات في تسهيل المهام، رفع كفاءة الموظفين، وتسريع الإجراءات الإدارية.
- تفاوت مستويات الرقمنة بين المصالح المختلفة، مما يستدعي توحيد الجهود نحو رقمنه شاملة.
- وعي الموظفين بأهمية الرقمنة، مقابل الحاجة الملحة إلى التكوين المستمر.

واختتمت الدراسة بجملة من التوصيات، أبرزها: تعزيز البنية التحتية الرقمية، وتوفير برامج تدريبية متخصصة، وتوسيع استخدام البرمجيات الذكية في التسيير الإداري.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، الأداء الوظيفي، الموظف.

Study summary

This study aims to know the extent of the relationship between the digitization of the interests of the municipality of Ame and Nessa in the Valley State and improving the job performance of its employees, in light of the recent trends to modernize the Algerian public administration through the adoption of digital solutions in the management and provision of services. The study started from a central problem: is there a statistically significant correlation between the digitization of administrative interests and improving job performance among illiterate and female municipal employees The study relied on a descriptive analytical approach supported by the quantitative field aspect through the distribution of questionnaires to a sample of Municipal Employees, the study reached a set of results, the most prominent of which are:

- A positive statistically significant correlation exists between digitization and job performance improvement.
- The contribution of hardware, software, and communication systems in facilitating tasks, raising the efficiency of employees, and speeding up administrative procedures.
- The levels of digitization vary between different interests, which calls for uniting efforts towards comprehensive digitization.
- Employees ' awareness of the importance of digitization, versus the urgent need for continuous training.

The study concluded with a number of recommendations, most notably: strengthening the digital infrastructure, providing specialized training programs, and expanding the use of smart software in administrative management.

Keywords: digitization-job performance-employee.

الفهـــارس

فهرس الموضوعات

الاهداء I

الشكر والعرفان I

ملخص الدراسة..... II

الفهارس IV

فهرس الموضوعات..... IV

فهرس الجداول X

فهرس الأشكال..... XI

قائمة الملاحق..... XI

مقدمة ..... أ-د

الفصل الأول: الادبيات النظرية والتطبيقية للدراسة

تمهيد 8

المبحث الأول: الأدبيات النظرية (مفاهيم الأساسية) 9

المطلب لأول: ماهية الرقمنة 9

1.مفهوم الرقمنة 9

2.أهمية الرقمنة..... 10

3.خصائص الرقمنة 11

.4وسائل الرقمنة..... 12

المطلب الثاني: الأداء الوظيفي..... 13

1.تعريف الأداء..... 13

2.أنواع الأداء..... 14

3.تعريف الأداء لوظيفي 17

.4أهمية الأداء الوظيفي 18
5.محددات الأداء الوظيفي..... 18
6.عناصر الأداء الوظيفي: 20
المبحث الثاني: علاقة الرقمنة بالأداء الوظيفي 21
المطلب الأول: تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي..... 21
المطلب الثاني: علاقة الرقمنة بالأداء الوظيفي 22
المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)..... 22
المطلب الأول: الدراسة باللغة العربية 23
المطلب الثاني الدراسات باللغة الاجنبية 24
المطلب الثالث: التعقيب على الدراسات السابقة 25
خلاصة الفصل 26

الفصل الثاني: الـــدراسة الـــميدانية

تمهيد 28
المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة المستخدمة 29
المطلب الأول: طريقة الدراسة 29
الفرع الأول: المنهج المتبع في الدراسة..... 29
الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة: 30
1-مجتمع الدراسة: 30
2-عينة الدراسة: 30
الفرع الثالث: متغيرات الدراسة: 31
الفرع الرابع: مصادر المعلومات وطرق جمعها: 31
المطب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة 32

الفرع الأول: أدوات جمع البيانات 32
1-الاستبيان: 32
2-مراحل إعداد الاستبيان: 32
3-هيكل الاستبيان: 33
الفرع الثاني: التعريف بالمؤسسة قيد الدراسة الميدانية..... 34
الفرع الثالث: البرامج والأساليب الاحصائية 35
المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج 36
المطلب الأول: عرض النتائج 36
الفرع الأول: عرض وتحليل نتائج البيانات الشخصية: 36
الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج محاور الدراسة..... 41
1-المحك المعتمد في الدراسة: 41
2-عرض وتحليل نتائج المحور الثاني: 42
2-1. البعد الأول: الأجهزة والمعدات 42
2-2. البعد الثاني: البرمجيات 43
2-3. البعد الثالث: نظم الاتصالات 45
3-عرض وتحليل نتائج المحور الثالث: 46
المطلب الثاني: مناقشة النتائج 49
الفرع الأول: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية العامة: 49
الفرع الثاني: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى: 51
الفرع الثالث: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية: 54
الفرع الرابع: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة: 56
الفرع الخامس: النتائج العامة للدراسة: 59

خلاصة الفصل: 60
الخاتمة 61
قائمة المراجع والمصادر 64
قائمة الملاحق..... 70

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يبين نتائج توزيع الاستبيان	31
02	يبين متغيرات الدراسة	32
03	يبين توزيع أسئلة عبارات كل محور	37
04	يبين توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغير الجنس	38
05	يبين توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغير السن	40
06	يبين توزيع ونسبة العينة حسب متغير المستوى الوظيفي	41
07	يبين توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغير الخبرة	43
08	يبين المحك المعتمد في الدراسة	43
09	يبين نتائج أراء عينة الدراسة حول البعد الأول الأجهزة والمعدات	45
10	يبين نتائج أراء عينة الدراسة حول البعد الثاني البرمجيات	45
11	يبين نتائج أراء عينة الدراسة حول البعد الثالث نظم الاتصالات	46
12	يبين نتائج أراء عينة الدراسة حول المحور الثاني تحسين الأداء الوظيفي	48
13	يبين قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين رقمنه مصالح البلدية وتحسين الأداء الوظيفي	51
14	يبين معنوية النموذج الكلي للفرضية الفرعية الثانية	52
15	يبين معنوية النموذج الكلي للفرضية الفرعية الأولى	53
16	يوضح المعنوية الجزئية لمعالم النموذج للفرضية الفرعية الأولى	53
17	يبين جودة توفيق النموذج للفرضية الفرعية الثانية	55
18	يبين جودة توفيق النموذج للفرضية الفرعية الأولى	55
19	يبين جودة توفيق النموذج للفرضية الفرعية الثالثة	56
20	يبين معنوية النموذج الكلي للفرضية الفرعية الثالثة	58
21	ا يوضح المعنوية الجزئية لمعالم النموذج للفرضية الفرعية الثالثة	58
22	يوضح المعنوية الجزئية لمعالم نموذج الفرعية الثالثة	59

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	محددات الأداء	20
02	دائرة نسبية تبين توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغير الجنس	38
03	أعمدة بيانية تبين توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغير السن	39
04	دائرة نسبية تبين توزيع ونسبة العينة حسب متغير المستوى الوظيفي	40
05	أعمدة بيانية تبين توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغير الخبرة	41

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق		
01	ملحق رقم (01): استبيان المذكرة	87
02	ملحق رقم (02): بعض مخرجات برنامجspss	89

مقـــدمة

1. توطئة:

تشهد العديد من دول العالم، على اختلاف مستوياتها، ثورة تكنولوجية واسعة أدت إلى تطور كبير في مجالات الحوسبة، البرمجيات، والاتصالات، حيث تسعى الحكومات إلى استثمار هذه التكنولوجيات الحديثة من خلال تطبيقات مثل الحكومة الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، والرقمنة الإدارية، وذلك بهدف تحسين ورفع كفاءة الأداء الإداري، بما يتماشى مع التحولات والتطورات الاقتصادية العالمية

غير أن هذا التوجه المتسارع نحو رقمنه الإدارة، سواء في الدول المتقدمة أو تلك السائرة في طريق النمو، يعتمد بدرجة كبيرة على مدى جاهزية الأجهزة الإدارية لتبني هذه التقنيات الحديثة. ويختلف نجاح الرقمنة من بلد إلى آخر تبعاً لتوفر مجموعة من الشروط، أبرزها الإمكانيات المادية، الإدارية، البشرية، والتقنية، وخاصة الجوانب المتعلقة بالأمن السيبراني تُسهم هذه العناصر مجتمعة في توفير خدمات ذات جودة، كفاءة، وسرعة تلبي تطلعات المواطن، الذي بات يتوقع مستويات أعلى من الأداء الحكومي، تواكب التحولات المستمرة في نمط حياته ووعيه الثقافي المتزايد. وبالتالي، فإن نجاح رقمنه الإدارة وتحقيق نتائج ملموسة في تحسين الأداء الإداري، مرهون بمدى استعداد الحكومات وقدرتها على تطبيق هذه التكنولوجيات بفعالية وواقعية.

تُعد الرقمنة الإدارية مفهوماً حديثاً ومعاصراً، يهدف بالأساس إلى تقليص الإجراءات الإدارية وتسريع تنفيذها، مما يُسهم بشكل طبيعي في رفع كفاءة الأداء. ومن جهة أخرى، تسعى الرقمنة إلى تطوير أساليب العمل التقليدية وتحويلها إلى طرق أكثر تطوراً ومرونة وفاعلية، بما يعزز من جودة الخدمات المقدمة ويواكب التغيرات المتسارعة في بيئة العمل الحديثة

2. طرح الاشكالية

وفي ظل التحولات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها العالم، أصبحت الرقمنة الإدارية خياراً استراتيجياً لتحديث الإدارة العمومية وتحسين أدائها. غير أن تطبيق هذا المفهوم الحديث يطرح عدة تحديات تتعلق بجاهزية البنية التحتية، وتوفير الموارد البشرية والتقنية، وضمان الأمن المعلوماتي. ومن هنا تبرز الإشكالية التالية:

هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين رقمنه مصالح بلدية أميه ونسه بولاية الوادي وتحسين الأداء الوظيفي لدى موظفيها؟

- **التساؤلات الفرعية**

- إلى أي مدى تُسهم الأجهزة والمعدات الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي بلدية أميه ونسه بولاية الوادي؟
- كيف تُسهم البرمجيات المعتمدة في إطار الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي بلدية أميه ونسه بولاية الوادي؟
- ما دور نظم الاتصالات الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي بلدية أميه ونسه بولاية الوادي؟

3. فرضيات الدراسة

- **الفرضية العامة:**

"توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين رقمنه مصالح بلدية أميه ونسه بولاية الوادي وتحسين الأداء الوظيفي لدى موظفيها."

- **الفرضيات الفرعية:**

- "تُسهم الأجهزة والمعدات الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي بلدية أميه ونسه بولاية الوادي."
- "تُسهم البرمجيات المعتمدة في إطار الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي بلدية أميه ونسه بولاية الوادي."
- "تُسهم نظم الاتصالات الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي بلدية أميه ونسه بولاية الوادي."

4. أهدف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مفهوم الرقمنة الإدارية وأهميتها في سياق التحولات التكنولوجية الحديثة، من خلال تحليل دورها في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسات. وتسعى إلى تحديد العلاقة بين استخدام الأدوات الرقمية ورفع كفاءة وجودة العمل الإداري، مع التركيز على مدى مساهمتها في تسريع الإجراءات وتقليص الوقت والجهد المبذول من طرف الموظفين. كما تهدف الدراسة إلى قياس درجة رضا الموظفين عن التحول الرقمي وأثر ذلك في تعزيز إنتاجيتهم، بالإضافة إلى رصد التحديات التي تعيق تطبيق

الرقمنة، سواء كانت تقنية أو بشرية أو تنظيمية. وتسعى أيضاً إلى تحديد المتطلبات الضرورية لإنجاح الرقمنة، كالتكوين المستمر، وتوفير البنية التحتية، والدعم الإداري. وفي الأخير، تهدف الدراسة إلى تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي من شأنها تعزيز استخدام الرقمنة بشكل فعّال يساهم في تحسين الأداء الوظيفي وتطوير أساليب العمل داخل المؤسسات.

5. أهمية الدراسة

تتجلى أهمية دراسة "دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي" في عدة جوانب علمية وعملية، ويمكن تلخيصها كالتالي:

- مواكبة التحولات التكنولوجية: تأتي هذه الدراسة في ظل التحول الرقمي المتسارع الذي تشهده المؤسسات على مستوى العالم، مما يجعل من الضروري فهم كيفية توظيف الرقمنة لتحسين كفاءة الموظفين وجودة العمل.
- تحسين جودة الخدمات: الرقمنة تساهم في تسريع الإجراءات، وتقليل الأخطاء البشرية، وتحسين التواصل بين الموظفين والإدارات، مما ينعكس إيجابًا على جودة الخدمات المقدمة.
- رفع كفاءة الأداء الوظيفي: توضح الدراسة كيف يمكن للأنظمة الرقمية أن تعزز من الإنتاجية، وتساعد الموظفين على أداء مهامهم بشكل أسرع وأكثر دقة.
- دعم اتخاذ القرار: تسلط الدراسة الضوء على دور الرقمنة في توفير بيانات دقيقة تساعد الإدارة في اتخاذ قرارات أكثر فعالية.
- ترشيد النفقات: من خلال تقليل الاعتماد على الورق والعمليات اليدوية، تساهم الرقمنة في خفض التكاليف التشغيلية.
- تعزيز التنافسية: المؤسسات التي تعتمد الرقمنة تصبح أكثر قدرة على المنافسة من خلال تطوير خدماتها وتحقيق رضا الموظفين والمستفيدين.

6. دوافع اختيار الموضوع

إن اختيارنا لهذا الموضوع جاء لعدة أسباب تتمثل فيما يلي:

أ. أسباب ذاتية:

- يعود اختياري لهذا الموضوع إلى اهتمامي الشخصي الكبير بدراسة الرقمنة ودورها في تحسين الأداء الوظيفي، خاصةً في ظل ما يشهده عصرنا من تسارع في التكنولوجيا والمعلوماتية، ورغبتي في التعرف على أحدث التقنيات التي تُستخدم في مختلف المجالات.
- اهتمامًا خاصًا للموضوعات الإدارية بشكل عام، والرقمنة بشكل خاص، لما لها من تأثير واضح ومباشر على تطوير بيئة العمل وتحسين الأداء المؤسسي.

ب. أسباب موضوعية

نظرا للأهمية الكبيرة لموضوع الرقمنة التي هي حديث الساعة واهتمام الخبراء والمختصين في هذا المجال الا انها تحدث تغيرات هيكلية ونوعية في الأجهزة الإدارية وتأثيرها على أداء

7. تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

- **الرقمنة:** تعني تحويل العمليات التقليدية اليدوية أو الورقية إلى عمليات إلكترونية وتعتمد على استخدام التكنولوجيا الرقمية مثل الحواسيب، الإنترنت، والبرمجيات، بهدف تسريع الأداء وتحسين كفاءته
- **الأداء الوظيفي:** يشير إلى مدى قدرة الموظف على إنجاز مهامه الوظيفية بكفاءة وجودة في الوقت المحدد بما يحقق أهداف المؤسسة ويرتقي بمستوى العمل.
- **الموظف:** يُقصد بالموظف الشخص الذي يعمل لدى المؤسسة (مثل البلدية في حالتك) بموجب عقد رسمي، ويؤدي مهامًا محددة ضمن هيكل تنظيمي، ويتم تقييم أدائه بناءً على إنجازه للواجبات والمسؤوليات الموكلة إليه، سواءً باستخدام الطرق التقليدية أو عبر الأدوات الرقمية التي تقدمها الرقمنة.

8. منهج الدراسة

تعتمد الدراسات العلمية على منهج علمي للوصول الى نتائج دقيقة، والمنهج المتبع في الدراسة هو طريقة عمل التي تتبع لمحاولة إيجاد حلول للمشاكل المطروحة، وهو يحدد طرق وإجراءات جموع البيانات وتحليلها، ويختلف باختلاف موضوع للدراسة. من اجل اتمام الدراسة نستخدم المنهج الوصفي التحليلي، وجمع البيانات والمعلومات المتوفرة من مصادرها ومعالجتها بطريقة علمية وموضوعية للوصول الى نتائج سليمة.

الفصل الأول: الادبيات النظرية والتطبيقية للدراسة

تمهيد

المبحث الأول: الأدبيات النظرية (مفاهيم الأساسية)

- المطلب لأول: ماهية الرقمنة
- المطلب الثاني: الأداء الوظيفي

المبحث الثاني: علاقة الرقمنة بالأداء الوظيفي

- المطلب الأول: تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي
- المطلب الثاني: علاقة الرقمنة بالأداء الوظيفي

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)

- المطلب الأول: الدراسة باللغة العربية
- المطلب الثاني الدراسات باللغة الاجنبية
- المطلب الثالث: التعقيب على الدراسات السابقة

خلاصة الفصل

تمهيد

أصبحت المؤسسات المعاصرة مطالبة أكثر من أي وقت مضى بتبني الأساليب التكنولوجية الحديثة لمواكبة التحولات السريعة في بيئة العمل، والتي تتسم بالديناميكية والتغير المستمر. ومن أبرز هذه الأساليب ما يعرف بالرقمنة، التي تمثل أحد المداخل الأساسية للتحول الإداري الحديث، إذ تقوم على توظيف تقنيات المعلومات والاتصال في مختلف المجالات الإدارية والتنظيمية داخل المؤسسات، بهدف تسهيل المهام وتحقيق مستويات عالية من الكفاءة والجودة في تقديم الخدمات.

وقد أسهمت الرقمنة في تغيير نمط العمل التقليدي، حيث انتقلت المؤسسات من الاعتماد على الأساليب الورقية إلى المعالجة الرقمية للمعلومات، مما ساعد على تسريع الإجراءات وتحسين دقة المعطيات وتقليل التدخل البشري. وفي هذا السياق، يبرز مفهوم الأداء الوظيفي كمتغير أساسي يُستخدم لقياس مدى فاعلية وكفاءة الموظف في أداء مهامه، ومدى إسهامه في تحقيق أهداف المؤسسة.

