الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.

قسم: العلوم الاجتماعية

# دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي

## دراسة ميدانية لعينة من موظفي مديرية الخدمات الجامعية لولاية الوادي

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر الأكاديمي في علم الاجتماع

تخصص: علم إجتماع تنظيم وعمل


إعدادالطلبة :

–عزيزة لعيس

–صفاء خالدي


نوقشت المذكرة علنا يوم 06\06\2026

أما م اللجنة المكونة من السادة:

| اللجنة | الرتبة | الجامعة | الصفة |
|---|---|---|---|
| د. بوعروج هيبة | أستاذ محاضر_ب | جامعة الشهيد حمة لخضر | رئيسا |
| د. عيشون صابرينة | أستاذ محاضر – ب | جامعة الشهيد حمة لخضر | مشرفا ومقررا |
| د. عزابي سمية | أستاذ محاضر_ب | جامعة الشهيد حمة لخضر | ممتحنا |

السنة الجامعية : 2026/2025

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم: العلوم الاجتماعية

# دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي

## دراسة ميدانية لعينة من موظفي مديرية الخدمات الجامعية لولاية الوادي

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر الأكاديمي في علم الاجتماع

تخصص: علم إجتماع تنظيم وعمل

إعداد الطلبة:

-عزيزة لعيس

-صفاء خالدي

نوقشت المذكرة علنا يوم 06\06\2026

أمام لجنة المناقشة المكونة من السادة:

| اللجنة | الرتبة | الجامعة | الصفة |
|---|---|---|---|
| د. بوعروج هيبة | أستاذ محاضر_ب | جامعة الشهيد حمة لخضر | رئيسا |
| د. عيشون صابرينة | أستاذ محاضر – ب | جامعة الشهيد حمة لخضر | مشرفا ومقررا |
| د. عزابي سمية | أستاذ محاضر_ب | جامعة الشهيد حمة لخضر | ممتحنا |

السنة الجامعية : 2026/2025



الحمد الله حبا وشكرا وامتنانا على البدء والختام

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها أن تكون، لم يكن الحلم قريبا ولا الطريق محفوفا بالتسهيلات لكني فعلتها. فالحمد الله الذي يسر البدايات وبلغنا النهايات بفضله وكرمه

أهدي هذا النجاح لنفسي أولا ثم إلى كل من سعى معي الاتمام هذه المسيرة دمتم لي سندا لا عمر له.

بكل حب اهدي ثمرة نجاحي وتخرجي.

إلى من دعمني بلا حدود أعطاني بلا مقابل إلى من علمني ان الدنيا كفاح وسلاحها العلم المعرفة، إلى من غرس في روحي مكارم الأخلاق وداعمي الأول في مسيرتي وقوتي بعد الله "أبي الغالي"

إلى اليد الخفية من جعل الله جنة تحت أقدامها، إلى التي زالت عن طريقي الاشواك واحتضنني قلبها قبل يديها وسهلت لي الشدائد بدعائها، إلى القلب الحنون والشمعة التي أنارت دربي، سر قوتي ونجاحي "أمي الغالية"

إلى من وهبني الله نعمة وجودهم في حياتي إلى من شد الله بهم عضدي فكانوا خير معين "اخوتي وأخواتي"

إلى أصحاب الفضل العظيم الصديقات الرحلة والنجاح إلى من وقفوا بجانبي كلما أوشكت أن أتعثر.

وأخيرا من قال أنا لها نالها، وان أبت رغما عنها أتيت بها، ماكنت لأفعل لولا توفيق من الله.

اللهم أنفعني بما علمتني وزدني علما الحمد الله على التمام وحسن الختام.

**"صفاء"**

# إهداء

الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه، والحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات ها أنا اليوم اتوج اللحظات الأخيرة من هذا الطريق وأطوي صفحة من صفحات الحياة كان فيها الجد والاجتهاد زرعنا فيها الدراسة والتعب لنحصد التفوق والنجاح فبكل حب وفخر اهدي نجاحي وتخرجي:

إلى نفسي وذاتي وقلبي الذي صبر وإلى روحي التي تحملت التعب وإلى جهدي الذي سعى بلا كلل ، إلى قدوتي الأولى ومعنى الحب والحنان إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى من أرشدتني ورافقتني في كل دروب حياتي ولا تزال تفعل إلى الآن اللهم احفظها وارزقها العفو والعافية أمي الحبيبة

إلى من أحمل إسمه ومن كان سندي بعد الله طاب بك العمر وطبت لي عمرا يا أبي الغالي

إلى من قيل فيهم«سنشد عضدك بأخيك»

إلى رفيقة عالمي الصغير أختي ووحيدتي، يامن كنتي جزءا من قوتي وأول داعما لي صغيرتي جيهاد

إلى رفاق الرحلة أصدقائي الذين شاركوني الطريق وساهموا في صنع ذكريات لا تنسى ولكل من وقف إلى جانبي وترك أثرا طيبا في قلبي او دعم خطوة من خطواتي او قال كلمة صنعت فارقا

لكم جميعا أجمل معاني الامتنان والدعاء.

**"عزيزة"**




الحمد الله الذي وهبنا التوفيق والسداد ومنحنا الثبات وأعاننا على إتمام هذا العمل.

نتوجه بالشكر والإمتنان إلى أستاذتنا الفاضلة "عيشون صابرينة" التي لم تبخل علينا بتوجيهاتها القيمة وملاحظاتها السديدة طيلة فترة اعداد هذه المذكرة، فكان لها الفضل الأكبر في تذليل العقبات وتصويب المسار.

ويطيب لنا عرفان بالجميل أن نتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى أستاذنا الفاضل "محدة بلقاسم" على مساعدته لنا في إتمام وإثراء هذا العمل.

الشكر الموصول إلى أعضاء لجنة المناقشة لمنحهم جزء من وقتهم الثمين وقبولهم مناقشة هذه الرسالة.

ويسرنا أيضا أن نتقدم بجزيل الشكر إلى جميع موظفين مديرية الخدمات الجامعية لولاية الوادي.

وإلى كل من ساعدنا في انجاز هذا العمل من قريب أو بعيد.

" **وشكرا** "

**الملخص**

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الذي تلعبه الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي مديرية الخدمات الجامعية لولاية الوادي، وذلك في ظل التطور التكنولوجي المتسارع والتوجهات الرقمية الحديثة التي تبنتها المؤسسات في التسيير وتقديم الخدمات، وقد إنطلقت هذه الدراسة من الإشكالية هل للرقمنة دور في تحسين الاداء الوظيفي لدى موظفي مديرية الخدمات الجامعية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي تحليلي من خلال الأدبيات النظرية وإستخدام الإستبيان لجمع البيانات وتحليلها من عينة عشوائية بسيطة من موظفي مديرية الخدمات الجامعية.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

– للرقمنة دور في تحسين الأداء الوظيفي لدى العمال مديرية الخدمات الجامعية، خاصة عندما تتكامل الجوانب التكنولوجية والبشرية والتنظيمية.

–أن البعد البشري له دور واضح في تحسين الأداء الوظيفي، لأن نجاح الرقمنة يرتبط بقدرة العمال على إستخدامها.

– إن إستخدام التقنيات الرقمية يساعد على تحسين جودة العمل داخل المديرية

وكما توصلت الدراسة الى جملة من التوصيات:

– ضرورة تعزيز البنية التكنولوجية داخل مديرية الخدمات الجامعية من خلال توفير تجهيزات رقمية أكثر تطورا وملائمة لطبيعة العمل الاداري.

– وضع خطة واضحة للتحول الرقمي داخل المديرية تشمل التجهيز، التكوين، والتنظيم والمتابعة.

– تنظيم دورات تدريبية دورية لفائدة العمال حول إستخدام الرقمنة في العمل الإداري.

**الكلمات المفتاحية**: الرقمنة ، الأداء الوظيفي، مديرية الخدمات الجامعية، موظفي.

**Abstract**

This study aims to identify the role of digitalization in improving job performance among employees of the Directorate of University Services in El Oued Province, in light of the rapid technological development and modern digital trends adopted by institutions in management and service delivery. The study was based on the following research problem: Does digitalization play a role in improving job performance among employees of the Directorate of University Services? The study adopted the descriptive analytical approach by relying on theoretical literature and using a questionnaire to collect and analyze data from a simple random sample of employees of the Directorate of University Services.

The study reached a set of findings, the most important of which are:
-Digitization has a role in improving job performance among employees of the -
-Directorate of University Services, especially when the technological, human, and organizational aspects are integrated.
-The human dimension has a clear role in improving job performance, because the success of digitization is linked to employees' ability to use it.
-The use of digital technologies helps improve the quality of work within the directorate.

The study concluded with a set of recommendations, the most important of which are:

The need to strengthen the technological infrastructure within the Directorate of University Services by providing more advanced digital equipment that is better suited to the nature of administrative work.
Developing a clear digital transformation plan within the directorate, including equipment, training, organization, and follow-up.
Organizing periodic training courses for employees on the use of digitization in administrative work.
**Keywords:** Digitalization, job performance, Directorate of University Services, human factor.

# فهرس المحتويات

## فهرس المحتويات


| المحتوى | الصفحة |
|---|---|
| الاهداء | IV |
| الشكر والتقدير | VI |
| الملخص | VI |
| فهرس المحتويات | IV |
| فهرس الجداول | V |
| فهرس الأشكال | VI |
| فهرس الملاحق | VI |
| مقدمة | ب–هـ |
| **الفصل الأول: الادبيات النظرية والتطبيقية** | |
| **تمهيد الفصل** | 03 |
| **المبحث الأول**: الادبيات النظرية | 04 |
| المطلب الأول: الرقمنة | 04 |
| المطلب الثاني: الأداء الوظيفي | 05 |
| **المبحث الثاني**: العلاقة بين الرقمنة والأداء الوظيفي | 07 |
| **المبحث الثالث**: الادبيات التطبيقية | 08 |
| المطلب الأول: الدراسات السابقة | 08 |
| المطلب الثاني: التعقيب على الدراسات السابقة | 11 |
| المطلب الثالث: المقاربة النظرية | 12 |
| **خلاصة الفصل** | 14 |
| **الفصل الثاني: الدراسة الميدانية** | |
| **تمهيد** | 16 |
| **المبحث الأول**: الطريقة والأدوات | 17 |
| المطلب الأول: الطريقة | 17 |
| المطلب الثاني: الادوات | 18 |
| **المبحث الثاني**: النتائج والمناقشة | 26 |
| المطلب الأول: النتائج | 26 |
| المطلب الثاني: مناقشة النتائج | 40 |
| **خلاصة الفصل** | 49 |
| **خاتمة** | 51 |
| **قائمة المصادر والمراجع** | 53 |
| **الملاحق** | 56 |

## فهرس الجداول


| رقم الجدول | عنوان الجداول | الصفحة |
|---|---|---|
| 01 | التعقيب على الدراسات السابقة | 11 |
| 02 | الاستمارات الموزعة والمسترجعة والملغية والقابلة للدراسة | 18 |
| 03 | توزيع الاوزان | 19 |
| 04 | يوضح ارتباط درجة الفقرة بدرجة المحور الذي ينتمي اليه (الرقمنة) | 20 |
| 05 | يوضح ارتباط درجة الفقرة بدرجة المحور الذي ينتمي اليه (الأداء الوظيفي) | 21 |
| 06 | نتائج اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) على العينة الأولية للدراسة | 22 |
| 07 | الصدق والثبات (ألفا كرونباخ) | 24 |
| 08 | توزيع أفراد العينة حسب الجنس | 26 |
| 09 | توزيع أفراد العينة حسب العمر | 27 |
| 10 | توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي | 27 |
| 11 | توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي | 28 |
| 12 | توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية | 29 |
| 13 | المتوسط الحسابي الانحراف المعيار واتجاه فقرات البعد الأول: التكنولوجي | 29 |
| 14 | المتوسط الحسابي الانحراف المعيار واتجاه فقرات البعد الثاني: البشري | 31 |
| 15 | المتوسط الحسابي الانحراف المعيار واتجاه فقرات البعد الثالث: التنظيمي | 32 |
| 16 | المتوسط الحسابي الانحراف المعيار واتجاه فقرات المحور الثاني: الأداء الوظيفي | 33 |
| 17 | نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الرئيسية | 35 |
| 18 | نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الأولى | 36 |
| 19 | نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الثانية | 38 |
| 20 | نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الثانية | 39 |

## فهرس الاشكال


| رقم الشكل | عنوان الشكل | الصفحة |
|---|---|---|
| 01 | العلاقة الرقمنة بالأداء الوظيفي | 07 |


## فهرس الملاحق


| رقم الملحق | عنوان الملحق |
|---|---|
| 01 | الاستمارة |
| 02 | المحكمين |
| 03 | الهيكل التنظيمي لمديرية الخدمات الجامعية |
| 04 | مخرجات SPSS |

# مقدمة

**توطئة:**

تشهد المؤسسات المعاصرة تحولات متسارعة نتيجة التطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات والإتصال، حيث أصبحت الرقمنة من أبرز المظاهر التي تعبر عن هذا التحول في مختلف المجالات الإدارية والخدماتية. وقد أدى انتشار الوسائل الرقمية إلى تغيير أساليب تسيير البيانات، وتنظيم الملفات، وتبادل المعلومات، والتواصل بين مختلف المستويات الإدارية، مما جعل المؤسسات أمام ضرورة مواكبة هذه التحولات من أجل تحسين طرق العمل والاستجابة لمتطلبات البيئة الحديثة. ولم تعد الرقمنة مرتبطة فقط باستعمال الحاسوب أو البرامج الإلكترونية، بل أصبحت تشمل منظومة متكاملة من الوسائل والتطبيقات والإجراءات التي تساعد على تطوير الأداء وتحسين جودة الخدمات.

وتكتسب الرقمنة أهمية خاصة داخل المؤسسات العمومية، نظرا لطبيعة الخدمات التي تقدمها وحاجتها إلى السرعة والدقة والتنظيم في معالجة الملفات وتلبية حاجات المستفيدين. فإعتماد الوسائل الرقمية يساعد على تحسين تدفق المعلومات بين المصالح، وتسهيل عملية المتابعة والرقابة، وتقليل التعقيدات الإدارية، كما يساهم في دعم عملية اتخاذ القرار من خلال توفير بيانات أكثر وضوحا وسرعة في الاسترجاع. ومن ثم فإن نجاح الرقمنة لا يتوقف على توفر الأجهزة والبرامج فقط، بل يرتبط أيضا بمدى كفاءة المورد البشري، ودرجة استعداده لإستخدام هذه الوسائل، وبمدى قدرة التنظيم الإداري على إدماجها في العمل اليومي.

ويعد الأداء الوظيفي من الموضوعات التي تحظى باهتمام كبير داخل المؤسسات، لأنه يعبر عن مستوى إنجاز الموظف للمهام الموكلة إليه من حيث السرعة، الدقة، الجودة، الإلتزام، والقدرة على التكيف مع متطلبات العمل. ومع توسع استخدام الرقمنة، أصبح الأداء الوظيفي يتأثر بمدى قدرة الموظفين على التعامل مع الأدوات الرقمية واستثمارها في إنجاز المهام بطريقة أفضل. وتبرز مديرية الخدمات الجامعية كإحدى المؤسسات التي يمكن أن تستفيد من الرقمنة في تطوير العمل الإداري والخدماتي، خاصة في ظل تعدد مصالحها وحاجتها إلى تنسيق الجهود وتسهيل تبادل المعلومات.

## 1-الإشكالية

تواجه مديرية الخدمات الجامعية جملة من التحديات المرتبطة بتحسين جودة الخدمات، وتسريع إنجاز المهام، وضمان التنسيق بين مختلف المصالح، خاصة في ظل تزايد الإعتماد على الوسائل الرقمية في العمل الإداري. ورغم ما توفره الرقمنة من إمكانات تساعد على تنظيم المعلومات، تسهيل التواصل، دعم اتخاذ القرار، وتقليل الجهد والوقت، إلا أن أثرها الفعلي في تحسين الأداء الوظيفي يبقى مرتبطا بمدى توفر البنية التكنولوجية المناسبة،

وكفاءة الموظفين في استخدام التطبيقات والمنصات الرقمية، ودرجة إدماج هذه الوسائل ضمن التنظيم الداخلي للمؤسسة. ومن هنا تتحدد إشكالية الدراسة في التساؤل الرئيسي الآتي:

**هل للرقمنة دور في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي مديرية الخدمات الجامعية؟**

ومن خلال السؤال الرئيسي يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

-هل يؤثر البعد التكنولوجي في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي مديرية الخدمات الجامعية؟

-هل يؤثر البعد البشري في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي مديرية الخدمات الجامعية؟

-هل يؤثر البعد التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي مديرية الخدمات الجامعية؟

**2-فرضيات البحث:**

**-الفرضية العامة:**

**للرقمنة دور في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي مديرية الخدمات الجامعية.**

**-الفرضيات الجزئية**

- يؤثر البعد التكنولوجي في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي مديرية الخدمات الجامعية.
- يؤثر البعد البشري في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي مديرية الخدمات الجامعية.
- يؤثر البعد التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي مديرية الخدمات الجامعية.

**3-مبررات إختيار الموضوع:**

**أ- الأسباب الذاتية:**

-الميل الشخصي إلى دراسة المواضيع الحديثة المرتبطة بالرقمنة والتحول الرقمي داخل المؤسسات العمومية.

-الرغبة في فهم أثر استخدام الوسائل الرقمية على طريقة أداء الموظفين لمهامهم اليومية.

-الاهتمام بموضوع الأداء الوظيفي باعتباره من المواضيع المرتبطة مباشرة بفعالية الموظف داخل المؤسسة.

-الرغبة في ربط الجانب النظري بواقع إداري ميداني يمكن ملاحظته داخل مديرية الخدمات الجامعية.

-محاولة التعرف على مدى تقبل الموظفين لإستخدام الوسائل الرقمية في إنجاز الأعمال الإدارية والخدماتية.

**ب- الأسباب الموضوعية:**

-تزايد اعتماد المؤسسات على الوسائل الإلكترونية والأنظمة المعلوماتية في إنجاز المهام وتبادل المعلومات.

-إرتباط الرقمنة بتحسين سرعة الإنجاز، تقليل الأخطاء، وتسهيل عملية التواصل بين مختلف المصالح.

-قابلية الموضوع للدراسة الميدانية من خلال قياس دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين.

-إمكانية الاستفادة من نتائج الموضوع في تقديم اقتراحات تساعد على تحسين بيئة العمل داخل المؤسسة.

**4-أهداف البحث:**

-التعرف على واقع تطبيق الرقمنة داخل مديرية الخدمات الجامعية.

-ابراز دور الرقمنة من خلال أبعادها في تحسين الأداء الوظيفي؛

-معرفة مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي مديرية الخدمات الجامعية؛

-تحديد دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي مديرية الخدمات الجامعية؛

-تقديم اقتراحات تساعد على تفعيل الرقمنة بما يساهم في تحسين الأداء الوظيفي داخل المديرية؛

**5-أهمية البحث:**

- نظرا لكثرة الدراسات التي تطرقت لموضوع الرقمنة سعينا إلى تسليط الضوء على تأثير الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي؛

- تساهم هذه الدراسة في إثراء الرصيد المعرفي لمتغير الرقمنة وانعكاساتها على الأداء الوظيفي في مؤسسة الخدمات الجامعية؛

-اهتمام الباحثين المتخصصين لدراسة هذا الموضوع وتحليل أبعاده؛

- تزايد أهمية الموضوع وتطرقه لأحد المفاهيم التكنولوجية المهمة في زمن بيئة متغيرة ؛

**6-حدود البحث:**

**-الحدود المكانية:** أجريت هذه الدراسة بمديرية الخدمات الجامعية لولاية الوادي.

**-الحدود البشرية:** طبقت الدراسة على عينة من موظفي مديرية الخدمات الجامعية لولاية الوادي.

**-الحدود الزمانية:** إمتدت فترة إنجاز الدراسة من 02 فيفري 2026 إلى غاية25 ماي 2026.

**-الحدود الموضوعية:** إقتصرت الدراسة على معالجة موضوع دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي مديرية الخدمات الجامعية، من خلال التركيز على الرقمنة كمتغير مستقل والأداء الوظيفي كمتغير تابع.

**7-منهج البحث:**

المنهج العلمي هو الطريق المؤدي إلى الغرض المطلوب التي يتبناه الباحث لدراسة حقيقة الظاهرة ومحاولة تفسيرها.(رجاء وحيد دويدري,2002,ص128).

لمعالجة هذه الدراسة إعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يعتبر من أهم وأكثر المناهج شيوعا وإستعمالا في العلوم الإنسانية والإجتماعية وهذا ما جعلنا نتبنى في دراستنا المنهج الوصفي التحليلي من خلال الأدبيات النظرية

على الكتب والمقالات والاطروحات، وقمنا بدراسة ميدانية بتحليل وتفسير البيانات لمتحصل عليها من المستجوبين على أسئلة الإستبيان.

