

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة مولود معمري تيزي وزو

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

فرع علم الاجتماع



تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية على عينة من عمال الوكالة المحلية للصندوق الوطني

للتقاعد (CNR)

بولاية تيزي وزو

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص : تنظيم و عمل

تحت إشراف الأستاذ

محدد فاتح

إعداد الطالبة:

رجواني منال

السنة الجامعية: 2024 - 2025

شكر و تقدير

الحمد والشكر لله سبحانه و تعالى الذي وفقني و يسر لي إتمام هذا العمل .

شكرا لكل أساتذتي الكرام ، و على رأسهم الأستاذ المشرف "محميد فاتح" على

ما قدمه لي من توجيهات علمية و نصائح قيمة طيلة فترة إعداد هذا البحث.

كما اشكر أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بقبول مناقشة هذه المذكرة .

و أخيرا أتوجه بجزيل الامتنان لموظفي الصندوق الوطني للتقاعد على

تعاونهم و تسهيلهم لعملي الميداني .

إهداء

إلى روح أمي الطاهرة ...

التي غادرت الدنيا ، لكن نورها لا يزال يضيء طريقي ، إلى من كانت الدعاء
و السكينة و الحب النقي ، رحمك الله .

إلى أبي ، والدي العزيز الذي كان لي قدوة في الإصرار و الكرم ، شكرا على
دعمك الذي لا يقدر بثمن .

إلى أخي " فارس " ، سندي و رفيق الروح .

كما أتقدم بشكر خاص لزوجتي أبي على دعمها و تشجيعها خلال مسيرتي
و إلى كل عائلتي الكريمة ، و أصدقائي ، و كل من ساهم من قريب أو بعيد
في انجاز هذه المذكرة ، لكم كل الحب و الامتنان فبفضل دعمكم لي تحقق
هذا الانجاز .

فهرس المحتويات

- شكر و تقدير
- الإهداء
- فهرس الجداول
- فهرس الأشكال
- ملخص الدراسة
- مقدمة أ

الإطار النظري للدراسة :

الفصل الأول : الجانب المنهجي للدراسة

- 1- إشكالية الدراسة 6
- 2- فرضيات الدراسة 9
- 3- مفاهيم الدراسة 10
- 4- أسباب اختيار الموضوع 20
- 5- أهمية الدراسة 21

22..... 6- أهداف الدراسة

23..... 7- الدراسات السابقة و التعقيب عليها

33..... 8- المقاربات النظرية

الفصل الثاني : الرقمنة بين السلبيات و الإيجابيات

- تمهيد الفصل

40..... 1- تعريف الرقمنة

43..... 2- نشأة الرقمنة

46..... 3- أهمية و أهداف الرقمنة

49..... 4- وسائل الرقمنة

51..... 5- متطلبات تبني الرقمنة

54..... 6- ايجابيات و سلبيات الرقمنة

57..... 7- سبل تعظيم الايجابيات و الحد من السلبيات

- خلاصة الفصل

الفصل الثالث : الأداء الوظيفي داخل المؤسسة

- تمهيد الفصل

1- تعريف الأداء الوظيفي 63

2- أنواع الأداء الوظيفي 66

3- أهمية و أهداف الأداء الوظيفي 68

4- عناصر الأداء الوظيفي 72

5- محددات الأداء الوظيفي 74

6- العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي 76

- خلاصة الفصل

الإطار المبدائي للدراسة

الفصل الرابع : مجالات الدراسة و تحليل النتائج

1- الدراسة الاستطلاعية 84

2- مجالات الدراسة 85

89.....	3- منهج الدراسة
90.....	4- أدوات البحث
92.....	5- مجتمع البحث
93	6- عينة الدراسة
94.....	7- خصائص العينة
104	8- تحليل و مناقشة جداول فرضيتي الدراسة
104.....	1.8 تحليل و مناقشة جداول الفرضية الأولى
122.....	2.8 تحليل و مناقشة جداول الفرضية الثانية
141.....	9- الاستنتاج العام
143.....	الاقتراحات
145.....	خاتمة

قائمة المراجع

الملاحق

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس	94
2	يوضح توزيع المبحوثين حسب السن	96
3	يوضح توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي	98
4	يوضح توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي	100
5	يوضح توزيع المبحوثين حسب مكان الإقامة	102
6	يوضح العلاقة بين متغير الجنس و مدى تطبيق الرقمنة داخل المؤسسة	104
7	يوضح العلاقة بين متغير الجنس و الموقف من استخدام الرقمنة	106
8	يوضح العلاقة بين متغير السن و مدى تعقيد الأدوات الرقمية	108
9	يوضح العلاقة بين تلقي التدريب و مواجهة صعوبة في استخدام الأنظمة الرقمية	110

112	يوضح رأي المبحوثين في البنية التحتية الرقمية داخل المؤسسة	10
114	يوضح العلاقة بين المستوى التعليمي مع مواجهة صعوبة في استخدام الأنظمة الرقمية	11
116	يوضح التحديات التي يواجهها الموظفون في استخدام الرقمنة	12
118	يوضح العلاقة بين سنوات الخبرة و وجود صعوبة في التكيف مع الأنظمة الرقمية	13
122	يوضح عدد سنوات الخبرة للمبحوثين	14
123	يوضح طبيعة المنصب للمبحوثين	15
125	يوضح العلاقة بين طبيعة المنصب و مدى استخدام المبحوثين للوسائل الرقمية في أداء مهامهم اليومي	16
127	يوضح العلاقة بين عدد سنوات الخبرة المهنية مع مدى مساهمة الرقمنة في تسهيل المهام	17
129	يوضح هل الوسائل الرقمية ساعدت على تقليل	18

	الأخطاء أثناء أداء العمل ، أو لا	
130	يوضح هل استخدام الرقمنة في بيئة العمل تحفز الموظفين على تطوير مهاراتهم المهنية	19
132	يوضح مساهمة الرقمنة في تخفيف عبئ العمل	20
133	يوضح العلاقة بين طبيعة المنصب وسبب الاعتماد على الرقمنة في انجاز العمل	21
135	يوضح هل الرقمنة ساهمت في إنهاء الأساليب التقليدية داخل مؤسسة ص.و.ت .	22
137	يوضح العلاقة بين تلقي التدريب و اثر الرقمنة على جودة الأداء الوظيفي للعمال	23

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
87	يوضح الهيكل التنظيمي لمؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد بولاية تيزي وزو .	01
94	دائرة نسبية تمثل توزيع المبحوثين حسب الجنس .	02
96	دائرة نسبية تمثل توزيع المبحوثين حسب السن .	03
98	دائرة نسبية تمثل توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي .	04
100	دائرة نسبية تمثل توزيع المبحوثين حسب الحالة العائلية .	05
102	دائرة نسبية تمثل توزيع المبحوثين حسب مكان الإقامة .	06

ملخص الدراسة

ملخص الدراسة :

تتناول دراستي موضوع " تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي " باعتباره احد المواضيع الأكثر تداولاً في الآونة الأخيرة ، حيث تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد بولاية تيزي وزو .

لتحقيق أهداف الدراسة ، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ، باعتباره الأنسب لتحليل الظواهر الاجتماعية كما هي موجودة في الواقع الميداني أي في سياقها الطبيعي .

و قد تم إجراء الدراسة على مجتمع ميداني متمثل في موظفي الصندوق الوطني للتقاعد لولاية تيزي وزو من خلال استخدام أدوات بحث مثل الملاحظة و الاستبيان ، و قد اعتمدت في بحثي على العينة القصدية و التي بلغ حجمها 50 مبحوث من الموظفين الذين يستخدمون الرقمنة .

قد توصلت في دراستي إلى أن موظفي الصندوق الوطني للتقاعد لولاية تيزي وزو يواجهون صعوبات أثناء استخدامهم للوسائل الرقمية مرتبطة ببطء الأنظمة ، نقص التكوين و التدريب ، لكن رغم ذلك فالرقمنة أدت إلى تحسين الأداء الوظيفي عن طريق تسهيل المهام ، تقليل الأخطاء أثناء أداء العمل و أيضا على تطوير مهاراتهم المهنية .

Résumé de l'étude :

Mon étude porte sur « L'impact de la numérisation sur la performance au travail », un sujet qui a récemment fait couler beaucoup d'encre. Elle vise à identifier l'impact de la numérisation sur la performance au travail au sein de la Caisse nationale de retraite de Tizi-Ouzou.

Pour atteindre les objectifs de l'étude, l'approche analytique descriptive a été adoptée, car elle est la plus appropriée pour analyser les phénomènes sociaux tels qu'ils se présentent sur le terrain, c'est-à-dire dans leur contexte naturel.

L'étude a été menée auprès d'une communauté de terrain représentée par les employés de la Caisse nationale de retraite de Tizi-Ouzou. Des outils de recherche tels que l'observation et les questionnaires ont été utilisés. Mon étude s'est appuyée sur un échantillon ciblé de 50 employés utilisant le numérique.

Mon étude a révélé que les employés de la Caisse nationale de retraite de Tizi-Ouzou rencontrent des difficultés dans l'utilisation des outils numériques, liées à la lenteur des systèmes et au manque de formation. Cependant, la numérisation a amélioré la performance au travail en facilitant les tâches, en réduisant les erreurs et en développant leurs compétences professionnelles.

مقدمة

مقدمة :

في ظل التحولات المتسارعة التي يعرفها العالم اليوم ، أصبحت الرقمنة من ابرز مميزات العصر الحديث ، إذ فرضت نفسها كأداة محورية لإعادة تشكيل طرق العمل و التواصل و التسيير داخل مختلف المؤسسات ، سواء العمومية أو الخاصة . فقد غيرت الرقمنة بشكل جذري الحياة المهنية داخل المؤسسات ، و لم تعد مجرد خيار استراتيجي ، بل تحولت إلى ضرورة حتمية تفرضها التطورات و التغيرات السريعة في بيئة العمل . و في هذا السياق ، أصبحت المؤسسات ملزمة باعتماد الحلول الرقمية لتسيير شؤونها اليومية و تقديم خدماتها بشكل أكثر سلاسة و سرعة و دقة . فالرقمنة لا تعني فقط استخدام الحواسيب أو توفير بيانات و معلومات الكترونية ، بل هي عملية شاملة تمس الهيكل التنظيمي ، العمليات الإدارية ، و أساليب التسيير الخاصة بالمؤسسة التي تتبنى الرقمنة في أداء مهامها اليومي .