بناءً على ما سبق، يأتي هذا الفصل لتأطير المتغيرين الرئيسيين للدراسة من خلال عرض مفصل لمفهوم الرقمنة وأهميتها ووسائلها، ثم التطرق إلى مفهوم الأداء الوظيفي، وأبعاده المختلفة، ومحدداته، مع التركيز على كيفية ارتباطه بالتطورات التكنولوجية المتسارعة، وعلى رأسها الرقمنة، في إطار السعي نحو بناء نموذج مؤسسي أكثر كفاءة وتكيفًا.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية (مفاهيم الأساسية)

تُعد المفاهيم الأساسية الركيزة النظرية التي يُبنى عليها أي بحث علمي، حيث تمثل الإطار المفاهيمي الذي يحدد طبيعة المتغيرات المدروسة ويضبط حدودها النظرية. وفي سياق هذه الدراسة، تبرز الرقمنة والأداء الوظيفي كمتغيرين مركزيين، تجمع بينهما علاقة تأثير متبادلة في ضوء التحولات التكنولوجية والإدارية المعاصرة. وعليه، سنتناول في المطلب الأول مفهوم الرقمنة باعتبارها مدخلًا تكنولوجيًا حديثًا له انعكاسات مباشرة على طرق العمل وآليات التسيير داخل المؤسسات.

المطلب لأول: ماهية الرقمنة

1. مفهوم الرقمنة

شاعت في الأدبيات العربية المعاصرة مصطلحات الكتابة الرقمية" و "الإبداع الرقمي" و "الكتاب الإلكتروني والترقيم"، وغيرها من المصطلحات التي تحيل إلى نمط جديد من الكتابة التي تولدت نتيجة التطور الهائل الذي حدث في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال

تدل مادة رقم في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني أهمها التعجيم والتبيين والكتابة والقلم والخط ويقول ابن منظور الرقم والترقيم تعجيم الكتاب ورقم الكتاب برقمه رقما أعجمه وبيئته، وكتاب مرقوم، أي قد بينت حروفه بعلاماتها من التنقيط وقوله عز وجل: "كتاب مرقوم "كتاب مكتوب والمرقم القلم... والرقم الكتابة والختم ... والرقم: ضرب مخطط من الوشي... ورقم الثوب يرقمه رقما ورقمه خططه[1]

يعرف سعيد يقطين الترقيم التناظري النمط Numerisation بأنه عملية نقل أي صنف من الوثائق من (أي الورقي إلى النمط الرقمي، وبذلك يصبح النص والصورة الثابتة أو المتحركة والصوت أو الملف مشفرة إلى أرقام لأن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أيا كان نوعها بأن تصير قابلة للاستقبال والاستعمال بواسطة الأجهزة المعلوماتية"، وهنا، يتضح أن ترقيم النص هو عملية تحويل النص المكتوب المطبوع أو المخطوط من صيغته الورقية إلى صيغته الرقمية ليصبح قابلا للمعاينة على شاشة الحاسوب[2]

كما أن الرقمنة هي: العملية التي يتم بمقتضاها تحويل البيانات إلى شكل رقمي لمعالجتها بواسطة الحاسب، وعادة ما يستخدم مصطلح الرقمنة في نظم المعلومات للإشارة إلى تحويل النص المطبوع أو الصور إلى إشارات ثنائية باستخدام أحد أجهزة المسح الضوئي، يمكن عرضها على شاشة الحاسب ".[3]

---

[1] عماد عيسى صالح محمد، المكتبات الرقمية الأسس والتطبيقات العلمية، دار المطبوعة المصرية اللبنانية، القاهرة، دس، ص 219.

[2] احمد فرج احمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات او خارجها، المملكة المتحدة: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، ع1، مج35، ص44.

[3] أحمد أبو بكر السلطان، زيارة الموقع يوم 30 جانفي 2023، إلغاء الحواجز بين النشر وتقنية المعلومات، مجلة الغافلة، أرامكو السعودية.

والمتهمنة: هي استخدام التقنيات الرقمية لتغيير نماذج الأعمال والعمليات وتوفير فرص جديدة لتوليد الثروة وللتنمية المستدامة ".

إذ عرفت الشبكة الكندية للمعلومات حول التراث عملية الرقمنة بأنها: "العملية التي من خلالها يتم خلق صور رقمية بمعنى محتوى على الحاسوب انطلاقا من وثيقة ورقية، أو كيان ثلاثي الأبعاد". [1]

وقدم "دووج هو دجر" مفهوم آخر تم تبينه من جانب المكتبة الوطنية الكندية ويعتبر فيه الرقمنة: "إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي مثل: مقالات الدوريات والكتب والمخطوطات والخرائط وغيرها إلى شكل رقمي.[2]

ومنه نستنتج من التعاريف السابقة أن الرقمنة عبارة عن عملية إلكترونية، الهدف منها تحويل البيانات المكتوبة والمطبوعة بالاعتماد على تقنيات وأجهزة مخصصة للحصول على نتائج رقمية.

2. أهمية الرقمنة

أصبحت الرقمنة أمرا حيويا في القطاع العام لأسباب تتعلق بتحسين الخدمات، وزيادة الكفاءة، وتعزيز الشفافية وتبرز أهمية الرقمنة في:[3]

- تحسين الخدمات الحكومية يمكن للرقمنة تحسين جودة وتوفير الخدمات الحكومية، مما يساعد في تلبية احتياجات المواطنين بشكل أفضل وأسرع، على سبيل المثال يمكن تقديم الخدمات الحكومية عبر الإنترنت بشكل أكثر سهولة وسرعة.
- زيادة الكفاءة وتوفير التكاليف: تساعد الرقمنة في تحسين إجراءات العمل وتبسيط العمليات الحكومية، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة وتوفير التكاليف، ومثال ذلك تقليل الأوراق والإجراءات الورقية من خلال التحول إلى العمليات الرقمية.
- تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد يمكن للرقمنة تعزيز شفافية العمليات الحكومية وتقديم معلومات أكثر دقة ووضوحا للمواطنين، مما يساهم في مكافحة الفساد وتعزيز النزاهة في القطاع العام.

[1] بضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية الرهانات والتحديات تطبيق " خدمتي في قطاع الموارد المائية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية مذكرة عن كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد الخاص للملتقى الافتراضي الحوكمة الإلكترونية والتنمية المستدامة في الدول النامية الواقع والتحديات، نوفمبر 2021، ص 71.

[2] حنان أبو دية، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية – وزارة الداخلية، رام الله، دولة فلسطين، العدد 57، ص 61

[3] جبير بابا عمر، نور الدين بهون علي، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري–الأرضية الرقمية لوزارة التربية الوطنية نموذجا، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، تخصص: قانون إداري، جامعة غرداية، الجزائر، ص 70

- تحسين التواصل والتفاعل مع المواطنين يمكن للتقنيات الرقمية تعزيز التواصل والتفاعل بين الحكومة والمواطنين، مما يسهل على المواطنين الوصول إلى المعلومات وتقديم الاقتراحات والشكاوى بشكل أكثر فعالية.
- تعزيز التنمية الاقتصادية: يمكن أن تسهم الرقمنة في تعزيز التنمية الاقتصادية من خلال تحسين بيئة الأعمال وجذب الاستثمارات، بالإضافة إلى توفير فرص عمل في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- تمكين المواطنين وتعزيز المشاركة الديمقراطية: يمكن للرقمنة تمكين المواطنين من المشاركة في عملية صنع القرار وتعزيز المشاركة الديمقراطية من خلال استخدام التقنيات الرقمية للتصويت الإلكتروني وتقديم الاقتراحات والملاحظات على السياسات الحكومية. [1]

3. خصائص الرقمنة

من بين اهم خصائص الرقمنة نجد:[2]

- **اقتسام المهام الفكرية** مع الآلة نتيجة التفاعل والحواريين الباحث ونظام الذكاء الصناعي، مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
- **تكوين شبكات الاتصال** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على التكنولوجيا والمعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.
- **التفاعلية:** أي أن المستخدم لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
- **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فالإنترنت مثلا: تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت.

[1] سامح زينهم عبد الجواد، المكتبات والأرشيفات الرقمية التخطيط والبناء والإدارة، شركة ناس للطباعة، مصر، 2006، ص46

[2] بضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية الرهانات والتحديات تطبيق، مرجع سابق، ص72.

- **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع أي بغض النظر عن الشركة المصنعة أو البلد المصنع على مستوى العالم.[1]
- **اللاجمهرية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معنوية بدل توجهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.
- **الشيوع والانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط مرن.
- **العالمية والكونية** وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا حيث تأخذ المعلومات مسارات معقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا.[2]

4. وسائل الرقمنة

يتطلب تطبيق الرقمنة ضرورة توفير عناصر أساسية تترجم أعمال الكترونية وتخلق وظائف تندرج ضمن سياق التحول الإلكتروني في الإدارة التقليدية وتتمثل هذه العناصر أجهزة الحاسوب الشبكات البرمجيات والنظم قواعد البيانات الكوادر البشرية والخبراء والمختصين الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية في المنظومة

- أجهزة الحاسوب ولواحقها والحاسوب جهاز يتم برمجته لاستقبال البيانات والتعليمات ويخزنها ويقوم بمعالجتها ثم يخرج النتائج حسب التعليمات المعطاة له، وملحقاته هي الطابعات وأجهزة المسح الضوئي ... إلخ.
- نظرا لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات فإنه من الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث الأجهزة ذات الجودة والكفاءة العالية.
- أجهزة العرض الضوئي: آلات التصوير الفوتوغرافي، وأجهزة عرض الشرائح الضوئية، وأجهزة عرض الشفافيات، وأجهزة عرض الأفلام الثابتة والمتحركة.
- الشبكات فهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر النسيج الاتصال الشبكات الانترانت Intranet الإكسترانت Extranet –وشبكة الأنترنيت Intermet.

[1] فؤاد يوسف عبد الرحمان، تأثير الرقمنة المتجددة في تعزيز الأداء الوظيفي دراسة استطاعة في كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة الجامعة العراقية، العدد: 55، المجلد 15، ص94

[2] يمان بغدادي، سمية رماش تكنولوجيا الرقمية في المكتبات الجزائرية مجلة علمية محكمة نصف سنوية متخصصة في علوم المكتبات والمعلومات، صادرة عن كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة زيان عاشور بالجلفة (الجزائر)، العدد الأول 30/06/2022، ص 78

- البرمجيات: مجموعة برامج تستخدم لتشغيل جهاز الحاسب الآلي والاستفادة من إمكانياته المختلفة أو في تعليمات تفصيلية تسيطر على عمليات نظام الحاسوب والبرمجيات نوعان:[1]

  برمجيات النظام وهي التي تدير وتراقب أنشطة الحاسوب.

  برمجيات التطبيق هي التي تقوم بإنجاز المهام للزبائن.

- قواعد البيانات هي مجموعة من العناصر البيانات المنطقية المرتبطة مع بعضها البعض بعلاقة رياضية حيث تتكون من جدول أو عدة جداول ويتكون الجدول من سجل أو أكثر ويتكون السجل من حقل أو أكثر ويكتب بلغة برمجة معينة.[2]

المطلب الثاني: الأداء الوظيفي

1. تعريف الأداء

من بين التعاريف المتعدد والمختلفة للأداء نذكر منها:

يعرف الأداء على أنه: "**إنجاز الأعمال كما يجب أن تنجز**"[3]

وهناك من يعتبر الأداء سلوك بشري فالأداء: سلوك يسهم فيه الفرد في التعبير عن إسهاماته في تحقيق أهداف المؤسسة على أن يدعم هذا السلوك ويعزز من قبل إدارة المؤسسة بما يضمن النوعية والجودة من خلال التدريب[4]

وأكد كثير من الباحثين أن الأداء هو القدرة على الإنتاج بفاعلية للسلع والخدمات التي تستجيب لطلب السوق بما يسمح بتحقيق فائض لتحريي النظام الاقتصادي[5]

[1] هشام بن دادي وعبد القادر معمر سعيدات، رقمنة الخدمة العمومية ومبدأ قابلية المرفق العمومي للتكيف، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر 2021-2022، ص 13.

[2]: المرجع السابق

[3] سناء عبد الكريم الخناق، مظاهرة الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات الحكومية، جامعة ورقلة، 2005م، ص35.

[4] عبد المالك مزهد، الأداء بني الكفاءة والفاعلية، مفهوم وتقييم، جملة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 1، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، نوفمبر 2005، ص37

[5] الحسين فالح، الإدارة الاستراتيجية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2006م، ص232

فإنه كمفهوم اقتصر لدى الكثير من الباحثين على المورد البشري دون غيره من الموارد الأخرى، حيث يرى باحثون آخرون بأنه يعني الكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العملية الإنتاجية والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج المتاحة لتوفير مستلزمات الإنتاج والإجراء التحويل الكمي والكيفي المناسبة لطبيعة العملية الإنتاجية ولتخزينها وتسويقها طبقا للبرامج المسطرة والأهداف المحددة خلال فترة زمنية مدروسة"[1]

2. أنواع الأداء

من حيث الشمولية:

- **الأداء الكلي**: هو الأداء الذي يتمثل في الإنجازات التي ساهمت جميع الوظائف والأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها، بحيث لا يمكن نسبة هذه الإنجازات إلى وظيفة أو عنصر واحد دون مساهمة باقي العناصر. ويُقاس هذا النوع من الأداء من خلال مدى وكفاءة تحقيق المؤسسة لأهدافها الاستراتيجية والشاملة، مثل: الاستمرارية، التوسع، تحقيق الأرباح، رضا الزبائن، والسمعة المؤسسية... إلخ.[2]
- الأداء الجزئي: هو الأداء الذي يتحقق على مستوى الأنظمة أو الوحدات الفرعية داخل المؤسسة. وينقسم بدوره إلى عدة أنواع وفقًا للمعيار المعتمد في تصنيف مكونات المؤسسة. فمثلًا:
  - ✓ حسب المعيار الوظيفي: يمكن الحديث عن أداء الوظيفة المالية، أداء وظيفة الموارد البشرية، أداء وظيفة التسويق، أداء وظيفة الإنتاج... إلخ.
  - ✓ حسب المعيار الزمني: قد يُنظر إلى الأداء من حيث الفترة الزمنية، مثل الأداء القصير المدى مقابل الأداء الطويل المدى.
  - ✓ حسب المعيار المكاني أو التنظيمي: كأداء الإدارات أو الفروع المختلفة داخل المؤسسة.[3]

ويُستخدم الأداء الجزئي كأداة تشخيصية لتحليل الجوانب التي تحتاج إلى تطوير، مما يساهم في رفع مستوى الأداء الكلي للمؤسسة.

من حيث الطبيعة:

[1] أحمد زكي بدوي، معجم المصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، لبنان، 2009، ص310.

[2] عمر التومي الشباين، علم النفس الإداري، دار العربية للكتاب، ليبيا، 1989، ص 56

[3] عايد سيد خطيب، الإدارة والتخطيط الاستراتيجي، دار الفكر العريب، القاهرة، 1985، ص 35.

- **الأداء الاقتصادي:** يُشير هذا النوع من الأداء إلى قدرة المؤسسة على تحقيق الأهداف الاقتصادية التي تُعد جوهر وجودها واستمراريتها. ويتجسد الأداء الاقتصادي في الفوائض التي تحققها المؤسسة نتيجة تعظيم مخرجاتها وتقليل مستويات استخدام الموارد، أي السعي نحو الكفاءة الإنتاجية. ويتم قياس هذا الأداء باستخدام أدوات التحليل المالي، كالمؤشرات والنسب المالية المستخرجة من السجلات المحاسبية والدفاتر والقوائم المالية التي تُعدّها المؤسسة، مثل معدل العائد على الاستثمار وهامش الربح، ومعدل دوران الأصول.[1]
- **الأداء الاجتماعي:** يعكس مدى مساهمة المؤسسة في تحقيق الأهداف الاجتماعية ويظهر من خلال علاقتها بالمجتمع والجهات ذات العلاقة (مثل العاملين، العملاء البيئة...). ويتميز هذا النوع من الأداء بصعوبة تقييمه نظرًا لافتقاره إلى مقاييس كمية دقيقة، ما يتطلب بذل المزيد من الجهد من أجل تطوير أدوات ومؤشرات عادلة لتقييم مدى إسهام المؤسسة في المجالات الاجتماعية، مثل خلق فرص العمل، احترام المعايير البيئية، والمشاركة في المبادرات المجتمعية.[2]
- **الأداء الإداري:** يتمثل هذا الأداء في قدرة المؤسسة على تنفيذ الخطط والاستراتيجيات والسياسات بكفاءة وفعالية، وضمان حسن سير العمليات الإدارية داخل مختلف وحداتها. ويُقاس الأداء الإداري من خلال مدى كفاءة استخدام الموارد البشرية والمادية، ومدى تحقيق الأهداف المرحلية، بالإضافة إلى معايير مثل تقليل التكاليف جودة الخدمات، وسرعة اتخاذ القرار. ويساهم الأداء الإداري الجيد في تعزيز الأداءين الاقتصادي والاجتماعي للمؤسسة على حد سواء.[3]

من حيث المصدر: يمكن تصنيف الأداء وفقًا لمصدره إلى نوعين رئيسيين:

- الأداء الداخلي: يُقصد به الأداء الناتج عن استغلال المؤسسة لمواردها الداخلية الضرورية لسير نشاطها. وتشمل هذه الموارد: الموارد البشرية (مثل الكفاءة والمهارة والخبرة)، الموارد المالية (مثل رأس المال والسيولة)، والموارد المادية (مثل التجهيزات، البنية التحتية، والآلات). ويعتمد تحقيق هذا النوع من الأداء على فعالية التسيير الداخلي وحسن استغلال الموارد المتاحة.

[1] عمر التومي الشباين، علم النفس الإداري، المرجع السابق، ص58.

[2] المرجع السابق، ص59.

[3] عايد سيد خطيب، الإدارة والتخطيط الاستراتيجي، المرجع السابق، ص39.