**8-صعوبات البحث:**

من أهم الصعوبات التي واجهتنا خلال انجازنا هذا البحث العلمي.

- تشابه وتداخل المصطلحات بموضوع الدراسة، الإدارة الكترونية وتكنولوجيا المعلومات...
- قلة الدراسات المطابقة.
- عدم القدرة للوصول إلى جميع أفراد العينة (بسبب الدورات التكوينية، عطل مرضية).

**9-هيكلة البحث:**

لقد تم تقسيم الدراسة إلى مقدمة وفصلين حيث تضمنت المقدمة توطئة، إشكالية البحث وفرضيات البحث، ومبررات اختيار الموضوع، أهداف،أهمية البحث، حدود البحث، المنهج المتبع، صعوبات البحث وهيكلته.

وتضمن الفصل الأول الجانب النظري للبحث ويحتوي هذا الفصل على ثلاث مباحث، المبحث الأول يتضمن الأدبيات النظرية مفاهيم الرقمنة والأداء الوظيفي، أما المبحث الثاني يتضمن العلاقة بين المتغيرين الرقمنة والأداء الوظيفي، والمبحث الثالث يحتوي على الدراسات السابقة والتعقيب عليها والمقاربة النظرية.

أما الفصل الثاني يتضمن الدراسة الميدانية ويحتوي على مبحثين، المبحث الأول يتضمن الطريقة وأدوات الدراسة من مجتمع وعينة الدراسة، تحديد المتغيرات وطرق قياسها، والأدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية والبرامج المستخدمة في معالجة البيانات، أما المبحث الثاني فتضمن مناقشة وتحليل النتائج وذلك من خلال تحليل وتفسير نتائج الدراسة، مناقشة نتائج في ضوء الفرضيات والنتائج العامة للدراسة ثم خلاصة الفصل الثاني.

# الفصل الأول:

## الادبيات النظرية والتطبيقية

**تمهيد:**

شهدت المؤسسات في الآونة الأخيرة تطورات متسارعة نتيجة تقدم التكنولوجيا الحديثة،حيث برزت الرقمنة كأحد أهم الأساليب الحديثة في تسيير مختلف الأنشطة، وقد ساهمت هذه الأخيرة في تحسين طرق العمل داخل المؤسسات من خلال تسهيل الإجراءات وتوفير الوقت والجهد. كما تعد الخدمات الجامعية من بين القطاعات التي سعت إلى تبني الرقمنة من أجل تطوير خدماتها بما يواكب متطلبات العصر وتحقيق فعالية أكبر في تقديم الخدمات لتحسين الأداء الوظيفي.

**المبحث الأول: الأدبيات النظرية**

**المبحث الثاني: العلاقة بين الرقمنة والأداء الوظيفي**

**المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية**

## المبحث الأول: الأدبيات النظرية

سنحاول في هذا المبحث عرض ما تم جمعه من معلومات حول موضوع دراستنا حيث سنتطرق إلى مفهوم الرقمنة والأداء الوظيفي وسوف نحدد تعريف إجرائي لكل مفهوم بعد عرضنا إلى مجموعة من التعاريف التي تناولت هذه المفاهيم.

### المطلب الأول: الرقمنة

**أولا: تعريف الرقمنة:**

**أ– لغة**

تدل مادة رقم في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني أهمها التعجيم، التبيين، الكتابة، القلم، الخط. ويقول ابن منظور الرقم والترقيم تعجيم الكتاب ورقم الكتاب برقمه رقما اعجمه وبينه وكتاب مرقوم اي قد بينت حروفه فعلا ماتها من التنقيط وقوله عز وجل: كتاب مرقوم (سورة المطففين ,الآية9) والمرقم القلم ..... والرقم الكتابة الختم...والرقم ضرب مخطط من الوشي، ورقم الثوب برقمه رقما ورقمه خططه (أحمد فرج أحمد، 2009، ص 11)

**ب– اصطلاحا**

وقد أعطى هوج هودج DOUJ HIDJES مفهوما آخر تبنته المكتبة الكندية فعرفها بأنها عملية أو إجراء لتحول المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي مثل (مقالات، الدوريات، والكتب والمخططات، والخرائط) إلى شكل رقمي (شروق بوزيدي، 2022، ص 15)

وعند "الهنداوي" فان مصطلح الرقمنة يأخذ عدة معاني حسب السياق الذي يستخدم فيه كما يلي:

1–الرقمنة في الحاسبات في تحويل البيانات إلى شكل رقمي بحيث يمكن معالجتها بواسطة الحاسب.

2–الرقمنة في سياق نظم المعلومات هي تحويل النصوص المطبوعة مثل الكتب والصور (سواء كانت صورا فوتوغرافية او ايضاحات او خرائط الخ) وغيرها من المواد التقليدية من أشكالها التي يمكن أن تقرأ بواسطة الإنسان (اي تناظرية) إلى أشكال التي تقرأ فيها بواسطة الحاسب الآلي أي إلى إشارات ثنائية SIJNAIS BINARY وذلك عن طريق إستخدام نوع ما من أجهزة المسح الضوئي SCANNING أو عن طريق الكاميرات الرقمية التي ينتج عنها أشكال يتم عرضها على شاشة الحاسب (دجلاء أحمد يس، 2013، ص 20).

**التعريف الاجرائي:**

الرقمنة هي عملية تحويل مختلف المعلومات والبيانات والوثائق من شكلها التقليدي إلى شكل رقمي تساعد المورد البشري لمديرية الخدمات من تنظيمها ومعالجتها وتخزينها بطريقة تسمح بالوصول اليها بسهولة وإستعمالها بشكل سريع وفعال عبر تكنولوجيا المعلومات.

**المطلب الثاني: الأداء الوظيفي**

**ثانيا: تعريف الأداء الوظيفي:**

**أ-لغة**

من معاجم اللغة يتضح أن الأداء مصدر الفعل أدى، ويقال أدى الشيء أوصله والإسم الأداء أدى الأمانة، وأدى الشيء قام به. (بو الشرش كمال، 2017، ص 287)

ويقابل الأداء لغة اللفظة اللاتينية "PEROFMARE" والتي تعني تأدية عمل معين، والتي اشتقت منه اللفظة الانجليزية PERFORMANCE (عدنان نبيلة، 2019 ص 47)

**ب - اصطلاحا**

هو تنفيذ أمر او واجب أو عمل ما أسند إلى شخص أو مجموعة للقيام به. (بو الشرش كمال، 2017، ص 288).

وفي معجم مصطلحات العلوم الإدارية الذي عرف الأداء بأنه القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات ووجبات وفقا للمعدل المفروض أداؤه من العامل الكفء والمدرب. (فايز عبد الرحمن الفروخ، 2010، ص 43)

يعرفها "كود GOOD " الأداء على أنه الجهد الذي يقوم به الموظف لإنجاز مهمة على حسب قدرته وإستطاعته. (حسين محمد الحراحشة، 2011، ص 90)

أما" ولسن ووسترن" فقد عرف الأداء على أنه المخرج الذي يحققه الموظف عند قيامه باي نشاط من الأنشطة (حسين محمد الحراحشة، 2011، ص 90)

يعرف الأداء هو قدرة المؤسسة على تحقيق الأهداف المسطرة باءستخدام الموارد المتاحة بكفاءة وفعالية، حيث يشمل تحقيق الأهداف بمختلف الوسائل بشرط توفر الكفاءة والفعالية التي ترتبط إرتباط وثيق بسلوك هؤلاء العاملين. (حاكم أسماء، 2026، ص 107)

في حين يرى "الخزامي" بأن الأداء بصفة عامة هو تحويل المدخلات التنظيمية إلى مخرجات تتكون من سلع وخدمات بمواصفات فنية ومعدلات محددة. (حسين الحراحشة، 2011، ص 90)

قد عرف "هلال" الأداء بانه سلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة القوى أو ضغط نابعة من داخل الفرد فقط، لكنه نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به. (حسين الحراحشة، 2011، ص 91)

"بدوي ومصطفى" اللذان عرفا الأداء الوظيفي بانه نتاج جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعة الانجاز عمل معين. (عدنان نبيلة، 2019، ص 47)

يشير الأداء حسب "حسن محمود رواية" إلى درجة إتمام وتحقق المهام المكونة لوظيفة الفرد، إذ يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة. (عدنان نبيلة، 2019، ص 48)

ويعرف الأداء أيضا على أنه مجموعة المخرجات والأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها عن طريق العاملين داخلها، وبالتالي فهو مفهوم يربط فيما بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى المؤسسات لتحقيها من خلال تقسيم العمل والمهام وواجبات. (جهاد احمد عبد الرزق نعيرات، 2022، ص 8)

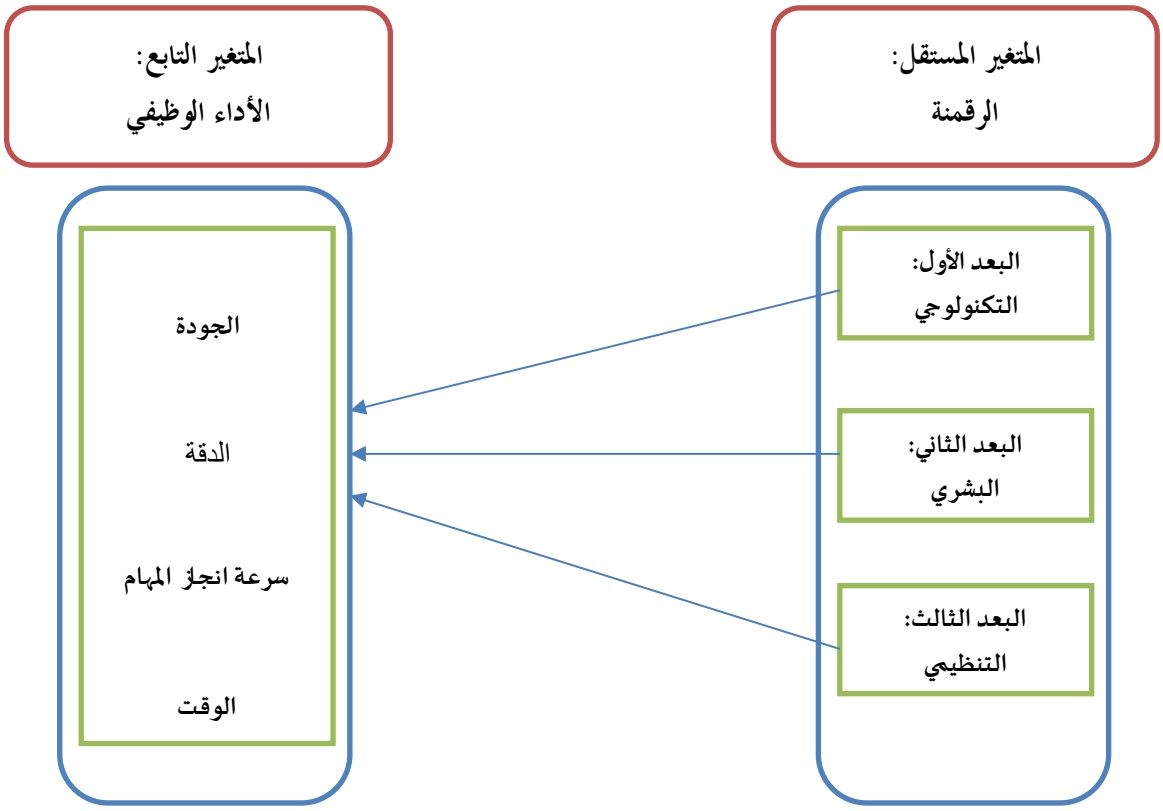
**التعريف الاجرائي :**

يقصد بالأداء الوظيفي هو كل جهد فكري أو عضلي يبذله الموظف تجاه وظيفته لتنفيذ المهام الموكلة له من طرف المؤسسة لتحقيق الأهداف والنتائج المرجوة منه خلال فترة زمنية محددة.

## المبحث الثاني: العلاقة بين الرقمنة والأداء الوظيفي

من أجل فهم ومعرفة العلاقة بين المتغيرين سنتطرق إلى دراسة العلاقة بين أبعاد الرقمنة والأداء الوظيفي

**الشكال رقم (1) علاقة الرقمنة بالأداء الوظيفي.**




إن الرقمنة من خلال بعدها "التكنولوجي" تسعى إلى التأثير على أداء الموظفين، من خلال مؤشراتها في مؤسسة (الأجهزة والمعدات وشبكة الانترنت والبرمجيات) حيث تعمل على خلق بيئة عمل جيدة للموظفين وهذا نظرا لأهميته وما تتمتع به من توفير الجهد والوقت في العمل، هذا ما يحفز الموظفين في تحسين أدائهم في العمل.

إن البعد" البشري "له تأثير على المؤسسة والموظفين من خلال إعتماد المؤسسة على دورات تكوينية والتدريبية لمساعدة الموظفين وتشجيعهم على التعلم وتطوير مهاراتهم، وهذا ما يؤدي إلى تحقيق أداء وظيفي متميز ذو كفاءة وفعالية.(عقون لبنى,2023,ص55).

إن البعد "التنظيمي" يعد بمثابة الامر الحيوي في المؤسسة حيث تعتبر شبكات الإتصال وسيلة لتبادل المعلومات بين العاملين مما يحقق تعاون كما ما ينتج عنه خلق تفاعل إنساني منظم يؤدي إلى رفع كفاءة العمل كما يعطي فرصة للعاملين في التعبير عن آرائهم وأفكارهم وذلك من خلال عملية الإتصال والتواصل بين العاملين ورؤساء الأقسام والمصالح.(عقون لبنى,2023,ص55).

**المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية**

سنتطرق في هذا المبحث إلى عرض مجموعة من الدراسات السابقة التي تعتبر من أهم الخطوات التي تنطلق من الدراسة الحالية، بإضافة إلى التعقيب عليها وبروز الفجوة البحثية للدراسات، كما سنتطرق إلى مجموعة من المقاربات النظرية.

**المطلب الاول: الدراسات السابقة**

**الدراسة الاول:** حاكم أسماء، 2026.

بعنوان علاقة الرقمنة بإدارة الأداء المتميز على مستوى جامعة طاهري محمد بشار مقال مجلة الإبتكار والتسويق المجلد 13، العدد 1، مخبر الدراسات الإقتصادية والتنمية المحلية بالجنوب الغربي.

تهدف هذه الدراسة إلى أثر الجانب النظري والتطبيقي حول رقمنة إدارة الأداء المتميز ويتمثل الهدف الرئيسي في تحليل دور الرقمنة وتعزيز إدارة الأداء المتميز على مستويين البيداغوجي والإداري. وإعتمدت على المنهج الوصفي وعلى العينة العشوائية البسطة وعلى الإستبيان كأداة لجمع البيانات.

وقد توصلت الدراسة إلى:

- تعد الرقمنة مشروع من المشاريع الهامة المؤسسات بصفة شاملة نظرا لما توفره من عديد المزايا والخصائص التي تختصر الجهد ووقت والتكلفة؛

- ساهمت الرقمنة في تسهيل العمليات والإجراءات وزيادة التواصل والتفاعل بين الأفراد ومختلف المصالح والقطاعات؛

- أوضحت نتائج التحليل أن الرقمنة تؤثر على جود الأداء المتميز حسب إجابات أفراد عينة الدراسة وإثبات للفرضية الرئيسية؛

**الدراسة الثانية :** غزلان رباحي، 2025.

بعنوان أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الوظيفي لهيئة التدريس في المؤسسات الجامعية الجزائرية، دراسة حالة لعينة من أساتذة كليات العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعات الشرق الجزائري. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر إستخدام تكنولوجية المعلومات والإتصال بأبعادها الخمسة والمتمثلة في الموارد المادية والأجهزة، الشبكات، البرمجيات، قواعد البيانات، كفاءة الموارد البشرية، على الأداء الوظيفي لهيئة التدريس بأبعاده المتمثلة، التدريس، البحث العلمي، خدمة المجتمع، في عينة من كليات العلوم الاقتصادية

والتجارية، علوم التسيير بجامعات الشرق الجزائر. وإستخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وعلى أداة جمع البيانات الإستبيان وتم اختيار عينة 332 أستاذ دائم في كليات محل الدراسة.

ومن أهم النتائج المتوصل لها:

- وجود تأثير إيجابي لتكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس في الكليات المدروسة؛
- بروز تأثير إيجابي معنوي لبعد البرمجيات وكفاءة المورد البشري؛
- وجود فروق في تصورات هيئة التدريس لمتغيرات الدراسة تعزى الجامعة الانتماء في حين لم تظهر تعزى امتلاك شهادة الاعلام الآلي؛

**الدراسة الثالثة:** بلقاضي اسيا، 2024.

بعنوان متطلبات التحول الرقمي ودورها في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة في قطاع إتصالات الجزائر بولاية سطيف مقال مجلة التمويل والإستثمار والتنمية المستدامة المجلد 9، العدد 1.

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مدى مساهمة أبعاد التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية سطيف، والتطرق إلى المفاهيم النظرية لكل من التحول الرقمي وأبعاده، جودة الخدمة وأبعادها وإبراز العلاقة بين أبعاد التحول الرقمي المتمثلة في (بناء إستراتيجية المتطلبات التقنية والمتطلبات البشرية، الثقافة التنظيمية) في تحسين جودة الخدمة المقدمة وتم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وقامت باستخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات وعلى عينة تضم 50 مقدم للخدمة من عمال وإطارات.

من أهم النتائج التي توصلت لها:

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات التحول الرقمي بأبعادها الخمس في تحسين جودة الخدمات المقدمة في قطاع الإتصالات بولاية سطيف؛
- يعد بناء إستراتيجية رقمية له الدور الأكبر في تحسين جودة أداء الخدمات في المؤسسة ؛
- أن الثقافة التنظيمية ساهمت في تحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل المؤسسة؛

**الدراسة الرابعة** : يحياوي حنان وكعيبوش عمر، 2024.

بعنوان متطلبات الرقمنة في الجامعات الجزائرية من جهة فواعل العملية التعليمية (الاستاذ والطالب) مخبر البحث والإستشراف في الدراسات السياسية المقارنة، مقال مجلة الأبحاث مجلد 9، العدد 1.

تهدف هذه الدراسة للمعرفة واقع تطبيق الرقمنة بقطاع التعليم العالي تحديد إبراز التحديات التي تواجه هذه العملية والوقوف على أهم المتطلبات الاساسية لنحاج الرقمنة في الجامعات الجزائرية. إستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وعلى الإستبيان الإكتروني كأداة لجمع البيانات كما إعتمدت على عينة عشوائية تضم 45 أستاذ و60 طالب.

وتوصلت الدراسة إلى:

- زيادة سرعة الأنترنت لتفادي أي مشاكل أثناء التعامل الرقمي؛
- التفعيل الحقيقي للمنصات الرقمية والصيانة الدورية لها؛
- استخدام التقنيات الرقمية المتطورة في العملية التعليمية؛

**الدراسة الخامسة:** حنان أبو دية، 2022.

بعنواندور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في الوزارة الفلسطينية الحالة الدراسية (COLLCEENTER) وزارة الداخلية –رام الله فلسطين، مقال، الإدارة العدد 57.

تهدف هذه الدراسة للتعرف على كيفية إستخدام الرقمنة ومدى مساهمتها في تحسين الإستجابة بين الموظفين والمواطن وأيضا في تعزيز الثقة بين الموظف ومتلقي الخدمة. إستخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والإستبيان كأداة لجمع البيانات للدراسة وعلى عينة قوامها 144 من متلقي الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية.

من أهم نتائج الدراسة:

- نظام الرقمنة لأي مؤسسة أو دولة يعتمد بالدرجة الأولى على العنصر البشري وأن أي خطأ ممكن أن ينتج عنه هو من عمل الإنسان؛
- أيضا الرقمنة لها أثر في تحسين جودة الخدمة وحسب إجابات الفئة المستهدفة؛

**الدراسة السادسة:** فوزية صادقي، 2021.

بعنوان دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر (دراسة تحليلية للجماعات المحلية) أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه.

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع الرقمنة في الجزائر.

استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما إعتمدت على أدوات جمع البيانات الإستبيان والمقابلة والملاحظة، وتم إختيار عينتين عشوائيتين العينة الأولى على المواطنين الذين يقدمون طلبات للحصول على

الخدمة الرقمية من مؤسسة الدراسة الميدانية (مديرية التنظيم والشؤون العامة لولاية بسكرة) والعينة الثانية من الموظفين بالمؤسسة الذين يتعاملون رقميا لتوفير الخدمات.

وتوصلت الدراسة إلى:

- قابلية المواطنين للتأقلم مع تكنولوجيات القطاعات الحديثة التي تعتبر فاعل محوري في تجسيد المشروع الرقمي الشامل في كل الجزائر؛

- أولوية بناء إستراتيجية رقمية وإجراء تحول في طريقة تقديم الخدمات بما يتلاءم مع متطلبات البيئة الرقمية الجديدة؛

- نجاح الرقمنة مرتبط بقدرة الجماعات المحلية على إنجاز المشروع بمرونة، والتأقلم مع التحولات الرقمية المتجددة؛

- ضرورة تحسين الكفاءة في الأداء الوظيفي؛

**المطلب الثاني: التعقيب على الدراسات السابقة**

استعرضنا في دراستنا على مجموعة من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة والتي اجريت اغلبيتها خلال فترة الزمنية ما بين 2021 و2026.