فالرقمنة من جهة ، تحمل العديد من المزايا التي تساهم في الرفع من الأداء الوظيفي ، كتقليص الوقت المستغرق في انجاز المهام ، تخفيض نسبة الأخطاء ، تسهيل الوصول إلى المعلومات ، و تطوير وسائل العمل أي الانتقال من الوسائل التقليدية إلى الوسائل الرقمية الحديثة .

و من جهة أخرى ، لا يمكن تجاهل التحديات التي قد تطرحها الرقمنة على المستوى الوظيفي ، و خاصة فيما يتعلق بمدى استعداد الأفراد لاستخدام الرقمنة ، و مدى توفر التكوين و التدريب لكيفية استعمال الوسائل الرقمية الحديثة .

و لذلك فإن العلاقة بين الرقمنة و الأداء الوظيفي ، تتطلب تحليلا معمقا و فهما شاملا في مختلف الجوانب . و هكذا ، فان الرقمنة تمثل اليوم فرصة حقيقية لتطوير الأداء الوظيفي ، و لكنها في الوقت ذاته تطرح تحديات جدية لها تأثير على الأداء الوظيفي . و لذلك فقد اهتم بحثي هذا بدراسة متغيري الرقمنة و الأداء الوظيفي ، بهدف معرفة تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي بالتحديد داخل الصندوق الوطني للتقاعد ، الوكالة المحلية لولاية تيزي وزو .

و عليه تم تقسيم البحث إلى جانبين أساسيين و هما الإطار النظري للدراسة و الإطار التطبيقي :

الإطار النظري للدراسة : و يحتوي على ثلاثة فصول :

- الفصل الأول: الجانب المنهجي للدراسة : حيث تناولت من خلاله إشكالية الدراسة و تساؤلاتها ، الفرضيات ، أسباب و دوافع اختيار الموضوع ، أهمية و أهداف الدراسة ، مفاهيم الدراسة ، الدراسات السابقة و التعقيب عليها ، و المقاربات النظرية للدراسة .

- **الفصل الثاني : الرقمنة بين السلبيات و الايجابيات :** و بعد تمهيد الفصل ، تطرقت إلى تعريف الرقمنة ، نشأتها ، أهميتها و أهدافها ، وسائل و متطلبات الرقمنة ، ايجابيات و سلبيات الرقمنة و كيفية تعظيم الايجابيات و الحد من السلبيات ، و اختتمت الفصل بخلاصه له.

- **الفصل الثالث : الأداء الوظيفي داخل المؤسسة :** تطرقت إلى تمهيد للفصل ، ثم قمت بتعريف الأداء الوظيفي ، قمت بذكر أنواعه ، أهميته و أهدافه ، عناصر و محددات الأداء الوظيفي ، و أيضا العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي، و من ثم قمت بخلاصة للفصل .

الإطار التطبيقي للدراسة : و هو الفصل الرابع لدراستي تحت عنوان **مجالات الدراسة و تحليل النتائج .**

و هذا الأخير ، يتكون من الدراسة الاستطلاعية ، التعريف بميدان البحث ، مجالات و منهج البحث ، عينة و مجتمع البحث ، خصائص العينة ، و تحليل و مناقشة فرضيتي الدراسة و القيام باستنتاج جزئي لكلتا الفرضيتين .

و كختام للبحث قمت باستنتاج عام ، اقتراحات ، و خاتمة للدراسة ، و قائمة المراجع ، و أخيرا الملاحق.

الإطار النظري للدراسة

الفصل الأول : الجانب المنهجي للدراسة

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- فرضيات الدراسة
- 3- مفاهيم الدراسة
- 4- أسباب اختيار الموضوع
- 5- أهمية الدراسة
- 6- أهداف الدراسة
- 7- الدراسات السابقة و التعقيب عليها
- 8- المقاربات النظرية

1) إشكالية الدراسة :

في النظم القديمة قبل ظهور التكنولوجيا كانت المؤسسات و الشركات الجزائرية تعتمد على اليد العاملة التقليدية من اجل حل المشكلات و الصعوبات التي تواجهها داخل بيئة العمل و ذلك باعتمادها على أساليب تقليدية في الإدارة ، فقد كانت كل الإجراءات و الخطوات المتبعة تنفذ يدويا باستخدام الورق و الأقلام ، مثل الأرشيف الذي كان يحفظ في ملفات ورقية مما يؤدي إلى خطر ضياع المستندات ، كما كانت الإجراءات الإدارية تمر عبر عدة مراحل من المصادقة و التوقيع مما يؤدي إلى بطء في الأداء ، ففي القدم كان العمل التقليدي في المؤسسات الجزائرية متباطئ جدا ، و مع ذلك فقد كانت هذه المرحلة نقطة تحول أساسية للمؤسسات الجزائرية . فقد سعت الدولة الجزائرية إلى تطوير و تحديث مؤسساتها العمومية و كذا مرافقها العامة ، من خلال تحويل العمل الإداري التقليدي إلى عمل إلكتروني¹.

فقد أصبحت التكنولوجيا تحتل مكانة متزايدة الأهمية في المجتمعات الإفريقية ، خاصة الجزائر ، حيث تشهد نموا قويا في شبكات الهاتف المحمول حيث أتاح الاتصال الذي توفره الاتصالات الهاتفية الوصول إلى الخدمات التي كان من الصعب الوصول إليها في السابق .²

¹ ربيع نصيرة ، حتمية الرقمنة كآلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر ، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية و السياسية ، العدد2 ، ديسمبر 2021 ، ص 1031 .

² هناء عفيف ، وهيبة خولوفي ، الاتجاه نحو التحول الرقمي: حتمية أو خيار؟ ، مجلة اقتصاد المال و الأعمال ، العدد 1 ، أبريل 2022 ، ص 285 .

فالمؤسسات بمختلف قطاعاتها تسعى من اجل تحسين الجودة الخدماتية وتسهيلها و هذا عن طريق إدخال التكنولوجيا داخل المؤسسات بشتى أنواعها، فهذه الأخيرة جاءت كمرحلة للتوجه نحو التطور و الحدائة ، حيث أن هذه الأخيرة أصبحت تمتلك سلطة و قيمة كبيرة داخل بيئة العمل لأنها استدعت تغييرات كبيرة داخل المؤسسات و المنظمات، فقد أصبحت المؤسسات الجزائرية تستخدم وسائل عمل جديدة كالآلات الكاتبة الالكترونية ، الحواسيب ، الهواتف و غيرها من الأساليب و الأدوات الحديثة التي سهلت العمل ، و قد كان هذا التغيير بهدف تحسين بيئة العمل من خلال رفع كفاءة الأداء و تقليل الأخطاء اليدوية و تسريع العمليات .

لكن مع كل هذه التطورات ، فالنظم الجزائرية كانت تسعى دائما في تحسين هذه الوسائل، فلذلك كان الاهتمام بالعمل على تطوير التكنولوجيا في جميع المجالات شيء مهم جدا ، مما أدى إلى ظهور تغييرات كثيرة وهذا من اجل تحسين الخدمة العمومية في جميع مجالاتها و هذا ما يسمى بالتحول التكنولوجي ، أي الرقمنة . فقد أصبحت هذه الأخيرة تتحكم في قنوات الاتصال بين العمال التي أصبحت سريعة ، و قللت من العوائق و الحواجز المكانية و الزمنية بين الأفراد داخل المنظمات ، مما ساهم في تحسين جودة العمل بشكل أكثر وتسهيله وأيضا توفير الوقت .

و المستفيد الأول من هذا التحول التكنولوجي هي المؤسسات العمومية التابعة للدولة حيث أنها تسعى دائما إلى تحقيق حاجيات الأفراد من كل النواحي ، و سعيها من اجل تحقيق

أرباح مالية و ميزانية كبيرة، فهذا السبب يحتم عليها العمل بجدية وإتقان مهامها ، لذلك استلزم على هذه المؤسسات اللجوء إلى الرقمنة .

فالرقمنة هي تحويل المعلومات التقليدية مثل الوثائق الورقية إلى شكل رقمي يمكن تخزينه في ملفات الكترونية باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة . وتعتبر الرقمنة احد الوسائل التكنولوجية الحديثة التي جلبت تغييرات جذرية داخل المنظمات و المؤسسات الخدمائية الجزائرية بهدف الوصول إلى إدارة الكترونية حديثة و متكاملة و من اجل تحقيق تغييرات كثيرة ، مثل ربح الوقت ، زيادة السرعة في أداء العمل والتحسين من جودته . و في ظل هذا التحول التكنولوجي ، فالتحول الرقمي أثر على الأداء الوظيفي لدى العاملين و هذا بسبب التغييرات الهيكلية في طبيعة العمل ، فقد أصبحت المهام اليومية أكثر اعتمادا على التكنولوجيا و التخلي عن وسائل العمل التقليدية بشكل تدريجي ، مما أدى إلى تغيير الأدوار الوظيفية وإعادة هيكلتها .

أما الأداء الوظيفي فهو كيفية إتمام انجاز الموظف لعمله ، فهو عامل مهم جدا داخل كل مؤسسة لأنه يرتبط بالموظفين ، فان نجاح المؤسسة أو فشلها هو انعكاس للأداء ،لان أداء موظف واحد فقط يمكن أن يؤثر على المؤسسة بأكملها سواء ايجابيا أو سلبيا ، و لهذا السبب فأغلبية الشركات تركز على ضمان كافة العوامل و الآليات اللازمة من اجل تجاوز الصعوبات التي تواجه الموظف داخل بيئة عمله لمعرفة نقاط الضعف في طريقة

أداء العمل و من ثم محاولة تحسينها و ذلك باستخدام الرقمنة و تكنولوجيا المعلومات من أجل ممارسة المهام و الأنشطة الإدارية في وقت قصير و بإتقان .