- الأداء الخارجي: يرتبط هذا الأداء بالتغيرات والمؤثرات الآتية من البيئة الخارجية للمؤسسة، مثل: السوق، المنافسة، القوانين، التطورات التكنولوجية، والعوامل الاقتصادية والاجتماعية. ويعكس هذا الأداء مدى قدرة المؤسسة على التكيف مع محيطها الخارجي واستجابتها للفرص والتهديدات.[1]

من حيث الوظيفة:

وفقًا للوظائف الأساسية داخل المؤسسة، يمكن تصنيف الأداء إلى أربعة أنواع رئيسية، على النحو التالي:

- أداء الوظيفة المالية: يتمثل هذا النوع من الأداء في قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها المالية بأقل التكاليف الممكنة، ويُقاس من خلال مؤشرات مثل تحقيق التوازن المالي، توفير السيولة الكافية لسداد الالتزامات، رفع معدلات الربحية، وتقليل التكاليف الإجمالية. كما يعكس مدى كفاءة استخدام الأموال وتوجيهها نحو الاستثمار الأمثل.
- أداء وظيفة الإنتاج: يقاس هذا الأداء من خلال قدرة المؤسسة على تحقيق مستويات إنتاجية مرتفعة مقارنة بالمنافسين أو بالمعايير الصناعية. ويتجلى ذلك في تحسين جودة المنتجات، خفض معدلات الهدر، الاستخدام الأمثل للموارد الإنتاجية، والقدرة على الابتكار التقني وتحسين العمليات الإنتاجية.
- أداء وظيفة التسويق: يُعنى بقياس مدى نجاح المؤسسة في ترويج منتجاتها أو خدماتها، واختراق الأسواق، وزيادة الحصة السوقية، وتحقيق رضا العملاء. وتشمل مؤشرات هذا الأداء: نمو المبيعات، عدد العملاء الجدد، رضا الزبائن، وفعالية الحملات الترويجية.
- أداء وظيفة الموارد البشرية: يتمثل في فعالية إدارة الموارد البشرية من حيث التوظيف، التدريب، التحفيز، والحفاظ على الموظفين الأكفاء. ويُقاس هذا الأداء بمؤشرات مثل معدل الدوران الوظيفي، مستوى الرضا الوظيفي، إنتاجية العاملين، ونسبة الغيابات.[2]

[1] بلقاسم بعداش، دور الرقمنة في تحسين الأداء الإداري، دراسة حالة بجامعة محمد بوضياف المسيلة، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، 2020-2021م، ص21.

[2] عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقيم دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص تسير مؤسسات الصناعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، قسم التسيير، 2002م، ص5.

3. تعريف الأداء لوظيفي

يُعد الأداء الوظيفي من المفاهيم الأساسية في مجال إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، وقد تعددت تعريفاته بتعدد الباحثين واختلاف زوايا نظرهم، مما يعكس الطابع المركب لهذا المفهوم.

يُعرف الأداء الوظيفي عمومًا بأنه السلوك أو الفعل الذي يصدر عن الفرد أثناء قيامه بنشاط معين بهدف إنجاز مهمة محددة وتحقيق الأهداف المسطرة. وهو بذلك يمثل ترجمة عملية للجهد المبذول من قبل الموظف في إطار الوظيفة التي يشغلها.[1]

كما يُنظر إليه أيضًا باعتباره نتاجًا أو محصلة لفعل معين، أي أنه الأثر الصافي الناتج عن جهود الفرد، والذي يبدأ من قدراته الشخصية ومدى إدراكه لمتطلبات المهام المناطة به، لينتهي بمدى إتمامه لها بدقة وفعالية.[2]

ويعرّفه ناصر قاسمي بأنه: "جملة من السلوكيات والتصرفات التي يقوم بها العاملون لإنجاز مهام معينة"، وهو تعريف يركز على الجانب السلوكي للعمل باعتباره تعبيرًا عن مدى الالتزام والكفاءة في أداء المسؤوليات الوظيفية.[3]

من خلال هذه التعريفات، يتضح أن الأداء الوظيفي لا يقتصر فقط على نتائج العمل، بل يشمل أيضًا السلوكيات والعمليات التي تقود إلى تحقيق تلك النتائج، مما يجعل تقييمه عملية معقدة تتطلب أدوات كمية ونوعية على حد سواء.

التعريف الاجرائي: يُقصد بالأداء الوظيفي درجة إتقان العامل لمهامه الوظيفية، وكفاءته في تنفيذ الأعمال الموكلة إليه وفق معايير الكفاءة (السرعة، الجودة، الالتزام)، ومدى مساهمته في تحقيق أهداف المؤسسة، وذلك كما يتم قياسه من خلال استبيان موجه يتضمن أبعادًا محددة مثل: الإنتاجية، الالتزام الوظيفي، التعاون مع الزملاء، المبادرة، وحل المشكلات.

---

[1] الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية مفهوم الأداء، جملة الباحث، العدد السابع، جامعة الجزائر، 2009م، ص218.

[2] عبد الفتاح صالح الخليفات، شرين محمد المطارنة، أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي، جملة جامعة دمشق العدد الأول، جامعة الأردن، 2011، ص 607.

[3] ناصر قاسمي، دليل المصطلحات في علم الاجتماع، ط1، ديوان المطبوعات، الجزائر، 2011، ص 180

4. أهمية الأداء الوظيفي

يُعد الأداء الوظيفي من الركائز الأساسية التي تقوم عليها كفاءة المؤسسات وفعاليتها، وتكمن أهميته فيما يلي:[1]

- الأساس في تحقيق الإنتاج وتقديم الخدمات: يُمثل الأداء الوظيفي جوهر النشاط التنظيمي، إذ لا يمكن للمؤسسة أن تُنتج أو تُقدم خدماتها ما لم يقم الأفراد بتنفيذ مهامهم الوظيفية على الوجه المطلوب.
- تحفيز الأفراد على المثابرة والتطوير: يساهم الأداء الفعّال في دفع الأفراد نحو الاجتهاد والمثابرة، بما يمكنهم من اكتساب المهارات، وتطوير الخبرات، وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة.
- تعزيز الإبداع وتطوير الذات: يخلق الأداء الجيد بيئة محفّزة تساعد الأفراد على تنمية ذواتهم، واستثمار قدراتهم، مما يفتح المجال أمام الابتكار والإبداع في أداء الأعمال.
- الاستغلال الأمثل للقدرات والفرص: من خلال الأداء الوظيفي الفعّال، يمكن للمؤسسة استثمار الإمكانات الفردية بأقصى درجة، وتحقيق الاستفادة القصوى من الفرص المتاحة، سواء على المستوى الفردي أو التنظيمي.
- تحقيق أهداف المؤسسة: يرتبط الأداء الوظيفي ارتباطًا وثيقًا بكفاءة وفعالية المنظمة، حيث يُعد شرطًا أساسيًا لتحقيق الأهداف الاستراتيجية والتنظيمية، والوصول إلى التميز في الأداء المؤسسي.

5. محددات الأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لقدرات الفرد التي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور أو المهام، ويعني هذا أن الأداء في موقف معين يمكن أن ينظر إليه على أنه نتاج العلاقة المتداخلة بين كل من: [2]

- الجهد.
- القدرات.
- إدراك الدور أو المهام.

---

[1] عائشة أحمد الحسيين، شدي عبد المحسن الخيال، أثر تطبيق أنظمة الإدارة الكرتونية على الأداء الوظيفي، الجملة العلمية لقطاع كليات التجارة، العدد 10، 2001، ص71.

[2] العربي عطية: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية، مجلة الباحث، كلية علوم اقتصادية وتجارية جامعة ورقلة، العدد 10، سنة 2012، ص03.

- ويشير الجهد النتائج من حصول الفرد على التدعيم(الحوافز) إلى الطاقة الجسمانية والعقلية، والتي يبذلها الفرد لإنجاز مهمته، أما القدرات فهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، ولا تتغير أو تتقلب هذه القدرات عبر فترة زمنية قصيرة، ويشير إدراك الدور أو المهمة إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه، بتعريف إدراك الدور[1].

ويمكن صياغة محددات الأداء الوظيفي في المعادلة التالية

محددات الأداء الوظيفي =الجهد × القدرات × إدراك الدور[2]

- فالأداء الوظيفي ما هو إلا محصلة تفاعل بين كل من الجهد، القدرات، وإدراك الدور أو المهمة فكل عامل لا يؤثر على الأداء بصفة مستقلة بل بتفاعله مع العاملين الآخرين.

وفي نفس المنحنى يميز بعض الباحثين محددات الأداء الوظيفي في ما يلي:

الدافعية: إن الجهد المبذول من طرف الفرد لأداء العمل يمثل حقيقة درجة دافعية الفرد للأداء، فهذا الجهد يعكس في الواقع درجة حماس الفرد لأداء العمل, فبمقدار ما يكثف الفرد جهده بمقدار ما يعكس هذا درجة دافعيته لأداء العمل. [3]

- **قدرات الفرد وخبراته السابقة:** التي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول.
- **إدراك الفرد لدوره الوظيفي:** يعني تصوراته وانطباعاته عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله وعن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة.

ويمكن صياغة محددات الأداء في المعادلة التالية: [4]

محددات الأداء الوظيفي =الدافعية ×القدرات ×الإدراك.

وهناك من صنف المحددات في: [5]

---

[1] عزة أبو شقدم وآخرون، أثر التنمية الإدارية على الأداء الوظيفي في الوزارات الحكومية العاملة في محافظة نابلس، جامعة النجاح الوطنية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، ص16.

[2] بوقلمون داود، العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة متنوري قسنطينة–الجزائر، سنة 2008، ص97.

[3] ناصر قاسم، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، سنة 2011، بدون طبعة، ص10.

[4] نوال يونس محمد ال مراد، نظام تقييم أداء الموارد البشرية وانعكاساته في قرارات إدارتها، ط1، دار غيداء للنشر والتوزيع، سنة 2013، ص51.

[5] شامي صليحة، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، سنة 2010، ص83. 86.

– **القدرات:** تشتمل هذه القدرات على نوعين، القدرات الفطرية والقدرات المكتسبة، فأما القدرات الفطرية هي قدرات عقلية تتجلى في ذكاء الفرد ونباهته، في حين القدرات المكتسبة هي التي تلعب فيها البيئة والزمن دورا في تكوينها وترتيبها.

– **الوظيفة:** كل ما يتعلق بمسؤوليات والواجبات التي تحتويها الوظيفة.

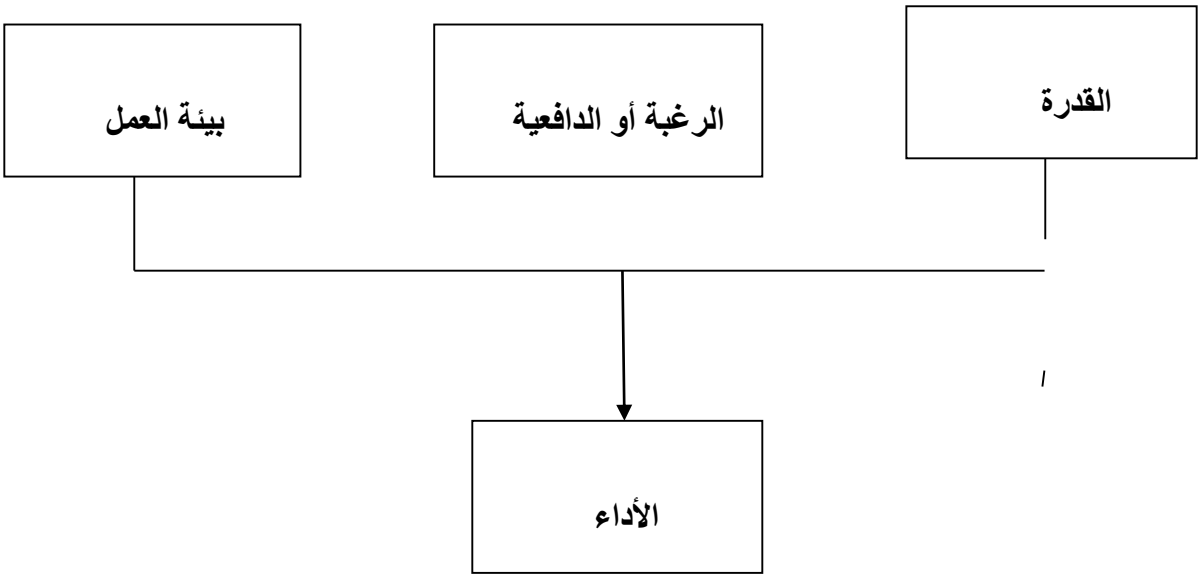
– **الإدراك:** هي عملية ذهنية تقوم على الحواس وذلك حسب الانطباعات والمعايير، فهي تقوم بالانتقاء والتنظيم وتعديل أو تغيير وتفسير المعلومات التي تأتي عن طريق هذه الأحاسيس.

– **الجهد:** وهو يعبر عن كمية الطاقة الناتجة عن دوافع تؤثر في المستخدم ليبذل جهدا محددا، وتمثل الطاقة التي يبذلها المستخدم لأداء عمله.

– **البنية التنظيمية الداخلية:** وهي كل ما يتوفر في المنظمة من تنظيمات كنظم الاتصال الداخلي التي تسهل وتنظم العملية الإنتاجية من آلات وطرق التنظيم الإداري والقيادة ونظم التحفيز.

– **المحيط الخارجي:** المحيط الخارجي له تأثير على أداء العامل في منظمته مثل الرواتب التي تدفع في المنظمات الأخرى[1].

الشكل رقم (01): محددات الأداء



المصدر: شامي صليحة، مرجع سابق ص 87.

1. عناصر الأداء الوظيفي:

يتكون الأداء من مجموعة من العناصر أهمها:

[1] بختة بطاهر، الإدارة الاستراتيجية وقياس الأداء التنافسي، ط1، الجزائر، دار ألفا للنشر والتوزيع، سنة 2021، ص81.

- ✓ **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية، والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
- ✓ **نوعية العمل:** وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.[1]
- ✓ **كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز[2].
- ✓ **المثابرة والوثوق:** وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحدد، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين، وتقييم نتائج عمله[3].

كما حددها "هايتر" في:

- **الموظف:** من حيث ما يمتلكه الموظف من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع.
- **الوظيفة:** من حيث ما تتصف به الوظيفة من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل تمتع فيه تحد ويحتوي على عناصر التغذية الاسترجاعية كجزء منه
- **الموقف:** من حيث ما تتصف به البيئة التنظيمية حيث تؤدى الوظيفة والتي تتضمن مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي

المبحث الثاني: علاقة الرقمنة بالأداء الوظيفي

يتناول هذا المبحث العلاقة بين الرقمنة والأداء الوظيفي من خلال تحليل تأثير الرقمنة عليه:

المطلب الأول: تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي

أحدثت الرقمنة تحولًا جوهريًا في طرق وأساليب العمل داخل المؤسسات، حيث بات الاعتماد على الأنظمة الرقمية في تنفيذ المهام اليومية أمرًا ضروريًا وليس اختياريًا. ويمكن تلخيص أبرز تأثيرات الرقمنة على الأداء الوظيفي فيما يلي:[1]

---

[1] مصطفى يوسف ومحمد طاهر الخلف، إدارة المنظمات المتعلمة (الذكية)، ط1، قسنطينة الجزائر، دار ألفا للوثائق للنشر والتوزيع، سنة 2017، ص138.

[2] أسعد أحمد محمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، سنة 2008، ص34.

[3] حسن محمود حسن ناصر، الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية، من وجهة نظر العاملين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، سنة 2010، ص53.

- تحسين الكفاءة الفردية: تساعد الأدوات الرقمية في توفير الوقت والجهد، مما يتيح للموظفين التركيز على المهام الأساسية ورفع إنتاجيتهم.
- زيادة الدقة وتقليل الأخطاء: تسهم الأنظمة المؤتمتة في تقليل التكرار البشري وتقديم نتائج أكثر موثوقية.
- تيسير عملية المتابعة والتقييم: توفر الرقمنة أنظمة لتتبع الأداء بشكل آني، مما يساهم في تحسين عمليات الرقابة والتغذية الراجعة.
- تعزيز مهارات العاملين: تفرض الرقمنة تطوير مهارات استخدام التكنولوجيا، مما يؤدي إلى نمو مهني مستمر.
- تحقيق رضا وظيفي أكبر: من خلال تبسيط الإجراءات، وتمكين الموظف من التحكم بجزء من بيئة عمله إلكترونيًا.[2]

المطلب الثاني: علاقة الرقمنة بالأداء الوظيفي

تُسهم الرقمنة في تسريع إنجاز المهام الإدارية بفضل اعتماد برامج التسيير الإلكتروني (ERP)، وقواعد البيانات الرقمية التي تتيح الوصول السريع للمعلومة، ما ينعكس إيجابًا على حجم الأعمال المنجزة.[3]

- تقلل الرقمنة من هامش الخطأ البشري، وتسمح بتطبيق آليات رقابية دقيقة، مما يحسّن من جودة المهام الإدارية والخدمية. كما تمكّن من تنفيذ الأعمال وفق معايير موحدة وشفافة.
- تسهم الأنظمة الرقمية في تقليص الوقت اللازم لإنجاز العمليات، حيث تُختصر العديد من الإجراءات البيروقراطية التقليدية. كما يساهم النظام الآلي في التخلص من التأخير المرتبط بالتنقل أو التوثيق الورقي.
- يؤدي اعتماد تقنيات مثل نظام الحضور والانصراف بالبصمة، أو المتابعة الرقمية، إلى تحسين درجة التزام الموظفين بأوقات العمل والمهام الموكلة إليهم.

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)

تشكل الدراسات السابقة جزءًا جوهريًا من أي بحث علمي، إذ تساعد الباحث على الوقوف على ما تم التوصل إليه في مجال الدراسة، وتحديد الفجوات البحثية التي يمكن أن يسدها البحث الحالي. ومن خلال

[1] العربي المهدي، أثر الرقمنة على جودة الأداء الوظيفي في المؤسسات العمومية الجزائرية، مجلة دراسات اقتصادية، العدد 12، مجلد 2، 2020، ص110–115.

[2] بشير عبد العالي، دور الرقمنة في تحسين الأداء الإداري: دراسة ميدانية في الإدارات الجزائرية. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 17، مجلد3، 2019، ص 85.

[3] المرجع السابق، ص90.

استعراض الأدبيات التطبيقية المتعلقة بالرقمنة والأداء الوظيفي، يمكن التعرف على مدى تطور الموضوع، والمنهجيات التي اتُبعت، والنتائج التي تم التوصل إليها، بالإضافة إلى التحديات التي واجهت الباحثين في هذا المجال.