**الجدول رقم (01): التعقيب على الدراسات السابقة**

| **1-اوجه التشابه** |
|---|
| -تتشابه دراستنا مع الدراسات السابقة في التركيز على متغير الرقمنة، كما تتشابه معهم في المنهج المتبع ألا وهو المنهج الوصفي التحليلي وأداة جمع البيانات الإستبيان ونوع العينة العشوائية البسيطة كدراسة "حاكم أسماء 2026"، ودراسة "غزلان رباحي 2025" ودراسة "بلقاضي آسيا 2024"ودراسة "يحياوي حنان، كعيبوش عمر 2024"ودراسة "حنان بودية 2022" ودراسة "فوزية صادقي 2021".<br>-كما تتفق درستنا مع دراسة "حاكم اسماء 2026"بعنوان علاقة الرقمنة بإدارة الأداء المتميز على مستوى جامعة طاهري محمد بشار في تأكيد على البعد التنظيمي للرقمنة، ودراسة "غزلان رباحي 2025 "بعنوان أثر استخدام التكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء الوظيفي لهيئة التدريس في المؤسسات الجامعية الجزائرية التي أكدت على أهمية تكنولوجيا المعلومات وكفاءة المورد البشري، ودراسة "حنان بودية 2022" بعنوان دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية التي أكدت على أهمية العنصر البشري. |
| **2-اوجه الاختلاف والقيمة المضافة** |
| على الرغم من التشابه والإتفاق بين دراستنا والدراسات السابقة إلا أنها تختلف عنها في عدة جوانب تتمثل في |

| |
|---|
| الفجوة البحثية التي تناولتها دراستنا وهي:<br>-تختلف دراستنا على الدراسات السابقة من حيث تحديد الأبعاد وصياغة الفرضيات حيث تناولت دراستنا دور الرقمنة من خلال تحديد وربط بين ثلاث أبعاد أساسية ألا وهي (التكنولوجي وكفاءة المورد البشري والجانب التنظيمي) |
| **3-الإستفادة من الدراسات السابقة** |
| رغم الاختلافات الموجودة بين دراستنا والدراسات السابقة الا انها قدمت لنا استفادة علمية قيمة نذكر أهمها:<br>•سهلت علينا الدراسات السابقة بناء جانب النظري لدراستنا.<br>•استفدنا منها ايضا في تحديد الأبعاد ومؤشرات الدراسة .<br>•ساعدتنا في اختيار المنهج الملائم لموضوع الدراسة.<br>•ساعدتنا في اختيار نوع العينة وأداة جمع البيانات المناسبة في دراستنا. |

**المصدر**: من إعداد الطالبات.

**المطلب الثالث: المقاربة النظرية**

**أولا: النظرية الحتمية التكنولوجية:**

ترجع أصول هذه النظرية إلى اعمال المدعو هارولد أنيس والمدعو مارشال ماكلوهان الذين اعطيا في أعمالهما دورا رئيسيا للوسائل في عملية الإتصال، بل وحتى في تنظيم المجتمع برمته لقد تعرضت مساهمات ماكلوهان إلى إنتقادات لاذعة بيد أن الإعتبار رد اليها في بداية السبعينات، كان ماكلوهان يرى أن المواصفات الأساسية لوسيلة الإتصال السيطرة، فالتحول في تكنولوجيا الاتصال يؤدي إلى التحول في التنظيم الاجتماعي، بل في حواس الانسان التي تصبح الوسائل إمتداد لها (الكاميرا للعين، والميكروفون للسمع والحواسيب للعقل ). (علاق، 2010، ص 75)

لقد تم الإستشهاد على هذه النظرية بإعتبارها الأنسب لموضوع دراستنا كونها تنتمي إلى النظريات الحديثة التي واكبت التطورات المتسارعة في مجال التكنولوجيا وأولت اهتماما بالغا بتأثيرها على المجتمعات والمنظمات وهو ما يجعلها الأنسب لموضوعنا المتعلق بدور الرقمنة والأكثر قدرة على تفسير أبعادها.

**ثانيا: النظرية السوسيو تقنية:**

ينظر رواد المقاربة السوسيو تقنية التي برزت مع أعمال أمري وترست في خمسينيات القرن الماضي للمؤسسة على أنها بنيان وكيان يتشكل من نسقين أساسيين هما النسق التقني، النسق الاجتماعي. وهي في الوقت نفسه

نسق مفتوح على البيئة التي تعمل فيها، ولا يمكن أن تتأتى فاعلية المؤسسة بتفعيل نسق على حساب الآخر، اذ أن مواجهة النسق الاجتماعي لمشكلة في أدائه ومساره سيجعل من النسق التقني، نسقا عقيما. (اسماء عيود، صبرينة حديدان، 2020، ص 990)

وبالتالي فإن إستمرارية المؤسسة تتطلب توفر شروط داخلية وأخرى خارجية. فالشروط الخارجية تقتضي مواكبة لمؤسسة للتغييرات الحاصلة في بيئتها الخارجية. أما الشروط الداخلية فتنحصر في الإستغلال الأمثل للوسائل المتاحة والتنظيم العقلاني لسلوكيات المورد البشري وأفعاله. (اسماء عيود، صبرينة حديدان، 2020، ص 990 )

حيث ترى هذه النظرية بأن المؤسسات اليوم مجبرة على إيجاد بيئة تتلائم مع كل من المتطلبات البشرية وكذا المتطلبات التكنولوجية على إعتبار أن التنظيم كيان سيوسو تقني، لذلك إعتمدنا في دراستنا على النظرية السوسيو تقنية لأنها أكدت على أهمية الجانبين التكنولوجي والبشري في المؤسسة.

**خلاصة الفصل الأول:**

توصلنا في هذا الفصل بعد عرضنا إلى المفاهيم الأساسية التي لها صلة بموضوع دراستنا الرقمنة والأداء الوظيفي إلى صياغة تعريف إجرائي لكل مفهوم، كما تم التوصل إلى تحديد العلاقة بين المتغيرين من خلال أبعاد الرقمنة التكنولوجية والبشرية والتنظيمية وكيف تؤثر هذه الأبعاد على الأداء الوظيفي في المؤسسة.

كما تم التعرف على بعض الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة، إضافة إلى تبني المقاربة النظرية التي تفسر موضوع دراستنا، وتمثلت في النظرية الحتمية التكنولوجية التي أكدت على أهمية التكنولوجية والنظرية السوسيو تقنية والتي أكدت هي أيضا على أهمية النسقين التقني والاجتماعي في المؤسسة .

# الفصل الثاني

# الدراسة الميدانية

**تمهيد:**

بعد عرضنا للإطار النظري المتعلق بمتغيرين دراستنا الرقمنة والأداء الوظيفي، سنتطرق في هذا الفصل إلى الخطوات والإجراءات المنهجية المعتمدة في الدراسة، التي تتضمن العينة المستخدمة وتحديد المتغيرات وطرق قياسها، وكذلك أداة جمع البيانات المعتمدة، والأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة والبرامج المعتمدة في معالجة المعطيات، كما سنتطرق إلى النتائج والمناقشة:

**المبحث الأول: الطريقة والأدوات**

**المبحث الثاني: النتائج والمناقشة**

## المبحث الاول: الطريقة والأدوات

سنتطرق في هذا المبحث إلى عرض مجتمع وعينة الدراسة،كما سنتطرق إلى تحديد متغيرات الدراسة وطرق قياسها وأداة جمع البيانات والأدوات والأساليب والبرامج الإحصائية المستخدمة في معالجة المعطيات.

### المطلب الأول:الطريقة

### 1. مجتمع وعينة الدراسة:

المقصود بمجتمع الدراسة كل العناصر التي تشكل المجتمع المراد دراسته، ويسعى الباحث بطبيعة الحال أن يعمم عليها نتائج دراسته، وفي دراستنا هذه يتكون عناصر مجتمع جميع موظفين مديرية الخدمات الجامعية لولاية الوادي.

### 1-1 عينة الدراسة:

إن العينة هي تلك المجموعة من العناصر أو الوحدات التي يتم إستخراجها من مجتمع البحث ويجرى عليها الإختبار أو التحقق. على إعتبار أن الباحث لا يستطيع موضوعيا التحقق من كل مجتمع البحث نظرا إلى الخصائص التي يتميز بها هذا المجتمع، وعليه يمكن القول أن العينة مجموعة فرعية من عناصر مجتمع بحث معين. (سعيد سبعون، ص 135).

تم الإعتماد في دراستنا على العينة العشوائية البسيطة، حيث تم إختيار عينة من موظفين مديرية الخدمات الجامعية لولاية الوادي.

ويقدر عدد الموظفين بمديرية الخدمات الجامعية لولاية الوادي 94 موظف، ولتحديد عدد أفراد العينة المناسب للمجتمع، تمكنا من إستخدام الصيغة التالية لتقدير حجم العينة:

$$n=\frac{N.Z^2.P.(1-P)}{(Z^2.P.(1-P))+(E^2.(N-1))}$$

**حيث:**

n :هو حجم العينة المطلوب.

N :هو حجم المجتمع (94 في هذه الحالة).

Z :هو قيمة الثقة (على سبيل المثال، 1.96 لمستوى ثقة 95%).

p :هو التقدير الأولي لنسبة النجاح (عادة ما يستخدم 0.5 في حالة عدم توفر تقدير مسبق).

E :هو نسبة الخطأ المسموح به (على سبيل المثال، 0.05 أو 5%).

$$n=\frac{N.Z^2.P.(1-P)}{(Z^2.P.(1-P))+(E^2.(N-1))}=\frac{94x1.96^2x0.5x(1-0.5)}{(1.96^2x0.5x(1-0.5))+(0.05^2x(94-1))}$$

$$=\frac{94x3.8416x0.5x0.5}{(3.8416x0.5x0.5)+(0.0025x93)}$$

$$=\frac{90.2776}{0.9604+0.2325}$$

$$=\frac{90.2776}{1.1929}=75.67\approx 76$$

إذن فإن عدد أفراد عينة الدراسة **هو 76 فردا**، وقد تم توزيع الاستبيان على العينة المحسوبة، وفيما يلي جدول يوضح عدد الإستمارات الموزعة والمسترجعة والملغية والقابلة للدراسة:

**الجدول رقم (02): الاستمارات الموزعة والمسترجعة والملغية والقابلة للدراسة**

| البيان | العدد |
|---|---|
| الاستمارات الموزعة | 76 |
| الاستمارات المسترجعة | 60 |
| الاستمارات الملغاة | 16 |
| الاستمارات القابلة للدراسة | 60 |

**تحديد المتغيرات وطرق قياسها:**

تحتوي كل دراسة على متغيرات، لمعرفة وفهم هذه المتغيرات يتم تفكيكها واستخراج ابعادها ومؤشراتها ليستطيع الباحث معرفة الأدوات التي تساعده في جمع البيانات وتحليلها، والوصول إلى نتائج علمية. ولذلك قمنا في دراستنا بتحديد متغيراتنا كالتالي

**1 –المتغير المستقل** : الرقمنة

**2–المتغيرالتابع** : الأداء الوظيفي

**المطلب الثاني: الأدوات**

**1. أدوات جمع البيانات**

**1–1.تعريف أداة الدراسة**

يقصد بها الوسيلة التي نجمع بها معلومات وتجيب عن أسئلة البحث وتختبر فروضه، وهنالك العديد من الأدوات والوسائل لجمع المعلومات كما يمكن إستخدام العديد من الأدوات معا في دراسة.

وقد تم الإعتماد في دراستنا الحالية على الإستبيان كأداة لجمع البيانات بغرض الإجابة على التساؤلات المطروحة في الدراسة ثم فحص فرضياتها.

### 1-2.الاستبيان

هو أداة لجمع المعلومات تتكون من مجموعة محاور، وتندرج تحت كل محاور عبارات تغطى البيانات المراد الحصول عليها. حيث يقوم الباحث شخصيا بإستجواب المبحوثين جميعا بأن يجتمع بهم في قاعة كبرى فيملؤون الإستبيان ويأخذ منهم في الوقت نفسه، وقد يرسل إليهم من خلال شخص ما أو بالبريد فيجيبون عليه ويرسلونه مرة أخرى للباحث كما أن بعض الإستبيانات يقوم الباحث بملئها بنفسه نتيجة إستجواب الأفراد على عباراتها وذلك من خلال المقابلات (سناء محمد سليمان، 2010، ص 19)

لقد قمنا بتصميم الإستبيان وتم تقسيمه إلى ثلاث محاور:

**-المحور الأول** :البيانات الشخصية حيث تضمن (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، الخبرة المهنية).

**-المحور الثاني**: المتغير المستقل الرقمنة حيث تضمن ثلاث ابعاد

- **البعد الاول التكنولوجيا**: حيث تضمن (6) أسئلة
- **البعد الثاني البشري**: حيث تضمن (8) أسئلة
- **البعد الثالث التنظيمي**: حيث تضمن (6) أسئلة

**-المحور الثالث**: المتغير التابع الأداء الوظيفي تضمن (8) أسئلة

وتم تحكيم هذا الاستبيان من طرف ثلاثة أساتذة: الملاحق رقم (02)

كما تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي حيث تم توزيعه كما هو موضح في جدول التالي:

**الجدول رقم (03) :توزيع الاوزان**

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|
| موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق اطلاقا |

## 3.1 صلاحية أدوات الدراسة

**الصدق:** مدى قدرتها على قياس ما وضعت من أجل قياسه، أي أن تكون فقراتها مرتبطة فعلا بموضوع الدراسة وأبعادها، وتعكس المتغير المراد قياسه بصورة دقيقة، مما يسمح بالإعتماد على نتائجها في تفسير الظاهرة المدروسة. (عبد الرحمان، 2008، ص 197.)

**الثبات:** مدى اتساق نتائج الأداة واستقرارها، أي أن تعطي نتائج متقاربة عند تطبيقها في ظروف مماثلة، وهو ما يدل على دقة الأداة وقابليتها للاعتماد في جمع البيانات وتحليلها. (عبد الرحمان، 2008، ص 178.)

**أ- الصدق:**

**-صدق الإتساق الداخلي:**

تم الإعتماد في حساب صدق مقياس هذه الدراسة على طريقة الإتساق الداخلي، وذلك من خلال حساب معامل ارتباط كل فقرة بالبعد الذي تنتمي إليه، إضافة إلى حساب معامل ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية للمقياس، بهدف التأكد من مدى انسجام فقرات الاستبيان مع أبعاده، ومدى ارتباط هذه الأبعاد بالموضوع العام للدراسة. وتوضح الجداول الآتية نتائج ذلك:

**الجدول رقم (04): يوضح ارتباط درجة الفقرة بدرجة المحور الذي ينتمي اليه (الرقمنة)**

| رقم | معامل الارتباط | مستوى الدلالة | رقم | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|
| **01** | **0.648 | 0.000 | **11** | 0.208 | 0.110 |
| **02** | **0.667 | 0.000 | **12** | **0.561 | 0.000 |
| **03** | **0.737 | 0.000 | **13** | *0.305 | 0.018 |
| **04** | **0.781 | 0.000 | **14** | **0.441 | 0.000 |
| **05** | **0.686 | 0.000 | **15** | **0.691 | 0.000 |
| **06** | **0.768 | 0.000 | **16** | **0.626 | 0.000 |
| **07** | *0.327 | 0.011 | **17** | **0.546 | 0.000 |
| **08** | **0.534 | 0.000 | **18** | **0.700 | 0.000 |
| **09** | **0.583 | 0.000 | **19** | **0.803 | 0.000 |
| **10** | 0.159 | 0.224 | **20** | **0.747 | 0.000 |

**المصدر**: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss25).

يبين الجدول رقم (04) نتائج ارتباط درجة كل فقرة بدرجة المحور الذي تنتمي إليه، والمتعلق بمحور الرقمنة، حيث أظهرت أغلب الفقرات معاملات ارتباط موجبة ودالة إحصائيا، لأن مستوى الدلالة فيها جاء أقل من 0.05، وهذا يدل على وجود اتساق داخلي مقبول بين معظم فقرات محور الرقمنة والمحور الكلي.

وقد تراوحت معاملات الارتباط الدالة إحصائيا بين 0.305 و0.803، وهي قيم مقبولة، كما سجلت بعض الفقرات معاملات ارتباط قوية، خاصة الفقرة رقم 19 بمعامل ارتباط بلغ 0.803، تليها الفقرة رقم 04

بمعامل ارتباط 0.781، ثم الفقرة رقم 06 بمعامل ارتباط 0.768، والفقرة رقم 20 بمعامل ارتباط 0.747، وهو ما يدل على قوة ارتباط هذه الفقرات بمحور الرقمنة.

في المقابل، سجلت الفقرة رقم 10 معامل ارتباط قدره 0.159 وبمستوى دلالة 0.224، كما سجلت الفقرة رقم 11 معامل ارتباط قدره 0.208 وبمستوى دلالة 0.110، وهي قيم غير دالة إحصائيا لأنها أكبر من مستوى الدلالة 0.05، وهذا يشير إلى أن هاتين الفقرتين لا ترتبطان بدرجة كافية بمحور الرقمنة، وقد تحتاجان إلى مراجعة أو إعادة صياغة، أو يمكن حذفهما إذا كان ذلك لا يؤثر على البناء العام للمحور.

أما باقي الفقرات فقد جاءت دالة إحصائيا، سواء عند مستوى 0.01 أو 0.05، مما يدل على صلاحيتها للبقاء ضمن المحور، وبناء على ذلك يمكن القول إن محور الرقمنة يتمتع عموما بدرجة مقبولة من صدق الاتساق الداخلي، مع ضرورة الانتباه إلى الفقرتين رقم 10 و11 لضعف ارتباطهما بالمحور الكلي.

**الجدول رقم (05): يوضح ارتباط درجة الفقرة بدرجة المحور الذي ينتمي اليه (الأداء الوظيفي)**

| رقم | معامل الارتباط | مستوى الدلالة | رقم | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|
| **01** | **0.715 | 0.000 | **05** | **0.870 | 0.000 |
| **02** | **0.794 | 0.000 | **06** | **0.696 | 0.000 |
| **03** | **0.824 | 0.000 | **07** | **0.840 | 0.000 |
| **04** | **0.859 | 0.000 | **08** | **0.817 | 0.000 |

**المصدر**: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss25).

يبين الجدول رقم (05) نتائج ارتباط درجة كل فقرة بدرجة المحور الذي تنتمي إليه، والمتعلق بمحور الأداء الوظيفي، حيث جاءت جميع معاملات الارتباط موجبة ودالة إحصائيا، لأن مستويات الدلالة لجميع الفقرات بلغت 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، وهذا يدل على وجود علاقة ارتباطية قوية بين فقرات المحور والدرجة الكلية للأداء الوظيفي.

كما تراوحت معاملات الارتباط بين 0.696 و0.870، وهي قيم مرتفعة عموما، مما يشير إلى أن فقرات محور الأداء الوظيفي تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي، وأنها مناسبة لقياس هذا المحور في الدراسة الحالية.

وقد سجلت الفقرة رقم 05 أعلى معامل ارتباط بقيمة 0.870، تليها الفقرة رقم 04 بمعامل ارتباط 0.859، ثم الفقرة رقم 07 بقيمة 0.840، والفقرة رقم 03 بقيمة 0.824، وهو ما يدل على قوة ارتباط هذه الفقرات بمحور الأداء الوظيفي. أما أقل معامل ارتباط فقد سجلته الفقرة رقم 06 بقيمة 0.696، ورغم أنها الأقل إلا أنها تبقى قيمة جيدة ودالة إحصائيا.

وبناء على ذلك، يمكن القول إن محور الأداء الوظيفي يتمتع بصدق اتساق داخلي قوي، وأن جميع فقراته صالحة للبقاء ضمن الاستبيان ولا تستدعي الحذف أو التعديل.

**ب – الثبات:**

يحظى الثبات باهتمام كبير من قبل الباحثين في العلوم الاجتماعية لان أداة القياس المستخدمة نادرا ما تكون صادقة بشكل كامل، وفي الكثير من الحالات لا يتوفر لدى الباحث أي دليل حول الصدق. لذلك يلجأ الباحثون الى تقييم أداة القياس من ناحية خصائص أخرى وافتراض صدقها، ومن بين الطرق المستخدمة درجة ثباتها.