و مما سبق يمكننا طرح التساؤل الرئيسي التالي:

- كيف تؤثر الرقمنة على الأداء الوظيفي داخل المؤسسة ؟

وعليه يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هي التحديات التي يواجهها الموظفون في مجال الرقمنة داخل المؤسسة ؟

- كيف تساهم الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي ؟

(2) فرضيات الدراسة :

1-2 الفرضية العامة :

- تؤثر الرقمنة على الأداء الوظيفي بصفة عامة ، رغم الصعوبات التي يواجهها العمال داخل المؤسسة .

2-2 الفرضيات الفرعية:

- الموظفون يواجهون تحديات في مجال الرقمنة أثناء استخدامهم للأدوات الرقمية .
- تساهم الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي عن طريق تسهيل العمل و هذا عن طريق تقليل الأخطاء ، تخفيف عبئ العمل و تطوير مهارات العمال .

3) مفاهيم الدراسة :

لدراسة أي موضوع أكاديمي أو علمي من الضروري أولاً فهم بعض المفاهيم الأساسية المتعلقة بموضوع الدراسة ، و هذه المفاهيم ليست مجرد مصطلحات بل هي أدوات فكرية تساعدنا على فهم الظواهر و تحليلها ، و هي تساعد على تحليل الموضوع بشكل أعمق ، لذلك سوف نتطرق لهذه المفاهيم .

1. الرقمنة :

لغة : معجم أكسفورد استخدم مصطلحات digitalisation ، digitization،Digitizer ، كقابل لمصطلح الرقمنة ، و digitalize،Digitize ، كقابل للفعل يرقمن و الذي عرفه بأنه تحويل الصور أو الصوت إلى شكل رقمي يمكن معالجته بواسطة جهاز الحاسوب¹

اصطلاحاً : حسب تعريف Gartner information technology ، الرقمنة هي عملية التغيير من الشكل التناظري إلى الشكل الرقمي ، و المعروف أيضاً باسم التمكين الرقمي . بعبارة أخرى ، فالرقمنة تأخذ عملية تناظرية و تغيرها إلى شكل رقمي دون أي تغييرات.²

¹د نجلاء احمد يس، الرقمنة و تقنياتها في المكتبات العربية ، العربي للنشر و التوزيع، ط1 ، القاهرة، 2013، ص 16 .
² زمורה جمال ، دور التحول الرقمي في تحسين أداء المنظمات العمومية ، أطروحة دكتوراه ، تخصص إدارة عامة ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، الجزائر ، 2024/2023 ، ص 4 .

فالرقمنة هي عملية يتم من خلالها تحويل الوثيقة من شكلها التقليدي الذي هو عبارة عن ورق مكتوب أو مرسوم إلى ملف صورة مرقمنة يمكن قراءتها بواسطة الكمبيوتر، و تتكون هذه الصورة المرقمنة من وحدات أو نقاط تسمى البيكسل Pixels ، و يتم تخزين الصور المرقمنة بعد ذلك على وسائط متعددة مثل الأشرطة و الأقراص المضغوطة أو الوسائط الضوئية، يمكن أن تتعلق مشاريع الرقمنة بأنماط عديدة من الوثائق الأرشيفية كالوثائق النصية المصورة ، التسجيلات الصوتية أو أدوات البحث في الأرشيف¹.

كما عرفها الأستاذ الدكتور فتحي عبد الهادي على أنها عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي للمعالجة بواسطة الحاسوب. و في نظم المعلومات عادة ما يشار إلى الرقمنة على أنها تحويل النص المطبوع أو الصور إلى إشارات ثنائية باستخدام وسيلة للمسح الضوئي لعرض النتيجة على شاشة الحاسوب و في الاتصالات عن بعد عرفت الرقمنة على أنها تحويل الإشارات التناظرية المستمرة إلى إشارة رقمية نابضة ، و في عمل المكتبات و المعلومات يقصد بها عملية نصوص رقمية من الوثائق التناظري².

إجرائيا : حسب التعريفات السابقة يمكن القول بان الرقمنة هي تحويل البيانات، المعلومات أو الوثائق من الشكل التقليدي إلى الشكل الحديث أو إلى عمليات تعتمد على التكنولوجيا الرقمية .

¹ سليم مزهود، مفهوم رقمته الأرشيف التاريخي و أهمية اكتساب مهاراته، مجلة بيليفيليا لدراسة المكتبات و المعلومات ، المركز الجامعي عبد الحميد بوالصوف، ميله، الجزائر ، العدد 8 ، ديسمبر 2020 ، ص133 .
² د نجلاء احمد يس ، مرجع سابق، ص 18 .

2. الأداء الوظيفي:

لغة : جاء في لسان العرب لابن منظور أن الأداء مصدر الفعل أدى ، و يقال أدّى الشيء أي أوصله ، والاسم الأداء : أدى الأمانة، أدى الشيء الذي قام به ، أما قاموس اللغة الفرنسية La rousse فيعتبر كلمة الأداء كلمة انجليزية مشتقة من الكلمة الفرنسية Performance المأخوذة من كلمة Performe و التي تعني أتم أو أنجز أو أدّى (Accomplir) ¹.

اصطلاحا : هو تأدية عمل أو انجاز نشاط أو تنفيذ مهمة ، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى أهداف معينة ، أي أن الأداء يتجسد في القيام بالأعمال و الأنشطة و المهمات مما يحقق الوصول إلى الغايات و الأهداف المرسومة من طرف إدارة المؤسسة ²

كما يعرف الأداء الوظيفي على انه انجاز الأعمال كما يجب أن تتجز ، و هذا ينسجم مع اتجاه بعض الباحثين في التركيز على إسهامات الفرد في تحقيق أهداف المنظمة من خلال درجة تحقيق إتمام مهام وظيفته ، حيث يعبر الأداء عن السلوك الذي تقاس به قدرة الفرد على الإسهام في تحقيق أهداف المنظمة ³ .

¹ ألهاني عاشور ، اثر سياسات التشغيل على أداء العاملين بالمؤسسة الصناعية الجزائرية ، أطروحة دكتوراه ، تخصص تنمية الموارد البشرية ، قسم علم اجتماع ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، الجزائر ، 2018/2017 ، ص 25 .

² الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث ، جامعة الجزائر، العدد7، 2009/2010 ، ص218

³ ألهاني عاشور ، مرجع سابق ، ص 25 .

كما يعرف الأداء الوظيفي Job performance على انه الجهد الذي يقوم به الفرد لانجاز عمل ما حسب قدراته و كفاءاته ، و يعرف أيضا بأنه حجم التأثير الايجابي للأفراد اتجاه أعمالهم في المؤسسات التي ينتمون إليها أو يعملون فيها ، فالأداء الوظيفي بصفة عامة هو السلوك العملي الذي يؤديه الفرد و المتمثل في أعمال و تصرفات مقصودة من اجل تحقيق هدف معين لصالح المنظمة أو المؤسسة التي ينتمي إليها ¹.

إجرائيا : حسب المفاهيم السابقة يمكننا تعريف الأداء الوظيفي على انه الجهد أو العمل الذي يقوم به الموظف أو العامل داخل بيئة عمله من اجل تحقيق أهداف معينة لصالح المنظمة التي ينتمي إليها و غالبا ما تكون هذه الأهداف متمثلة في تحقيق الإنتاج و الربح الزهيد داخل المؤسسة .

3. تكنولوجيا المعلومات :

1. التكنولوجيا :

لغة : technology و هو مصطلح ينقسم إلى جزأين ، techno و هي كلمة يونانية تعني الصناعة أو الفن، logy و تعني العلم ، و هناك من يرى أن الجزء الأول من

¹ د.عبد العزيز احمد محمد داود، العدالة التنظيمية كمدخل لتحسين الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس، المجلة التربوية لكلية التربية ، جامعة كفر الشيخ ، العدد 41 ، يوليو 2015 ، ص7 .

كلمة technology مشتق من الكلمة الانكليزية technique بمعنى التقنية و الصناعة¹.

اصطلاحاً : تم تعريف التكنولوجيا من قبل اليونسكو على أنها وسيلة لتطبيق المعارف من اجل صنع و إنتاج أشياء هادفة ، و هي تعبر عن قدرتنا لاستخدام مواردنا لفائدة البشرية ، و هي بذلك تسعى إلى إيجاد طرق جديدة و أفضل لحل القضايا و تأمين حاجيات الأفراد ، و تعمل التكنولوجيا أيضا على تحقيق أهداف الإنسان².

يمكن أن نعطي للتكنولوجيا تعريفا أكثر وضوحا ودقة و شمولية ، بالقول أن التكنولوجيا عبارة عن عملية تحويل الفكرة العلمية من حالة نظرية - معرفية - إلى حالة عملية ، أي تحويلها إلى سلعة إنتاجية (آلة ، معدات ، و أجهزة ، و أدوات ووسائل ..) يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما أو وظيفة معينة ، بحيث تصبح تلك الآلات و المعدات قادرة على أن تقدم خدمة للفرد و للمجتمع و الدولة على حد سواء على صعيد الواقع العملي³.

إجرائياً : يمكن تعريف التكنولوجيا على أنها عبارة عن وسائل حديثة يستخدمها الفرد في حياته اليومية و المهنية من اجل تسهيل المهام أو العمل الذي يتوجب عليه القيام به ، و بفضل هذه الأخيرة يكون العمل أكثر دقة و نجاح .

¹خولة سعيد شعت ، تصميم المراكز التكنولوجية ، قسم التكنولوجيا و العلوم التطبيقية ، كلية التربية ، جامعة الأقصى ، بدون طبعة ، 2014 ، ص6 .

²خولة سعيد شعت ، نفس المرجع ، ص6 .

³حسن جعفر الطائي ، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها ، دار البداية للنشر و التوزيع ، ط1 ، عمان ، 2013 ، ص 57 .