المطلب الأول: الدراسة باللغة العربية

- **الدراسة الأولى**

بعنوان أثر الرقمنة على جودة الأداء الوظيفي في المؤسسات العمومية الجزائرية للباحث: المهدي العربي (2020)

تهدف الدراسة إلى قياس مدى تأثير تطبيق الرقمنة على تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات العمومية في الجزائر استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واعتمد على استبيانات وزعت على عينة مكونة من 150 موظفًا في إدارات مختلفة، أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية قوية بين الرقمنة ورفع كفاءة الموظفين، مع تقليل الزمن المستغرق لإنجاز المهام وتحسين دقة الأداء، أوصت الدراسة بضرورة التوسع في برامج الرقمنة داخل الإدارات العمومية، مع توفير تدريبات مستمرة للموظفين لتعزيز مهاراتهم الرقمية.

- **الدراسة الثانية**

بعنوان الدراسة: دور الرقمنة في تحسين الأداء الإداري: دراسة ميدانية في الإدارات الجزائرية للباحث: عبد العالي بالبشير (2019)

تهدف دراسة الى بيان تأثير الرقمنة على تطوير الأداء الإداري والوظيفي في المؤسسات الحكومية. اعتمدت الدراسة على المنهج المسحي مع تحليل بيانات من 120 موظفًا باستخدام أدوات إحصائية متعددة. بيّنت الدراسة أن الرقمنة ساهمت في زيادة مرونة بيئة العمل، وتحسين التواصل بين الموظفين، مما انعكس إيجابًا على مستويات الأداء والرضا الوظيفي. أكدت الدراسة ضرورة استثمار المزيد في البنية التحتية الرقمية وتطوير السياسات الداعمة للتحول الرقمي.

- **الدراسة الثالثة**

بعنوان الدراسة الإدارة الإلكترونية وتطوير الأداء للباحث :عبد الرحيم محمد عبد الرحيم (2021)

تهدف الى تسليط الضوء على دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء الوظيفي والحد من التحديات التي تواجه الإدارة التقليدية تحليل أدبي نظري مع استعراض دراسات حالة من بعض المؤسسات التي طبقت نظم الإدارة الإلكترونية، أبرزت الدراسة أن الإدارة الإلكترونية تسهم في تحسين تدفق المعلومات وتقليل الأخطاء،

مما يرفع من مستوى الكفاءة والفعالية أوصت الدراسة بضرورة دمج الإدارة الإلكترونية ضمن الخطط الاستراتيجية للمؤسسات لضمان استمرارية التطوير.

المطلب الثاني الدراسات باللغة الاجنبية

- **الدراسة الأولى:**

عنوان الدراسة: The Impact of Digital Transformation on Employee Performance in Public Sector Organizations

الباحثون: Alshammari, M., Alenezi, A., & Alqahtani, F. (2022)

تقييم أثر التحول الرقمي على أداء الموظفين في المؤسسات الحكومية. دراسة كمية باستخدام استبيانات وزعت على 200 موظف في جهات حكومية مختلفة. أظهرت النتائج وجود علاقة مباشرة بين مستوى التحول الرقمي وارتفاع رضا الموظفين، وتحسن أدائهم الوظيفي. أشارت الدراسة إلى أهمية تقديم برامج تدريب مستمرة للموظفين لتعزيز مهاراتهم الرقمية والاستفادة القصوى من التحول الرقمي.

- **الدراسة الثانية:**

عنوان الدراسة: Information and Communication Technology for (Development (ICT4D

الباحث: Heeks, R. (2018)

تهدف دراسة لتبين دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التنمية وتحسين الأداء المؤسسي. مراجعة أدبية وتحليل نظري مستفيض. أكد الباحث أن الرقمنة تسهل أتمتة المهام الروتينية، وتوفر وصولًا أسرع إلى المعلومات، مما يحسن متابعة وتقييم الأداء بشكل فعال. شدد على أهمية دمج التكنولوجيا الرقمية في عمليات الإدارة لتعزيز التنمية المستدامة.

المطلب الثالث: التعقيب على الدراسات السابقة

تُظهر الدراسات السابقة اهتمامًا واضحًا بدراسة تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي، وقدمت رؤى قيّمة حول كيفية مساهمة التحول الرقمي في تطوير الأداء داخل المؤسسات العامة والخاصة. ومن خلال مراجعة هذه الدراسات، يمكن الوقوف على عدة نقاط إيجابية وملاحظات نقدية:

1. نقاط القوة:

- تناولت الدراسات جوانب متعددة للرقمنة، مثل تحسين الكفاءة، تقليل الأخطاء، وتعزيز رضا الموظفين، ما ساعد على تقديم صورة شاملة عن تأثير الرقمنة.
- استخدام منهجيات كمية ونوعية متنوعة أتاح فهماً أعمق للعلاقة بين الرقمنة والأداء الوظيفي.
- قدمت بعض الدراسات توصيات عملية قابلة للتطبيق، مثل أهمية التدريب المستمر وتطوير البنية التحتية الرقمية.

2. نقاط الضعف والفجوات البحثية:

- معظم الدراسات تركزت على المؤسسات الحكومية، مع نقص ملحوظ في البحوث التي تتناول القطاع الخاص أو القطاعات غير التقليدية.
- غياب دراسات تعالج أثر الرقمنة على بعض أبعاد الأداء الوظيفي مثل الابتكار، التحفيز الذاتي، والمرونة الوظيفية.
- نقص في الدراسات الطولية التي تتابع أثر الرقمنة على الأداء عبر فترات زمنية طويلة، مما يحد من القدرة على استشراف التأثيرات المستدامة.
- بعض الدراسات اقتصرت على الدراسات الوصفية دون الاعتماد الكافي على التحليل السببي أو النماذج الإحصائية المعقدة.

3. أهمية البحث الحالي:

انطلاقًا من الفجوات السابقة، يكتسب البحث الحالي أهمية خاصة في تعميق فهم تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي في بيئات مختلفة، وباستخدام منهجيات بحثية حديثة تتيح تحليلًا أكثر دقة وتفصيلاً. كما يسعى البحث إلى استكشاف أبعاد غير مغطاة سابقًا مثل تأثير الرقمنة على التحفيز والمرونة الوظيفية، مما يسهم في إثراء الأدبيات العلمية وتقديم توصيات عملية تفيد صانعي القرار.

ومنه نستنتج ان الدراسات السابقة توصلت إلى اتفاق عام على وجود تأثير إيجابي للرقمنة على الأداء الوظيفي، مع اختلاف في المنهجيات ومستويات التطبيق. ورغم الفوائد الواضحة، تشير بعض الدراسات إلى الحاجة إلى تدريب مستمر وتطوير البنية التحتية لضمان تحقيق أفضل النتائج. كما تؤكد الدراسات على ضرورة دمج الرقمنة ضمن الاستراتيجيات التنظيمية للمؤسسات لتفعيل تأثيرها بشكل مستدام.

خلاصة الفصل

سعى هذا الفصل إلى تقديم إطار مفاهيمي شامل لمتغيري الدراسة الأساسيين: الرقمنة والأداء الوظيفي. حيث تم التعريف بمفهوم الرقمنة وأهميتها وخصائصها ووسائلها، ثم الانتقال إلى توضيح مفهوم الأداء الوظيفي، وأهميته ومحدداته وعناصره. ويُعد هذا الإطار النظري أرضية مهمة لفهم طبيعة العلاقة بين المتغيرين، مما يُمهّد لتحليل هذه العلاقة لاحقًا في ضوء الدراسات السابقة والعمل الميداني.

الفصل الثاني: الـــــدراسة الـــــميدانية

تمهيد

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة

– المطلب الأول: الطريقة

– المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة

المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج

– المطلب الأول: عرض النتائج

– المطلب الثاني: مناقشة النتائج

خلاصة

تمهيد

البحث العلمي سلسلة من المراحل والخطوات يتبعها الباحث بطريقة منظمة ومرتبة فبعد الانتهاء من الجانب النظري لهذه الدراسة والمتمثل في الإطار النظري " دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي "، بحيث نستعرض في هذا الفصل للخطوات والإجراءات اللازمة المتعلقة بإجراءاته الميدانية على اعتبارها حقلة ذات أهمية في هذه الدراسة.

ولقد شمل هذا الفصل على الدراسة الميدانية التي أنجزت على مستوى عينة من موظفي بلدية اميه ونسه ولاية الوادي، وهذه الدراسة هدفت إلى معرفة العلاقة بين الرقمنة الإدارية وتحسين أداء العاملين في بلدية اميه ونسه، حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين وهي، الطريقة وأدوات الدراسة ثم عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية.

المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة المستخدمة

يتناول هذا المبحث الطريقة والأدوات المعتمدة لإنجاز هذه الدراسة، حيث تتضمن المنهج المعتمد في الدراسة ومجتمع الدراسة وعينتها، والأدوات المستخدمة والأساليب الإحصائية المتبعة في معالجة البيانات التي جمعت من خلال الدراسة الميدانية.

المطلب الأول: طريقة الدراسة

الفرع الأول: المنهج المتبع في الدراسة

تعتمد أي دراسة على منهج معين يتبعه الباحث لمعالجة البيانات ويكون اختياره حسب طبيعة الموضوع والاهداف التي يسعى لتحقيقها ويعرف المنهج بأنه: " الوسيلة التي يمكننا عن طريقها الوصول الى الحقيقة أو مجموعة من الحقائق في أي موقف من المواقف ومحاولة اختبارها للتأكد من صلاحيتها في مواقف أخرى وتعميمها ".[1]

بالإضافة إلى أن المنهج يعرف بأنه: " هي طريق إجرائي مركب ومتكامل، يعتمده الباحث للوصول إلى حقيقة جديدة ينشدها للتغلب على مشكلة تستهويه أو غامضة عليه، أو تتسبب له أو لمجتمعه حرجا علميا أو اجتماعيا أو عمليا سلوكيا ".[2]

قصد تحقيق أهداف دراستنا التي تتمحور حول: " دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي – دراسة ميدانية على عينة من موظفي بلدية اميه ونسه بولاية الوادي – "، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باعتبار أن موضوع الدراسة هو الذي يحدد طبيعة المنهج المستخدم ويهدف المنهج الوصفي التحليلي الى وصف ما هو كائن من ظواهر أو أحداث معينة بعد جمع البيانات كما يهدف الى تفسير ظواهر وتحديد الظروف والعلاقات التي توجد بين المتغيرات كما في الواقع.

فالمنهج الوصفي يعرف بأنه: " هو طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي تم التوصل اليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها ".[3]

[1] مروان عبد المجيد، تعلم العيش مع الداء السكري دون أنسولين، لبنان، دار الكتب العلمية، بيروت، 2002، ص 23.

[2] محمد زياد حمدان، البحث العلمي كنظام، دار التربية الحديثة، الأردن، صفحة 61.

[3] محمد سرحان علي محمود، مناهج البحث العلمي، دار الكتب، طبعة الثالثة، الجمهورية اليمنية، صفحة 46.

والمنهج الوصفي التحليلي هو: " ذلك المنهج الذي يسمح لنا بجمع البيانات والمعلومات عن موضوع الدراسة، ووصف وتحليل وتفسير النتائج المتوصل إليها.

والمنهج الإحصائي هو: " ذلك المنهج الذي يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستعمال الاساليب والادوات الإحصائية في تحليل بيانات الدراسة الميدانية.

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة:

1-مجتمع الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة بأنه: " جميع مفردات أو الاشياء التي نريد معرفة حقائق عنها، وهو جميع الافراد الذين يضمهم مجتمع الدراسة، وفي ظل تحديد اسلوب جمع البيانات وذلك بأسلوب الحصر الشامل الذي يعني جمع البيانات عن جميع المفردات التي يتكون منها مجتمع الدراسة ".[1]

ويعرف مجتمع الدراسة أيضا بأنه: " الجماعة التي يهتم بها الباحث والتي يريد ان يخلص بها الى نتائج قابلة للتعميم، وهو المجتمع الذي له خاصية واحدة على الاقل تميزه عن غيره من المجتمعات أو الجماعات ".[2]

وفي دراستنا هذه يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريين العاملين في بلدية اميه ونسه بولاية الوادي.

2-عينة الدراسة:

تعتبر العينة من أهم المحاور الأساسية في البحث العلمي، وهي عبارة عن جزء من الكل قصد التحقق من فرضيات البحث، كما تعرف العينة على أنها: " مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة ".[3]

وتعرف كذلك بأنها: " تمثل العينة جزء من عناصر مجتمع الدراسة يحدد عناصره وفق أسس علمية ومنطقية لتكون عناصر العينة ممثلة تمثيلا واقعيا لجميع عناصر المجتمع المدروس ".[4]

---

[1] محمد منير حجاب، الاسس العلمية لكتابة الرسائل الجامعية، دار الفجر للنشر، جامعة جنوب الوادي، 2000، ص 29.

[2] عبد الحق علي إبراهيم، دور السلوك التنظيمي في اداء المنظمات، مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الفلسفة في ادارة الاعمال، جامعة السودان كلية الدراسات العليا، الخرطوم (السودان)، سنة 2015، ص 164.

[3] ريما ماجد، منهجية البحث العلمي، مؤسسة فريدريش للنشر، لبنان، سنة 2016، ص 29.

[4] كمال دشلي، منهجية البحث العلمي، منشورات جامعة حمادة، كلية الاقتصاد، سنة 2016، ص 130.

ولقد تم في بحثنا هذا اختيار عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة الكلي، حيث بلغ عددها أربعون (40) موظف وموظفة إداريين ببلدية اميه ونسه بولاية الوادي، وعليه تم الاعتماد على أربعون (40) استمارة صالحة للمعالجة والجدول التالي، يلخص وضعية توزيع الاستبيان كما يلي:

الجدول رقم (01): يبين نتائج توزيع الاستبيان

البيانات	الاستبيانات الموزعة		الاستبيانات المسترجعة		الاستبيانات المستبعدة		الاستبيانات الصالحة	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
عينة الدراسة	45	% 100	42	% 93.33	02	% 4.44	40	%88.89

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على توزيع الاستبيان

الفرع الثالث: متغيرات الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة، تم اختيار رقمنه مصالح البلدية كمتغير مستقل، وتحسين الأداء الوظيفي كمتغير تابع، والتي يمكن توضيحها في الجدول الآتي:

الجدول رقم (02): يبين متغيرات الدراسة

المتغير	نوعه	مستوى القياس
رقمنه مصالح البلدية	متغير مستقل	كمي
تحسين الأداء الوظيفي	متغير تابع	كمي

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على موضوع الدراسة

الفرع الرابع: مصادر المعلومات وطرق جمعها:

1-**المصادر الأولية**: وتتمثل في البيانات الأولية المتحصل عليها في الميدان والمتمثل في بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة الشهيد حمة لخضر ولاية الوادي وذلك بواسطة أداة الاستبيان ولمقابلة.

2-**المصادر الثانوية:** حيث تم الاعتماد على الكتب العلمية والدراسات السابقة من رسائل جامعية وبحوث والمقالات المنشورة في المجلات الجامعية وكذا الدورات والملتقيات والندوات العلمية بالإضافة إلى المواقع الالكترونية.

المطب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

الفرع الأول: أدوات جمع البيانات

تم الاعتماد في دراستنا الحالية على أداة لجمع البيانات وهي الاستبيان.

1-الاستبيان:

تعتبر الاستبانة أداة مهمة في عملية جمع البيانات بحيث يعتمد عليها الباحث من أجل الإحاطة بجميع جوانب موضوعه عن طريق مجموعة أسئلة مدونة ومنظمة يتم طرحها على أفراد العينة بغية التحقق من فرضيات البحث ويتم تعريف الاستبيان على أنه: " تقنية مباشرة لطرح الأسئلة على الافراد وبطريقة موجهة ذلك أن صيغ الاجابات تحدد مسبقا هذا يسمح بالقيام بمعالجة كمية بهدف اكتشاف علاقات رياضية واقامة مقارنات كمية [1]."

لقد تم جمع البيانات اللازمة للدراسة باستخدام أداة الاستبيان موجه للموظفين الإداريين ببلدية اميه ونسه بولاية الوادي، ولاستكمال الجانب التطبيقي للدراسة فقد تم تصميم استمارة استبيان (انظر الملحق رقم 01)، حيث يشتمل مفردات عينة الدراسة التي عبرت عن أرائيها واتجاهاتها من خلال الإجابة على فقرات الأسئلة التي هي تعتبر أيضا مصدر رئيسي لجمع مثل هاته البيانات.

2-مراحل إعداد الاستبيان:

تم الاستعانة في إعداد أسئلة الاستبيان، على الكتب والمراجع والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة بالإضافة إلى الاعتماد على الخلفية العلمية والمدارك الشخصية لنا، من أجل وضع بعض الاسئلة في ظل الالتزام بالطريقة والمنهج العلمي المتبع، حيث تم مراعاة ما يلي:

- أن تكون الأسئلة بسيطة وواضحة.
- أن تكون الأسئلة تخدم وتسهل عملية اختبار الفرضيات الموضوعة.
- أن تحتوي على الأسئلة إجابات مناسبة (موافق-محايد-غير موافق).

[1] رقاني شريفة وصنقلي عائشة، الالتزام التنظيمي واثره على اداء العاملين , مذكرة لنيل شهادة الماستر , تخصص علم اجتماع تنظيم , جامعة أدرار الجزائر, سنة 2020, ص 48.

- ألا تكون الأسئلة تحمل عدة معاني.

- ألا تكون الأسئلة متكررة.

3-هيكل الاستبيان:

لقد أحتوى الاستبيان على ثمانية وعشرون (28) سؤال توزعت كما يلي:

المحور الأول: المعلومات الشخصية: تشمل البيانات الشخصية للعينة المدروسة (الجنس، السن، المستوى الوظيفي، الخبرة) متضمنة أربعة (04) أسئلة.

المحور الثاني: رقمنه مصالح البلدية: يشمل أسئلة تتعلق بموضوع المتغير المستقل الرقمنة، بأبعادها الثلاثة (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، الأفراد) وشملت هذه الأبعاد الثلاثة على اثنا عشر (12) سؤال وهي:

البعد الأول: الأجهزة والمعدات: يشمل أسئلة تتعلق بموضوع الأجهزة والمعدات، متضمن أربعة (04) أسئلة.