لقد تم حساب معامل ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ، وتحصلنا على النتائج التالية:

**الجدول رقم (06): نتائج اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) على العينة الأولية للدراسة**

| رقم العبارة | العبارة | الرمز | معامل ألفا كرونباخ |
|---|---|---|---|
| | **المحور الأول: الرقمنة** | | |
| 01 | توفر مديرية الخدمات الجامعية اجهزة حاسوب كافية | x1 | 0.907 |
| 02 | يتم صيانة الاجهزة والمعدات بطريقة دورية | x2 | 0.907 |
| 03 | تستخدم مديرية الخدمات الجامعية أجهزة وشبكة انترنت ذات كفاءة عالية | x3 | 0.906 |
| 04 | توفر مديرية الخدمات الجامعية انظمة وبرامج سريعة التجاوب | x4 | 0.903 |
| 05 | يتم تحديث البرامج المستخدمة بشكل دوري ومنتظم | x5 | 0.906 |
| 06 | توجد منصات رقمية تتيح تبادل البيانات والمعلومات بين المصالح والاقسام | x6 | 0.904 |
| 07 | أمتلك المهارة اللازمة مع منصات الرقمية في عملي | x7 | 0.909 |
| 08 | تعتمد في عملك أحيانا على تطبيقات الذكاء الاصطناعي | x8 | 0.910 |
| 09 | تلقيت دورات تدريبية في مجال استخدام الرقمنة في العمل | x9 | 0.907 |
| 10 | أطبق المهارات المكتسبة من التدريب في عملي اليومي | x10 | 0.914 |
| 11 | أجد سهولة في استخدام التطبيقات الرقمية | x11 | 0.911 |
| 12 | أستطيع التعامل مع المشكلات التقنية التي تواجهني | x12 | 0.907 |
| 13 | أشعر بالثقة عند استخدام الرقمنة في العمل | x13 | 0.908 |
| 14 | يمتلك الفريق التقني القدرة على حل مشكلات البرمجية بسرعة | x14 | 0.908 |
| 15 | يتم استغلال الموقع الالكتروني للمديرية في تقديم الخدمات وتسهيل التواصل | x15 | 0.904 |
| 16 | تعتمد مديرية الخدمات الجامعية شبكات اتصال داخلية وخارجية | x16 | 0.907 |
| 17 | تساهم شبكات الاتصال في تحسين دقة ونقل المعلومات داخل المديرية | x17 | 0.908 |
| 18 | تعتمد مديرية الخدمات الجامعية على أرشيف رقمي في استرجاع البيانات المطلوبة | x18 | 0.905 |
| 19 | يتم تبادل المعلومات بين العاملين بسرعة | x19 | 0.902 |
| 20 | يتم اتخاذ القرارات بسرعة بفضل توفر البيانات الرقمية | x20 | 0.903 |
| | **المحور الثاني: الأداء الوظيفي** | | |
| 21 | استخدام الرقمنة يساعدني في أداء مهامي | x21 | 0.908 |
| 22 | تعمل الرقمنة على توفير جهد ووقت لأداء المهام | x22 | 0.910 |
| 23 | التقنيات الرقمية زادت من تحسين الاداء | x23 | 0.908 |
| 24 | ساعدتني الرقمنة في تنظيم خطة العمل وتطويرها | x24 | 0.907 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 25 | ساعدتني الرقمنة على انجاز المهام بدقة عالية | x25 | 0.907 |
| 26 | يساهم استخدام الرقمنة في التقليل من عبء العمل اليومي | x26 | 0.907 |
| 27 | تمنح الرقمنة مرونة في أدائي للعمل | x27 | 0.908 |
| 28 | ألاحظ تحسنا مستمرا في جودة العمل منذ البدء في تطبيق نظام الرقمي | x28 | 0.907 |
| **الاستمارة** | | | 0.910 |

**المصدر**: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss25).

يبين الجدول رقم (06) نتائج اختبار الثبات بطريقة ألفا كرونباخ على العينة الأولية للدراسة، حيث بلغت قيمة معامل الثبات الكلي للاستمارة 0.910، وهي قيمة مرتفعة تدل على تمتع أداة الدراسة بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي. كما أن قيم ألفا كرونباخ في حالة حذف كل عبارة تراوحت بين 0.902 و0.914، وهي قيم متقاربة جدا من قيمة الثبات الكلية، مما يشير إلى أن عبارات الاستبيان منسجمة فيما بينها وتسهم في قياس متغيرات الدراسة بصورة مستقرة.

كما يلاحظ أن حذف بعض العبارات، مثل العبارة رقم 10 والعبارة رقم 11، يؤدي إلى ارتفاع طفيف جدا في قيمة ألفا كرونباخ مقارنة بالقيمة الكلية، غير أن هذا الارتفاع محدود ولا يستدعي حذفها بالضرورة، خاصة أن قرار حذف الفقرات لا يعتمد على هذا المؤشر وحده، بل يراعى معه مضمون العبارة وأهميتها في بناء المحور. وبناء على ذلك، يمكن الإبقاء على جميع عبارات الاستمارة، والقول إن الأداة تتمتع بثبات مناسب يسمح باستخدامها في الدراسة الميدانية.

### ج – صدق وثبات المحاور:

لقد تم حساب معامل ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ، حيث تم حسابه لكل بعد وبالمقياس ككل، وفيما يلي الجدول رقم (07) يوضح معاملات ثبات القائمة المستخدمة:

**الجدول (07): الصدق والثبات (ألفا كرونباخ)**

| البيان | | عدد الفقرات | الصدق | الثبات |
|---|---|---|---|---|
| المحور الأول: الرقمنة | البعد الأول: التكنولوجي | 06 | 0.896 | 0.946 |
| | البعد الثاني: البشري | 08 | 0.525 | 0.724 |
| | البعد الثالث: التنظيمي | 06 | 0.885 | 0.940 |
| المحور الأول: الرقمنة | | 20 | 0.896 | 0.946 |
| المحور الثاني: الأداء الوظيفي | | 08 | 0.908 | 0.952 |
| الاستمارة | | 28 | 0.908 | 0.952 |

**المصدر**: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss25).

يبين الجدول رقم (07) نتائج اختبار الصدق والثبات لاستمارة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ، حيث جاءت قيم الثبات مرتفعة في مختلف أبعاد الدراسة، مما يدل على تمتع أداة الدراسة بدرجة عالية من الاتساق الداخلي وإمكانية الاعتماد عليها في جمع البيانات وتحليلها.

فقد سجل البعد التكنولوجي ضمن محور الرقمنة معامل ثبات بلغ 0.946 ومعامل صدق قدره 0.896، وهي قيم مرتفعة تعكس انسجام فقرات البعد وقدرتها على قياس ما وضعت من أجله بدرجة جيدة، كما بلغ معامل الثبات في البعد البشري 0.724 ومعامل الصدق 0.525، وهي قيم مقبولة إحصائيا وتشير إلى وجود اتساق داخلي مقبول بين فقرات هذا البعد، رغم أنها أقل مقارنة بباقي الأبعاد.

أما البعد التنظيمي فقد سجل معامل ثبات مرتفع قدره 0.940 ومعامل صدق بلغ 0.885، وهو ما يدل على قوة ترابط الفقرات ودقتها في قياس البعد التنظيمي، كما سجل محور الرقمنة ككل معامل ثبات بلغ 0.946 ومعامل صدق قدره 0.896، مما يعكس جودة المحور وملاءمته لأهداف الدراسة.

وبالنسبة لمحور الأداء الوظيفي فقد بلغت قيمة معامل الثبات 0.952 ومعامل الصدق 0.908، وهي قيم مرتفعة جدا تدل على قوة وثبات فقرات المحور، كما أظهرت نتائج الاستمارة ككل معامل ثبات قدره 0.952 ومعامل صدق بلغ 0.908، الأمر الذي يؤكد أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والصدق، وبالتالي يمكن الاعتماد عليها في الوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية تخدم أهداف الدراسة.

**2- الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة:**

من أجل معالجة وتحليل البيانات المتحصل عليها، تم إجراء مجموعة من الإختبارات الإحصائية نذكرها كالتالي:

-المتوسط الحسابي.

-الإنحراف المعياري.

-معامل ارتباط بيرسون.

-الفا كرو نباخ.

_معادلة الإنحدار الخطي البسيط.

-التكرار

-النسب المئوية.

**3- البرامج المستخدمة في معالجة المعطيات:**

تم استخدام مجموعة من الأدوات والأساليب الإحصائية التي تتوافق مع طبيعة البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة بالإعتماد على الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية لمعرفة إختصار (SPSS)، وذلك بغرض اختبار مدى صدق وثبات الفرضيات وإستخلاص النتائج.

**المبحث الثاني: النتائج والمناقشة**

**المطلب الاول: النتائج**

**1-خصائص عينة الدراسة التطبيقية**

سيتم من خلال هذا المطلب تحليل الخصائص الديمغرافية للعينة محل الدراسة، حيث تساعد هذه الخصائص في التحليل في مراحل لاحقة.

**-تحليل خصائص أفراد العينة حسب الجنس**

يبين الجدول الآتي توزيع المستجيبين حسب الجنس:

**الجدول رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.**

| البيان | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| ذكر | 36 | %60 |
| أنثى | 24 | %40 |
| **المجموع** | **60** | **%100** |

**المصدر**: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss25).

يبين الجدول رقم (08) توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس، حيث يتضح أن عدد الذكور بلغ 36 مفردة بنسبة 60% من إجمالي العينة، في حين بلغ عدد الإناث 24 مفردة بنسبة 40%، وهو ما يدل على غلبة فئة الذكور ضمن مجتمع الدراسة.

ويمكن تفسير ذلك بطبيعة التوظيف داخل مديرية الخدمات الجامعية التي قد تشهد حضورا أكبر للذكور في بعض الوظائف، كما يعكس هذا التوزيع تباينا نسبيا يسمح بدراسة اتجاهات الأفراد نحو الرقمنة والأداء الوظيفي من وجهات نظر مختلفة، الأمر الذي يعزز من مصداقية النتائج المتوصل إليها.

**-تحليل خصائص أفراد العينة حسب العمر**

يبين الجدول الآتي توزيع المستجيبين حسب العمر:

**الجدول رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب العمر**

| البيان | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| **من 20 إلى 30 سنة** | 01 | %01.7 |
| **من 31 إلى 40 سنة** | 27 | %45 |
| **من 41 إلى 50 سنة** | 29 | %48.3 |
| **أكثر من 50 سنة** | 03 | %05 |
| **المجموع** | **60** | **%100** |

**المصدر**: من إعداد الطالبات بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss25).

يبين الجدول رقم (09) توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر، حيث يتضح أن الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة تمثل النسبة الأكبر بـ 48.3% بعدد 29 مفردة، تليها الفئة من 31 إلى 40 سنة بنسبة 45% بعدد 27 مفردة، في حين تمثل فئة أكثر من 50 سنة نسبة 5% فقط بعدد 3 مفردات، أما الفئة من 20 إلى 30 سنة فجاءت بنسبة ضعيفة جدًا بلغت 1.7% بمفردة واحدة.

ويعكس هذا التوزيع أن أغلب أفراد العينة ينتمون إلى الفئات العمرية المتوسطة التي تمتلك خبرة مهنية معتبرة، وهو ما قد يؤثر إيجابا على فهم وتبني الرقمنة داخل بيئة العمل، كما يوفر هذا التنوع العمري إمكانية تحليل تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي باختلاف الخبرات والتجارب المهنية.

**-تحليل خصائص أفراد العينة حسب المؤهل العلمي**

يبين الجدول الآتي توزيع المستجيبين حسب المؤهل العلمي:

**الجدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي**

| البيان | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| **بكالوريا** | 04 | %06.7 |
| **تقني سامي** | 12 | %20 |
| **ليسانس** | 14 | %23.3 |
| **ماستر** | 28 | %46.7 |
| **دكتوراه** | 02 | %03.3 |
| **المجموع** | **60** | **%100** |

**المصدر**: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss25).

يبين الجدول رقم (10) توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي، حيث يتضح أن فئة الحاصلين على شهادة ماستر تمثل النسبة الأكبر بـ 46.7% بعدد 28 مفردة، تليها فئة الليسانس بنسبة 23.3% بعدد 14 مفردة، ثم فئة تقني سامي بنسبة 20% بعدد 12 مفردة، في حين جاءت فئة البكالوريا بنسبة 6.7% بعدد 4 مفردات، أما فئة الدكتوراه فسجلت أدنى نسبة بـ 3.3% بعدد مفردتين فقط.

يعكس هذا التوزيع ارتفاع المستوى التعليمي لأفراد العينة، وهو ما قد يساهم في تعزيز القدرة على استيعاب واستخدام التقنيات الرقمية داخل بيئة العمل، كما يدعم توجه المؤسسة نحو تبني الرقمنة وتحسين الأداء الوظيفي بكفاءة أعلى.

**-تحليل خصائص أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي**

يبين الجدول الآتي توزيع المستجيبين حسب المستوى الوظيفي:

**الجدول رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي**

| البيان | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| **موظف عادي** | 41 | %68.3 |
| **رئيس قسم** | 07 | %11.7 |
| **رئيس مصلحة** | 12 | %20 |
| **المجموع** | **60** | **%100** |

**المصدر**: من إعداد الطالبات بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss25).

يبين الجدول رقم (11) توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي، حيث يتضح أن فئة الموظفين العاديين تمثل النسبة الأكبر بـ 68.3% بعدد 41 مفردة، تليها فئة رؤساء المصالح بنسبة 20% بعدد 12 مفردة، ثم فئة رؤساء الأقسام بنسبة 11.7% بعدد 7 مفردات.

ويشير هذا التوزيع هيمنة الفئة التنفيذية ضمن العينة، وهو أمر منطقي بالنظر إلى طبيعة الهيكل التنظيمي لمديرية الخدمات الجامعية، كما يتيح هذا التنوع في المستويات الوظيفية إمكانية تحليل تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي عبر مختلف المستويات الإدارية، سواء من حيث تنفيذ المهام اليومية أو الإشراف واتخاذ القرار.

**-تحليل خصائص أفراد العينة حسب الخبرة المهنية**

يبين الجدول الآتي توزيع المستجيبين حسب الخبرة المهنية:

**الجدول رقم (12): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية**

| البيان | التكرار | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| **أقل من 05 سنوات** | 05 | %08.3 |
| **من 06 إلى 15 سنة** | 32 | %53.3 |
| **من 16 إلى 25 سنة** | 21 | %35 |
| **أكثر من 25 سنة** | 02 | %03.3 |
| **المجموع** | **60** | **%100** |

**المصدر**: من إعداد الطالبات بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss25).

يبين الجدول رقم (12) توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية، حيث يتضح أن الفئة التي تتراوح خبرتها من 06 إلى 15 سنة تمثل النسبة الأكبر بـ 53.3% بعدد 32 مفردة، تليها فئة من 16 إلى 25 سنة بنسبة 35% بعدد 21 مفردة، ثم فئة أقل من 05 سنوات بنسبة 8.3% بعدد 5 مفردات، في حين سجلت فئة أكثر من 25 سنة أدنى نسبة بـ 3.3% بعدد مفردتين فقط.

يشير هذا التوزيع إلى أن أغلب أفراد العينة يمتلكون خبرة مهنية متوسطة، وهو ما قد يساهم في فهم أفضل لمتطلبات العمل والتكيف مع استخدام الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي.

## 2-تحليل اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة

سيتم من خلال هذا المطلب تفسير وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة، وذلك بحساب المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية وإتجاه كل فقرة لكل محور وذلك اعتماد على مقياس ليكرت الخماسي.

### الفرع الأول: تحليل اتجاهات الأفراد نحو البعد الأول: التكنولوجي

**الجدول رقم (13): المتوسط الحسابي الانحراف المعيار واتجاه فقرات البعد الأول: التكنولوجي**

| العبارات | | درجة الموافقة | | | | | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | | | |
| توفر مديرية الخدمات الجامعية اجهزة حاسوب كافية | ت | - | 04 | 01 | 44 | 11 | 4.03 | 0.688 | موافق |
| | ن | - | 06.7 | 01.7 | 73.3 | 18.3 | | | |
| يتم صيانة الاجهزة والمعدات بطريقة دورية | ت | 02 | 16 | 12 | 26 | 04 | 3.23 | 1.031 | محايد |
| | ن | 03.3 | 26.7 | 20 | 43.3 | 06.7 | | | |
| تستخدم مديرية الخدمات الجامعية أجهزة وشبكة انترنت ذات كفاءة عالية | ت | 05 | 04 | 03 | 39 | 09 | 3.72 | 1.075 | موافق |
| | ن | 08.3 | 06.7 | 05 | 65 | 15 | | | |
| توفر مديرية الخدمات الجامعية انظمة وبرامج سريعة التجاوب | ت | 02 | 11 | 08 | 32 | 07 | 3.52 | 1.033 | موافق |
| | ن | 03.3 | 18.3 | 13.3 | 53.3 | 11.7 | | | |
| يتم تحديث البرامج المستخدمة بشكل دوري ومنتظم | ت | 02 | 13 | 07 | 33 | 05 | 3.43 | 1.031 | موافق |
| | ن | 03.3 | 21.7 | 11.7 | 55 | 08.3 | | | |
| توجد منصات رقمية تتيح تبادل البيانات والمعلومات بين المصالح والاقسام | ت | 04 | 08 | 11 | 32 | 05 | 3.43 | 1.047 | موافق |
| | ن | 06.7 | 13.3 | 18.3 | 53.3 | 08.3 | | | |
| **المتوسط والانحراف المعياري للبعد الأول: التكنولوجي** | | | | | | | **3.56** | **0.799** | **موافق** |

**المصدر**: من إعداد الطالبات بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss25).

يبين الجدول رقم (13) اتجاهات أفراد العينة نحو فقرات البعد الأول المتعلق بالجانب التكنولوجي، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا البعد 3.56 بانحراف معياري قدره 0.799، وباتجاه عام موافق، مما يدل على أن

أفراد العينة يرون أن مديرية الخدمات الجامعية تتوفر على مستوى مقبول من المتطلبات التكنولوجية الداعمة للرقمنة، خاصة من حيث توفر أجهزة الحاسوب، وكفاءة شبكة الانترنت، ووجود برامج وأنظمة تساعد على إنجاز العمل الإداري.

وقد جاءت عبارة توفر مديرية الخدمات الجامعية أجهزة حاسوب كافية في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.03 وانحراف معياري 0.688، وباتجاه موافق، وهو ما يدل على توفر الوسائل المادية الأساسية لاستخدام الرقمنة داخل المديرية، تليها عبارة تستخدم مديرية الخدمات الجامعية أجهزة وشبكة انترنت ذات كفاءة عالية بمتوسط 3.72 وانحراف معياري 1.075، ثم عبارة توفر مديرية الخدمات الجامعية أنظمة وبرامج سريعة التجاوب بمتوسط 3.52 وانحراف معياري 1.033، في حين حصلت عبارات تحديث البرامج المستخدمة بشكل دوري ومنتظم، ووجود منصات رقمية لتبادل البيانات والمعلومات بين المصالح والأقسام على متوسط حسابي متساو قدره 3.43، وباتجاه موافق، أما عبارة يتم صيانة الأجهزة والمعدات بطريقة دورية فقد جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3.23 وانحراف معياري 1.031، وباتجاه محايد، مما يشير إلى وجود نوع من التحفظ لدى أفراد العينة حول انتظام صيانة التجهيزات والمعدات داخل المديرية.

**الفرع الثاني: تحليل اتجاهات الأفراد نحو البعد الثاني: البشري**

**الجدول رقم (14): المتوسط الحسابي الانحراف المعيار واتجاه فقرات البعد الثاني: البشري**

| العبارات | | درجة الموافقة | | | | | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | | | |
| أمتلك المهارة اللازمة مع منصات الرقمية في عملي | ت | | - | 05 | 37 | 18 | 4.22 | 0.585 | موافق بشدة |
| | ن | - | - | 08.3 | 61.7 | 30 | | | |
| تعتمد في عملك أحيانا على تطبيقات الذكاء الاصطناعي | ت | 02 | 16 | 15 | 23 | 04 | 3.18 | 1.017 | محايد |
| | ن | 03.3 | 26.7 | 25 | 38.3 | 06.7 | | | |
| تلقيت دورات تدريبية في مجال استخدام الرقمنة في العمل | ت | 04 | 11 | 04 | 34 | 07 | 3.48 | 1.127 | موافق |
| | ن | 06.7 | 18.3 | 06.7 | 56.7 | 11.7 | | | |
| أستطيع التعامل مع المشكلات التقنية التي تواجهني | ت | - | 03 | 07 | 41 | 09 | 3.93 | 0.686 | موافق |
| | ن | - | 05 | 11.7 | 68.3 | 15 | | | |
| أشعر بالثقة عند استخدام الرقمنة في العمل | ت | 01 | - | 01 | 42 | 16 | 4.20 | 0.632 | موافق |
| | ن | 01.7 | - | 01.7 | 70 | 26.7 | | | |
| يمتلك الفريق التقني القدرة على حل مشكلات البرمجية بسرعة | ت | 01 | 04 | 07 | 40 | 80 | 3.83 | 0.806 | موافق |
| | ن | 01.7 | 06.7 | 11.7 | 66.7 | 13.3 | | | |

| المتوسط والانحراف المعياري للبعد الثاني: البشري | 3.84 | 0.426 | موافق |
|---|---|---|---|

**المصدر**: من إعداد الطالبات بالإعتماد على مخرجات برنامج (spss25).

يبين الجدول رقم (14) اتجاهات أفراد العينة نحو فقرات البعد الثاني المتعلق بالجانب البشري، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا البعد 3.84 بانحراف معياري قدره 0.426، وباتجاه عام موافق، مما يدل على أن أفراد العينة يمتلكون مستوى جيدا من المهارات والقدرات المرتبطة باستخدام الرقمنة في العمل، كما أن انخفاض قيمة الانحراف المعياري يشير إلى وجود تقارب واضح في إجابات أفراد العينة حول هذا البعد.