II. المعلومات

لغة : إن المعلومات من حيث مدلولها اللغوي تعني مشتقة من المادة اللغوية (علم) ، و information هي المقابل الانجليزي لكلمة معلومات و هذه الكلمة الانجليزية مشتقة من اللاتينية informatio التي كانت تعني في الأصل عملية الاتصال أو ما يتم إيصاله أو تلقيه .¹

اصطلاحا : تعرف المعلومات بأنها مجموعة من البيانات المنظمة و المنسقة ، أو هي بيانات تمت معالجتها و تحليلها و تنظيمها و تلخيصها بشكل يسمح باستخدامها و الاستفادة منها ، حيث أصبحت ذات معنى لمستخدميها .²

كما عرفت أيضا بأنها بيانات تمت معالجتها و تشكيلها لتعبر عن أحداث ووقائع فعلية ، مما تساعد في زيادة قدرة مستخدميها على اتخاذ القرارات المناسبة . فالمعلومات هي عبارة عن بيانات تمت معالجتها بشكل ملائم لتعطي معنى كاملاً بالنسبة لمستخدميها .³

أن المعلومات تظهر في صور و أماكن غير متوقعة ، تجعلنا نكتشف أن هناك تواصل غير منقطع و تلفت نظرنا إلى وحدة لا تزال غامضة للكون ، فالمعلومات قد تظهر في

¹مصطفى علي اللحام ، المدخل إلى علم المكتبات و مصادر المعلومات، الأكاديميون للنشر و التوزيع، ط1، عمان ، الأردن، 2016 ، ص249 .

² يوسف مجدلاوي و آخرون ، أساسيات نظم المعلومات الإدارية ، دار مجدلاوي للنشر و التوزيع ، ط1 ، عمان ، 2013 ، ص 9 .

³ موسى بن التاج ، دور المرونة المحاسبية في تحسين جودة المعلومات المحاسبية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ، أطروحة دكتوراه ، تخصص محاسبة و جباية ، قسم العلوم المالية و المحاسبة ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة قاصدي مرياح ، ورقلة ، الجزائر ، 2024/2023 ، ص33، ص 34 .

شكل أو تغيير أو لغة...من السهل معرفتها و لكن من الصعب معرفة طبيعتها و ذلك
يجرنا إلى التفكير ¹.

إجرائيا : بعد استعراض التعريفات السابقة و توضيح مفهوم كل من التكنولوجيا و
المعلومات بشكل مستقل،توصلت إلى تعريف إجرائي لمصطلح **تكنولوجيا المعلومات** ،
فهذه الأخيرة عبارة عن وسائل و أجهزة حديثة يستخدمها الفرد من اجل معالجة المعلومات
و تخزينها و تسهيل طرق الوصول إليها .

4. وسائل الاتصال الحديثة :

1. الوسائل :

لغة: من الفعل الثلاثي (وسل) ، فالوسائل هي جمع وسيلة ، على وزن فعيلة و يمكن
أن تأتي الفعيلة بمعنى الآلة ، و هي مشتقة من وسل ، يسل ، وسلا ، و وسيلة و
تجمع على وسيل ، و وسائل ² .

فالوسيلة هي التقنية أو الأداة التي تنتقل من خلالها رسالة ما من مصدر إلى مستقبل ³.

¹ د. صباح صالح الفداغي ، المعلومات و المفاهيم المعلوماتية ، لجنة التعريب و التأليف و النشر ، ط1 ، الكويت ، 1999 ، ص18 .

² عبد الله سعيد ويسبي، الإفتاء في وسائل الاتصال الحديثة ، من منشورات اتحاد علماء الدين الإسلامي، ط1 ، كردستان ، 2014 ، ص16 .

³ منى الحديدي، شريف درويش ، فنون الاتصال و الإعلام المتخصص ، الدار المصرية اللبنانية ، ط1 ، القاهرة ، 2009 ، ص26 .

II. الاتصال :

لغة: هناك من يرى أن كلمة الاتصال مشتقة من الأصل اللاتيني للفعل communicate من جهة و هي تعني المشاركة ، و من جهة أخرى هناك من يرى أنها ترجع للكلمة اللاتينية communis ، و في كلتا الحالتين نجد أن كلمة الاتصال مرتبطة بمعنى المشاركة .¹

اصطلاحا: هو عملية تبادل الأفكار و الآراء و المعلومات عن طريق الحديث أو الكتابة أو الإثارة و الإيماء ، و يعرفه عبد الغفار بقوله أن الاتصال هو نقل رسالة بين فردين أو أكثر باستخدام رمز أو مجموعة رموز مفهومة باستخدام قنوات اتصالية لتحقيق أهداف متعددة .²

يعرف الباحث كارل هوفلاند الاتصال بأنه العملية التي ينقل بمقتضاها الفرد القائم بالاتصال منبهات كي يعدل سلوك الأفراد الآخرين الذين يستقبلون الرسالة ، و في هذه الحالة ينص التعريف على أن القائم بالاتصال ينقل عمدا أي بشكل هادف منبهات لإحداث تأثير معين ، أما كولمان مارش فهو يعرف الاتصال على انه عملية مكونة من

¹ محمد بن علي المانع ، تقنيات الاتصال و دورها في تحسين الأداء ، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية ، قسم العلوم الإدارية ، كلية الدراسات العليا ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2006 ، ص14 .
² د.سعد حيدش ، وسائل الاتصال و دورها في العملية التربوية ، دار خيال للنشر و الترجمة ، بدون طبعة ، برج بوعريبيج ، الجزائر ، 2022 ، ص13 .

خمسة عناصر و هي الشخص المرسل و مضمون الرسالة الاتصالية و الوسيلة ،
المستقبل و أخيرا الاستجابة .¹

أما جيهان رشتي فقد عرفت الاتصال على انه عملية يتفاعل بمقتضاها متلقي الرسالة و مرسلها و أثناء هذا التفاعل يتم نقل أفكار و معلومات بين الأفراد عن قضية معينة أو واقع معين ، فنحن عندما نتصل نحاول أن نشارك مع الآخرين معلومات و أفكار عديدة ، فالإتصال يقوم على مشاركة المعلومات و الآراء و هذا لا ينحدر فقط في الأخبار و الحقائق ، بل المقصود في ذلك أن الإتصال يعمل أيضا على التقليل من عدم اليقين أو عدد البدائل المحتملة في أي ظرف من الظروف .²

إجرائيا : بعد التعاريف التي تطرقنا إليها سابقا يمكننا وضع تعريف إجرائي حول مفهوم وسائل الاتصال الحديثة ، بالقول أن هذه الأخيرة هي كل الأدوات أو الآليات التي نستخدمها من اجل التواصل بهدف تبادل الأفكار و المعلومات بين الأفراد باستخدام أدوات ووسائل حديثة الساعة كالحاسوب ، الهواتف ، منصات التواصل الداخلي...الخ.

¹عمار حمد الحجامي ، الإتصال الجماهيري ووسائله ، بدون طبعة ، قسم الصحافة الحديثة ، كلية الإعلام ، جامعة ذي قار ، 2024 ، ص3 .

²عمار حمد الحجامي ، مرجع سابق ، ص4 .

5. المؤسسة العمومية:

لغة : يقصد بالمؤسسة لغة أنها جمعية أو معهد أو شركة أسست لغاية علمية أو خيرية أو اقتصادية ، أمّا كلمة عمومية فهي من الفعل عمّ ، عموماً ، أي جميعاً.¹

اصطلاحاً :

يعرف جورج فيدل المؤسسة العمومية بقوله " لقد عرفت المؤسسة العمومية بشكل استقر عليه الفقه بأنها مرفق عام منح الشخصية المعنوية ، إلا أن هذا التعريف لا يصور الواقع لأنه لا يشمل كل المؤسسات العمومية و بالأخص الجمعيات النقابية للملاك les associations syndicales des propriétaires و بالتالي يبقى التعريف السلبي للمؤسسة العمومية صحيحاً أي المؤسسة العمومية هي كل شخص عام غير الدولة أو الأشخاص الإقليمية.²

كما عرفها بعض الفقهاء الفرنسيين بأنها شخص معنوي عام متخصص انشأ لإدارة نشاط معين هو في الغالب مرفق عام يتمتع بنوع من الاستقلالية ، و يعرفها الأستاذ سليمان الطماوي بقوله " المؤسسة العمومية أو العامة وفقاً للتعريف الكلاسيكي عبارة عن مرفق عام يدار عن طريق منظمة عامة و يتمتع بالشخصية المعنوية³ .

¹ بوزيد غلابي ، مفهوم المؤسسة العمومية ، مذكرة ماجستير ، تخصص الإدارة العامة ، قسم الحقوق ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي ، الجزائر ، 2011/2010 ، ص 17 .

² بوزيد غلابي ، نفس المرجع ، ص 19 .

³ بوزيد غلابي ، نفس المرجع ، ص 19 .

إجرائيا:

المؤسسة العمومية هي منظمة تابعة للدولة تسعى إلى خدمة المجتمع و تحقيق رغبات الأفراد و لا يهملها تحقيق أرباح لصالحها بل تسعى إلى تطبيق العمل الاجتماعي .

3) أسباب اختيار الموضوع :

1.3. أسباب ذاتية:

- الاهتمام و الميل الشخصي للموضوع و الرغبة في دراسته.
- تطوير مهارات و قدرات الباحث الأكاديمية و البحثية.
- السعي إلى بناء صورة واضحة و شفافة حول موضوع البحث.
- توفر بعض المعلومات السابقة حول الموضوع عند الباحث .
- الرغبة في استكشاف ظواهر غير مفهومة عن موضوع بحثي .

2.3. أسباب موضوعية :

- اخترت هذا الموضوع نظرا لانسجامه مع تخصصي العلمي .
- تعتبر الرقمنة موضوع حديث الساعة و يطرح قضايا جديدة يستحق الدراسة .
- توفر المصادر و المراجع حول موضوع البحث .
- قابلية الموضوع للدراسة و البحث معرفيا و منهجيا .