البعد الثاني: البرمجيات: يشمل أسئلة تتعلق بموضوع البرمجيات، متضمن أربعة (04) أسئلة.

البعد الثالث: نظم الاتصالات: يشمل أسئلة تتعلق بموضوع نظم الاتصالات، متضمن أربعة (04) أسئلة.

المحور الثالث: تحسين الأداء الوظيفي: يشمل أسئلة تتعلق بموضوع المتغير التابع تحسين الأداء الوظيفي، متضمن اثنا عشر (12) سؤال وهي:

والجدول الموالي يبين ذلك:

الجدول رقم (03): يبين توزيع أسئلة عبارات كل محور

الرقم	المحاور	عدد الفقرات
01	المعلومات الشخصية	04
02	رقمنه مصالح البلدية	12
03	تحسين الأداء الوظيفي	12
	الاستبيان ككل	28

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على الاستبيان

الفرع الثاني: التعريف بالمؤسسة قيد الدراسة الميدانية

- **تسمية البلديـــــة:** بلدية أميه ونسه
- **الدائـــــــرة:** دائرة أميه ونسه
- **الرمز البريـــدي:** 39030

تعريف بلدية أميه ونسه:

بلدية أميه ونسه إحدى بلديات ولاية الـــوادي الثلاثين والتي انطبق عليها التقسيم الإداري الأخير وأنشأت بناء علـــى المرسوم التنفيذي رقم 84/365 المؤرخ في: 1984/12/19، والمتضمـن التقسيم الإداري للبلاد، وتعتبر من أقدم وأكبر البلديات في الولاية وتنقسم إلى عدة قرى نائية وعددها ثمانية عشرة وتختلف هذه القرى من حيث الطابـع المعيشي التقليدي البدوي.

الموقع والحدود: تقع بلدية أميه ونسه بالجنوب الغربي من الولاية، حيث يحدها من الشرق والجنوب بلدية وادي العلندة ومن الغرب بلدية بن ناصر ومن الشمال بلدية ورماس.

المساحة وعدد السكان:

تبلغ المساحة الإجمالية لبلدية أميه ونسه حوالي: 1.111.20 كلم^2 وعدد سكانها حوالي: 27.000 ألف نسمة تقديرات 2022.

التجمعات السكانية:

تحتوي بلدية أميه ونسه على01 تجمع سكاني رئيسي وهو مقر البلدية الذي يحتوي على 11 حي و11 تجمع سكاني ثانوي و08 قرى و01 دشرة.

التطور الإداري:

عرفت بلدية امية ونسه عدة تحولات إدارية حيث صنفت كبلدية سنة 1984، منذ التقسيم الإداري الأخير ومن أهم التطورات التي عرفتها البلدية من حيث تقديم تعدد الخدمات الإدارية وفتح فروع إدارية جديدة وكل هذا التطور تناسبا مع زيادة عدد سكانها، وزيادة عدد المصالح الإدارية المختلفة وفي الآونة الأخيرة لوحظ تطور كبيرا مثل استخراج الوثائق الإدارية عن طريق الشبكة العنكبوتية وأصدرا البطاقات الرمادية وجواز السفر.

تعتبر البلدية النواة الرئيسية للتنمية المحلية باعتبارها القريبة من المواطن وقد وضعت أساسا يهدف إلى تسيير شؤون الأشخاص القاطنون بها وتحسين وضعيتهم الاجتماعية والاقتصادية والصحية وكذا ترقية المحيط

الذي يعيشون فيه فالسكان يعيشون ويعانون يوميا من مشاكل شتى كالسكن والعمل وكذلك نقص المرافق الصحية .... الخ.

وقد خولت الدولة سلطات إلى البلديات بإتباع نظام اللامركزية من أجل تخفيف من حدة هذه المشاكل والتقليل منها أن الاهتمام بتنمية البلديات والدوائر يعتبر من الضروريات من أجل رفع المستوى الصحي للسكان في الجزائر فتسخير الميزانية الخاصة بالبلدية من أجل ترميم وتعديل الطرقات وأنابيب المياه الصالحة للشرب وأنابيب الصرف الصحي وكذا القضاء على البيوت القصديرية فسيؤدي حتما الى تخفيض مستوى الأمراض المتنقلة (الكوليرا ...)، ومن بين هذه الوحدات اللامركزية وأشدها تطبيقا والتي تعتبر من أبرز صورها هي البلدية مثال ذلك بلدية أميه ونسه أنشأت بناء على المرسوم التنفيذي رقم: 84/365 المؤرخ في: 1984/12/19 المتضمن التقسيم الاقليمي للبلاد، حيث أنها تقع بلدية أميه ونسه في الجنوب الغربي من ولاية الوادي، يحدها من الشرق والجنوب بلدية وادي العلندة و الغرب بلدية بن ناصر وشمالا بلدية ورماس، تتربع على مساحة قدرها1111,20 كلم^2، مناخها صحراوي حار جاف صيفا وبارد شتاء تتساقط الأمطار بقدر: 100 ملم /سنة.

وتنقسم إلى عدة قرى ومداشر نائية وعددها 16 قرية، وتختلف هذه القرى والمداشر من حيث بعدها عن مقر البلدية، تمتاز هذه القرى بالطابع التقليدي القديم من حيث كان سكان هذه القرى والمداشر وحتى سكان مقر البلدية كانوا يمارسون نشاطات تقليدية أهمها الترحال حيث كانوا يعتمدون على تربية المواشي ورفاعة الرمال وزراعة النخيل وتطور هذا النشاط إلى الزراعة الحديثة مثل زراعة البطاطا والطماطم وغيرها التي أصبحت من النشاطات التي تحسب للبلدية حيث تتوفر البلدية على مساحات زراعية هامة تبلغ حوالي 1000 هكتار مساحة مزروعة كما تتوفر البلدية على عدة منشآت هامة في مجال التربية والصحة وكذلك لها فروع إدارية في بعض القرى قصد تقريب الإدارة من المواطن وفك العزلة على هذه القرى.

الفرع الثالث: البرامج والأساليب الاحصائية

أ-البرامج الاحصائية:

من أجل تحليل البيانات المتحصل عليها بواسطة الاستبيان، قمنا بالاعتماد على برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية المعروف اختصاراً بـ: SPSS النسخة 25.

ب-الأساليب الاحصائية:

من أجل معالجة وتحليل بيانات المتحصل عليها، تم إجراء مجموعة من الاختبارات الاحصائية نذكر منها:

1-التكرارات والنسب المئوية: تستعمل لمعرفة توزيع البيانات الشخصية وكذا محاور الدراسة.

2-المتوسط الحسابي: يستعمل لمعرفة النزعة المركزية لإجابات عينة الدراسة على المحاور.

3-الانحراف المعياري: يستعمل لمعرفة تشتت إجابات عينة الدراسة على المحاور.

4-الوزن النسبي: يستعمل لمعرفة اتجاهات إجابات عينة الدراسة على المحاور.

5-معامل الارتباط بيرسون: يستعمل لمعرفة مدى صحة الفرضية العامة، ومعرفة نوع العلاقة بين متغيرات الدراسة، ورمزه r.

6-الانحدار الخطي البسيط: يستعمل لمعرفة مدى صحة الفرضيات الفرعية، ومعرفة مدى مساهمة المتغيرات المستقلة في تعزيز المتغير التابع.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج

المطلب الأول: عرض النتائج

الفرع الأول: عرض وتحليل نتائج البيانات الشخصية:

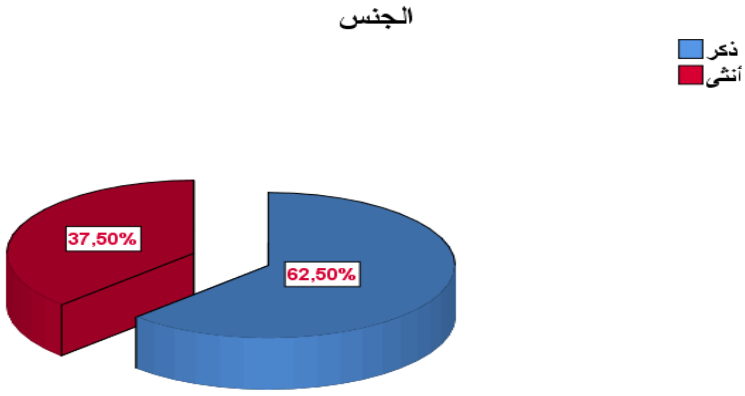
1-الجنس:

الجدول رقم (03): يبين توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	25	% 62.5
أنثى	15	% 37.5
المجموع	40	% 100

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

الشكل البياني رقم (02): دائرة نسبية تبين توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

من خلال قراءتنا للجدول رقم (03) والشكل البياني رقم (02): نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد بالنسبة لمتغير الجنس، حيث نجد عدد الموظفين الذكور يساوي 25 موظف بنسبة 62.5% وهي النسبة الأعلى، يليها عدد الموظفين الإناث يساوي 15 موظفة بنسبة 37.5%، وهي النسبة الأدنى.

نستنتج من خلال القراءة السابقة أن اغلبية الموظفين هم من جنس ذكر، وهذا راجع إلى أن طبيعة العمل في البلدية صعبة نوعا ما على جنس الإناث وكذا حساسة للغاية، بالإضافة إلى ساعات العمل الطويلة والمتعبة، والذي يحفز الذكور أكثر من الإناث على التوظيف بها، وكذا طبيعة المنطقة المحافظة التي تحد من ولوج المرأة إلى سوق العمل.

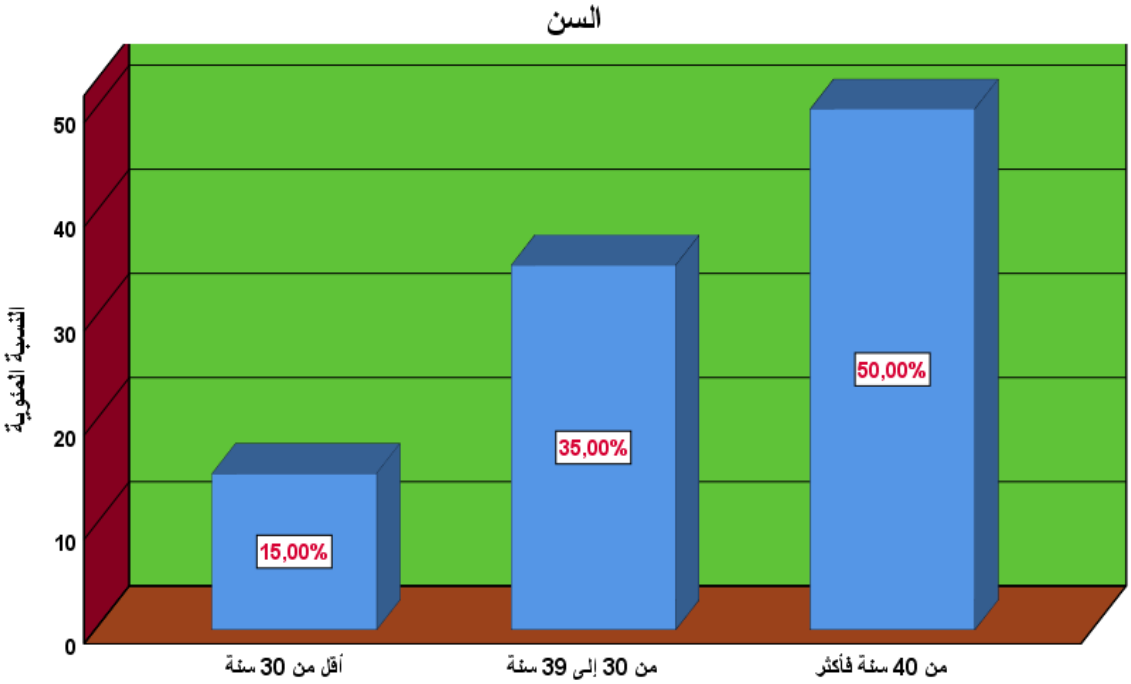
2-السن:

الجدول رقم (04): يبين توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغير السن

السن	العدد	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	6	% 15
من 30 إلى 39 سنة	14	% 35
من 40 سنة فأكثر	20	% 50
المجموع	40	% 100

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

الشكل البياني رقم (03): أعمدة بيانية تبين توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغير السن



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

من خلال قراءتنا للجدول رقم (04) والشكل البياني رقم (03): نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية بالنسبة لمتغير السن، حيث نجد عدد الموظفين الذين أعمارهم (من 40 سنة فأكثر) يساوي 20 موظف بنسبة 50%، وهي النسبة الأعلى، يليها عدد الموظفين الذين أعمارهم (من 30 الى 39 سنة) يساوي 14 موظف بنسبة 35%، يليها عدد الموظفين الذين أعمارهم (أقل من 30 سنة) يساوي 6 موظفين بنسبة 15% وهي النسبة الأدنى.

نستنتج من خلال القراءة السابقة أن اغلبية الموظفين أعمارهم (من 40 سنة فأكثر)، وهذا راجع إلى أن بلدية أميه ونسه بالوادي تعتمد في عملية التوظيف على موظفي ذوي الاعمار المتقدمة كونهم عملوا في البلدية بصيغة الإدماج لسنوات طويلة، مما يمكنهم من مسايرة مختلف المشكلات والعقبات التي قد تواجه سير العمل في المؤسسة وذلك من أجل تعزيز اتساع رقعة تحقيق الأهداف المنشودة والحصول على أكبر قد من إرضاء المواطن.

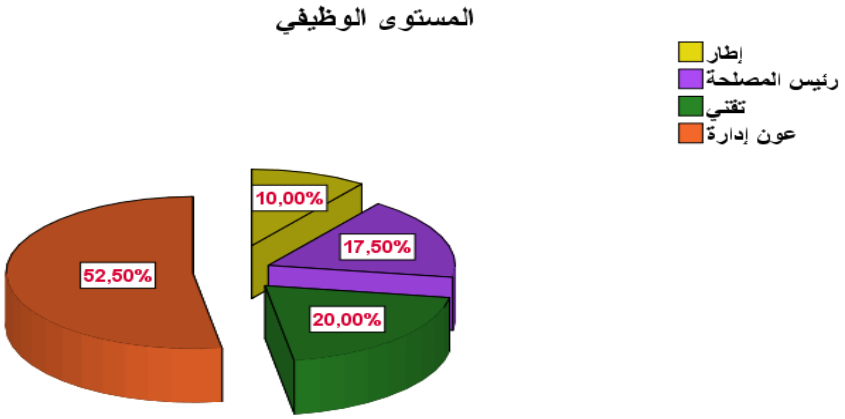
3-المستوى الوظيفي:

الجدول رقم (06): يبين توزيع ونسبة العينة حسب متغير المستوى الوظيفي

المستوى الوظيفي	العدد	النسبة المئوية
إطار	4	% 10
رئيس مصلحة	7	% 17.5
تقني	8	% 20
عون إداري	21	% 52.5
المجموع	40	% 100

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

الشكل البياني رقم (04): دائرة نسبية تبين توزيع ونسبة العينة حسب متغير المستوى الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

من خلال قراءتنا للجدول رقم (06) والشكل البياني رقم (04): نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد بالنسبة لمتغير المستوى الوظيفي، حيث نجد عدد الموظفين الذين مستواهم الوظيفي عون إدارة يساوي 21 موظف بنسبة 52.5%، وهي النسبة الأعلى، يليها عدد الموظفين الذين مستواهم الوظيفي تقني

يساوي 8 موظفين بنسبة 20%، ويليها عدد الموظفين الذين مستواهم الوظيفي رئيس مصلحة يساوي 7 موظفين بنسبة 17.5% ويليها عدد الموظفين الذين مستواهم الوظيفي إطار يساوي 4 موظفين بنسبة 10%، وهي النسبة الأدنى.

نستنتج من خلال القراءة السابقة أن اغلبية الموظفين مستواهم الوظيفي عون إدارة، وهذا راجع إلى طبيعة العمل الإدارية في بلدية أميه ونسه بالوادي الذي تفرض توظيف أشخاص ذوي مستوى لا بأس به، مما يجعلهم يتعاملون بأسلوب علمي مما يساهم في استخدام الرقمنة الإدارية.

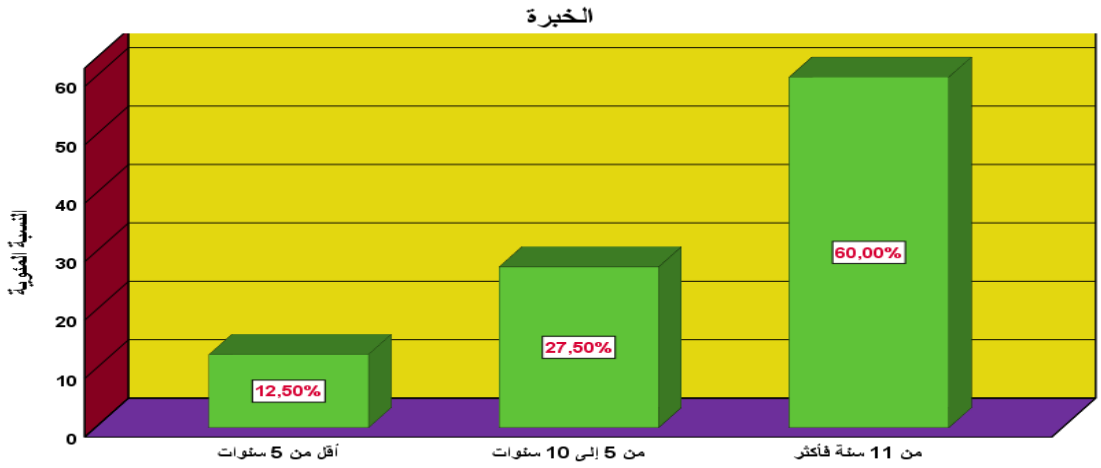
4-الخبرة:

الجدول رقم (07): يبين توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغير الخبرة

الخبرة	العدد	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	5	% 12.5
من 5 إلى 10 سنوات	11	% 27.5
من 11 سنة فأكثر	24	% 60
المجموع	40	% 100

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

الشكل البياني رقم (05): أعمدة بيانية تبين توزيع ونسبة أفراد العينة حسب متغير الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

من خلال قراءتنا للجدول رقم (07) والشكل البياني رقم (05): نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد في متغير الخبرة، حيث نجد عدد الموظفين الذين لديهم خبرة (من 11 سنة فأكثر) يساوي 24 موظف بنسبة 60%، وهي النسبة الأعلى، يليها عدد الموظفين الذين لديهم خبرة (من 5 الى 10 سنوات) يساوي 11 موظف بنسبة 27.5%، ويليها عدد عدد الموظفين الذين لديهم خبرة (أقل من 5 سنوات) يساوي 5 موظفين بنسبة 12.5%، وهي النسبة الأدنى.