وقد جاءت عبارة أمتلك المهارة اللازمة مع المنصات الرقمية في عملي في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.22 وانحراف معياري 0.585، وباتجاه موافق بشدة، وهو ما يدل على توفر كفاءة بشرية قادرة على التعامل مع الأدوات الرقمية داخل المديرية، تليها عبارة أشعر بالثقة عند استخدام الرقمنة في العمل بمتوسط 4.20 وانحراف معياري 0.632، كما جاءت عبارة أستطيع التعامل مع المشكلات التقنية التي تواجهني بمتوسط 3.93، أما عبارة تلقيت دورات تدريبية في مجال استخدام الرقمنة في العمل فقد سجلت متوسطا قدره 3.48، وباتجاه موافق، بينما جاءت عبارة تعتمد في عملك أحيانا على تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المرتبة الأخيرة بمتوسط 3.18 وباتجاه محايد، مما يشير إلى أن استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي لا يزال محدودا أو غير منتظم داخل بيئة العمل.

**الفرع الثالث: تحليل اتجاهات الأفراد نحو البعد الثالث: التنظيمي**

**الجدول رقم (15): المتوسط الحسابي الانحراف المعيار واتجاه فقرات البعد الثالث: التنظيمي**

| العبارات | | درجة الموافقة | | | | | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | | | |
| يتم استغلال الموقع الالكتروني للمديرية في تقديم الخدمات وتسهيل التواصل | ت | - | 05 | 05 | 38 | 12 | 3.95 | 0.790 | موافق |
| | ن | - | 08.3 | 08.3 | 63.3 | 20 | | | |
| تعتمد مديرية الخدمات الجامعية شبكات اتصال داخلية وخارجية | ت | 01 | 07 | 11 | 31 | 10 | 3.70 | 0.944 | موافق |
| | ن | 01.7 | 11.7 | 18.3 | 51.7 | 16.7 | | | |
| تسهم شبكات الاتصال في تحسين دقة ونقل المعلومات داخل المديرية | ت | - | 04 | 04 | 40 | 12 | 4.00 | 0.736 | موافق |
| | ن | - | 06.7 | 06.7 | 66.7 | 20 | | | |
| تعتمد مديرية الخدمات الجامعية على أرشيف رقمي في استرجاع البيانات المطلوبة | ت | 02 | 07 | 09 | 40 | 02 | 3.55 | 0.872 | موافق |
| | ن | 03.3 | 11.7 | 15 | 66.7 | 03.3 | | | |
| يتم تبادل المعلومات بين العاملين بسرعة | ت | 01 | 07 | 07 | 35 | 10 | 3.77 | 0.927 | موافق |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 16.7 | 58.3 | 11.7 | 11.7 | 01.7 | ن | |
| موافق | 0.837 | 3.67 | 05 | 39 | 07 | 09 | - | ت | يتم اتخاذ القرارات بسرعة بفضل توفر البيانات الرقمية |
| | | | 08.3 | 65 | 11.7 | 15 | - | ن | |
| **موافق** | **0.682** | **3.77** | **المتوسط والانحراف المعياري للبعد الثالث: التنظيمي** | | | | | | |

**المصدر**: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss25).

يبين الجدول رقم (15) اتجاهات أفراد العينة نحو فقرات البعد الثالث المتعلق بالجانب التنظيمي، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا البعد 3.77 بانحراف معياري قدره 0.682، وباتجاه عام موافق، مما يدل على أن التنظيم الإداري داخل مديرية الخدمات الجامعية يساعد على توظيف الرقمنة في تحسين سير العمل، خاصة من خلال شبكات الاتصال، وتبادل المعلومات، واستغلال الموقع الإلكتروني، والاعتماد على البيانات الرقمية في دعم القرارات.

وقد جاءت عبارة تسهم شبكات الاتصال في تحسين دقة ونقل المعلومات داخل المديرية في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.00 وانحراف معياري 0.736، وباتجاه موافق، تليها عبارة يتم استغلال الموقع الإلكتروني للمديرية في تقديم الخدمات وتسهيل التواصل بمتوسط 3.95 وانحراف معياري 0.790، ثم عبارة يتم تبادل المعلومات بين العاملين بسرعة بمتوسط 3.77 وانحراف معياري 0.927، كما جاءت عبارة تعتمد مديرية الخدمات الجامعية شبكات اتصال داخلية وخارجية بمتوسط 3.70، ثم عبارة يتم اتخاذ القرارات بسرعة بفضل توفر البيانات الرقمية بمتوسط 3.67، أما عبارة تعتمد مديرية الخدمات الجامعية على أرشيف رقمي في استرجاع البيانات المطلوبة فقد جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط 3.55 وانحراف معياري 0.872، ورغم أنها جاءت ضمن اتجاه موافق، إلا أن ترتيبها الأخير يشير إلى أن الأرشفة الرقمية ما تزال بحاجة إلى مزيد من التطوير والتنظيم من أجل رفع فعاليتها في استرجاع البيانات وتسهيل العمل الإداري.

### الفرع الرابع: تحليل اتجاهات الأفراد نحو المحور الثاني: الأداء الوظيفي

**الجدول رقم (16): المتوسط الحسابي الانحراف المعيار واتجاه فقرات المحور الثاني: الأداء الوظيفي**

| العبارات | | درجة الموافقة | | | | | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | | | |
| استخدام الرقمنة يساعدني في أداء مهامي | ت | - | - | 02 | 46 | 12 | 4.17 | 0.457 | موافق |
| | ن | - | - | 03.3 | 76.7 | 20 | | | |
| تعمل الرقمنة على توفير جهد ووقت لأداء المهام | ت | - | 03 | 03 | 38 | 16 | 4.12 | 0.715 | موافق |
| | ن | - | 05 | 05 | 63.3 | 26.7 | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| التقنيات الرقمية زادت من تحسين الاداء | ت | 01 | - | 03 | 42 | 14 | 4.13 | 0.650 | موافق |
| | ن | 01.7 | - | 05 | 70 | 23.3 | | | |
| ساعدتني الرقمنة في تنظيم خطة العمل وتطويرها | ت | - | 02 | 06 | 42 | 10 | 4.00 | 0.638 | موافق |
| | ن | - | 03.3 | 10 | 70 | 16.7 | | | |
| ساعدتني الرقمنة على انجاز المهام بدقة عالية | ت | - | 02 | 06 | 41 | 11 | 4.02 | 0.651 | موافق |
| | ن | - | 03.3 | 10 | 68.3 | 18.3 | | | |
| يساهم استخدام الرقمنة في التقليل من عبء العمل اليومي | ت | - | 01 | 04 | 44 | 11 | 4.08 | 0.561 | موافق |
| | ن | - | 01.7 | 06.7 | 73.3 | 18.3 | | | |
| تمنح الرقمنة مرونة في أدائي للعمل | ت | 01 | 02 | 03 | 45 | 09 | 3.98 | 0.701 | موافق |
| | ن | 01.7 | 03.3 | 05 | 75 | 15 | | | |
| ألاحظ تحسنا مستمرا في جودة العمل منذ البدء في تطبيق نظام الرقمي | ت | - | 01 | 04 | 43 | 12 | 4.10 | 0.573 | موافق |
| | ن | - | 01.7 | 06.7 | 71.7 | 20 | | | |
| **المتوسط والانحراف المعياري للمحور الثاني: الأداء الوظيفي** | | | | | | | **4.07** | **0.499** | **موافق** |

**المصدر**: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss25).

يبين الجدول رقم (16) اتجاهات أفراد العينة نحو فقرات المحور الثاني المتعلق بالأداء الوظيفي، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المحور 4.07 بانحراف معياري قدره 0.499، وباتجاه عام موافق، مما يدل على أن الرقمنة تساهم في تحسين الأداء الوظيفي لدى عمال مديرية الخدمات الجامعية، خاصة من خلال تسهيل أداء المهام، وتوفير الوقت والجهد، وتحسين جودة العمل، وزيادة الدقة والمرونة في الإنجاز.

وقد جاءت عبارة استخدام الرقمنة يساعدني في أداء مهامي في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.17 وانحراف معياري 0.457، تليها عبارة التقنيات الرقمية زادت من تحسين الأداء بمتوسط 4.13 وانحراف معياري 0.650، ثم عبارة تعمل الرقمنة على توفير جهد ووقت لأداء المهام بمتوسط 4.12 وانحراف معياري 0.715، كما جاءت عبارة ألاحظ تحسنا مستمرا في جودة العمل منذ البدء في تطبيق النظام الرقمي بمتوسط 4.10، تليها عبارة يساهم استخدام الرقمنة في التقليل من عبء العمل اليومي بمتوسط 4.08، ثم عبارة ساعدتني الرقمنة على إنجاز المهام بدقة عالية بمتوسط 4.02، وعبارة ساعدتني الرقمنة في تنظيم خطة العمل وتطويرها بمتوسط 4.00، أما عبارة تمنح الرقمنة مرونة في أدائي للعمل فقد جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط 3.98، ورغم ذلك بقيت ضمن اتجاه موافق، وهو ما يدل على أن جميع فقرات هذا المحور جاءت بدرجة قبول إيجابية لدى أفراد العينة.

**3-اختبار الفرضيات**

نسعى من خلال هذا المطلب إلى اختبار صحة الفرضيات، حيث سنقوم باختبار مدى موافقة أو رفض كل منها، حيث تم اختبار الفرضيات عند مستوى معنوية 0.05.

**1-الفرضية الرئيسية**

**نص الفرضية:** توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للرقمنة في الأداء الوظيفي بمديرية الخدمات الجامعية بالوادي.

نقوم بصياغتها إحصائيا كما يلي:

**-الفرضية الصفرية ($H_0$):** لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للرقمنة في الأداء الوظيفي بمديرية الخدمات الجامعية بالوادي.

**-الفرضية البديلة ($H_1$):** توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للرقمنة في الأداء الوظيفي بمديرية الخدمات الجامعية بالوادي.

**الجدول رقم (17): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الرئيسية**

| معامل الارتباط (R) | معامل التفسير $R^2$ | قيمة F | مستوى الدلالة (sig) | معاملات الانحدار | | قيمة t | مستوى الدلالة (sig) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0.441 | 0.195 | 4.518 | 0.007 | الثابت | 2.315 | 4.705 | 0.000 |
| | | | | التكنولوجي | -0.101 | -1.003 | 0.320 |
| | | | | البشري | 0.443 | 2.482 | 0.016 |
| | | | | التنظيمي | 0.155 | 0.955 | 0.344 |
| معادلة نموذج الانحدار البسيط: | | | $Y= 2.315-0.101x_1+0.443x_2+0.155x_3+e_i$ | | | | |

**المصدر**: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss25).

يبين الجدول رقم (17) نتائج تحليل الانحدار الخطي لاختبار أثر الرقمنة بأبعادها المختلفة في الأداء الوظيفي بمديرية الخدمات الجامعية بالوادي، حيث بلغ معامل الارتباط R = 0.441، وهي قيمة تدل على وجود علاقة طردية متوسطة بين الرقمنة والأداء الوظيفي، كما بلغ معامل التفسير $R^2$ = 0.195، مما يعني أن الرقمنة تفسر ما نسبته 19.5% من التغيرات الحاصلة في الأداء الوظيفي، بينما تعود النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى غير مدرجة في نموذج الدراسة.

كما بلغت قيمة F = 4.518 عند مستوى دلالة 0.007، وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، مما يدل على أن نموذج الانحدار دال إحصائيا، أي أن الرقمنة بأبعادها المختلفة تساهم في تفسير الأداء الوظيفي بدرجة معنوية.

وبالرجوع إلى معاملات الانحدار، تبين أن البعد البشري هو البعد الوحيد الذي كان له تأثير دال إحصائيا في الأداء الوظيفي، حيث بلغ معامل الانحدار الخاص به 0.443، وبلغت قيمة t = 2.482 عند مستوى دلالة 0.016، وهي قيمة أقل من 0.05، مما يدل على أن البعد البشري يساهم بصورة معنوية في تحسين الأداء الوظيفي.

أما البعد التكنولوجي فقد بلغ معامل الانحدار الخاص به -0.101، وبلغت قيمة t = -1.003 عند مستوى دلالة 0.320، وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة المعتمد، مما يدل على أن تأثيره غير دال إحصائيا. كما تبين أن البعد التنظيمي لم يكن له تأثير دال إحصائيا أيضا، حيث بلغ معامل الانحدار 0.155، وبلغت قيمة t = 0.955 عند مستوى دلالة 0.344، وهي قيمة أكبر من 0.05.

وبناء على هذه النتائج، يتم رفض الفرضية الصفرية H0 وقبول الفرضية البديلة H1 التي تنص على وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للرقمنة في الأداء الوظيفي بمديرية الخدمات الجامعية بالوادي، غير أن هذا التأثير يرتبط أساسا بالبعد البشري دون باقي الأبعاد، وهو ما يدل على أن نجاح الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي يعتمد بدرجة أكبر على مهارات العاملين، وقدرتهم على استخدام الوسائل الرقمية، وثقتهم في التعامل مع الأنظمة والتطبيقات الرقمية

## 2-الفرضية الأولى

**نص الفرضية:** توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للبعد التكنولوجي في الأداء الوظيفي بمديرية الخدمات الجامعية بالوادي.

نقوم بصياغتها إحصائيا كما يلي:

**-الفرضية الصفرية ($H_0$):** لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للبعد التكنولوجي في الأداء الوظيفي بمديرية الخدمات الجامعية بالوادي.

**-الفرضية البديلة ($H_1$):** توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للبعد التكنولوجي في الأداء الوظيفي بمديرية الخدمات الجامعية بالوادي.

**الجدول رقم (18): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الأولى**

| معامل الارتباط (R) | معامل التفسير $R^2$ | قيمة F | مستوى الدلالة (sig) | معاملات الانحدار | | قيمةt | مستوى الدلالة (sig) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0.188 | 0.035 | 2.132 | 0.150 | الثابت | 3.656 | 12.452 | 0.000 |
| | | | | التكنولوجي | 0.118 | 1.460 | 0.150 |

**المصدر:** من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss25).

يبين الجدول رقم (18) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر البعد التكنولوجي في الأداء الوظيفي بمديرية الخدمات الجامعية بالوادي، حيث بلغ معامل الارتباط R = 0.188، وهي قيمة تشير إلى وجود ارتباط طردي ضعيف بين المتغيرين، كما بلغ معامل التفسير $R^2 = 0.035$، مما يعني أن البعد التكنولوجي يفسر نسبة ضعيفة من التغيرات الحاصلة في الأداء الوظيفي، في حين ترجع بقية التغيرات إلى عوامل أخرى غير مدرجة في النموذج.

كما بلغت قيمة F = 2.132 عند مستوى دلالة 0.150، وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، مما يدل على أن نموذج الانحدار غير دال إحصائيا، أي أن البعد التكنولوجي لا يفسر الأداء الوظيفي بدرجة معنوية ضمن عينة الدراسة. وفيما يتعلق بمعامل الانحدار، فقد بلغت قيمة b = 0.118، وهو ما يشير إلى وجود تأثير موجب ضعيف، غير أن هذا التأثير لم يكن دالا إحصائيا، لأن قيمة t = 1.460 جاءت عند مستوى دلالة 0.150، وهو أكبر من 0.05. وتستخدم قيمة F للحكم على دلالة نموذج الانحدار ككل، بينما تستخدم قيمة t ومستوى دلالتها للحكم على دلالة معامل الانحدار الخاص بالمتغير المستقل.

وبناء على هذه النتائج، يتم قبول الفرضية الصفرية H0 التي تنص على أنه لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للبعد التكنولوجي في الأداء الوظيفي بمديرية الخدمات الجامعية بالوادي، ورفض الفرضية البديلة H1. وهذا يعني أن توفر الجوانب التكنولوجية، مثل الأجهزة والبرامج وشبكات الاتصال، لم يظهر له أثر معنوي مباشر في تحسين الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة، وهو ما قد يشير إلى أن الجانب التكنولوجي وحده لا يكفي لإحداث تحسن واضح في الأداء ما لم يقترن بحسن الاستغلال، والصيانة، والتكوين، والتنظيم الإداري الفعال.

**2-الفرضية الثانية**

**نص الفرضية:** توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للبعد التكنولوجي في الأداء الوظيفي بمديرية الخدمات الجامعية بالوادي.

نقوم بصياغتها إحصائيا كما يلي:

**-الفرضية الصفرية ($H_0$):** لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للبعد البشري في الأداء الوظيفي بمديرية الخدمات الجامعية بالوادي.

**-الفرضية البديلة ($H_1$):** توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للبعد البشري في الأداء الوظيفي بمديرية الخدمات الجامعية بالوادي.

**الجدول رقم (19): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الثانية**

| معامل الارتباط (R) | معامل التفسير $R^2$ | قيمة F | مستوى الدلالة (sig) | معاملات الانحدار | | قيمة t | مستوى الدلالة (sig) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0.417 | 0.174 | 12.238 | 0.001 | الثابت | 2.388 | 4.915 | 0.000 |
| | | | | البشري | 0.443 | 3.498 | 0.001 |
| معادلة نموذج الانحدار البسيط: | $Y= 2.388+0.443x_1+e_i$ | | | | | | |

**المصدر**: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss25).

يبين الجدول رقم (19) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر البعد البشري في الأداء الوظيفي بمديرية الخدمات الجامعية بالوادي، حيث بلغ معامل الارتباط R = 0.417، وهي قيمة تدل على وجود علاقة طردية متوسطة بين البعد البشري والأداء الوظيفي، كما بلغ معامل التفسير $R^2$ = 0.174، مما يعني أن البعد البشري يفسر ما نسبته 17.4% من التغيرات الحاصلة في الأداء الوظيفي، بينما تعود النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى غير مدرجة في نموذج الدراسة

كما بلغت قيمة F = 12.238 عند مستوى دلالة 0.001، وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، مما يدل على أن نموذج الانحدار دال إحصائيا، أي أن البعد البشري يساهم في تفسير الأداء الوظيفي بدرجة معنوية، وبالرجوع إلى معاملات الانحدار، بلغت قيمة الثابت a = 2.388، في حين بلغ معامل الانحدار b = 0.443، وهو معامل موجب يدل على أن تحسن البعد البشري يؤدي إلى ارتفاع الأداء الوظيفي، كما بلغت قيمة t = 3.498 عند مستوى دلالة 0.001، وهو ما يؤكد أن معامل الانحدار دال إحصائيا

وبناء على هذه النتائج، يتم رفض الفرضية الصفرية H0 التي تنص على عدم وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للبعد البشري في الأداء الوظيفي بمديرية الخدمات الجامعية بالوادي، وقبول الفرضية البديلة H1، وهذا يعني أن البعد البشري يعد عاملا مؤثرا في تحسين الأداء الوظيفي، من خلال امتلاك العمال للمهارات الرقمية، والثقة في استخدام الرقمنة، والقدرة على التعامل مع المشكلات التقنية، والاستفادة من التكوين المرتبط باستخدام الوسائل الرقمية في العمل الإداري.

**2-الفرضية الثالثة**

**نص الفرضية**: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للبعد التنظيمي في الأداء الوظيفي بمديرية الخدمات الجامعية بالوادي.

نقوم بصياغتها إحصائيا كما يلي:

**-الفرضية الصفرية ($H_0$)**: لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للبعد التنظيمي في الأداء الوظيفي بمديرية الخدمات الجامعية بالوادي.

**-الفرضية البديلة ($H_1$)**: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للبعد التنظيمي في الأداء الوظيفي بمديرية الخدمات الجامعية بالوادي.

**الجدول رقم (20): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الثانية**

| معامل الارتباط (R) | معامل التفسير $R^2$ | قيمة F | مستوى الدلالة (sig) | معاملات الانحدار | | قيمة t | مستوى الدلالة (sig) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0.326 | 0.106 | 6.896 | 0.011 | الثابت | 3.175 | 9.121 | 0.000 |
| | | | | التنظيمي | 0.239 | 2.626 | 0.011 |
| معادلة نموذج الانحدار البسيط: | | | | $Y= 3.175+0.239x_1+e_i$ | | | |

**المصدر**: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss25).

يبين الجدول رقم (20) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار أثر البعد التنظيمي في الأداء الوظيفي بمديرية الخدمات الجامعية بالوادي، حيث بلغ معامل الارتباط $R = 0.326$، وهي قيمة تدل على وجود علاقة طردية ضعيفة إلى متوسطة بين البعد التنظيمي والأداء الوظيفي، كما بلغ معامل التفسير $R^2 = 0.106$، مما يعني أن البعد التنظيمي يفسر ما نسبته 10.6% من التغيرات الحاصلة في الأداء الوظيفي، بينما تعود بقية التغيرات إلى عوامل أخرى غير مدرجة في نموذج الدراسة.