4) أهمية الدراسة :

تتمثل أهمية الدراسة في موضوع الرقمنة على التطور التكنولوجي المستمر في جميع ميادين الحياة ، حيث أدى الانتقال من العصر التقليدي إلى عصر الحداثة و التكنولوجيا إلى زيادة الاهتمام بالرقمنة، و يمكننا تلخيص أهمية دراستنا لموضوع تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي فيما يلي:

- زيادة المعلومات و المعارف حول هذا الموضوع .
- تكمن أهمية هذا الموضوع في كونه من الدراسات الحديثة في تخصص علم الاجتماع .
- توضيح و محاولة فهم موضوع الرقمنة و تأثيرها على الأداء الوظيفي لزيادة الوعي التكنولوجي لدى العمال .
- تكمن أهمية دراستنا أيضا في تحسين قدرات المؤسسة في مواجهة التحديات و الوصول إلى حلول تمكنها من السير الحسن أثناء استخدامها للرقمنة .
- إن دراسة موضوع تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي تعد ذات أهمية كبيرة في فهم مدى تأثير الرقمنة على مختلف جوانب الأداء الوظيفي و تسليط الضوء على كيفية تحسين الكفاءة و تعزيز الإنتاجية في بيئة العمل .

(5) أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على عدة جوانب أساسية تتعلق بموضوع الدراسة ،
بما في ذلك :

- التعرف على مفاهيم و مصطلحات الدراسة .
- التعرف على كيفية تأثير الرقمنة و التحول التكنولوجي على أداء و كفاءة الموظفين داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد.
- التعرف على كيفية تحكم و تعامل الموظفين مع الوسائل التكنولوجية الحديثة ، و العوائق التي تواجههم في استعمالها داخل المؤسسة ، و محاولة إيجاد حلول لهذه العوائق إن وجدت .
- اقتراح حلول للتعقيدات التي يواجهها الموظفين أثناء استعمال الرقمنة إن وجدت .

6) الدراسات السابقة :

إن الدراسات السابقة تمثل جزءاً أساسياً من أي بحث علمي حيث توفر الأساس النظري و المعرفي لموضوع البحث ، و من هذا المبدأ سوف نقوم بعرض بعض الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع بحثنا:

1.6. دراسة عربية :

1) دراسة محمد احمد عبد الغني ، تحت عنوان "تحليل اثر التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي (دراسة ميدانية)" ، أطروحة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال في جامعة السويس - القاهرة - ، سنة 2023 .

و انطلقت هذه الدراسة من مشكلة بحثية و ذلك بطرح التساؤل الرئيسي " ما هو تأثير التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي في قطاع البنوك المصرية ؟ "

و اتبعته مجموعة من التساؤلات الفرعية تتمثل في:

- ما العلاقة بين التحول الرقمي و الأداء الوظيفي ؟

- ما هي أبعاد التحول الرقمي ؟

- هل يختلف مستوى تطبيق التحول الرقمي في قطاع البنوك باختلاف المتغيرات

الديمغرافية ؟

- هل يختلف مستوى الأداء التنظيمي في قطاع البنوك باختلاف المتغيرات الديمغرافية؟

و ذكر الباحث فرضيات تتمثل في :

- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتحويل الرقمي على الأداء التنظيمي .
- توجد فروق معنوية في آراء العينة حول إستراتيجية التحويل الرقمي تبعا للمتغيرات الديمغرافية .

- توجد فروق معنوية في آراء العينة حول الأداء التنظيمي تبعا للمتغيرات الديمغرافية.

كما استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى وصف الظاهرة و تحليل العلاقات بين المتغيرات المختلفة .

و تم جمع البيانات و المعلومات باستعمال استبيان موجه للعاملين في البنوك المصرية .

كما قام الباحث باختيار عينة عشوائية ، حيث يتكون مجتمع البحث من عاملون في قطاع البنوك المصرية و تم توزيع 400 استبيان و الاعتماد على 360 استبيان للتحليل الإحصائي .

كما تهدف هذه الدراسة إلى دراسة و تحليل العلاقة بين أبعاد التحول الرقمي و الأداء التنظيمي ، و التعرف على اختلاف مستوى التحول الرقمي و الأداء التنظيمي باختلاف المتغيرات الديمغرافية .

و أخيرا توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي تتمثل في :

- التحول الرقمي له تأثير ايجابي معنوي على فاعلية الأداء التنظيمي في البنوك المصرية .
- عدم وجود فروق معنوية بناءا على الجنس و العمر فيما يتعلق بالتحول الرقمي و فاعلية الأداء التنظيمي .
- ضرورة وجود إستراتيجية واضحة للتحول الرقمي في البنوك المصرية لتحقيق تحول فعال إلى مجتمع رقمي .
- وجود فروق معنوية بناءا على سنوات الخبرة و التأهيل الدراسي فيما يتعلق بالتحول الرقمي و فاعلية الأداء التنظيمي .
- أهمية تطوير مهارات العاملين الرقمية لتقليل الفجوة بين المؤهلات الرقمية الحالية و المطلوبة .¹

¹ محمد احمد عبد الغني ، تحليل اثر التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي ، رسالة ماجستير، مجلة البحوث الإدارية و المالية و الكمية، قسم إدارة الأعمال ، كلية التجارة ، جامعة السويس ، القاهرة ، العدد 4 ، ديسمبر 2023.

تماثلت هذه الدراسة مع دراستنا الحالية في معرفة تأثير التحول الرقمي على فاعلية الأداء كما اتفقت أيضا مع دراستنا في الاستبيان كأداة لجمع المعلومات .

- التعقيب على الدراسة :

تتشابه هذه الدراسة مع دراستي الحالية في المنهج المتبع الذي يتمثل في المنهج الوصفي التحليلي ، كما أن في كلتا الدراسات قمنا بتوزيع استبيان على المبحوثين ، كما تتشابه في احد النتائج المتحصل عليها التي تنص على أن للتحول الرقمي تأثير ايجابي على فعالية الأداء التنظيمي . لكن تختلف مع دراستي في اختيار العينة حيث قمت باختيار عينة قصديه ، أما الباحث في هذه الدراسة قد قام في اختيار عينة عشوائية ، كما تخلف أيضا في مجتمع البحث .

2.6. دراسات محلية :

(2) دراسة فوزية صادقي ، تحت عنوان "دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر" دراسة تحليلية للجماعات المحلية ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث ، تخصص إعلام و اتصال في جامعة قسنطينة 3 - الجزائر - ، سنة 2021/2020.

و انطلقت هذه الدراسة من مشكلة بحثية و ذلك بطرح التساؤل الرئيسي "كيف تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية الجزائرية؟"

و اتبعته مجموعة من التساؤلات الفرعية تتمثل في:

- ما هو واقع الرقمنة في الجماعات المحلية الجزائرية ؟
 - كيف اثر استخدام الرقمنة على مستوى الخدمات العمومية في الجزائر؟
 - هل توجد إستراتيجية اتصالية رقمية في الجماعات المحلية الجزائرية ؟
 - كيف يتم تفعيل البنية التحتية الرقمية في الجماعات المحلية ؟
- و ذكرت الباحثة فرضيات تتمثل في :
- تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية الجزائرية .
 - توجد علاقة ارتباطية بين غياب الرقمنة و تدني مستوى الخدمة العمومية بالجماعات المحلية .
 - توجد علاقة ارتباطية ايجابية ذات دلالة إحصائية بين كفاءة المورد البشري و مستوى الخدمة العمومية .
 - تفعيل البنية التحتية الرقمية يساهم في مواجهة عراقيل تحسين مستوى الخدمة العمومية .
- و استخدمت الباحثة في دراستهما المنهج الوصفي التحليلي بهدف الوصول إلى معرفة دقيقة من خلال الوصف و التحليل .

و استعملت الباحثة الملاحظة بالمشاركة و المقابلة و الاستبيان كأدوات لجمع البيانات و المعلومات عن موضوع بحثها .

كما قامت الباحثة باختيار عينة تمثيلية عشوائية بسيطة من المجتمع الإحصائي ، حيث يتكون مجتمع البحث من 147 مفردة تتمثل في المواطنين الذين يتعاملون مع مديرية التنظيم و الشؤون العامة لولاية بسكرة .

كما تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير الرقمنة على الخدمة العمومية بالجزائر ومدى فعالية تقنيات الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة العمومية ، و أيضا التعرف على الاستراتيجيات الرقمية المستخدمة ، كما تهدف إلى تقليص الفجوة التقنية مقارنة بدول أخرى و أيضا التركيز على أهمية التكنولوجيا و الإدارة الفعالة .

و أخيرا توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي تتمثل في :

- تكيف المواطنين مع التكنولوجيا الحديثة ضروري لنجاح المشروع الرقمي .
- يحتاج التحول الرقمي إلى تكامل مؤسساتي و رؤية إستراتيجية لتحقيق خدمات ذات جودة .
- نجاح الرقمنة مرتبط بقدرة الجماعات المحلية على مواكبة التحولات الرقمية .
- التحول الرقمي يغير طريقة تقديم الخدمات بما يتماشى مع المتطلبات الحديثة .
- التكامل بين التكنولوجيا ووعي المواطن كما أن الإطار القانوني ضروري لبناء الرقمنة .

- الرقمنة تساهم في تحسين الخدمة العمومية و تسريع اتخاذ القرارات .
- تقلص الرقمنة المسافات و الوقت و تعالج البيروقراطية و الفساد الإداري .
- نجاح الرقمنة يتطلب موارد مالية كبيرة .
- تفعيل الرقمنة يحقق التناسق بين الأنظمة و يساهم في تحسين الأداء و الجودة.¹

- التعقيب على الدراسة :

تتشابه هذه الدراسة مع دراستي في المنهج المستخدم الذي يتمثل في المنهج الوصفي التحليلي ، و استعملنا الملاحظة و الاستبيان كأداة لجمع المعلومات . و اختلفت دراستها مع دراستي في المقابلة لان الباحثة استعملتها في دراستها كأداة أخرى لجمع المعلومات و أنا لم استعملها ، اختلفت أيضا في كيفية اختيار العينة ، حيث اختارت عينة تمثيلية عشوائية بسيطة ، أما أنا اخترت عينة قصديه . و قد استفدت من هذه الدراسة حيث استعملتها كمرجع في الجانب النظري لدراستي.

(3) دراسة زمورة جمال ، تحت عنوان "دور التحول الرقمي في تحسين أداء المنظمات

العمومية" - دراسة حالة : قطاع الصحة بولاية باتنة ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه

¹ فوزية صادقي ، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر ، أطروحة دكتوراه ، تخصص إعلام و اتصال ، قسم الاتصال و العلاقات العامة ، كلية علوم الإعلام و الاتصال و السمعي البصري ، جامعة قسنطينة 3 ، الجزائر ، 2021/2020 .