نستنتج من خلال القراءة السابقة أن اغلبية الموظفين لديهم خبرة مهنية في مؤسسة بلدية أميه ونسه بالوادي (من 11 سنة فأكثر)، وهذا راجع إلى أن أغلبية الموظفين أعمارهم (من 40 سنة فأكثر)، وهي النتيجة المتوصل إليها سابقا في متغير السن، بالإضافة إلى قدم نشأة هذه المؤسسة في ولاية الوادي الذي بدوره يتيح ارتفاع سنوات الخبرة وكذا عدم وجود سند قانوني واضح بخصوص سن التقاعد مما يتيح تراكم في عدد الموظفين الأكبر سننا، بالتالي تكون سنوات الخبرة المهنية لديهم مرتفعة.

الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج محاور الدراسة

1-المحك المعتمد في الدراسة:

حتى تكون النتائج دقيقة وواضحة فقد تم حوصلة نتائج الاستبيان في جداول وبوبت الإجابات على حسب التسلسل للأسئلة المدرجة في الاستبيان، وقد تم حساب تكرارات الاستجابات المختلفة وما تعلق بها من النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كما تم ترتيب العبارات حسب وجهة نظر فئات العينة من الموظفين الإداريين، اعتمادا على أكبر قيمة للمتوسط الحسابي وحسب أقل قيمة للتشتت والذي يمثله الانحراف المعياري عند تساوي قيم المتوسط الحسابي، وباعتبار أن المتغير الذي يعبر عن الخيارات(غير موافق، محايد، موافق)، مقياس ترتيبي، أما الأرقام التي تدخل في البرنامج الإحصائي تعبر عن الأوزان وهي: (غير موافق =1، محايد =2، موافق =3)، وبعد ذلك نقوم بحساب المتوسط الحسابي (المتوسط المرجح) عن طريق حساب طول الفترة أولا، وهي عبارة عن حاصل قسمة 2 على 3، حيث يمثل الرقم 2 عدد المسافات (من 1 إلى 2 مسافة أولى ومن 2 إلى 3 مسافة ثانية)، و3 تمثل عدد الاختيارات وعند قسمة 2 على 3 ينتج طول الفترة وهو يساوي 0.67 ويصبح التوزيع كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (08): يبين المحك المعتمد في الدراسة

طول الخلية	الوزن النسبي المقابل له	الأهمية
من 1 إلى أقل من 1.67	من 30% إلى 55.67%	غير موافق
من 1.67 إلى أقل من 2.34	أكبر من 55.67% إلى 78%	محايد
من 2.34 إلى أقل من 3	أكبر من 78% إلى 100%	موافق

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مقرر مقياس الإحصاء والمقياس الثلاثي

2-عرض وتحليل نتائج المحور الثاني:

2-1. البعد الأول: الأجهزة والمعدات

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل عبارة من البعد الأول الأجهزة والمعدات تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (09): يبين نتائج أراء عينة الدراسة حول البعد الأول الأجهزة والمعدات

رقم العبارة	موافق		محايد		غير موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الأهمية
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %				
5	37	% 92.5	1	% 2.5	2	% 5	2.88	0.463	%96	موافق
6	31	% 77.5	4	%10	5	% 12.5	2.65	0.700	%88.33	موافق
7	29	% 72.5	3	% 7.5	8	% 20	2.52	0.816	%84	موافق
8	25	% 62.5	13	% 32.5	2	% 5	2.58	0.594	%86	موافق
المتوسط العام لبعد الأجهزة والمعدات							2.66	0.411	%88.67	موافق

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

التحليل:

لقد تحصل البعد الأول " **الأجهزة والمعدات** "، على متوسط حسابي قدره 2.66 وانحراف معياري قدر بـ 0.411، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 88.67%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي يتبين أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة إيجابية نحو جميع العبارات المتعلقة ببعد الأجهزة والمعدات، وهذا ما يؤكده الانحراف المعياري إذ يظهر درجة ونسبة التقارب في الأجوبة بين أفراد العينة، بحيث قمنا بتحليلها حسب الأهمية وكذا توجه استجابات الأغلبية من أفراد العينة على كل عبارات هذا البعد والتي تعكسها لنا المتوسطات الحسابية، وهي كالتالي:

1 –تحصلت العبارة رقم (5): على متوسط حسابي قدره 2.88 وانحراف معياري قدره 0.463 ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 96%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

2 –تحصلت العبارة رقم (6): على متوسط حسابي قدره 2.65 وانحراف معياري قدره 0.700، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 88.33%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

3 –تحصلت العبارة رقم (7): على متوسط حسابي قدره 2.52 وانحراف معياري قدره 0.816، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 84%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

4 –تحصلت العبارة رقم (8): على متوسط حسابي قدره 2.58 وانحراف معياري قدره 0.594، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 86%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

2–2. البعد الثاني: البرمجيات

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل عبارة من البعد الثاني البرمجيات، تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (10): يبين نتائج أراء عينة الدراسة حول البعد الثاني البرمجيات

رقم العبارة	موافق		محايد		غير موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الأهمية
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %				
9	22	% 55	11	% 27.5	7	% 17.5	2.38	0.774	%79.33	موافق
10	38	% 95	2	% 5	0	% 0	2.95	0.221	%98.33	موافق
11	31	% 77.5	4	% 10	5	% 12.5	2.65	0.700	%88.33	موافق
12	30	% 75	5	% 12.5	5	% 12.5	2.62	0.705	%87.33	موافق
المتوسط العام لبعد البرمجيات							2.65	0.399	%88.33	موافق

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

التحليل:

لقد تحصل البعد الثاني " **البرمجيات** "، على متوسط حسابي قدره 2.65 وانحراف معياري قدر بـ 0.399، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 88.33%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي يتبين أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة إيجابية نحو جميع العبارات المتعلقة ببعد البرمجيات، وهذا ما يؤكده الانحراف المعياري إذ يظهر درجة ونسبة التقارب في الأجوبة بين أفراد العينة، بحيث قمنا بتحليلها حسب الأهمية وكذا توجه استجابات الأغلبية من أفراد العينة على كل عبارات هذا البعد والتي تعكسها لنا المتوسطات الحسابية، وهي كالتالي:

1 –تحصلت العبارة رقم (9): على متوسط حسابي قدره 2.38 وانحراف معياري قدره 0.774 ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 79.33%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

2 –تحصلت العبارة رقم (10): على متوسط حسابي قدره 2.95 وانحراف معياري قدره 0.221، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 98.33%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

3 –تحصلت العبارة رقم (11): على متوسط حسابي قدره 2.65 وانحراف معياري قدره 0.700، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 88.33%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

4 –تحصلت العبارة رقم (12): على متوسط حسابي قدره 2.62 وانحراف معياري قدره 0.705، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 87.33%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

2-3. البعد الثالث: نظم الاتصالات

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل عبارة من البعد الثالث نظم الاتصالات تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (11): يبين نتائج أراء عينة الدراسة حول البعد الثالث نظم الاتصالات

رقم العبارة	موافق		محايد		غير موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الأهمية
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %				
13	34	% 85	2	% 5	4	% 10	2.75	0.630	%91.67	موافق
14	34	% 85	1	% 2.5	5	% 12.5	2.73	0.679	%91	موافق
15	30	% 75	5	% 12.5	5	% 12.5	2.63	0.705	%87.67	موافق
16	22	% 55	8	% 20	10	% 25	2.30	0.853	%76.67	محايد
المتوسط العام لبعد نظم الاتصالات							2.60	0.459	%86.67	موافق

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

التحليل:

لقد تحصل البعد الثالث " **نظم الاتصالات** "، على متوسط حسابي قدره 2.60 وانحراف معياري قدر بـ 0.459، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 86.67%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي يتبين أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة إيجابية نحو أغلب العبارات المتعلقة ببعد نظم الاتصالات ، وهذا ما يؤكده الانحراف المعياري إذ يظهر درجة ونسبة التقارب في الأجوبة بين أفراد العينة، بحيث قمنا بتحليلها حسب الأهمية وكذا توجه استجابات الأغلبية من أفراد العينة على كل عبارات هذا البعد والتي تعكسها لنا المتوسطات الحسابية، وهي كالتالي:

1 –تحصلت العبارة رقم (13): على متوسط حسابي قدره 2.75 وانحراف معياري قدره 0.630 ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 91.67%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

2 –تحصلت العبارة رقم (14): على متوسط حسابي قدره 2.73 وانحراف معياري قدره 0.679، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 91%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

3 –تحصلت العبارة رقم (15): على متوسط حسابي قدره 2.63 وانحراف معياري قدره 0.705، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 87.67%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

4 –تحصلت العبارة رقم (16): على متوسط حسابي قدره 2.30 وانحراف معياري قدره 0.853، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 76.67%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي يتبين أن أغلبية أفراد العينة محايدين على هذه العبارة.

3–عرض وتحليل نتائج المحور الثالث:

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل عبارة من المحور الثاني تحسين الأداء الوظيفي، تحصلنا على النتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (12): يبين نتائج أراء عينة الدراسة حول المحور الثاني تحسين الأداء الوظيفي

رقم العبارة	موافق		محايد		غير موافق		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الأهمية
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %				
17	35	% 87.5	4	% 10	1	% 2.5	2.85	0.427	%95	موافق
18	34	% 85	3	% 7.5	3	% 7.5	2.78	0.577	%92.67	موافق
19	23	% 57.5	10	% 25	7	% 17.5	2.40	0.778	%80	موافق
20	28	% 70	9	% 22.5	3	% 7.5	2.62	0.628	%87.33	موافق
21	18	% 45	15	% 37.5	7	% 17.5	2.27	0.751	%75.67	محايد
22	18	% 45	14	% 35	8	% 20	2.25	0.776	%75	محايد
23	29	% 72.5	2	% 5	9	% 22.5	2.50	0.847	%83.33	موافق
24	14	% 35	4	% 10	22	% 55	1.80	0.939	%60	محايد
25	27	% 67.5	7	% 17.5	6	% 15	2.52	0.751	%84	موافق
26	32	% 80	7	% 17.5	1	% 2.5	2.78	0.480	%92.67	موافق
27	14	% 35	5	% 12.5	21	% 52.5	1.82	0.931	%60.67	محايد
28	21	% 52.5	9	% 22.5	10	% 25	2.28	0.847	%76	محايد
المتوسط العام لمحور تحسين الأداء الوظيفي							2.41	0.397	%80.33	موافق

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

التحليل:

لقد تحصل المحور الثاني " **تحسين الأداء الوظيفي** "، على متوسط حسابي قدره 2.41 وانحراف معياري قدر بـ 0.397، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 80.33%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي يتبين أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة إيجابية نحو أغلب العبارات المتعلقة بمحور تحسين الأداء الوظيفي، وهذا ما يؤكده الانحراف المعياري إذ يظهر درجة ونسبة التقارب في الأجوبة بين أفراد العينة، بحيث قمنا بتحليلها حسب الأهمية وكذا توجه استجابات الأغلبية من أفراد العينة على كل عبارات هذا البعد والتي تعكسها لنا المتوسطات الحسابية، وهي كالتالي:

1 –تحصلت العبارة رقم (17): على متوسط حسابي قدره 2.85 وانحراف معياري قدره 0.427 ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 95%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

2 –تحصلت العبارة رقم (18): على متوسط حسابي قدره 2.78 وانحراف معياري قدره 0.577، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 92.67%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

3 –تحصلت العبارة رقم (19): على متوسط حسابي قدره 2.40 وانحراف معياري قدره 0.778، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 80%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

4 –تحصلت العبارة رقم (20): على متوسط حسابي قدره 2.62 وانحراف معياري قدره 0.628، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 87.33%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

5 –تحصلت العبارة رقم (21): على متوسط حسابي قدره 2.27 وانحراف معياري قدره 0.751 ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 75.67%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي يتبين أن أغلبية أفراد العينة محايدين على هذه العبارة.

6 –تحصلت العبارة رقم (22): على متوسط حسابي قدره 2.25 وانحراف معياري قدره 0.776، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 75 %، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي يتبين أن أغلبية أفراد العينة محايدين على هذه العبارة.

7 –تحصلت العبارة رقم (23): على متوسط حسابي قدره 2.50 وانحراف معياري قدره 0.847، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 83.33%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

8 –تحصلت العبارة رقم (24): على متوسط حسابي قدره 1.80 وانحراف معياري قدره 0.939، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 60%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي يتبين أن أغلبية أفراد العينة محايدين على هذه العبارة.

9 –تحصلت العبارة رقم (25): على متوسط حسابي قدره 2.52 وانحراف معياري قدره 0.751 ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 84%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

10 –تحصلت العبارة رقم (26): على متوسط حسابي قدره 2.78 وانحراف معياري قدره 0.480، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 92.67%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي يتبين أن أغلبية أفراد العينة موافقين على هذه العبارة.

11 –تحصلت العبارة رقم (27): على متوسط حسابي قدره 1.82 وانحراف معياري قدره 0.931، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 60.67%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي يتبين أن أغلبية أفراد العينة محايدين على هذه العبارة.

12 –تحصلت العبارة رقم (28): على متوسط حسابي قدره 2.28 وانحراف معياري قدره 0.847، ومن خلال الوزن النسبي المقدر بـ 76%، وحسب ما ورد في مقياس ليكارث الثلاثي يتبين أن أغلبية أفراد العينة محايدين على هذه العبارة.

المطلب الثاني: مناقشة النتائج

الفرع الأول: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية العامة:

تنص الفرضية العامة على أنه: " **توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين رقمنه مصالح البلدية وتحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي بلدية أميه ونسه بولاية الوادي** ".

قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة رقمنه مصالح البلدية ودرجة تحسين الأداء الوظيفي، تم استعمال نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية ($SPSS_{25}$) لحساب قيمة r بين الدرجتين، فتحصلنا على النتائج المدونة في الجدول التالي:

الجدول رقم (13) يبين قيمة معامل بيرسون ودلالته الإحصائية للعلاقة بين رقمنه مصالح البلدية وتحسين الأداء الوظيفي

المتغيرات	الإحصاءات	القيم الاحصائية
رقمنه مصالح البلدية وتحسين الأداء الوظيفي	معامل الارتباط r	0.612
	مستوى الدلالة Sig	0.000
	حجم العينة n	40

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (13): نجد أن قيمة معامل ارتباط بيرسون بين درجة رقمنه مصالح البلدية ودرجة تحسين الأداء الوظيفي، يساوي 0.612، ومستوي الدلالة Sig تساوي 0.000، وهي اقل من مستوى معنوية 0.01، إذا توجد علاقة ارتباطيه موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجة رقمنه مصالح البلدية ودرجة تحسين الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 0.01، أي أنه كلما زادت درجة رقمنه مصالح البلدية أدى ذلك إلى زيادة في درجة تحسين الأداء الوظيفي، بناءا على ذلك نقول أن رقمنه مصالح البلدية تساهم في تحسين الأداء الوظيفي داخل مؤسسة بلدية أميه ونسه بولاية الوادي، ومنه نقبل الفرضية العامة القائلة بأنه: " **توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين رقمنه مصالح البلدية وتحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي بلدية أميه ونسه بولاية الوادي** ".

يشير وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين رقمنه مصالح البلدية وتحسين الأداء الوظيفي إلى أن إدخال التكنولوجيا في الهياكل الإدارية للبلديات يسهم بشكل ملموس في رفع مستوى كفاءة الموظفين وجودة أدائهم، وتفسر هذه العلاقة من خلال مجموعة من الأطر النظرية في علم الاجتماع، لاسيما نظرية الحداثة ونظرية الأنظمة الاجتماعية.

فوفقا لنظرية الحداثة، فإن التقدم التكنولوجي يعد محفزا أساسيا لتغيير البنى الاجتماعية والتنظيمية، حيث يؤدي إدماج النظم الرقمية في العمل البلدي إلى تجاوز البيروقراطية التقليدية وتحقيق نوع من" التحول الوظيفي "الذي يرفع من فاعلية الأدوار المهنية.

أما من منظور نظرية الأنظمة، فإن الرقمنة تحدث تكاملا بين مختلف مصالح المؤسسة، مما يعزز التفاعل البناء بين الأفراد والمهام، ويعيد تنظيم العلاقات الداخلية على أساس الكفاءة والنتائج، علاوة على ذلك يمكن الاستئناس أيضا بنظرية رأس المال البشري، التي تبرز كيف أن تزويد الموظفين بأدوات معرفية وتقنية حديثة يسهم في تطوير مهاراتهم ويزيد من إنتاجيتهم.

وعليه فإن الرقمنة لا تعد مجرد تحديث تقني، بل تحول اجتماعي وإداري يطال سلوك الأفراد وطبيعة علاقاتهم المهنية، وهو ما يفسر التأثير الإيجابي والملموس الذي رصدته النتائج الإحصائية على الأداء الوظيفي في مصالح البلدية.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة: المهدي العربي (2020)، بعنوان " أثر الرقمنة على جودة الأداء الوظيفي في المؤسسات العمومية الجزائرية "، حيث خلصت إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين الرقمنة ورفع كفاءة الموظفين.

واتفقت أيضا مع نتيجة دراسة: عبد العالي بالبشير (2019)، بعنوان " دور الرقمنة في تحسين الأداء الإداري" حيث خلصت إلى أن الرقمنة ساهمت في زيادة مرونة بيئة العمل، وتحسين التواصل بين الموظفين، مما انعكس إيجابا على مستويات الأداء الوظيفي.

الفرع الثاني: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى:

تنص الفرضية الفرعية الأولى على أنه: " **تساهم الأجهزة والمعدات في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي بلدية أميه ونسه بولاية الوادي** ".