كما بلغت قيمة $F = 6.896$ عند مستوى دلالة 0.011، وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، مما يدل على أن نموذج الانحدار دال إحصائيا، أي أن البعد التنظيمي يساهم في تفسير الأداء الوظيفي بدرجة معنوية، وبالرجوع إلى معاملات الانحدار، بلغت قيمة الثابت $a = 3.175$، في حين بلغ معامل الانحدار $b = 0.239$، وهو معامل موجب يدل على أن ارتفاع مستوى البعد التنظيمي يؤدي إلى تحسن الأداء الوظيفي، كما بلغت قيمة $t = 2.626$ عند مستوى دلالة 0.011، وهو ما يؤكد أن معامل الانحدار دال إحصائيا.

وبناء على هذه النتائج، يتم رفض الفرضية الصفرية H0 التي تنص على أنه لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للبعد التنظيمي في الأداء الوظيفي بمديرية الخدمات الجامعية بالوادي، وقبول الفرضية البديلة H1 التي تنص على وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للبعد التنظيمي في الأداء الوظيفي، وهذا يعني أن التنظيم الإداري المرتبط بالرقمنة، من خلال شبكات الاتصال، وتبادل المعلومات، واستغلال البيانات الرقمية، والأرشفة الإلكترونية، يساهم في تحسين الأداء الوظيفي داخل المديرية.

**المطلب الثاني: مناقشة النتائج**

**1- مقارنة نتائج الفرضيات.**

**الفرضية الرئيسية: والتي تنص على: " توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للرقمنة في الأداء الوظيفي بمديرية الخدمات الجامعية بالوادي ".**

أظهرت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية أن معامل الارتباط بلغ 0.441، وهي قيمة موجبة متوسطة، كما بلغ معامل التفسير 0.195، مما يعني أن الرقمنة تفسر جزءا من التغيرات الحاصلة في الأداء الوظيفي. كما بلغت قيمة مستوى الدلالة 0.007، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، مما يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة. وبذلك يمكن القول إن هناك علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للرقمنة في الأداء الوظيفي بمديرية الخدمات الجامعية بالوادي.

وتدل هذه النتيجة على أن الرقمنة تساهم في تحسين الأداء الوظيفي داخل المديرية، غير أن هذا التأثير لا يتحقق بنفس الدرجة من خلال جميع الأبعاد، فقد بينت نتائج معاملات الانحدار أن البعد البشري هو البعد الوحيد الذي ظهر تأثيره دالا إحصائيا، بينما لم يظهر كل من البعد التكنولوجي والبعد التنظيمي تأثيرا دالا داخل النموذج الكلي. وهذا يعني أن أثر الرقمنة في الأداء الوظيفي يرتبط أساسا بمدى قدرة العمال على استخدام الوسائل الرقمية، ومستوى مهاراتهم وثقتهم في التعامل مع التطبيقات والمنصات الرقمية.

تنسجم هذه النتيجة مع منطلقات النظرية الحتمية التكنولوجية التي ترى أن التحول في الوسائل والتقنيات يؤدي إلى تحول في أنماط العمل والتنظيم، فثبوت وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للرقمنة في الأداء الوظيفي يدل على أن إدخال الوسائل الرقمية داخل مديرية الخدمات الجامعية لم يبق مجرد تغيير شكلي في أدوات العمل، بل ساهم في إحداث تغير في طريقة إنجاز المهام، وتبادل المعلومات، والتواصل بين المصالح، ومعالجة الملفات الإدارية، وهو ما يتوافق مع تصور ماكلوهان حول قدرة الوسيلة التقنية على إعادة تشكيل بيئة العمل وأنماط التفاعل داخلها، غير أن قيمة معامل التفسير البالغة 0.195 توضح أن الرقمنة لا تفسر الأداء الوظيفي بشكل كلي، بل تفسر جزءا منه فقط، وهذا ما يجعل النتيجة أكثر انسجاما مع النظرية السوسيو تقنية، التي تنظر إلى المؤسسة باعتبارها نسقا يجمع بين الجانب التقني والجانب الاجتماعي، فظهور البعد البشري وحده كمتغير دال إحصائيا داخل النموذج الكلي يعني أن أثر الرقمنة لا يتحقق بمجرد توفير التكنولوجيا، وإنما يتوقف بدرجة أكبر على مهارات الموظفين، وقدرتهم على استخدام الوسائل الرقمية، ومستوى تكوينهم، وثقتهم في التعامل مع التطبيقات والمنصات الإلكترونية، ولذلك يمكن القول إن الرقمنة داخل المديرية أسهمت في تحسين الأداء الوظيفي، لكنها حققت أثرها أساسا من خلال العنصر البشري، وهو ما يؤكد أن نجاح التحول الرقمي في

المؤسسات الخدماتية لا يرتبط بالتجهيزات والبرمجيات فقط، بل يحتاج إلى تكامل بين التكنولوجيا والموارد البشرية والتنظيم الإداري حتى يتحول الاستخدام الرقمي إلى أداء وظيفي أكثر كفاءة وفعالية

وبمقارنة هذه النتيجة بالدراسات السابقة، نجد أنها تتوافق مع دراسة (حاكم أسماء، 2026)، التي توصلت إلى أن الرقمنة تساهم في تسهيل العمليات والإجراءات، وزيادة التواصل والتفاعل بين الأفراد والمصالح، كما تؤثر في جودة الأداء المتميز. كما تتوافق مع دراسة (غزلان رباحي، 2025)، التي بينت وجود تأثير إيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي، خاصة من خلال كفاءة الموارد البشرية والبرمجيات.

كما تنسجم هذه النتيجة مع دراسة (بلقاضي آسيا، 2024)، التي أكدت وجود أثر لمتطلبات التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة، ومع دراسة (حنان أبو دية، 2022)، التي بينت أن الرقمنة تساهم في تحسين جودة الخدمة، وأن نجاحها يعتمد بدرجة كبيرة على العنصر البشري. كما تتقاطع مع دراسة (فوزية صادقي، 2021)، التي أكدت أن التعاملات الرقمية تساهم في تحسين الخدمة العمومية والرقابة واتخاذ القرارات، وأن نجاح الرقمنة يرتبط بقدرة المؤسسات على التكيف مع التحولات الرقمية.

وتختلف هذه النتيجة جزئيا مع دراسة (بلقاضي آسيا، 2024)، ودراسة (حاكم أسماء، 2026)، ودراسة (غزلان رباحي، 2025)، التي أكدت وجود أثر واضح للرقمنة أو متطلبات التحول الرقمي أو تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء أو جودة الخدمات، غير أن الدراسة الحالية بينت أن التأثير المعنوي داخل النموذج الكلي ظهر أساسا في البعد البشري، بينما لم يظهر كل من البعد التكنولوجي والبعد التنظيمي تأثيرا دالا إحصائيا

وبناء على ذلك، يمكن القول إن الفرضية الرئيسية تحققت إحصائيا، وأن الرقمنة لها أثر في تحسين الأداء الوظيفي بمديرية الخدمات الجامعية بالوادي، لكن هذا الأثر يرتبط بدرجة أكبر بالجانب البشري، مما يستدعي إعطاء أهمية أكبر للتكوين، وتطوير المهارات الرقمية، ومرافقة العمال في استخدام الأنظمة والمنصات الرقمية، مع الاستمرار في تحسين البنية التكنولوجية والتنظيمية حتى تصبح أكثر دعما للأداء الوظيفي.

**الفرضية الأولى: والتي تنص على: " توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للبعد التكنولوجي في الأداء الوظيفي بمديرية الخدمات الجامعية بالوادي ".**

أظهرت نتائج اختبار الفرضية الأولى من خلال تحليل الانحدار الخطي البسيط أن معامل الارتباط بلغ 0.188، وهي قيمة تشير إلى وجود علاقة طردية ضعيفة بين البعد التكنولوجي والأداء الوظيفي، كما بلغ معامل التفسير 0.035، مما يدل على أن البعد التكنولوجي يفسر نسبة ضعيفة من التغيرات الحاصلة في الأداء الوظيفي.

كما بلغت قيمة مستوى الدلالة الإحصائية 0.150، وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، مما يؤدي إلى قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة. وبذلك يمكن القول إنه لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للبعد التكنولوجي في الأداء الوظيفي بمديرية الخدمات الجامعية بالوادي.

وتدل هذه النتيجة على أن توفر الأجهزة، والبرامج، وشبكة الانترنت، والمنصات الرقمية، لا يكفي وحده لتحسين الأداء الوظيفي بصورة مباشرة، فقد تكون الوسائل التكنولوجية موجودة داخل المديرية، لكنها لا تحقق الأثر المطلوب إذا لم تكن مصحوبة بصيانة دورية، وتحديث منتظم للبرامج، وتوظيف فعلي لهذه الوسائل في مختلف العمليات الإدارية. وقد ظهر ذلك في النتائج الوصفية للبعد التكنولوجي، حيث جاءت فقرة صيانة الأجهزة والمعدات بطريقة دورية في اتجاه محايد، مما يشير إلى وجود بعض النقائص التي قد تحد من فعالية الجانب التكنولوجي في دعم الأداء.

وبمقارنة هذه النتيجة بالدراسات السابقة، نجد أنها تختلف مع دراسة (حاكم أسماء، 2026)، التي توصلت إلى أن الرقمنة ساهمت في تسهيل العمليات والإجراءات وزيادة التواصل والتفاعل بين الأفراد والمصالح، كما أثرت في جودة الأداء المتميز حسب إجابات أفراد العينة. كما تختلف جزئيا مع دراسة (غزلان رباحي، 2025)، التي بينت وجود تأثير إيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي، خاصة من خلال الموارد المادية، الأجهزة، الشبكات، البرمجيات، قواعد البيانات، وكفاءة الموارد البشرية. غير أن اختلاف النتيجة الحالية يمكن تفسيره بأن البعد التكنولوجي في مديرية الخدمات الجامعية لا يزال بحاجة إلى تفعيل أكبر، خاصة في جانب الصيانة، تحديث البرامج، وتطوير المنصات الرقمية.

كما تختلف النتيجة أيضا مع دراسة (بلقاضي آسيا، 2024)، التي بينت وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمتطلبات التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة بقطاع الاتصالات، ومنها المتطلبات التقنية، غير أن دراستنا الحالية بينت أن الجانب التكنولوجي لم يرتبط إحصائيا بالأداء الوظيفي. وهذا لا يعني غياب أهمية التكنولوجيا، بل يدل على أن أثرها داخل المديرية لم يصل إلى مستوى الدلالة الإحصائية، وقد يكون ذلك راجعا إلى طريقة استخدام هذه الوسائل، أو محدودية التكامل بين الأجهزة والبرامج والإجراءات الإدارية اليومية.

وتتوافق هذه النتيجة جزئيا مع دراسة (يحياوي حنان وكعيبوش عمر، 2024)، التي أكدت ضرورة زيادة سرعة الانترنت، والتفعيل الحقيقي للمنصات الرقمية، والصيانة الدورية لها، واستخدام التقنيات الرقمية المتطورة. فهذه الدراسة تبرز أن توفر التكنولوجيا لا يكفي، بل يجب أن تكون مفعلة ومصانة ومتكيفة مع حاجات المستخدمين. وبناء على ذلك، يمكن القول إن الفرضية الأولى لم تتحقق إحصائيا، مما يستدعي من مديرية

الخدمات الجامعية التركيز أكثر على تحسين جودة البنية التكنولوجية، وضمان الصيانة الدورية، وتحديث البرامج، وتوسيع استخدام المنصات الرقمية بشكل عملي داخل مختلف المصالح.

**الفرضية الثانية: والتي تنص على: " توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للبعد البشري في الأداء الوظيفي بمديرية الخدمات الجامعية بالوادي ".**

أظهرت نتائج اختبار الفرضية الثانية من خلال تحليل الانحدار الخطي البسيط أن معامل الارتباط بلغ 0.417، وهي قيمة موجبة متوسطة تدل على وجود علاقة طردية بين البعد البشري والأداء الوظيفي، كما بلغ معامل التفسير 0.174، مما يعني أن البعد البشري يساهم في تفسير جزء من التغيرات الحاصلة في الأداء الوظيفي. كما بلغ مستوى الدلالة الإحصائية 0.001، وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، مما يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة. وبذلك يمكن القول إن هناك علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للبعد البشري في الأداء الوظيفي بمديرية الخدمات الجامعية بالوادي.

وتدل هذه النتيجة على أن العنصر البشري له أهمية واضحة في تحسين الأداء الوظيفي داخل المديرية، لأن امتلاك العمال للمهارات الرقمية، وشعورهم بالثقة عند استخدام الرقمنة، وقدرتهم على التعامل مع التطبيقات الرقمية والمشكلات التقنية، يساهم في تسهيل إنجاز المهام وتحسين جودتها. وقد دعمت النتائج الوصفية هذا التفسير، حيث جاء البعد البشري بمتوسط حسابي قدره 3.84 وباتجاه موافق، كما سجلت فقرة امتلاك المهارة اللازمة مع المنصات الرقمية أعلى متوسط حسابي قدره 4.22، وهو ما يدل على توفر قابلية بشرية جيدة للتعامل مع الرقمنة داخل بيئة العمل.

تفسر هذه النتيجة من منظور النظرية السوسيو تقنية على أن التكنولوجيا لا تحقق أثرا مباشرا في الأداء الوظيفي بمجرد توفرها، لأن فعالية المؤسسة تتطلب تفاعلا بين النسق التقني والنسق الاجتماعي، أي بين الأجهزة والبرامج والمنصات من جهة، والموظفين ومهاراتهم وطريقة تنظيم العمل من جهة أخرى، فضعف دلالة البعد التكنولوجي يعني أن الوسائل الرقمية داخل مديرية الخدمات الجامعية لم تتحول بعد إلى عامل مؤثر بذاتها في تحسين الأداء، وقد يرجع ذلك إلى محدودية الصيانة، أو ضعف التحديث، أو عدم إدماج هذه الوسائل بشكل فعلي في مختلف الإجراءات اليومية. كما أن هذه النتيجة تعد نسبيا مخالفة لمنطق الحتمية التكنولوجية التي تفترض أن التحول في الوسائل التقنية يؤدي إلى تحول في أنماط العمل، غير أن الواقع الميداني يبين أن التكنولوجيا لا تحدث هذا التحول إلا عندما تكون مفعلة ومندمجة في الممارسات المهنية، لذلك يمكن القول إن البعد التكنولوجي يظل

ضروريا، لكنه غير كاف وحده لتحسين الأداء الوظيفي ما لم يرتبط بتكوين الموظفين وتنظيم العمل وتطوير ثقافة الاستخدام الرقمي داخل المؤسسة.

وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة (غزلان رباحي، 2025)، التي توصلت إلى وجود تأثير إيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي لهيئة التدريس، كما بينت أن كفاءة الموارد البشرية من بين الأبعاد التي كان لها تأثير إيجابي معنوي. ويؤكد هذا التقاطع أن نجاح الرقمنة لا يرتبط فقط بتوفر الأجهزة والشبكات والبرمجيات، بل يرتبط بدرجة كبيرة بقدرة العاملين على استخدامها وتوظيفها في أداء المهام.

كما تتوافق النتيجة مع دراسة (حنان أبو دية، 2022)، التي أكدت أن نظام الرقمنة في أي مؤسسة يعتمد بالدرجة الأولى على العنصر البشري، وأن الرقمنة لها أثر في تحسين جودة الخدمة. وهذا يدعم ما توصلت إليه الدراسة الحالية، لأن الأداء الوظيفي لا يتحسن بمجرد إدخال الأنظمة الرقمية، بل يتحسن عندما يمتلك الموظف القدرة على استخدامها بثقة وفعالية، وعندما يتمكن من تحويل المهارات الرقمية إلى ممارسة يومية داخل العمل.

وتنسجم هذه النتيجة أيضا مع دراسة (فوزية صادقي، 2021)، التي أكدت ضرورة تحسين الكفاءة في الأداء الوظيفي، واعتبرت أن نجاح الرقمنة مرتبط بقدرة المؤسسات على التكيف مع التحولات الرقمية المتجددة. فالتكيف هنا لا يتحقق إلا بوجود مورد بشري قادر على استيعاب الرقمنة وتطبيقها في العمل الإداري. وبناء على ذلك، يمكن القول إن الفرضية الثانية تحققت إحصائيا، وأن البعد البشري يعد من أهم الأبعاد التي تساهم في تحسين الأداء الوظيفي داخل مديرية الخدمات الجامعية، خاصة من خلال التدريب، تنمية المهارات الرقمية، تعزيز الثقة في استخدام الأنظمة الرقمية، ودعم العاملين عند مواجهة المشكلات التقنية.

**الفرضية الثالثة: والتي تنص على: " توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للبعد التنظيمي في الأداء الوظيفي بمديرية الخدمات الجامعية بالوادي ".**

أظهرت نتائج اختبار الفرضية الثالثة من خلال تحليل الانحدار الخطي البسيط أن معامل الارتباط بلغ 0.326، وهي قيمة موجبة ضعيفة إلى متوسطة تدل على وجود علاقة طردية بين البعد التنظيمي والأداء الوظيفي، كما بلغ معامل التفسير 0.106، مما يعني أن البعد التنظيمي يساهم في تفسير جزء من التغيرات الحاصلة في الأداء الوظيفي. كما بلغ مستوى الدلالة الإحصائية 0.011، وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، مما يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة. وبذلك يمكن القول إن هناك علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية للبعد التنظيمي في الأداء الوظيفي بمديرية الخدمات الجامعية بالوادي.

وتدل هذه النتيجة على أن التنظيم الإداري المرتبط بالرقمنة يساهم في تحسين الأداء الوظيفي، خاصة من خلال شبكات الاتصال، سرعة تبادل المعلومات، استغلال الموقع الإلكتروني، الاعتماد على الأرشيف الرقمي، وتوفر البيانات التي تساعد على اتخاذ القرارات بسرعة. وقد جاءت النتائج الوصفية للبعد التنظيمي بمتوسط حسابي قدره 3.77 وباتجاه موافق، وهو ما يدل على أن أفراد العينة يرون أن التنظيم الداخلي للرقمنة يساعد نسبيا على تحسين سير العمل داخل المديرية.

تنسجم هذه النتيجة مع النظرية السوسيو تقنية التي تؤكد أن فعالية المؤسسة لا تتحقق من خلال التكنولوجيا وحدها، بل من خلال تنظيم استخدامها داخل النسق الإداري والاجتماعي للمؤسسة، فثبوت وجود تأثير للبعد التنظيمي في الأداء الوظيفي يدل على أن الرقمنة تصبح أكثر فاعلية عندما ترتبط بشبكات الاتصال، وتبادل المعلومات، والأرشفة الرقمية، وتسهيل اتخاذ القرار، وهو ما يجعلها جزءا من تنظيم العمل اليومي داخل مديرية الخدمات الجامعية. كما تتوافق النتيجة مع منطق الحتمية التكنولوجية من حيث إن الوسائل الرقمية قادرة على تغيير أساليب العمل، غير أن هذا التغيير لا يظهر بوضوح إلا عندما يتم إدماج التكنولوجيا في الإجراءات الإدارية وتنسيق العلاقات بين المصالح، لذلك فإن تأثير البعد التنظيمي يعكس أن تحسين الأداء الوظيفي يرتبط بمدى قدرة المؤسسة على تحويل الرقمنة من أدوات متفرقة إلى نظام عمل منظم ومندمج داخل مختلف المصالح.

وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة (بلقاضي آسيا، 2024)، التي بينت أن متطلبات التحول الرقمي بأبعادها المختلفة تساهم في تحسين جودة الخدمات، كما أشارت إلى أن بناء الاستراتيجية الرقمية والثقافة التنظيمية لهما دور في تحسين جودة الخدمة المقدمة. وهذا يتقاطع مع نتيجة الدراسة الحالية، لأن البعد التنظيمي لا يقتصر على وجود الهياكل الإدارية فقط، بل يشمل طريقة تنظيم المعلومات، وتبادلها، واستثمارها في تسريع العمل وتحسين جودة الأداء.

كما تتوافق هذه النتيجة مع دراسة (حاكم أسماء، 2026)، التي توصلت إلى أن الرقمنة الإدارية نجحت في تطوير العلاقات العامة من خلال تسهيل نقل المعلومات والمراسلات، وساهمت في تسهيل العمليات والإجراءات وزيادة التواصل والتفاعل بين الأفراد والمصالح. وهذا ما تؤكده الدراسة الحالية من خلال وجود علاقة بين البعد التنظيمي والأداء الوظيفي، لأن تحسين الاتصال وتبادل المعلومات داخل المديرية يؤدي إلى تقليل التعطيل الإداري، وتسريع إنجاز المهام، وتحسين التنسيق بين المصالح.