الطور الثالث في علوم التسيير، تخصص إدارة عامة ، جامعة محمد خيضر - بسكرة -
2024/2023.

و انطلقت هذه الدراسة من مشكلة بحثية و ذلك بطرح التساؤل الرئيسي " ما دور التحول الرقمي في تحسين أداء المنظمات العمومية بالقطاع محل الدراسة ؟ "

واتبعته مجموعة من التساؤلات الفرعية تتمثل في:

- ما دور تبني إستراتيجية للتحويل الرقمي في تحسين أداء المنظمات العمومية ؟
 - ما دور التكنولوجيا و الأدوات الرقمية في تحسين أداء المنظمات العمومية ؟
 - ما دور الغير التنظيمي و الثقافي في تدعيم التحول الرقمي لتحسين أداء المنظمات العمومية ؟
 - ما دور تواجد قيادة رقمية رشيدة و موارد بشرية ماهرة في نجاح التحول الرقمي لتحسين أداء المنظمات العمومية ؟
 - ما دور الامتثال للقوانين و التشريعات و متطلبات الأمن السيبراني في تحسين أداء المنظمات العمومية ؟
 - ما واقع التحول الرقمي في القطاع محل الدراسة و التحديات التي تواجهه ؟
- و ذكر الباحث فرضيات تتمثل في :

- لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية بين التحول الرقمي و تحسين أداء المنظمات العمومية بالقطاع محل الدراسة .
- لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية بين تبني إستراتيجية للتحوّل الرقمي و تحسين أداء المنظمات العمومية بالقطاع محل الدراسة.
- لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا و الأدوات الرقمية و تحسين أداء المنظمات العمومية بالقطاع محل الدراسة.
- لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية بين القيادة الرقمية الرشيدة و الموارد البشرية المهارية و تحسين أداء المنظمات العمومية بالقطاع محل الدراسة .
- لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية بين الامتثال للقوانين و التشريعات و الأمن السيبراني و تحسين أداء المنظمات العمومية بالقطاع محل الدراسة .
- و استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي بهدف الوصول إلى معرفة دقيقة من خلال الوصف و التحليل .
- و استعمل في بحثه الاستبيان المقابلة و الملاحظة كمصادر أولية لجمع البيانات و المعلومات اللازمة لدراسته .
- كما اعتمد الباحث في دراسته على العينة الغير احتمالية .
- أما مجتمع البحث يتكون من العاملين في القطاع الصحي لولاية باتنة .

كما تهدف هذه الدراسة إلى تقديم اطار نظري لمتغيري الدراسة و التعرف على مفهوم التحول الرقمي في سياق المنظمات العمومية و على أساليب إدارة التحول الرقمي ، و أيضا معرفة طبيعة العلاقة بين التحول الرقمي و تحسين أداء المنظمات العمومية ، و اختبار الدور الذي يلعبه التحول الرقمي في تحسين أداء المنظمات .

و أخيرا توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي تتمثل في :

- أظهرت النتائج أن المؤسسات الصحية التي تتبع إستراتيجية واضحة للتحول الرقمي تحقق أداء أفضل .
- تبني الأدوات الرقمية المبتكرة يساهم في تحسين الأداء الإداري و الصحي .
- يعد تبني الثقافة الرقمية عاملا أساسيا في نجاح مشاريع التحول الرقمي .
- وجود قيادة رقمية و تطوير المهارات الرقمية للموظفين .
- الامتثال للقوانين و ضمان امن البيانات بهدف تعزيز فعالية الرقمنة .
- للرقمنة تأثير ايجابي على تحسين أداء المؤسسات التنظيمية العامة لقطاع الصحة¹ .

- **التعليق على الدراسة :** تتشابه هذه الدراسة مع دراستي في المنهج المتبع حيث تم اختيار في كلتا الدراسات المنهج الوصفي التحليلي ، و تتشابه أيضا في أدوات

¹ زمورة جمال ، دور التحول الرقمي في تحسين أداء المنظمات العمومية ، أطروحة دكتوراه ، تخصص إدارة عامة ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة محمد خيضر – بسكرة – الجزائر ، 2024/2023

جمع المعلومات التي تتمثل في الملاحظة و الاستبيان ، لكن اختلفت في المقابلة حيث أن الباحث استعملها كأداة لجمع المعلومات و أنا لم استعملها ، اختلف أيضا في اختيار العينة ، حيث اختار عينة الغير الاحتمالية و أنا اخترت عينة قصديه .

و قد استفدت من هذه الدراسة لأنها خدمتني كمرجع علمي في دراستي .

7) المقاربات النظرية:

المقاربة النظرية تشير إلى تبني نظرية علمية يمكن من خلالها إعطاء تصور فهمي تفسيري للظاهرة محل الدراسة عن طريق تبني مختلف المفاهيم و القضايا المنبثقة عن تلك النظرية قصد تحليل مجمل الارتباطات المتواجدة في الدراسة المعنية .¹

1.7. النظرية الحتمية التكنولوجية :

ترجع أصول هذه النظرية إلى أعمال كل من " هارولد انيس - H.Innis " و " مارشال ماكولهان - M.Mcluhan " الذين ساهموا في إعطاء دورا رئيسيا للوسائل في عملية الاتصال و أيضا في تنظيم المجتمع .²

¹ عشور مكاي ، المقاربة النظرية سياق بحثي لا بد منه في العلوم الاجتماعية و التربوية ، مجلة الإنسان و المجال ، العدد 2 ، ديسمبر 2022 ، ص291 .
² بشير العلق ، نظريات الاتصال مدخل متكامل ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، ط 1، عمان ،الأردن، 2011 ، ص74 .

تعد النظرية الحتمية التكنولوجية من النظريات المركزية في تفسير اثر التكنولوجيا على بنية المجتمع إذ ترى أن التكنولوجيا تتجاوز دورها كأداة اتصال لتشكل بعمق الأفكار و السلوكيات و النظم الاجتماعية و مع التطورات التقنية المسارعة أصبحت التكنولوجيا المحور الأساسي لتطور الإعلام الحديث مما ساهم في ظهور مفهوم " الإعلام الجديد" الذي يتضمن الوسائط الرقمية و التي باتت تؤثر بقوة على أساليب التواصل و استهلاك المحتوى .¹

لذا تعد دراسة نظرية الحتمية التكنولوجية من المواضيع المركزية لفهم تأثير التكنولوجيا على المجتمعات و الهياكل الاجتماعية و الثقافية و هذه النظرية تشير إلى أن التكنولوجيا ليست مجرد أدوات محايدة بل هي قوة تشكل المجتمع و تحدد طريقة التفاعل الإنساني حيث تؤثر كل وسيلة تكنولوجية بشكل جوهري على كيفية إدراك الأفراد للعالم و تفاعلهم معهم .²

تشير نظرية الحتمية التكنولوجية إلى أن التطور التكنولوجي يشكل قوي ضاغطة تحدث تحولات جذرية في بنية المجتمعات و المؤسسات . حيث تصبح التكنولوجيا المحرك الرئيسي للتغيير . و في هذا السياق تعد الرقمنة احد ابرز مظاهر هذا التقدم إذ فرضت تحولا شاملا في طريقة أداء المهام داخل بيئات العمل . فقد أصبحت

¹ طلال ناظم الزهيري ، الحتمية التكنولوجية و تأثيرها في تشكيل الإعلام الجديد ، مجلة الإعلام و المجتمع ، العدد 2 ، ديسمبر 2024 ، قسم المعلومات و تقنيات المعرفة ، جامعة المستنصرية ، بغداد ، العراق ، ص 150 .
² طلال ناظم الزهيري ، نفس المرجع ، ص 154 .

المؤسسات مضطرة لاعتماد الأدوات الرقمية مما انعكس مباشرة على الأداء الوظيفي. حيث أعيدت تشكيل المهارات المطلوبة و تزايدت الكفاءات . ووفقا لما سبق فان الرقمنة ليست خيارا تنظيميا فحسب . بل هي نتيجة حتمية لتطور التكنولوجيا .

2.7. نظرية الانتشار

جدير بالذكر أن نظرية الانتشار قد تولدت عن نظرية انتشار التجديد لصاحبها " Everett M. Rogers" التي ظهرت سنة 1962 و استطاعت أن تؤثر في العديد من الأبحاث. التي تنظر إلى التبني على انه سياق يتميز بعدد من المراحل تبدأ أول ما يتعرض المستخدم للتجديد إلى غاية تأكيده أو رفضه أو تبنيه . و تولي الأبحاث التي تتصوي تحت هذا النمط من المقاربات عناية خاصة لتحليل كيفية تبني تجديد تكنولوجيا ما وقت انتشاره. أي أن هذه الأبحاث تهتم فقط بالتعرف على كيفية انتشار التجديدات التكنولوجية و على الذين تبنوا هذه التجديدات التكنولوجية .¹

ووفقا لهذه النظرية فان وجود مبتكرات جديدة يتم إدخالها إلى النظام الاجتماعي قد يكون لها قبول تدريجي مع مرور الوقت وفقا لمجموعة من المتغيرات و الظروف التي تخص تلك البيئة الاجتماعية التي يتم إدخال تلك المبتكرات إليها .²

¹ فضيلة سيساوي ، قراءة في المقاربات النظرية المفسرة لاستخدام و امتلاك التكنولوجيا ، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد 36 ، ديسمبر 2011 ، قسم علم الاجتماع ، جامعة جيجل ، الجزائر ، ص 20 .

² حيدر فالح زايد ، نظرية انتشار المبتكرات ، (2020) ، <https://www.researchgate.net> ، تاريخ الاطلاع 12 أفريل 2025 على الساعة 12:45 سا .

و تعد نظرية الانتشار من بين المقاربات النظرية الأساسية في فهم كيفية تبني الأفراد أو الجماعات للتجديدات التكنولوجية حيث تركز على الكيفية التي تنتشر بها الابتكارات داخل المجتمع خاصة في مرحلة التبني . و تفترض النظرية أن عملية تبني التكنولوجيا تمر بعدة مراحل تبدأ بالمعرفة و تنتهي بالتأكد .