1 –جودة توفيق النموذج

الجدول رقم (14): يبين جودة توفيق النموذج للفرضية الفرعية الأولى

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المصحح
	0.455	**0.207**	**0.186**

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

يوضح الجدول السابق معامل ارتباط بيرسون بين بعد الأجهزة والمعدات ومحور تحسين الأداء الوظيفي، حيث بلغ 0.455، وبقيمة معامل تحديد تساوي 0.207، وقيمة معامل التحديد المصحح تساوي 0.186 أي أن الأجهزة والمعدات تفسر 20.7% من التباين الحاصل في تحسين الأداء الوظيفي.

2 –اختبار المعنوية الكلية للنموذج

الجدول رقم (15): يبين معنوية النموذج الكلي للفرضية الفرعية الأولى

المتغيرات	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة الإحصائية F	مستوى الدلالة
الانحدار	1.276	1	1.276	9.933	0.003
البواقي	4.880	38	0.128		
الكلي	6.155	39	/		

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

يوضح الجدول السابق نتائج تحليل أنوفا لاختبار معنوية الانحدار، حيث نلاحظ قيمة F تساوي 9.933 ومستوى دلالة Sig تساوي 0.003 وهي أقل من مستوى معنوية 0.05، بالتالي نقول إن الانحدار معنوي ومنه يوجد تأثير للأجهزة والمعدات في تحسين الأداء الوظيفي، مما يجعلنا التنبؤ بتحسين الأداء الوظيفي من خلال توفر الأجهزة والمعدات.

3 –اختبار المعنوية الجزئية لمعالم النموذج

الجدول رقم (16): يوضح المعنوية الجزئية لمعالم النموذج للفرضية الفرعية الأولى

المتغيرات	المعامل B	قيمة t	مستوى الدلالة
الثابت	1.237	3.297	0.002
الأجهزة والمعدات	0.440	3.152	0.003

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

يوضح الجدول السابق المعنوية الجزئية لمعالم النموذج، حيث بلغت معاملات الانحدار غير المعيارية B للثابت والأجهزة والمعدات، على التوالي (1.237، 0.440)، أي أنه كلما زاد توفير الأجهزة والمعدات

بوحدة واحدة تحسن الأداء الوظيفي بـ 0.440 وحدة، وبلغت قيمة اختبار T على التوالي (3.297، 3.152) وقيمة مستوى دلالة Sig على التوالي (0.002، 0.003)، ويمكن كتابة معادلة خط الانحدار كتالي:

الأداء الوظيفي (المتوقع) Y = 1.237+ 0.440 (X)

حيث:

Y = الأداء الوظيفي (المتوقع)

X = الأجهزة والمعدات

ومن خلال نتائج الانحدار نقول إن الأجهزة والمعدات لها تأثير على الأداء الوظيفي، ومنه نقبل الفرضية الفرعية الأولى القائلة بأنه: " **تساهم الأجهزة والمعدات في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي بلدية أميه ونسه بولاية الوادي** ".

أظهرت نتائج الدراسة أن للأجهزة والمعدات دورا فعالا في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي بلدية أميه ونسه، حيث يشير المبحوثين إلى أن توفر التجهيزات الفنية والأدوات الحديثة ساهم بشكل مباشر في تسهيل مهامهم اليومية وزيادة كفاءتهم، وتعد هذه النتيجة منطقية في ضوء ما تؤكده الأدبيات الحديثة حول أثر التكنولوجيا في دعم بيئة العمل، ويمكن تفسير هذه النتيجة من خلال عدد من الأطر النظرية في علم الاجتماع، لا سيما نظرية النظام الاجتماعي لـ " تالكوت بارسونز "، التي تؤكد أن التكيف مع المتغيرات وخاصة التغير التكنولوجي عنصر أساسي في الحفاظ على توازن المؤسسة وفاعليتها، فإدخال المعدات الحديثة يمثل نمطا من التكيف المؤسسي الذي يسهم في تعزيز التكامل بين عناصر العمل.

كما أن هذه النتيجة تتسق مع نظرية الكفاءة الوظيفية، التي ترى أن أداء الأفراد يرتبط بشكل مباشر بتوفر الوسائل المناسبة لإنجاز المهام، حيث إن الأدوات الفعالة تؤدي إلى تقليل الوقت والجهد المبذول وزيادة المردودية.

ويمكن أيضا ربط النتيجة بـ نظرية رأس المال البشري التي تؤكد أن الاستثمار في تحسين بيئة العمل بما يشمل المعدات والاجهزة هو استثمار في الإنسان ذاته، حيث يسهم في تطوير مهاراته وتمكينه من أداء مهامه بشكل أكثر فاعلية.

من خلال ما سبق، يتضح أن الأثر الإيجابي لتوفير الأجهزة والمعدات في تحسين الأداء الوظيفي لا يعود فقط إلى الجوانب التقنية أو التشغيلية، بل تتعداها إلى الجوانب النفسية والاجتماعية، مما يبرز أهمية دعم بيئة العمل بالموارد المناسبة كأحد مقومات النجاح المؤسسي والاستدامة الإدارية.

الفرع الثالث: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

تنص الفرضية الفرعية الثانية على أنه: " **تساهم البرمجيات في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي بلدية أميه ونسه بولاية الوادي** ".

1 –جودة توفيق النموذج

الجدول رقم (17): يبين جودة توفيق النموذج للفرضية الفرعية الثانية

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المصحح
	0.586	0.343	0.326

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

يوضح الجدول السابق معامل ارتباط بيرسون بين بعد البرمجيات ومحور تحسين الأداء الوظيفي حيث بلغ 0.586، وبقيمة معامل تحديد تساوي 0.343، وقيمة معامل التحديد المصحح تساوي 0.326 أي أن البرمجيات تفسر 34.3% من التباين الحاصل في تحسين الأداء الوظيفي.

2 –اختبار المعنوية الكلية للنموذج

الجدول رقم (18): يبين معنوية النموذج الكلي للفرضية الفرعية الثانية

المتغيرات	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة الإحصائية F	مستوى الدلالة
الانحدار	2.111	1	2.111	19.834	0.000

البواقي	4.044	38	0.106		
الكلي	6.155	39	/		

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

يوضح الجدول السابق نتائج تحليل أنوفا لاختبار معنوية الانحدار، حيث نلاحظ قيمة F تساوي 19.834 ومستوى دلالة Sig تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى معنوية 0.05، بالتالي نقول إن الانحدار معنوي ومنه يوجد تأثير للبرمجيات في تحسين الأداء الوظيفي، مما يجعلنا التنبؤ بتحسين الأداء الوظيفي من خلال توفر البرمجيات.

3 –اختبار المعنوية الجزئية لمعالم النموذج

الجدول رقم (19): يوضح المعنوية الجزئية لمعالم النموذج للفرضية الفرعية الثانية

المتغيرات	المعامل B	قيمة t	مستوى الدلالة
الثابت	0.863	2.646	0.018
البرمجيات	0.582	4.458	0.000

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

يوضح الجدول السابق المعنوية الجزئية لمعالم النموذج، حيث بلغت معاملات الانحدار غير المعيارية B للثابت والبرمجيات، على التوالي (0.863، 0.582)، أي أنه كلما توفرت البرمجيات بوحدة واحدة يتحسن الأداء الوظيفي بـ 0.582 وحدة، وبلغت قيمة اختبار T على التوالي (2.646، 4.458) وقيمة مستوى دلالة Sig على التوالي (0.018، 0.000)، ويمكن كتابة معادلة خط الانحدار كتالي:

تحسين الأداء الوظيفي (المتوقع) Y = 0.863+ 0.582 (M)

حيث:

Y = تحسين الأداء الوظيفي (المتوقع)

M = البرمجيات

ومن خلال نتائج الانحدار نقول إن البرمجيات لها تأثير على تحسين الأداء الوظيفي، ومنه نقبل الفرضية الفرعية الثانية القائلة بأنه: " **تساهم البرمجيات في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي بلدية أميه ونسه بولاية الوادي** ".

تشير نتائج الدراسة إلى أن استخدام البرمجيات الحديثة ساهم بشكل واضح في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي بلدية أميه ونسه، حيث ساعدت هذه البرمجيات في إتمام المهام الروتينية، وتسهيل عمليات الحفظ والاسترجاع وتحقيق دقة أكبر في البيانات والمعاملات، وتظهر هذه النتيجة أن التحول الرقمي واعتماد أنظمة الحاسوب ليس فقط خيارا تقنيا، بل هو عامل أساسي في رفع كفاءة المؤسسات العامة، خاصة في ظل التوسع في الخدمات الإلكترونية والحاجة إلى استجابة سريعة ودقيقة لمتطلبات المواطنين.

وتنسجم هذه النتيجة مع نظرية التحديث الاجتماعي، التي تشير إلى أن المجتمعات والمؤسسات التي تعتمد التكنولوجيا تتطور في بنيتها الإدارية والتنظيمية، مما ينعكس على أداء الأفراد، كما يمكن تفسيرها ضمن إطار نظرية النظم، إذ تعتبر البرمجيات جزءا من النظام التقني الذي يتفاعل مع النظام الاجتماعي داخل المؤسسة، فعندما تكون البرمجيات فعالة وسهلة الاستخدام، فإنها ترفع من كفاءة أداء الموظفين وتقلل من التوتر المهني المرتبط بالأعمال التقليدية.

ومن جانب آخر يمكن ربط هذه النتيجة بنظرية العمل الإنساني لـ " وبير "، إلى أن التنظيم البيروقراطي الحديث يعتمد على المعرفة والمهارة واستخدام الأدوات العقلانية مثل البرمجيات، مما يسهم في رفع مستوى الأداء وتحقيق الكفاءة.

وبناءا على ذلك فإن نتائج الدراسة تبرز أهمية استخدام البرمجيات المتقدمة في بيئات العمل الإدارية، ليس فقط كأداة تقنية، بل كمكون استراتيجي يسهم في تحسين الأداء، وتطوير الموارد البشرية، وتعزيز فاعلية العمل الجماعي والفردي داخل المؤسسة.

الفرع الرابع: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على أنه: " **تساهم نظم الاتصالات في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي بلدية أميه ونسه بولاية الوادي** ".

1 –جودة توفيق النموذج

الجدول رقم (20): يبين جودة توفيق النموذج للفرضية الفرعية الثالثة

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المصحح
	0.489	**0.239**	**0.219**

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

يوضح الجدول السابق معامل ارتباط بيرسون بين بعد نظم الاتصالات ومحور تحسين الأداء الوظيفي، حيث بلغ 0.489، وبقيمة معامل تحديد تساوي 0.239، وقيمة معامل التحديد المصحح تساوي 0.219 أي أن نظم الاتصالات تفسر 23.9% من التباين الحاصل في تحسين الأداء الوظيفي.

2 –اختبار المعنوية الكلية للنموذج

الجدول رقم (21): يبين معنوية النموذج الكلي للفرضية الفرعية الثالثة

المتغيرات	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة الإحصائية F	مستوى الدلالة
الانحدار	**1.472**	**1**	**1.472**	**11.940**	**0.001**
البواقي	**4.684**	**38**	**0.123**		
الكلي	**6.155**	**39**	/		

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

يوضح الجدول السابق نتائج تحليل أنوفا لاختبار معنوية الانحدار، حيث نلاحظ قيمة F تساوي 30.255 ومستوى دلالة Sig تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى معنوية 0.05، بالتالي نقول إن الانحدار معنوي ومنه يوجد تأثير لنظم الاتصالات في تحسين الأداء الوظيفي، مما يجعلنا التنبؤ بتحسين الأداء الوظيفي من خلال توفر نظم الاتصالات.

3 –اختبار المعنوية الجزئية لمعالم النموذج

الجدول رقم (22): يوضح المعنوية الجزئية لمعالم النموذج للفرضية الفرعية الثالثة

المتغيرات	المعامل B	قيمة t	مستوى الدلالة
الثابت	**1.306**	**4.044**	**0.000**
نظم الاتصالات	**0.423**	**3.455**	**0.001**

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج SPSS

يوضح الجدول السابق المعنوية الجزئية لمعالم النموذج، حيث بلغت معاملات الانحدار غير المعيارية B للثابت ونظم الاتصالات، على التوالي (1.306، 0.423)، أي أنه كلما زاد توفير نظم الاتصالات بوحدة واحدة تحسن الأداء الوظيفي بـ 0.423 وحدة، وبلغت قيمة اختبار T على التوالي (4.044، 3.455) وقيمة مستوى دلالة Sig على التوالي (0.000، 0.001)، ويمكن كتابة معادلة خط الانحدار كتالي:

تحسين الأداء الوظيفي (المتوقع) Y = 1.306+ 0.423 (N)

حيث:

Y = تحسين الأداء الوظيفي (المتوقع)

N = نظم الاتصالات

ومن خلال نتائج الانحدار نقول إن نظم الاتصالات لها تأثير على تحسين الأداء الوظيفي، ومنه نقبل الفرضية الفرعية الثالثة القائلة بأنه: " **تساهم نظم الاتصالات في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي بلدية أميه ونسه بولاية الوادي** ".

أظهرت نتائج الدراسة أن نظم الاتصالات تعد من العوامل المهمة التي ساهمت في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي بلدية أميه ونسه، حيث وفرت هذه النظم بيئة تواصل فعالة ومباشرة بين الموظفين، وساعدت على تسريع تداول المعلومات، وتسهيل التنسيق بين الإدارات المختلفة، وتقليل احتمالات الخطأ وسوء الفهم، إن

تحسين قنوات الاتصال داخل المؤسسة يؤدي بطبيعته إلى تقوية العلاقات المهنية، وزيادة الانسجام بين أفراد الفريق، وتحقيق قدر أعلى من التعاون، وهو ما ينعكس إيجابا على جودة الأداء وكفاءته.

ويمكن تفسير هذه النتيجة من خلال نظرية الشبكات الاجتماعية، التي تؤكد على أن الاتصال بين الأفراد داخل المؤسسة يشكل شبكة من العلاقات التي تؤثر بشكل مباشر في تدفق المعلومات واتخاذ القرارات، فكلما كانت الشبكة الاتصالية أكثر كفاءة ومرونة، كلما زادت قدرة الموظفين على الأداء بشكل متكامل وفعال، كما يمكن الاستفادة من نظرية النظم في تفسير هذه النتيجة، حيث يعد الاتصال أحد المكونات الحيوية لأي نظام إداري ناجح، إذ يربط بين عناصر النظام المختلفة ويسمح بتبادل المدخلات والمخرجات بشكل منتظم.

علاوة على ذلك تتقاطع هذه النتيجة مع نظرية الحوافز التنظيمية، حيث يعد الاتصال الفعال مصدرا من مصادر التحفيز غير المادي، إذ يشعر الموظف بأنه جزء من المنظومة وله دور فعال فيها، خاصة إذا ما تم التواصل معه بطرق مباشرة وواضحة تضمن نقل الأوامر والمعلومات والتغذية الراجعة، ومن زاوية أخرى تندرج هذه النتيجة ضمن مفاهيم نظرية الإدارة العلمية لـ " فريدريك تايلور "، التي تشدد على ضرورة تحسين الوسائل التنظيمية، ومنها وسائل الاتصال، كوسيلة لرفع الكفاءة والانتظام في العمل.

وبالتالي نقول إن فعالية نظم الاتصالات لا تتجلى فقط في الجوانب التقنية المرتبطة بسرعة نقل المعلومات، بل تمتد إلى الجوانب الاجتماعية والنفسية التي تعزز من تماسك فرق العمل، وتسرع من عملية اتخاذ القرار، وتدعم بيئة العمل التشاركية، ما يجعلها ركيزة أساسية في تحسين الأداء الوظيفي وتعزيز كفاءة المؤسسة ككل.

الفرع الخامس: النتائج العامة للدراسة:

من خلال ما تم التوصل إليه من نتائج خلال الدراسة الميدانية يمكن تلخيصها في النتائج التالية:

1-تتوفر أجهزة ومعدات إلكترونية داخل مؤسسة بلدية أميه ونسه بولاية الوادي.

2-تتوفر برمجيات إلكترونية داخل مؤسسة بلدية أميه ونسه بولاية الوادي.

3-تتوفر نظم اتصالات حديثة داخل مؤسسة بلدية أميه ونسه بولاية الوادي.

4-تتوفر رقمنه مصالح بلدية أميه ونسه بولاية الوادي.

5-مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي بلدية أميه ونسه بولاية الوادي مرتفع.

6-توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين رقمنه مصالح البلدية وتحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي بلدية أميه ونسه بولاية الوادي.

7-تساهم الأجهزة والمعدات في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي بلدية أميه ونسه بولاية الوادي.

8-تساهم البرمجيات في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي بلدية أميه ونسه بولاية الوادي.

9-تساهم نظم الاتصالات في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي بلدية أميه ونسه بولاية الوادي.

خلاصة الفصل:

وفي الأخير فإنه ومن خلال عرض وتحليل ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة وذلك عبر مراحل وخطوات اتضح أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وتعزيز الثقة التنظيمية داخل مؤسسة الاتصالات الجزائر بولاية الوادي، وأن هناك مساهمة لكل من القيم التنظيمية والمعتقدات التنظيمية والسياسات والإجراءات القانونية في زيادة الثقة التنظيمية داخل المؤسسة محل الدراسة، وتم اختبار فرضيات الدراسة من خلال أساليب احصائية والمتمثلة في معامل ارتباط بيرسون وتحليل الانحدار الخطي البسيط، باستعمال برنامج SPSS نسخة 25، مما أسفرت النتائج على تحقق كل الفرضيات.

الخاتمة

الخاتمة

في ضوء الإشكالية المطروحة حول وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين رقمنه مصالح بلدية أميه ونسه بولاية الوادي وتحسين الأداء الوظيفي لدى موظفيها، يتضح أن الرقمنة أصبحت ضرورة ملحة في ظل التوجهات الحديثة للإدارة العمومية، لما توفره من كفاءة وسرعة ودقة في تنفيذ المهام الإدارية. وتشير المؤشرات النظرية والميدانية إلى أن استخدام الأجهزة الحديثة، وتطبيق البرمجيات المتطورة، وتفعيل نظم الاتصالات الرقمية، جميعها تلعب دوراً محورياً في تحسين جودة الأداء الوظيفي من حيث الإنتاجية، والالتزام، وسرعة الإنجاز، وتقليل الأخطاء. ومن هنا، فإن فهم العلاقة بين الرقمنة والأداء الوظيفي يعدّ خطوة هامة نحو تطوير أساليب العمل في الإدارات المحلية وتعزيز الكفاءة الإدارية.