وتنسجم النتيجة أيضا مع دراسة (فوزية صادقي، 2021)، التي بينت أن نجاح الرقمنة مرتبط بقدرة المؤسسة على إنجاز المشروع الرقمي بمرونة والتأقلم مع التحولات الرقمية، كما أكدت أن التعاملات الرقمية تساهم

في تحسين الخدمة العمومية والرقابة واتخاذ القرارات. وهذا يدعم نتيجة الدراسة الحالية التي أظهرت أن البعد التنظيمي يرتبط بالأداء الوظيفي، لأن التنظيم الرقمي الجيد يساعد على توفير البيانات، تحسين الرقابة، تسهيل المتابعة، وتسريع اتخاذ القرار داخل المؤسسة.

وبناء على ذلك، يمكن القول إن الفرضية الثالثة تحققت إحصائيا، وأن البعد التنظيمي يمثل عاملا مساعدا في تحسين الأداء الوظيفي داخل مديرية الخدمات الجامعية، غير أن مستوى العلاقة لم يكن قويا، مما يعني أن هذا البعد لا يزال بحاجة إلى تطوير أكبر، خاصة في مجال الأرشفة الرقمية، توحيد قنوات الاتصال، تسريع تبادل المعلومات بين المصالح، وتوضيح الإجراءات الرقمية حتى تصبح الرقمنة جزءا منظما من سير العمل اليومي وليست مجرد أدوات متفرقة.

**2-الإستنتاجات:**

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، يمكن عرضها كما يلي:

- بينت الدراسة أن الرقمنة أصبحت من الوسائل المهمة في تطوير العمل الإداري داخل مديرية الخدمات الجامعية بالوادي.
- أظهرت الدراسة أن مديرية الخدمات الجامعية تتوفر على متطلبات تكنولوجية تساعد على تطبيق الرقمنة في العمل اليومي.
- تبين أن توفر أجهزة الحاسوب وشبكة الانترنت والبرامج الرقمية يساهم في تسهيل أداء المهام الإدارية داخل المديرية.
- كشفت الدراسة أن صيانة الأجهزة والمعدات الرقمية تحتاج إلى اهتمام أكبر من أجل ضمان استمرارية العمل دون تعطيل.
- أظهرت الدراسة أن العمال يمتلكون قدرة مقبولة على استخدام المنصات والتطبيقات الرقمية في أداء مهامهم.
- تبين أن المهارات الرقمية لدى العمال تساعدهم على التعامل مع متطلبات العمل الحديثة.
- بينت الدراسة أن التدريب في مجال الرقمنة يساهم في تحسين قدرة العمال على توظيف الوسائل الرقمية في العمل اليومي.
- كشفت الدراسة أن استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي داخل مديرية الخدمات الجامعية ما يزال محدودا.
- أظهرت الدراسة أن ثقة العمال في استخدام الرقمنة تساعد على تحسين أدائهم الوظيفي.
- تبين أن الجانب البشري يعد من أهم العوامل التي تساعد على نجاح الرقمنة داخل المديرية.

- أظهرت الدراسة أن التنظيم الإداري يساعد على تفعيل الرقمنة من خلال تسهيل الاتصال وتبادل المعلومات بين المصالح والأقسام.
- بينت الدراسة أن شبكات الاتصال تساهم في تحسين سرعة نقل المعلومات داخل المديرية.
- كشفت الدراسة أن الموقع الإلكتروني للمديرية يساهم في تقديم بعض الخدمات وتسهيل التواصل.
- أظهرت الدراسة أن الأرشفة الرقمية تحتاج إلى تطوير أكبر حتى تساهم بفعالية في استرجاع البيانات وتسهيل العمل الإداري.
- تبين أن توفر البيانات الرقمية يساعد على تسريع اتخاذ القرارات داخل المديرية.
- أظهرت الدراسة أن الرقمنة تساعد العمال على أداء مهامهم بطريقة أسهل وأكثر تنظيما.
- بينت الدراسة أن الرقمنة تساهم في توفير الجهد والوقت أثناء إنجاز المهام.
- كشفت الدراسة أن استخدام التقنيات الرقمية يساعد على تحسين جودة العمل داخل المديرية.
- أظهرت الدراسة أن الرقمنة تساهم في رفع دقة إنجاز المهام وتقليل الأخطاء.
- تبين أن الرقمنة تساعد على تقليل عبء العمل اليومي لدى العمال.
- أظهرت الدراسة أن الرقمنة تمنح العمال مرونة أكبر في أداء العمل.
- بينت الدراسة أن البعد التكنولوجي وحده لا يكفي لتحسين الأداء الوظيفي ما لم يتم دعمه بالتكوين والتنظيم وحسن الاستغلال.
- كشفت الدراسة أن البعد البشري له دور واضح في تحسين الأداء الوظيفي، لأن نجاح الرقمنة يرتبط بقدرة العمال على استخدامها.
- أظهرت الدراسة أن البعد التنظيمي يأثر في تحسين الأداء الوظيفي من خلال تحسين الاتصال الداخلي وتبادل المعلومات وتنظيم سير العمل.
- توصلت الدراسة إلى أن للرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي لدى عمال مديرية الخدمات الجامعية بالوادي، خاصة عندما تتكامل الجوانب التكنولوجية والبشرية والتنظيمية.

**3-الاقتراحات**

- ضرورة تعزيز البنية التكنولوجية داخل مديرية الخدمات الجامعية من خلال توفير تجهيزات رقمية أكثر تطورا وملاءمة لطبيعة العمل الإداري.
- الحرص على الصيانة الدورية للأجهزة والمعدات الرقمية لتفادي الأعطال التي قد تعطل سير العمل اليومي.

- العمل على تحديث البرامج والأنظمة الرقمية المستعملة داخل المديرية بشكل منتظم.
- تحسين جودة شبكة الانترنت داخل مختلف المصالح لضمان سرعة تبادل المعلومات وإنجاز المهام.
- تطوير المنصات الرقمية المعتمدة داخل المديرية وجعلها أكثر سهولة وفعالية في الاستخدام.
- تنظيم دورات تدريبية دورية لفائدة العمال حول استخدام الرقمنة في العمل الإداري.
- تشجيع العمال على توظيف المهارات الرقمية المكتسبة في أداء المهام اليومية.
- توفير مرافقة تقنية مستمرة للعمال عند مواجهة صعوبات في استخدام التطبيقات الرقمية.
- تعزيز ثقافة العمل الرقمي داخل المديرية من خلال التحسيس بأهمية الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي.
- توسيع استخدام الأرشيف الرقمي من أجل تسهيل حفظ البيانات واسترجاعها بسرعة.
- العمل على توحيد قنوات الاتصال الرقمية بين المصالح والأقسام لتقليل التعطيل الإداري.
- تفعيل الموقع الإلكتروني للمديرية بشكل أكبر من خلال تحديث المعلومات والخدمات المتاحة عليه.
- تشجيع استعمال تطبيقات الذكاء الاصطناعي في بعض المهام الإدارية التي تحتاج إلى السرعة والدقة.
- تحسين التنسيق بين المصالح عبر الاعتماد على قواعد بيانات مشتركة ومحدثة.
- ربط الرقمنة بمتطلبات الأداء الوظيفي من خلال جعلها أداة عملية لتسهيل العمل وليس مجرد وسائل تقنية.
- متابعة أثر الرقمنة على أداء العمال بشكل دوري من أجل تحديد النقائص ومعالجتها.
- إشراك العمال في اقتراح الحلول الرقمية المناسبة لطبيعة مهامهم اليومية.
- وضع خطة واضحة للتحول الرقمي داخل المديرية تشمل التجهيز، التكوين، التنظيم، والمتابعة.
- دعم الفريق التقني بالإمكانيات اللازمة حتى يتمكن من حل المشكلات الرقمية بسرعة.
- ضرورة إستثمار الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الجامعية المقدمة للطلبة والمقيمين.

**خلاصة الفصل**

من خلال الدراسة التطبيقية التي تم القيام بها بالإعتماد على الإستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، والتي هدفت إلى معرفة دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي مديرية الخدمات الجامعية بالوادي، وبعد معالجة البيانات باستخدام برنامج SPSS25، والتطرق إلى مختلف الجوانب المنهجية، وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة، وإختبار الفرضيات ومناقشة نتائجها، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج، أهمها أن للرقمنة أثرا ذو دلالة إحصائية في تحسين الأداء الوظيفي، غير أن هذا الأثر لم يظهر بنفس الدرجة في جميع الأبعاد، حيث برز البعد البشري بوصفه الأكثر إسهاما في تفسير الأداء الوظيفي، من خلال مهارات الموظفين وثقتهم وقدرتهم على استخدام الوسائل الرقمية، كما ظهر للبعد التنظيمي أثر دال من خلال تحسين الاتصال وتبادل المعلومات وتنظيم سير العمل، بينما لم يظهر البعد التكنولوجي أثرا معنويا منفردا، مما يؤكد أن تحسين الأداء الوظيفي لا يرتبط بتوفير الأجهزة والبرامج فقط، بل يتطلب تكاملا بين الوسائل الرقمية، وكفاءة المورد البشري، والتنظيم الإداري الفعال.

# الخاتمة

**الخاتمة:**

أصبحت الرقمنة من المتغيرات الأساسية في تطوير العمل الإداري داخل المؤسسات العمومية، لما توفره من إمكانات تساعد على تسهيل إنجاز المهام، وتسريع تبادل المعلومات، وتنظيم الملفات، وتحسين جودة الخدمات. وفي مديرية الخدمات الجامعية بالوادي، تبرز الرقمنة كآلية يمكن أن تساهم في تحسين الأداء الوظيفي من خلال دعم الموظفين في أداء أعمالهم اليومية، وتقليل الجهد والوقت، وتعزيز الدقة والمرونة في إنجاز المهام.

وقد بينت النتائج أن للرقمنة أثرا في تحسين الأداء الوظيفي، غير أن هذا الأثر يرتبط بدرجة أكبر بالجانب البشري، حيث يظهر دور مهارات الموظفين، وثقتهم في استخدام الوسائل الرقمية، وقدرتهم على التعامل مع التطبيقات والمنصات الإلكترونية. كما يساهم الجانب التنظيمي في دعم هذا الأداء من خلال تحسين الاتصال، وتبادل المعلومات، وتنظيم سير العمل، بينما لا يكفي توفر الوسائل التكنولوجية وحده لتحقيق تحسن واضح ما لم يكن مصحوبا بالصيانة، والتكوين، وحسن الاستغلال.

وعليه، فإن تحسين الأداء الوظيفي من خلال الرقمنة يتطلب التعامل معها كنظام عمل متكامل، لا كأدوات تقنية منفصلة، وذلك من خلال تطوير المهارات الرقمية للموظفين، وتحديث البرامج، وتحسين الصيانة، وتفعيل الأرشفة والمنصات الرقمية، بما يسمح برفع جودة العمل الإداري وتحسين الخدمات المقدمة داخل مديرية الخدمات الجامعية.

# المراجع والمصادر

**المصادر:**

**1**–القرآن الكريم، سورة المطففين، الآية 09.

**المراجع:**

**أ–الكتب:**

**1**.أحمد يس,دجلاء(2013).الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية (ط1). القاهرة:دار العربية للنشر.

**2**.عدنان,نبيلة(2019).ضغوط العمل والأداء الوظيفي(ط1).عمان:مركز الكتاب الأكاديمي

**3**.عبد الرحمن,فايز(2010).التعلم التنظيمي وأثراه في تحسين الأداء الوظيفي(ط1).عمان:دار جليس للنشر والتوزيع

**4**.الحراحشة,حسين محمد(2011).ادارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي(ط1).دار جليس للنشر والتوزيع

**5**.سبعون,سعيد(2012).الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والأطروحات في علم الاجتماع(ط2).الجزائر:دار القصبة للنشر

**6**.محمد سليمان,سناء(2010).أدوات جمع البيانات في البحوث النفسية والتربوية (ط1).القاهرة:عالم الكتب

**7**.دويدري,رجاء وحيد(2002).البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العملية(ط1).سورية:دار الفكر

**ب– المجلات :**

**1**. بوالشرش، كمال (2017). استراتيجية تقييم الاداء لتحقيق الرضا الوظيفي. مجلة أبحاث نفسية وتربوية. جامعة قسنطينة 2. العدد (10).

**2**. جهاد أحمد عبد الرزق نعيرات (2022). العوامل المؤثر الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة. مجلة الالكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد(46).

**3**. حاكم، أسماء (2026). علاقة الرقمنة بإدارة الاداء المتميز على مستوى جامعة طاهري محمد بشار. مجلة الابتكار والتسويق، المجلد 13 العدد(1).

**4**. حديدان، صبرينة وعيود، أسماء (2020). قراء سوسيولوجية للإدارة الكترونية المدرسة السوسيو تقنية نموذجا. مجلة العلوم الانسانية، جامعة أم البواقي، المجلد 7 العدد (3).

**5**. .فرج أحمد أحمد(2009). الرقمنة داخل المؤسسات المعلومات ام خارجها، المملكة المتحدة جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية، العدد (4).

**6**.بلقاضي,أسيا(2024).متطلبات التحول الرقمي ودورها في تحسين مستوى جودة الخدمة المقدمة في قطاع الاتصالات الجزائر بولاية سطيف ,مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة المجلد9العدد(1).

**7**.يحياوي,حنان وكعيبوش,عمر(2024).متطلبات الرقمنة في الجامعات الجزائرية من جهة فواعل العملية والتعليمية الاستاذ وطالب .مخبر البحث والاستشراف في الدراسات المقارنة ,مجلة الابحاث مجلد9العدد(1).

**8**.أبو داية,حنان(2022).دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في الوزارة الفلسطينية وزارة الداخلية رام الله فلسطين, الإدارة العدد(57).

**ج – الرسائل جامعية:**

**1**.رباحي,غزلان(2025).أثرا استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الوظيفي لهيئة التدريس في المؤسسات الجامعية الجزائرية.(أطروحة دكتوراه, جامعة 8ماي 1945قالمة).

**2**.صادقي ,فوزية(2021).دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر دارسة تحليلية للجماعات المحلية.(أطروحة دكتوراه, جامعة قسنطينة 3)

**3**.بوزيدي، شروق (2022). أثر التكنولوجيا الرقمنة على الاداء الوظيفي في المؤسسة الادارية (رسالة ماستر، جامعة أم البواقي)

**4**.نموس، ريان (2025). دور الرقمنة في تحسين الخدمة الجامعية (رسالة ماستر، جامعة بسكرة).

**5**.عقون,لبنى(2023).دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات(رسالة ماستر ,جامعة بسكرة).

# الملاحق

**الملحق رقم 01: الاستمارة**

**جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي**

**كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية**

**قسم العلوم الاجتماعية**

التخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل السنة: ثانية ماستر

**استبيان حول موضوع:**

# دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي

## دراسة ميدانية على عينة من موظفي مديرية الخدمات الجامعية لولاية الوادي

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته....

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل حول "دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي" يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صميم لجمع المعلومات اللازمة.

نرجو منكم التفضل بالإجابة على الأسئلة بكل موضوعية وذلك بوضع علامة Xفي الخانة المناسبة، علما أن إجاباتكم ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستعامل بكل سرية تامة.

نشكركم مسبقا على تعاونكم ومساهمتكم في إنجاز هذا العمل.

**إعداد الطالبتان:**

_ خالدي صفاء

_ لعيس عزيزة

**تحت إشراف:**

_د. عيشون صبرينة

**السنة الجامعية:2026/2025**

**المحور الأول: البيانات الشخصية**

**الجنس:** ذكر ◯ أنثى ◯

**العمر:** من 20إلى30سنة◯ من 31إلى 40سنة◯ من 41إلى 50سنة◯ 50سنة فأكثر◯

**المؤهل العلمي:** باكلوريا◯ تقني سامي في الإعلام الآلي◯ ليسانس◯ ماستر◯ دكتوراه◯

**المستوى الوظيفي:** موظف عادي ◯ رئيس قسم ◯ رئيس مصلحة◯

**الخبرة المهنية:** أقل من 5سنوات◯من 6سنوات إلى15 سنة◯ من 16إلى 25سنة◯

أكثر من 25سنة ◯

**المحور الثاني: الرقمنة**

| البند | البعد التكنولوجي | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق إطلاقا |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | توفر مديرية الخدمات الجامعية اجهزة حاسوب كافية | | | | | |
| 2 | يتم صيانة الاجهزة والمعدات بطريقة دورية | | | | | |
| 3 | تستخدم مديرية الخدمات الجامعية أجهزة وشبكة انترنت ذات كفاءة عالية | | | | | |
| 4 | توفر مديرية الخدمات الجامعية انظمة وبرامج سريعة التجاوب | | | | | |
| 5 | يتم تحديث البرامج المستخدمة بشكل دوري ومنتظم | | | | | |
| 6 | توجد منصات رقمية تتيح تبادل البيانات والمعلومات بين المصالح والاقسام | | | | | |
| البند | **البعد البشري** | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق إطلاقا |
| 7 | أمتلك المهارة اللازمة مع منصات الرقمية في عملي | | | | | |
| 8 | تعتمد في عملك أحيانا على تطبيقات الذكاء الاصطناعي | | | | | |
| 9 | تلقيت دورات تدريبية في مجال استخدام الرقمنة في العمل | | | | | |
| 10 | أستطيع التعامل مع المشكلات التقنية التي تواجهني | | | | | |
| 11 | أشعر بالثقة عند استخدام الرقمنة في العمل | | | | | |
| 12 | يمتلك الفريق التقني القدرة على حل مشكلات البرمجية بسرعة | | | | | |
| البند | **البعد التنظيمي** | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق إطلاقا |
| 13 | يتم استغلال الموقع الالكتروني للمديرية في تقديم الخدمات وتسهيل التواصل | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 14 | تعتمد مديرية الخدمات الجامعية شبكات اتصال داخلية وخارجية | | | | | |
| 15 | تسهم شبكات الاتصال في تحسين دقة ونقل المعلومات داخل المديرية | | | | | |
| 16 | تعتمد مديرية الخدمات الجامعية على أرشيف رقمي في استرجاع البيانات المطلوبة | | | | | |
| 17 | يتم تبادل المعلومات بين العاملين بسرعة | | | | | |
| 18 | يتم اتخاذ القرارات بسرعة بفضل توفر البيانات الرقمية | | | | | |

**المحور الثالث: الأداء الوظيفي**

| البند | الأداء الوظيفي | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق إطلاقا |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 19 | استخدام الرقمنة يساعدني في أداء مهامي | | | | | |
| 20 | تعمل الرقمنة على توفير جهد ووقت لأداء المهام | | | | | |
| 21 | التقنيات الرقمية زادت من تحسين الاداء | | | | | |
| 22 | ساعدتني الرقمنة في تنظيم خطة العمل وتطويرها | | | | | |
| 23 | ساعدتني الرقمنة على انجاز المهام بدقة عالية | | | | | |
| 24 | يساهم استخدام الرقمنة في التقليل من عبء العمل اليومي | | | | | |
| 25 | تمنح الرقمنة مرونة في أدائي للعمل | | | | | |
| 26 | ألاحظ تحسنا مستمرا في جودة العمل منذ البدء في تطبيق نظام الرقمي | | | | | |

**شكرا على تعاونكم**

**الملاحق رقم (02): المحكمين**

| الأساتذة المحكمين | الرتبة |
|---|---|
| د- سومية تواتي | أستاذ محاضر- ب |
| د-صابرينة عيشون | أستاذ محاضر- ب |
| د-سلمى بالنور | أستاذ محاضر —ب |

**الملحق رقم (03): الهيكل التنظيمي لمديرية الخدمات الجامعية**



## الملحق رقم (04): مخرجات spss

**Item-Total Statistics**

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|---|---|---|---|---|
| AA1 | 103.33 | 142.599 | .529 | .907 |
| AA2 | 104.13 | 137.880 | .529 | .907 |
| AA3 | 103.65 | 136.469 | .563 | .906 |
| AA4 | 103.85 | 134.367 | .682 | .903 |
| AA5 | 103.93 | 136.843 | .574 | .906 |
| AA6 | 103.93 | 134.538 | .664 | .904 |
| AB1 | 103.15 | 146.604 | .340 | .909 |
| AB2 | 104.18 | 142.084 | .357 | .910 |
| AB3 | 103.88 | 137.054 | .509 | .907 |
| AB4 | 103.53 | 148.456 | .125 | .914 |
| AB5 | 103.28 | 148.647 | .219 | .911 |
| AB6 | 103.43 | 143.063 | .502 | .907 |
| AB7 | 103.17 | 144.718 | .437 | .908 |
| AB8 | 103.53 | 142.151 | .466 | .908 |
| AC1 | 103.42 | 139.061 | .648 | .904 |
| AC2 | 103.67 | 139.243 | .522 | .907 |
| AC3 | 103.37 | 143.050 | .464 | .908 |
| AC4 | 103.82 | 139.034 | .582 | .905 |
| AC5 | 103.60 | 135.125 | .732 | .902 |
| AC6 | 103.70 | 136.756 | .731 | .903 |
| B1 | 103.20 | 146.637 | .444 | .908 |
| B2 | 103.25 | 145.648 | .324 | .910 |
| B3 | 103.23 | 144.589 | .432 | .908 |
| B4 | 103.37 | 143.321 | .526 | .907 |
| B5 | 103.35 | 143.553 | .499 | .907 |
| B6 | 103.28 | 144.613 | .506 | .907 |
| B7 | 103.38 | 144.037 | .430 | .908 |
| B8 | 103.27 | 144.233 | .523 | .907 |