و بالعودة إلى موضوع الرقمنة فان هذه النظرية تتيح فهما دقيقا لكيفية إدماج الأدوات الرقمية داخل بيئة العمل حيث من المتوقع أن يؤثر مستوى تبني الرقمنة من قبل الموظفين على أدائهم الوظيفي . فالموظفين الذين يتبنون الأدوات الرقمية مبكرا غالبا ما يظهرون تحسنا في الأداء نتيجة تعودهم و استفادتهم من الرقمنة . كسهولة الوصول إلى المعلومات و تسريع انجاز المهام . في المقابل قد يواجه المتأخرون في تبني الرقمنة صعوبات في استعمالها و بذلك عدم تحقيق فعالية وظيفية مماثلة . و بالتالي تبرز نظرية الانتشار أهمية فهم ديناميكيات التبني التكنولوجي داخل المؤسسة كعامل مؤثر في نجاح عملية التحول الرقمي و تحقيق أهدافها الوظيفية .

الفصل الثاني: الرقمنة بين السلبيات و الايجابيات

تمهيد الفصل

- 1- تعريف الرقمنة
- 2- نشأة الرقمنة
- 3- أهمية و أهداف الرقمنة
- 4- وسائل الرقمنة
- 5- متطلبات الرقمنة
- 6- إيجابيات و سلبيات الرقمنة
- 7- سبل تعظيم الإيجابيات و الحد من السلبيات

خلاصة الفصل

تمهيد الفصل:

يشهد العالم اليوم تحولا جذريا في بنيته الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية مدفوعا بالتطور السريع في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال. و قد أدت هذه التحولات إلى بروز مفاهيم جديدة ساهمت في اعادة تشكيل طبيعة العمل داخل المؤسسات . و من ابرز هذه المفاهيم نجد "الرقمنة" التي أصبحت من أهم الوسائل المعتمدة لتحسين الكفاءة و رفع الإنتاجية .

فلقد أصبحت الرقمنة خيارا استراتيجيا تعتمد عليه المؤسسات و الشركات بمختلف أنواعها لمواكبة متطلبات العصر الحديث حيث بات من غير الممكن الاستمرار في الاعتماد على الأساليب التقليدية التي تتسم غالبا بالبطء و كثرة الإجراءات مما ينتج الكثير من الأخطاء. و مع توسع استخدام الأنظمة الرقمية فقد أدى ذلك في تغير طبيعة العمل الإداري . و أصبح من الضروري أن تتبنى المؤسسات نماذج تسييرية تتماشى مع هذه الديناميكية الجديدة . و أن التوجه إلى الرقمنة يندرج ضمن اطار اشمل يعرف بالتحول الرقمي و هو مسار إصلاحى طويل المدى تسعى من خلاله المؤسسات إلى إرساء قواعد جديدة في الإدارة و التسيير . كما أن الرقمنة تتيح للمؤسسات فرصا كبيرة في تحسين أدائها الوظيفي و القليل من الأخطاء و توفير بيئة عمل أكثر تنظيما و فعالية . غير أن هذا التحول لا يخلو من التحديات و الصعوبات في استخدام أدواتها ووسائلها الرقمية . و لهذا فان دراسة الرقمنة تستدعي التعمق في أبعادها النظرية .

و انطلاقا من هذا المنظور فقد قمنا بتقسيم الفصل الأول " الرقمنة " إلى نقاط أساسية تتمثل في تعريف الرقمنة و نشأتها و من ثم ذكر أهميتها و أهدافها ، و من ثم تطرقنا إلى وسائل و متطلبات الرقمنة و في الأخير ذكرنا سلبيات و ايجابيات الرقمنة و كيفية الحد من تلك السلبيات و تعظيم الايجابيات .

1) تعريف الرقمنة :

مع التقدم السريع في التكنولوجيا و التحولات الجذرية التي يشهدها العالم في مختلف المجالات أصبحت الرقمنة عنصرا أساسيا لتحقيق التطور و الابتكار ، فقد أصبح من الضروري تبني وسائل حديثة تسهل إدارة المعلومات ، حيث انتقل العالم من الوسائل و الأساليب التقليدية في تخزين البيانات و معالجتها إلى أنظمة رقمية متقدمة توفر السرعة ، الدقة و الفعالية و مع هذا التحول برز مفهوم الرقمنة كأحد الركائز الأساسية في العصر الحديث و قد اختلفت تعاريفه ، و سوف نتطرق إلى بعض المفاهيم التي تخص الرقمنة .

عرفت على أنها عملية استنساخ راقية من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعاؤها إلى سلسلة رقمية *Chaine numérique* ، يواكب هذا العمل التقني عمل فكري و مكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات ، من اجل فهرستها و جدولتها و تمثيل محتوى النص المرقمة¹.

بمعنى آخر و حسب ما فهمته من التعريف فالرقمنة هي عملية تحويل الوثائق ، مهما كان نوعها أو شكلها ، إلى سلسلة من البيانات الرقمية . و لا تقتصر هذه العملية على الجانب التقني فقط ، بل تتطلب أيضا عملا فكريا و مكتبيا لتنظيم المعلومات بعد رقميتها.

¹ سعد الله رشيد ، قاشي خالد ، دور الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي ، مجلة الإستراتيجية و التنمية ، مسيلة ، الجزائر ، العدد6 ، نوفمبر 2020 ، ص183 .

باختصار الرقمنة عملية شاملة تبدأ بتحويل الوثيقة إلى صيغة رقمية .

و أشار الأستاذ الدكتور "زين عبد الهادي" إلى أن الرقمنة هي عمليات التحويل التي تتم للوثائق من الأشكال التقليدية المطبوعة إلى الشكل الالكتروني الرقمي بما فيها عمليات النشر الالكتروني¹ .

و بمعنى آخر فالرقمنة حسب "زين عبد الهادي" هي عملية تحويل الأوراق و الكتب و المجلات المطبوعة إلى نسخ الكترونية يمكن قراءتها على الكمبيوتر مثلا أو الهاتف أو أي وسيلة تكنولوجية أو رقمية أخرى .

أما في مؤسسات المعلومات فيقصد بالرقمنة أنها عملية تحويل مصادر المعلومات من شكلها التقليدي إلى شكل رقمي و تقوم مؤسسات المعلومات باتخاذ هذا الإجراء بهدف توفير اكبر قدر من مصادر المعلومات للمستفيدين² .

هذا التعريف الأخير الذي يوضح معنى الرقمنة في مؤسسات المعلومات يجمع بين مفهوم و الهدف من الرقمنة فمن ناحية المفهوم فمؤسسات المعلومات ترى بان الرقمنة هي عملية تحويل الأوراق ، الملفات الورقية ، الصحف و المجلات الورقية...إلى أخره ، إلى شكل رقمي مثل ملفات PDF و ملفات صوتية ...

¹د.نجلاء احمد يس، مرجع سابق، ص19 .
²محمود شرقي،صليحة حدوش، دور رقمنة الإدارة المحلية في إضفاء الشفافية و تعزيزها في الجزائر، مجلة صوت القانون، العدد3 ، 2021 ، ص1164 .

أما الهدف من الرقمنة حسب هذا التعريف فهو تمكين مؤسسات المعلومات مثل المكتبات من حفظ البيانات بطريقة أكثر كفاءة و أمان.

وينظر تيري كاني "Kun Terry 2002" إلى الرقمنة على أنها عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها مثل الكتب و الدوريات و التسجيلات الصوتية و الصور إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبة الآلية عبر النظام الثنائي (البايتات Bits) و تحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية ، إذ يمكن أن يطلق عليها الرقمنة ، و يتم القيام بهذه العملية بفضل مجموعة من التقنيات و الأجهزة المتخصصة¹.

فالرقمنة من وجهة نظر تيري كاني هي اخذ الأشياء مثل الأوراق و الصور و تحويلها إلى ملفات الكترونية باستخدام البايتات التي تعتبر لغة الكمبيوتر .

و يقدم دوج هودجز "Doug hodes 2004" مفهوم آخر تم تبنيه من جانب المكتبة الوطنية الكندية ، و يعتبر فيه الرقمنة إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي².

يقصد دوج هودجز في هذا التعريف إلى تحويل الكتب ، الوثائق و الصور و التسجيلات و غيرها من المحتويات التقليدية إلى صيغة رقمية يسهل الوصول إليها و معالجتها .

¹ د.كلثوم عطاب ، د.مكي الدراجي ، رقمنة الشبكات الإلكترونية الموحد للوثائق البيومترية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، مجلة الاجتهاد القضائي ، العدد 27 ، أكتوبر 2021 ، ص 1255 .

² د.احمد فرج احمد ، الرقمنة : داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها ؟ ، مجلة دراسات المعلومات ، العدد 4 ، يناير 2009 ، ص 11 .

و من كل هذه التعاريف و المفاهيم التي تطرقنا إليها سابقا يمكننا تكوين مفهوم إجرائي بالقول بان الرقمنة هي عملية تحويل أي شيء تقليدي مثل الكتب الصور الأوراق و الأرشيف إلى شكل حديث و تخزينه في الكمبيوتر أو الهاتف أو أي وسيلة تكنولوجية أخرى فالرقمنة هي أداة لتسهيل العمل و استمراريته بشكل منتظم و سريع عن العادة .

(2) نشأة الرقمنة :

الرقمنة هي عملية تحويل المعلومات من شكلها التقليدي (كالنصوص المطبوعة و الورقية) إلى شكل حديث و رقمي أي باستعمال الوسائل الحديثة .
كما نعلم أيضا أن الرقمنة لم تظهر بين ليلة و ضحاها بل هي نتاج تطور طويل و مستمر حيث مرت بعدة مراحل تطويرية تتمثل في :

المرحلة الأولى:

بدأت هذه المرحلة مع ظهور التجمعات البشرية الأولى، حيث ظهرت الحاجة إلى التواصل و التفاهم بين الأفراد . أدى ذلك إلى تطوير اللغة التي أصبحت أداة أساسية لتبادل المعرفة و المعلومات مما ساعد على توثيق الانجازات البشرية و تطويرها .