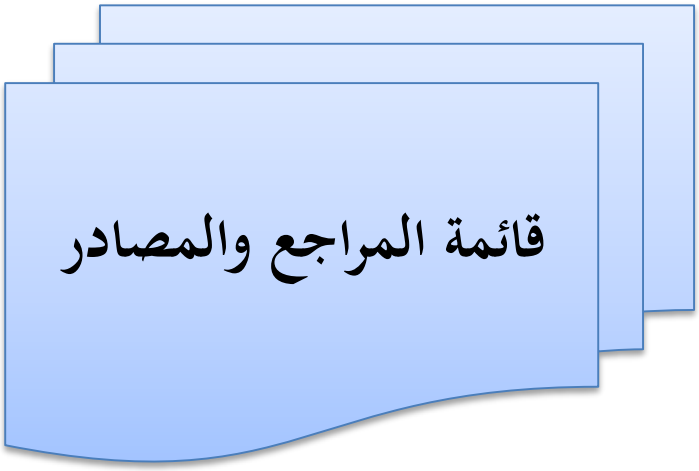
نتائج الدراسة:

- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى رقمنه مصالح بلدية أميه ونسه وتحسين الأداء الوظيفي لدى موظفيها، مما يؤكد الفرضية العامة للبحث.
- تبين من خلال استجابات عينة الدراسة أن توفر الأجهزة الرقمية الحديثة (كالحواسيب، الماسحات الضوئية، الطابعات الذكية...) يسهم بشكل كبير في تسهيل المهام الإدارية، وتقليل الجهد والوقت، مما ينعكس إيجابًا على مستوى الأداء.
- كشفت الدراسة عن تأثير واضح للبرمجيات المعتمدة في تسريع عمليات المعالجة الإدارية، وحفظ المعطيات، وتوفير قواعد بيانات دقيقة، وهو ما أدى إلى رفع فعالية الموظف وتحسين الإنتاجية.
- أظهرت النتائج أن الاعتماد على البريد الإلكتروني الداخلي، الشبكات المحلية، والربط الإلكتروني بين المصالح ساهم في تحسين سرعة تداول المعلومات وتقليص نسبة الأخطاء في نقل الوثائق والبيانات.
- أشارت البيانات إلى أن بعض المصالح الإدارية داخل البلدية أكثر رقمنه من غيرها، مما يؤثر على فعالية الأداء بشكل غير متساوٍ، ويبرز الحاجة إلى تعميم الرقمنة بشكل شامل.
- أظهرت نتائج الاستبيانات أن معظم الموظفين يدركون أهمية الرقمنة ويرحبون بها، إلا أنهم أشاروا إلى الحاجة لمزيد من التكوين والتدريب لاستخدام التقنيات بشكل فعّال.

الخاتمة

التوصيات والاقتراحات:

- ضرورة اعتماد خطة رقمية شاملة لتحديث المصالح الإدارية في بلدية أميه ونسه، تشمل توفير البنية التحتية التكنولوجية المناسبة.
- تنظيم دورات تكوينية مستمرة لفائدة الموظفين حول استخدام الأنظمة الرقمية وتعزيز مهاراتهم في التعامل مع التقنيات الحديثة.
- تفعيل نظم الرقابة والمتابعة الرقمية لضمان الاستخدام الفعّال للتجهيزات والبرمجيات.
- توفير أجهزة ومعدات رقمية حديثة في مختلف المصالح الإدارية، مع ضمان صيانتها بشكل دوري.
- اعتماد برمجيات إدارية متطورة ومتكاملة تلائم احتياجات البلدية، وتُسهل العمل الجماعي والحوكمة الرقمية.
- تحسين شبكات الاتصال والربط الإلكتروني داخل وخارج البلدية لضمان سرعة تداول المعلومات وسهولة الوصول إلى المعطيات.
- تشجيع الباحثين على إجراء دراسات ميدانية معمقة في بلديات أخرى لتقييم أثر الرقمنة على الأداء الوظيفي في سياقات مختلفة.
- العمل على إنشاء قواعد بيانات رقمية تسهل عمليات التحليل والمتابعة وتدعم اتخاذ القرار المبني على الأدلة.
- دعوة الجامعات ومراكز البحث إلى دراسة تجارب رقمنه الإدارة المحلية في بلدان أخرى للاستفادة من النماذج الناجحة.


قائمة المراجع والمصادر

أ–المجلات:

1. أحمد فرج احمد، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات او خارجها، المملكة المتحدة: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، ع1، مج35، ص44.
2. أحمد أبو بكر السلطان، زيارة الموقع يوم 30 جانفي 2023، إلغاء الحواجز بين النشر وتقنية المعلومات، مجلة الغافلة، أرامكو السعودية.
3. الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية مفهوم الأداء، مجلة الباحث، العدد السابع، جامعة الجزائر، 2009.
4. العربي المهدي، أثر الرقمنة على جودة الأداء الوظيفي في المؤسسات العمومية الجزائرية، مجلة دراسات اقتصادية، العدد 12، مجلد 2، 2020.
5. العربي عطية: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية، مجلة الباحث، كلية علوم اقتصادية وتجارية، جامعة ورقلة، العدد 10 2012.
6. بضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية الرهانات والتحديات تطبيق " خدمتي في قطاع الموارد المائية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية مذكرة عن كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد الخاص للملتقى الافتراضي الحوكمة الإلكترونية والتنمية المستدامة في الدول النامية الواقع والتحديات، نوفمبر 2021.
7. بشير عبد العالي، دور الرقمنة في تحسين الأداء الإداري: دراسة ميدانية في الإدارات الجزائرية. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 17، مجلد3، 2019.
8. حنان أبو دية، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية – وزارة الداخلية، رام الله، دولة فلسطين، العدد 57.
9. فؤاد يوسف عبد الرحمان، تأثير الرقمنة المتجددة في تعزيز الأداء الوظيفي دراسة استطاعة في كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة الجامعة العراقية، العدد: 55، المجلد 15.

10. سناء عبد الكريم الخناق، مظاهرة الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات الحكومية، جامعة ورقلة، 2005.

11. عائشة أحمد الحسيين، شدي عبد المحسن الخيال، أثر تطبيق أنظمة الإدارة الكرتونية على الأداء الوظيفي، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، العد. 10، 2001.

12. عبد الفتاح صالح الخليفات، شرين محمد المطارنة، أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي، مجلة جامعة دمشق العدد الأول، جامعة الأردن، 2011.

13. عبد المالك مزهد، الأداء بني الكفاءة والفاعلية، مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 1، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، نوفمبر 2005.

14. يمان بغدادي، سمية رماش تكنولوجيا الرقمية في المكتبات الجزائرية مجلة علمية محكمة نصف سنوية متخصصة في علوم المكتبات والمعلومات، صادرة عن كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة زيان عاشور بالجلفة (الجزائر)، العدد الأول 30/06/2022.

ب-الكتب:

15. أحمد زكي بدوي، معجم المصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، لبنان، 2009.

16. الحسين فالح، الإدارة الاستراتيجية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2006.

17. ريما ماجد، منهجية البحث العلمي، مؤسسة فريدريش للنشر، لبنان، سنة 2016.

18. سامح زينهم عبد الجواد، المكتبات والأرشيفات الرقمية التخطيط والبناء والإدارة، شركة ناس للطباعة، مصر، 2006.

19. عايد سيد خطيب، الإدارة والتخطيط الاستراتيجي، دار الفكر العريب، القاهرة، 1985.

20. عماد عيسى صالح محمد، المكتبات الرقمية الأسس والتطبيقات العلمية، دار المطبوعة المصرية اللبنانية، القاهرة، دس.

21. عزة أبو شقدم وآخرون، أثر التنمية الإدارية على الأداء الوظيفي في الوزارات الحكومية العاملة في محافظة نابلس، جامعة النجاح الوطنية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية.
22. عمر التومي الشباين، علم النفس الإداري، دار العربية للكتاب، ليبيا، 1989
23. كمال دشلي، منهجية البحث العلمي، منشورات جامعة حمادة، كلية الاقتصاد، سنة 2016.
24. محمد زياد حمدان، البحث العلمي كنظام، دار التربية الحديثة، الأردن.
25. محمد سرحان علي محمود، مناهج البحث العلمي، دار الكتب، طبعة الثالثة، الجمهورية اليمنية.
26. محمد منير حجاب، الاسس العلمية لكتابة الرسائل الجامعية، دار الفجر للنشر، جامعة جنوب الوادي، 2000.
27. مروان عبد المجيد، تعلم العيش مع الداء السكري دون أنسولين، لبنان، دار الكتب العلمية، بيروت، 2002.
28. مصطفى يوسف ومحمد طاهر الخلف، إدارة المنظمات المتعلمة (الذكية)، ط1، قسنطينة . الجزائر، دار ألفا للوثائق للنشر والتوزيع، 2017.
29. ناصر قاسم، دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،2011، بدون طبعة، ص10.
30. بختة بطاهر، الإدارة الاستراتيجية وقياس الأداء التنافسي، ط1، الجزائر، دار ألفا للنشر والتوزيع، 2021.
31. نوال يونس محمد ال مراد، نظام تقييم أداء الموارد البشرية وانعكاساته في قرارات إدارتها، ط1، دار غيداء للنشر والتوزيع، 2013.

ج–الرسائل الجامعية:

32. أسعد أحمد محمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، 2008.

33. بلقاسم بعداش، دور الرقمنة في تحسين الأداء الإداري، دراسة حالة بجامعة محمد بوضياف المسيلة، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، 2020-2021م

34. بوقلمون داود، العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة متنوري قسنطينة–الجزائر، 2008.

35. جبير بابا عمر، نور الدين بهون علي، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري–الأرضية الرقمية لوزارة التربية الوطنية نموذجا، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق، تخصص: قانون إداري، جامعة غرداية، الجزائر

36. حسن محمود حسن ناصر، الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية، من وجهة نظر العاملين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2010.

37. رقاني شريفة وصنقلي عائشة، الالتزام التنظيمي وأثره على اداء العاملين، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص علم اجتماع تنظيم، جامعة أدرار الجزائر

38. شامي صليحة، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، 2010.

39. عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقيم دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص تسير مؤسسات الصناعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، قسم التسيير، 2002.

40. عبد الحق علي إبراهيم، دور السلوك التنظيمي في اداء المنظمات، مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الفلسفة في ادارة الاعمال، جامعة السودان كلية الدراسات العليا، الخرطوم (السودان)، سنة 2015

41. هشام بن دادي وعبد القادر معمر سعيدات، رقمنه الخدمة العمومية ومبدأ قابلية المرفق العمومي للتكيف، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم الحقوق جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر 2021-2022.

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01): استبيان المذكرة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

استبيان المذكرة

دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية على عينة من موظفي بلدية اميه ونسه بولاية الوادي

استبيان مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في شعبة علم الاجتماع

تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

إعداد الطلبة **تحت إشراف الأستاذ:**

- إبراهيم طويل — د. حسين صالحي
- علاء الدين يونسي

أخي / أختي:

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته أما بعد في إطار إجراء دراسة علمية لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية تخصص علم اجتماع التنظيم والعمل حول موضوع " **دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي – دراسة ميدانية على عينة من موظفي بلدية أميه ونسه بولاية الوادي –**"، نرجو منكم أن تتفضلوا بالإجابة على جميع بنود الاستبيان بدقة وموضوعية وأن تمدوا لنا يد المساعدة ونؤكد لكم أن آرائكم لغرض البحث العلمي فقط

ضع علامة (X) أمام العبارة التي تعبر عن رأيك.

وشكرا لكم على تعاونكم.

الموسم الجامعي: 2024-2025

المحور الأول: المعلومات الشخصية

1-الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2-السن: أقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى 39 سنة ☐ من 40 سنة فما فوق ☐

3-المستوى الوظيفي: إطار ☐ رئيس مصلحة ☐ تقني ☐ عون إداري ☐

4-الخبرة: أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ من 10 سنة فأكثر ☐

المحور الثاني: رقمنه مصالح البلدية

رقم العبارة	البعد	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
5	الأجهزة والمعدات	تسمح البلدية من توفير العدد الكافي من الأجهزة الإلكترونية والمعدات (طابعات، ماسحات ضوئية، ...إلخ)			
6		يتم تهيئة وتجهيز عدد الحواسيب بصفته دورية مستمر			
7		تستعمل البلدية الأجهزة التقنية في مختلف مصالحها			
8		يتم إصلاح وصيانة عدد الحواسيب أو ملاحظته بشكل مستمر دون تأخر			
9	البرمجيات	تستخدم البلدية في عملها برمجيات حديثة ومتطورة			
10		تعمل البلدية على تحديث برمجياته باستمرار لمواكبة ما هو جديد			
11		تستخدم البلدية البرمجيات المستخدمة على نطاق واسع			
12		توجد أدلة رقمية لبرامج برمجيات خاصة			
13	نظم الاتصال	تحقق نظم تكنولوجيا الاتصال المستخدمة في البلدية السرعة والأمان في نقل وتبادل المعلومات والسرعة في إنجاز الأعمال			
14		تعتمد البلدية على شبكات اتصال خارجية (انترنت) للتواصل وتبادل وتوزيع المعلومات بمختلف الإدارات الأخرى ومراكز خارجية			
15		تعتمد البلدية على شبكة اتصالات داخلية (الإنترانت) بكتابها في تبادل وتوزيع المعلومات بين موظفي مختلف الوحدات			
16		توفر البلدية على موقع إلكتروني غني بالمعلومات حول نشاطاتها			

المحور الثالث: تحسين الأداء الوظيفي في البلدية

رقم العبارة	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
17	ساعدت الرقمنة على تحسين أداء الخدمات العمومية بشكل أفضل من السابق والمساهمة في سرعة تحقيق الأهداف المسطرة			
18	ساهمت الرقمنة في تطوير قدرة العمال الإبداعية في التغلب على إشكالات العمل المطروحة أثناء تأدية خدماتهم			

19	حققت الرقمنة انخفاض في الدورة المستنديه في نقطة استقبال ملفات المواطنين إلى غاية معالجتها			
20	ساعدت الرقمنة على تخفيف عبء ظروف العمل (صعوبات، متطلبات، ضغوطات، ...إلخ) لأداء الخدمات الإدارية في البلدية			
21	حققت الرقمنة دقة كبيرة في تنفيذ طلبات المواطنين بشكل آني ومنظم			
22	حققت الرقمنة زيادة مهمة في انجازات المؤسسة			
23	حققت الرقمنة الشفافية في معالجة البريد الصادر والوارد بشكل فعال.			
24	ساهمت الرقمنة في رفع مستوى توقعات المواطن حول جودة الخدمات المقدمة (خاصة المعاملات الرقمية)			
25	حققت الرقمنة المرونة في تصفية مشاكل الإجراءات الإدارية			
26	ساهمت في إبراز نتائج سبر آراء واستطلاعات المواطنين			
27	ساهمت عملية الرقمنة في تحديد عبء مردود العمل			
28	ساهمت عملية الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية في البلدية			

ملحق رقم (02): بعض مخرجات برنامج spss

الجنس

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

المستوى الوظيفي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	إطار	4	10,0	10,0	10,0
	رئيس المصلحة	7	17,5	17,5	27,5
	تقني	8	20,0	20,0	47,5
	عون إدارة	21	52,5	52,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	6	15,0	15,0	15,0
	من 30 إلى 39 سنة	14	35,0	35,0	50,0
	من 40 سنة فأكثر	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	5	12,5	12,5	12,5
	من 5 إلى 10 سنوات	11	27,5	27,5	40,0
	من 11 سنة فأكثر	24	60,0	60,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
س1	40	2,88	,463
س2	40	2,65	,700
س3	40	2,52	,816
س4	40	2,58	,594
البعد1	40	2,6563	,41094
N valide (liste)	40		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
س5	40	2,38	,774
س6	40	2,95	,221
س7	40	2,65	,700
س8	40	2,62	,705
البعد2	40	2,6500	,39952
N valide (liste)	40		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
س9	40	2,75	,630
س10	40	2,73	,679
س11	40	2,63	,705
س12	40	2,30	,853
البعد3	40	2,6000	,45924
N valide (liste)	40		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
ع1	40	2,85	,427
ع2	40	2,78	,577
ع3	40	2,40	,778
ع4	40	2,62	,628
ع5	40	2,27	,751
ع6	40	2,25	,776

ع7	40	2,50	,847
ع8	40	1,80	,939
ع9	40	2,52	,751
ع10	40	2,78	,480
ع11	40	1,82	,931
ع12	40	2,28	,847
المحور3	40	2,4063	,39728
N valide (liste)	40		

Corrélations

		المحور2	المحور3
المحور2	Corrélation de Pearson	1	,612**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	40	40
المحور3	Corrélation de Pearson	,612**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	40	40

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	البعد1[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : المحور3

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,455[a]	,207	,186	,35835

a. Prédicteurs : (Constante), البعد1

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,276	1	1,276	9,933	,003[b]
	de Student	4,880	38	,128		
	Total	6,155	39			

a. Variable dépendante : المحور3

b. Prédicteurs : (Constante), البعد1

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	1,237	,375		3,297	,002
	البعد1	,440	,140	,455	3,152	,003

a. Variable dépendante : المحور3

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	البعد2[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : المحور3

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,586[a]	,343	,326	,32624

a. Prédicteurs : (Constante), البعد2

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2,111	1	2,111	19,834	,000[b]
	de Student	4,044	38	,106		
	Total	6,155	39			

a. Variable dépendante : المحور3

b. Prédicteurs : (Constante), البعد2

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	,863	,350		2,464	,018
	البعد2	,582	,131	,586	4,453	,000

a. Variable dépendante : المحور3

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	البعد3[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : 3المحور

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,489[a]	,239	,219	,35108

a. Prédicteurs : (Constante), 3البعد

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,472	1	1,472	11,940	,001[b]
	de Student	4,684	38	,123		
	Total	6,155	39			

a. Variable dépendante : 3المحور

b. Prédicteurs : (Constante), 3البعد

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,306	,323		4,044	,000
	3البعد	,423	,122	,489	3,455	,001

a. Variable dépendante : 3المحور