**X1**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | ذكر | 36 | 60.0 | 60.0 | 60.0 |
| | انثى | 24 | 40.0 | 40.0 | 100.0 |
| | Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

**X2**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | من 20 إلى 30 سنة | 1 | 1.7 | 1.7 | 1.7 |
| | من 31 إلى 40 سنة | 27 | 45.0 | 45.0 | 46.7 |
| | من 41 إلى 50 سنة | 29 | 48.3 | 48.3 | 95.0 |
| | اكثر من 50 سنة | 3 | 5.0 | 5.0 | 100.0 |
| | Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

**X3**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | بكالوريا | 4 | 6.7 | 6.7 | 6.7 |
| | سامي تقني | 12 | 20.0 | 20.0 | 26.7 |
| | ليسانس | 14 | 23.3 | 23.3 | 50.0 |
| | ماستر | 28 | 46.7 | 46.7 | 96.7 |
| | دكتوراه | 2 | 3.3 | 3.3 | 100.0 |
| | Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

**X4**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | عادي موظف | 41 | 68.3 | 68.3 | 68.3 |
| | قسم رئيس | 7 | 11.7 | 11.7 | 80.0 |
| | مصلحة رئيس | 12 | 20.0 | 20.0 | 100.0 |
| | Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

**X5**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | سنوات 5 من اقل | 5 | 8.3 | 8.3 | 8.3 |
| | سنة 15 إلى 6 من | 32 | 53.3 | 53.3 | 61.7 |
| | سنة 25 إلى 16 من | 21 | 35.0 | 35.0 | 96.7 |
| | سنة 25 من اكثر | 2 | 3.3 | 3.3 | 100.0 |
| | Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

**AA1**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | موافق غير | 4 | 6.7 | 6.7 | 6.7 |
| | محايد | 1 | 1.7 | 1.7 | 8.3 |
| | موافق | 44 | 73.3 | 73.3 | 81.7 |
| | بشدة موافق | 11 | 18.3 | 18.3 | 100.0 |
| | Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

**AA2**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | بشدة موافق غير | 2 | 3.3 | 3.3 | 3.3 |
| | موافق غير | 16 | 26.7 | 26.7 | 30.0 |
| | محايد | 12 | 20.0 | 20.0 | 50.0 |
| | موافق | 26 | 43.3 | 43.3 | 93.3 |
| | بشدة موافق | 4 | 6.7 | 6.7 | 100.0 |
| | Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

**AA3**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | بشدة موافق غير | 5 | 8.3 | 8.3 | 8.3 |
| | موافق غير | 4 | 6.7 | 6.7 | 15.0 |
| | محايد | 3 | 5.0 | 5.0 | 20.0 |
| | موافق | 39 | 65.0 | 65.0 | 85.0 |
| | بشدة موافق | 9 | 15.0 | 15.0 | 100.0 |
| | Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

**AA4**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | بشدة موافق غير | 2 | 3.3 | 3.3 | 3.3 |
| | موافق غير | 11 | 18.3 | 18.3 | 21.7 |
| | محايد | 8 | 13.3 | 13.3 | 35.0 |
| | موافق | 32 | 53.3 | 53.3 | 88.3 |
| | بشدة موافق | 7 | 11.7 | 11.7 | 100.0 |
| | Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

**AA5**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | بشدة موافق غير | 2 | 3.3 | 3.3 | 3.3 |
| | موافق غير | 13 | 21.7 | 21.7 | 25.0 |
| | محايد | 7 | 11.7 | 11.7 | 36.7 |
| | موافق | 33 | 55.0 | 55.0 | 91.7 |
| | بشدة موافق | 5 | 8.3 | 8.3 | 100.0 |
| | Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

**AA6**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | بشدة موافق غير | 4 | 6.7 | 6.7 | 6.7 |
| | موافق غير | 8 | 13.3 | 13.3 | 20.0 |
| | محايد | 11 | 18.3 | 18.3 | 38.3 |
| | موافق | 32 | 53.3 | 53.3 | 91.7 |
| | بشدة موافق | 5 | 8.3 | 8.3 | 100.0 |
| | Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

**AB1**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | محايد | 5 | 8.3 | 8.3 | 8.3 |
| | موافق | 37 | 61.7 | 61.7 | 70.0 |
| | بشدة موافق | 18 | 30.0 | 30.0 | 100.0 |
| | Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

**AB2**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | بشدة موافق غير | 2 | 3.3 | 3.3 | 3.3 |
| | موافق غير | 16 | 26.7 | 26.7 | 30.0 |
| | محايد | 15 | 25.0 | 25.0 | 55.0 |
| | موافق | 23 | 38.3 | 38.3 | 93.3 |
| | بشدة موافق | 4 | 6.7 | 6.7 | 100.0 |
| | Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

**AB3**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | بشدة موافق غير | 4 | 6.7 | 6.7 | 6.7 |
| | موافق غير | 11 | 18.3 | 18.3 | 25.0 |
| | محايد | 4 | 6.7 | 6.7 | 31.7 |
| | موافق | 34 | 56.7 | 56.7 | 88.3 |
| | بشدة موافق | 7 | 11.7 | 11.7 | 100.0 |
| | Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

**AB4**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | موافق غير | 6 | 10.0 | 10.0 | 10.0 |
| | محايد | 9 | 15.0 | 15.0 | 25.0 |
| | موافق | 34 | 56.7 | 56.7 | 81.7 |
| | بشدة موافق | 11 | 18.3 | 18.3 | 100.0 |
| | Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

**AB5**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | موافق غير | 1 | 1.7 | 1.7 | 1.7 |
| | محايد | 3 | 5.0 | 5.0 | 6.7 |
| | موافق | 46 | 76.7 | 76.7 | 83.3 |
| | بشدة موافق | 10 | 16.7 | 16.7 | 100.0 |
| | Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

**AB6**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | موافق غير | 3 | 5.0 | 5.0 | 5.0 |
| | محايد | 7 | 11.7 | 11.7 | 16.7 |
| | موافق | 41 | 68.3 | 68.3 | 85.0 |
| | بشدة موافق | 9 | 15.0 | 15.0 | 100.0 |
| | Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

**AB7**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | بشدة موافق غير | 1 | 1.7 | 1.7 | 1.7 |
| | محايد | 1 | 1.7 | 1.7 | 3.3 |
| | موافق | 42 | 70.0 | 70.0 | 73.3 |
| | بشدة موافق | 16 | 26.7 | 26.7 | 100.0 |
| | Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

**AB8**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | بشدة موافق غير | 1 | 1.7 | 1.7 | 1.7 |
| | موافق غير | 4 | 6.7 | 6.7 | 8.3 |
| | محايد | 7 | 11.7 | 11.7 | 20.0 |
| | موافق | 40 | 66.7 | 66.7 | 86.7 |
| | بشدة موافق | 8 | 13.3 | 13.3 | 100.0 |
| | Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

**AC1**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | موافق غير | 5 | 8.3 | 8.3 | 8.3 |
| | محايد | 5 | 8.3 | 8.3 | 16.7 |
| | موافق | 38 | 63.3 | 63.3 | 80.0 |
| | بشدة موافق | 12 | 20.0 | 20.0 | 100.0 |
| | Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

**AC2**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | بشدة موافق غير | 1 | 1.7 | 1.7 | 1.7 |
| | موافق غير | 7 | 11.7 | 11.7 | 13.3 |
| | محايد | 11 | 18.3 | 18.3 | 31.7 |
| | موافق | 31 | 51.7 | 51.7 | 83.3 |
| | بشدة موافق | 10 | 16.7 | 16.7 | 100.0 |
| | Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

**AC3**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | موافق غير | 4 | 6.7 | 6.7 | 6.7 |
| | محايد | 4 | 6.7 | 6.7 | 13.3 |
| | موافق | 40 | 66.7 | 66.7 | 80.0 |
| | بشدة موافق | 12 | 20.0 | 20.0 | 100.0 |
| | Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

**AC4**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | بشدة موافق غير | 2 | 3.3 | 3.3 | 3.3 |
| | موافق غير | 7 | 11.7 | 11.7 | 15.0 |
| | محايد | 9 | 15.0 | 15.0 | 30.0 |
| | موافق | 40 | 66.7 | 66.7 | 96.7 |
| | بشدة موافق | 2 | 3.3 | 3.3 | 100.0 |
| | Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

**AC5**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | بشدة موافق غير | 1 | 1.7 | 1.7 | 1.7 |
| | موافق غير | 7 | 11.7 | 11.7 | 13.3 |
| | محايد | 7 | 11.7 | 11.7 | 25.0 |
| | موافق | 35 | 58.3 | 58.3 | 83.3 |
| | بشدة موافق | 10 | 16.7 | 16.7 | 100.0 |
| | Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

**AC6**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | موافق غير | 9 | 15.0 | 15.0 | 15.0 |
| | محايد | 7 | 11.7 | 11.7 | 26.7 |
| | موافق | 39 | 65.0 | 65.0 | 91.7 |
| | بشدة موافق | 5 | 8.3 | 8.3 | 100.0 |
| | Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

**B1**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | محايد | 2 | 3.3 | 3.3 | 3.3 |
| | موافق | 46 | 76.7 | 76.7 | 80.0 |
| | بشدة موافق | 12 | 20.0 | 20.0 | 100.0 |
| | Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

**B2**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | موافق غير | 3 | 5.0 | 5.0 | 5.0 |
| | محايد | 3 | 5.0 | 5.0 | 10.0 |
| | موافق | 38 | 63.3 | 63.3 | 73.3 |
| | بشدة موافق | 16 | 26.7 | 26.7 | 100.0 |
| | Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

**B3**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | بشدة موافق غير | 1 | 1.7 | 1.7 | 1.7 |
| | محايد | 3 | 5.0 | 5.0 | 6.7 |
| | موافق | 42 | 70.0 | 70.0 | 76.7 |
| | بشدة موافق | 14 | 23.3 | 23.3 | 100.0 |
| | Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

**B4**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | موافق غير | 2 | 3.3 | 3.3 | 3.3 |
| | محايد | 6 | 10.0 | 10.0 | 13.3 |
| | موافق | 42 | 70.0 | 70.0 | 83.3 |
| | بشدة موافق | 10 | 16.7 | 16.7 | 100.0 |
| | Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

**B5**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | موافق غير | 2 | 3.3 | 3.3 | 3.3 |
| | محايد | 6 | 10.0 | 10.0 | 13.3 |
| | موافق | 41 | 68.3 | 68.3 | 81.7 |
| | بشدة موافق | 11 | 18.3 | 18.3 | 100.0 |
| | Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

**B6**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | موافق غير | 1 | 1.7 | 1.7 | 1.7 |
| | محايد | 4 | 6.7 | 6.7 | 8.3 |
| | موافق | 44 | 73.3 | 73.3 | 81.7 |
| | بشدة موافق | 11 | 18.3 | 18.3 | 100.0 |
| | Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

**B7**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | بشدة موافق غير | 1 | 1.7 | 1.7 | 1.7 |
| | موافق غير | 2 | 3.3 | 3.3 | 5.0 |
| | محايد | 3 | 5.0 | 5.0 | 10.0 |
| | موافق | 45 | 75.0 | 75.0 | 85.0 |
| | بشدة موافق | 9 | 15.0 | 15.0 | 100.0 |
| | Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

**B8**

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---|---|---|---|---|---|
| Valid | موافق غير | 1 | 1.7 | 1.7 | 1.7 |
| | محايد | 4 | 6.7 | 6.7 | 8.3 |
| | موافق | 43 | 71.7 | 71.7 | 80.0 |
| | بشدة موافق | 12 | 20.0 | 20.0 | 100.0 |
| | Total | 60 | 100.0 | 100.0 | |

**Statistics**

| | N | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Valid | Missing | Mean | Std. Deviation |
| X1 | 60 | 0 | 1.40 | .494 |
| X2 | 60 | 0 | 2.57 | .621 |
| X3 | 60 | 0 | 3.20 | 1.022 |
| X4 | 60 | 0 | 1.52 | .813 |
| X5 | 60 | 0 | 2.33 | .681 |
| AA1 | 60 | 0 | 4.03 | .688 |
| AA2 | 60 | 0 | 3.23 | 1.031 |
| AA3 | 60 | 0 | 3.72 | 1.075 |
| AA4 | 60 | 0 | 3.52 | 1.033 |
| AA5 | 60 | 0 | 3.43 | 1.031 |
| AA6 | 60 | 0 | 3.43 | 1.047 |
| AB1 | 60 | 0 | 4.22 | .585 |
| AB2 | 60 | 0 | 3.18 | 1.017 |
| AB3 | 60 | 0 | 3.48 | 1.127 |
| AB4 | 60 | 0 | 3.83 | .847 |
| AB5 | 60 | 0 | 4.08 | .530 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| AB6 | 60 | 0 | 3.93 | .686 |
| AB7 | 60 | 0 | 4.20 | .632 |
| AB8 | 60 | 0 | 3.83 | .806 |
| AC1 | 60 | 0 | 3.95 | .790 |
| AC2 | 60 | 0 | 3.70 | .944 |
| AC3 | 60 | 0 | 4.00 | .736 |
| AC4 | 60 | 0 | 3.55 | .872 |
| AC5 | 60 | 0 | 3.77 | .927 |
| AC6 | 60 | 0 | 3.67 | .837 |
| B1 | 60 | 0 | 4.17 | .457 |
| B2 | 60 | 0 | 4.12 | .715 |
| B3 | 60 | 0 | 4.13 | .650 |
| B4 | 60 | 0 | 4.00 | .638 |
| B5 | 60 | 0 | 4.02 | .651 |
| B6 | 60 | 0 | 4.08 | .561 |
| B7 | 60 | 0 | 3.98 | .701 |
| B8 | 60 | 0 | 4.10 | .573 |

**Variables Entered/Removed[a]**

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|---|---|---|---|
| 1 | التكنولوجي[b] | . | Enter |

a. Dependent Variable: T2

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|---|---|---|---|---|
| 1 | .188[a] | .035 | .019 | .49432 |

a. Predictors: (Constant), التكنولوجي

**ANOVA[a]**

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Regression | .521 | 1 | .521 | 2.132 | .150[b] |
| | Residual | 14.173 | 58 | .244 | | |
| | Total | 14.694 | 59 | | | |

a. Dependent Variable: T2

b. Predictors: (Constant), التكنولوجي

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients B | Unstandardized Coefficients Std. Error | Standardized Coefficients Beta | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | (Constant) | 3.656 | .294 | | 12.452 | .000 |
| | التكنولوجي | .118 | .080 | .188 | 1.460 | .150 |

a. Dependent Variable: T2

**Variables Entered/Removed[a]**

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|---|---|---|---|
| 1 | البشري[b] | . | Enter |

a. Dependent Variable: T2

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|---|---|---|---|---|
| 1 | .397[a] | .158 | .143 | .46187 |

a. Predictors: (Constant), البشري

**ANOVA[a]**

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Regression | 2.321 | 1 | 2.321 | 10.881 | .002[b] |
| | Residual | 12.373 | 58 | .213 | | |
| | Total | 14.694 | 59 | | | |

a. Dependent Variable: T2

b. Predictors: (Constant), البشري

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients B | Unstandardized Coefficients Std. Error | Standardized Coefficients Beta | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | (Constant) | 2.286 | .546 | | 4.191 | .000 |
| | البشري | .465 | .141 | .397 | 3.299 | .002 |

a. Dependent Variable: T2

**Variables Entered/Removed[a]**

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|---|---|---|---|
| 1 | التنظيمي[b] | . | Enter |

a. Dependent Variable: T2

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|---|---|---|---|---|
| 1 | .326[a] | .106 | .091 | .47584 |

a. Predictors: (Constant), التنظيمي

**ANOVA[a]**

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Regression | 1.561 | 1 | 1.561 | 6.896 | .011[b] |
| | Residual | 13.132 | 58 | .226 | | |
| | Total | 14.694 | 59 | | | |

a. Dependent Variable: T2

b. Predictors: (Constant), التنظيمي

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients B | Unstandardized Coefficients Std. Error | Standardized Coefficients Beta | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | (Constant) | 3.175 | .348 | | 9.121 | .000 |
| | التنظيمي | .239 | .091 | .326 | 2.626 | .011 |

a. Dependent Variable: T2

**Variables Entered/Removed[a]**

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|---|---|---|---|
| 1 | البشري, التنظيمي, التكنولوجي[b] | . | Enter |

a. Dependent Variable: T2

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|---|---|---|---|---|
| 1 | .428[a] | .183 | .139 | .46297 |

a. Predictors: (Constant), التكنولوجي, البشري, التنظيمي

**ANOVA[a]**

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Regression | 2.691 | 3 | .897 | 4.185 | .010[b] |
| | Residual | 12.003 | 56 | .214 | | |
| | Total | 14.694 | 59 | | | |

a. Dependent Variable: T2

b. Predictors: (Constant), التكنولوجي, البشري, التنظيمي

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients B | Unstandardized Coefficients Std. Error | Standardized Coefficients Beta | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | (Constant) | 2.205 | .550 | | 4.006 | .000 |
| | التكنولوجي | -.073 | .098 | -.117 | -.741 | .462 |
| | البشري | .405 | .176 | .346 | 2.295 | .026 |
| | التنظيمي | .152 | .117 | .207 | 1.298 | .200 |

a. Dependent Variable: T2

**Correlations**

| | | التكنولوجي | البشري | التنظيمي | T2 | T1 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| التكنولوجي | Pearson Correlation | 1 | .525** | .595** | .188 | .885** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .150 | .000 |
| | N | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 |
| البشري | Pearson Correlation | .525** | 1 | .544** | .397** | .753** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .002 | .000 |
| | N | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 |
| التنظيمي | Pearson Correlation | .595** | .544** | 1 | .326* | .860** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .011 | .000 |
| | N | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 |
| T2 | Pearson Correlation | .188 | .397** | .326* | 1 | .336** |
| | Sig. (2-tailed) | .150 | .002 | .011 | | .009 |
| | N | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| T1 | Pearson Correlation | .885** | .753** | .860** | .336** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .009 | |
| | N | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 |

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Statistics**

| | | التكنولوجي | البشري | التنظيمي | T2 | T1 | استمارة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N | Valid | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 3.5611 | 3.8458 | 3.7722 | 4.0750 | 3.7264 | 3.9007 |
| Std. Deviation | | .79958 | .42646 | .68200 | .49905 | .53848 | .42410 |

**Correlations**

| | | T1 |
|---|---|---|
| AA1 | Pearson Correlation | .648 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 60 |
| AA2 | Pearson Correlation | .667 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 60 |
| AA3 | Pearson Correlation | .737 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 60 |
| AA4 | Pearson Correlation | .781 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 60 |
| AA5 | Pearson Correlation | .686 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 60 |
| AA6 | Pearson Correlation | .768 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 60 |
| AB1 | Pearson Correlation | .327 |
| | Sig. (2-tailed) | .011 |
| | N | 60 |
| AB2 | Pearson Correlation | .534 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 60 |
| AB3 | Pearson Correlation | .583 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |

| | | |
|---|---|---|
| | N | 60 |
| AB4 | Pearson Correlation | .159 |
| | Sig. (2-tailed) | .224 |
| | N | 60 |
| AB5 | Pearson Correlation | .208 |
| | Sig. (2-tailed) | .110 |
| | N | 60 |
| AB6 | Pearson Correlation | .561 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 60 |
| AB7 | Pearson Correlation | .305 |
| | Sig. (2-tailed) | .018 |
| | N | 60 |
| AB8 | Pearson Correlation | .441 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 60 |
| AC1 | Pearson Correlation | .691 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 60 |
| AC2 | Pearson Correlation | .626 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 60 |
| AC3 | Pearson Correlation | .546 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 60 |
| AC4 | Pearson Correlation | .700 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 60 |
| AC5 | Pearson Correlation | .803 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 60 |
| AC6 | Pearson Correlation | .747 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 60 |
| T1 | Pearson Correlation | 1 |
| | N | 60 |

**Correlations**

| | | T2 |
|---|---|---|
| B1 | Pearson Correlation | .715 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |

| | | |
|---|---|---|
| | N | 60 |
| B2 | Pearson Correlation | .794 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 60 |
| B3 | Pearson Correlation | .824 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 60 |
| B4 | Pearson Correlation | .859 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 60 |
| B5 | Pearson Correlation | .870 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 60 |
| B6 | Pearson Correlation | .696 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 60 |
| B7 | Pearson Correlation | .840 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 60 |
| B8 | Pearson Correlation | .817 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 |
| | N | 60 |
| T2 | Pearson Correlation | 1 |
| | N | 60 |


تم بحمد الله