المرحلة الثانية:

تميزت هذه المرحلة بابتكار الكتابة السومرية، و هي واحدة من أقدم طرق التدوين في العالم. و اعتمد السومريون على النقش على الطين لنقل الأفكار و توثيق الأحداث و كانت هذه الكتابة ذات طابع رمزي تعكس الواقع الاقتصادي و الاجتماعي و الثقافي في ذلك الوقت .

المرحلة الثالثة:

ارتبطت هذه المرحلة باختراع الطباعة في القرن الخامس عشر حيث احدث هذا الابتكار ثورة معرفية هائلة عبر طباعة الكتب و المخطوطات و توزيعها على نطاق واسع، مما ساهم في نشر المعرفة بشكل أسرع و أكثر كثافة .

المرحلة الرابعة:

خلال القرن التاسع عشر ظهر عدد كبير من وسائل الاتصال استجابة لعلاج بعض المشكلات الناجمة عن الثورة الصناعية، و بالتالي أصبحت الأساليب التقليدية للاتصال لا تلبي التطورات الضخمة التي شهدتها المجتمع الصناعي و قد بذلت محاولات عديدة لاستغلال ظاهرة الكهرباء بعد اكتشافها . و ظهور العديد من الاختراعات الجديدة نتيجة استغلال الطاقة الكهربائية .

المرحلة الخامسة:

يشهد النصف الثاني من القرن العشرين و بداية القرن الحادي عشر العديد من أشكال التكنولوجيا و الرقمنة، و لعل من أبرزها الاندماج الذي حدث بين ظاهرتي تفجر المعلومات و ثورة الاتصال، و يتمثل المظهر البارز لتفجر المعلومات في استخدام الحاسب الرقمي في استرجاع و تخزين خلاصة ما أنتجه الفكر البشري في حيز متاح و بأسرع وقت ممكن .

وقد تمثلت الثورة الخامسة في استخدام الأقمار الصناعية لنقل المعلومات والبيانات والصور عبر الدول والقارات بطريقة فورية .¹

من هذه المراحل نستنتج أن الرقمنة هي نتاج رحلة طويلة من التطور البشري في سعيه الدائم لتوثيق المعرفة و تسهيل التواصل و نقل المعلومات .

فنشأة الرقمنة ترتبط بتطور التكنولوجيا و ظهور الحواسيب و الأنظمة الرقمية . و مع ظهور أنظمة معالجة البيانات و تخزينها رقميا بدأت الشركات و المؤسسات تعتمد على التكنولوجيا في تنظيم المعلومات و تبسيط العمليات . و مع تطور الانترنت فقد تطورت الرقمنة معها حيث أصبح الوصول إلى البيانات أكثر سهولة .

¹ ومان محمد توفيق، تنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمية ، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، قسم العلوم الاجتماعية ، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2016/2015، ص93 ، ص94 .

و بفضل هذه التطورات ، أصبحت الرقمنة اليوم عنصرا أساسيا في جميع مجالات الحياة ، من التعليم و الاقتصاد و الثقافة و التواصل الاجتماعي . فلقد حولت الرقمنة العالم إلى فضاء مفتوح، حيث باتت المعرفة متاحة للجميع و أصبح نقل المعلومات يتم في لمح البصر، مما ساعد و ساهم في تقدم المجتمعات .

اليوم أصبحت الرقمنة جزءا لا يتجزأ من الحياة اليومية و العملية فهي تغطي مجالات كثيرة و متنوعة .

(3) أهمية و أهداف الرقمنة:

في ظل التطور السريع الذي يشهده العالم اليوم فقد أصبحت الرقمنة عنصرا أساسيا في بناء المجتمعات المتقدمة و مواكبة العصر الحديث . فهي ليست مجرد عملية تحويل البيانات إلى شكل الكتروني فقط بل تمثل خطوة إلى الأمام نحو تحسين الأداء و تسريع المعاملات و تبسيط الإجراءات .

بفضل الرقمنة أصبح الوصول إلى المعلومات و المعارف أكثر سهولة بكثير و أصبح اتخاذ القرارات يتم بسرعة و دقة مما يرفع كفاءة الأفراد و المؤسسات على حد سواء . و من هذا المنوال سوف نقوم بذكر أهمية و أهداف الرقمنة داخل المؤسسات و المنظمات .

1.3. أهمية الرقمنة:

إن للرقمنة أهمية كبيرة داخل المؤسسات و المنظمات فهي تلعب دورا محوريا في جميع المجالات المهنية حيث تكمن أهميتها في :

- تكمن أهمية الرقمنة في تعزيز الابتكار من خلال تطوير منتجات و خدمات مخصصة و قنوات تواصل متعددة .
- المرونة و القدرة على التكيف مع التغيرات السريعة .
- زيادة الأرباح من خلال خفض التكاليف و زيادة الدخل أو الإيرادات ¹.
- تسمح الرقمنة بالوصول لأشكال و أنواع متعددة و متنوعة من مصادر المعلومات.
- تحقق الديمقراطية في التعلم و التعليم من خلال مت تقدمه من مصادر و معلومات في شتى المجالات .
- توفر الرقمنة عناء التنقل و الفر للبحث عن المعلومة حيث تقدمها و هو في منزله أو أينما كان و بدون وسيط ².
- تعتبر الرقمنة وسيلة لتحويل المعلومات إلى شكل رقمي يحفظ في أدوات تخزين كالأقراص الصلبة و الرقمية مما يسهل الوصول إليها و الاطلاع عليها بسهولة .

¹ محمد عقوني، الدراسات المعاصرة و التحول الرقمي في العالم العربي، 2024، ص13 .
² يحيى زكرياء إبراهيم، رقمنة مقتنيات المكتبات الجامعية، دار المعرفة الجامعية للنشر و التوزيع، الإسكندرية، 2013، ص 58، ص59 .

- تساهم الرقمنة على اختصار الوقت و تسهيل التواصل و ذلك عن طريق التقليل من استخدام الوسائل القديمة للتواصل أو لانجاز عمل ما .
- تسمح الرقمنة لكل مستخدميها بالحصول على معلومات في شتى المجالات و ذلك في وقت قصير .

2.3. أهداف الرقمنة:

- تتمثل أهداف الرقمنة داخل المؤسسات و المنظمات فيما يلي:
- تبسيط الإجراءات و تقليل تكاليفها و تقديم خدمات تتسم بالجودة
- اختصار وقت تنفيذ و انجاز المعاملات الإدارية دون تنقل المواطن إلى الإدارات شخصيا لانجاز معاملاته .
- الاعتماد على الدقة و الموضوعية ¹.
- تعمل الرقمنة في الحفاظ على أي محتوى أو معلومة عن طريق تقليل مخاطر تلف و ضياع البيانات باستخدام الوسائل الرقمية مقارنة بالوسائل التقليدية مثل الورق التي قد تتعرض للتلف .
- تمنح الرقمنة مساحة التخزين و جمع كميات هائلة من المعلومات في مساحة صغيرة مما يوفر مساحات مادية كبيرة .

¹ فوزية صادفي ، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، أطروحة دكتوراه ، تخصص إعلام و اتصال، قسم الاتصال و العلاقات العامة ، كلية علوم الإعلام و الاتصال و السمعي البصري ، جامعة قسنطينة3 ، 2021/2020 ، ص 123، ص124 .

- تعمل في تسهيل مشاركة المعلومات عبر الشبكات خاصة الانترنت حيث يمكن لمئات الأشخاص الوصول إلى نفس البيانات في نفس الوقت .
- تمكن الرقمنة كل مستخدميها باسترجاع البيانات و الوثائق بشكل سريع بدلا من البحث اليدوي المتباطئ .
- تسعى الرقمنة إلى توصيل المعلومات للمستخدمين بشكل مباشر و سريع .

(4) وسائل الرقمنة :

تعرف وسائل الرقمنة بأنها مجموعة من الأدوات و التقنيات التي تعتمد على التكنولوجيا الرقمية بهدف تحسين وسائل الاتصال في جميع المجالات المختلفة و المتعددة ، و هي عبارة عن مكونات رقمية ، تتمثل في :

- الحاسوب :

و هو عبارة عن آلة ، ويستخدم لمعالجة البيانات و تحويلها إلى معلومات مفيدة بطريقة آلية .

- البرمجيات :

و هو مصطلح عام يطلق على مجموعة من البرامج و التعليمات التي يمكن تشغيلها في الحاسوب ، و هناك نوعان من البرمجيات و تتمثل في برمجيات النظم و البرمجيات التطبيقية ، الأولى تهتم بالتحكم في معدات الحاسوب ، أما الثانية فهو عبارة عن أي برنامج تمت كتابته ليقوم بعمل معين .

- الاتصالات :

و هي عمليات تساعد المرسل على إرسال المعلومات مهما كان نوعها ، و بأبي صورة ممكنة إلى واحد أو أكثر من المرسل إليهم بأي وسيلة من الوسائل.

- الالكترونيات المستهلك :

و هي الدخيل الجديد و المكون الثالث للرقمنة بالإضافة إلى الحاسوب و الاتصالات ، و تستخدم بشكل أساسي لتلبية رغبات الأفراد و متطلباتهم¹ .

- الأفراد :

و هم نوعان :

أ- المستخدمين النهائيين : و هم الأفراد الذين يستخدمون النظام أو المعلومات التي ينتجها النظام ، مثل المدراء ، المحاسبون ، العملاء...الخ .

ب- الاختصاصيون الفنيون : و هو المسؤولين أن تشغيل و استدامة النظام ، و الذين يقومون بتطوير و تشغيل و إدارة نظام المعلومات فنيا ، و منهم محلّو النظم و مطوّرو البرامج و النظم الرقمية .

¹ د.دبلة عبد العالي ، مرابط عياش عزوز ، تكنولوجيا المعلومات و الكفاءة المهنية للعامل ، مجلة العلوم الاجتماعية ، العدد 17 ، مارس 2016 ، ص84 .

- قواعد البيانات :

و هي مجموعة من البيانات المرتبطة مع بعضها البعض أو المعلومات المخزنة على أجهزة و وسائل تخزين البيانات مثل مشغل الأقراص المرنة أو الأشرطة.¹

تساهم الوسائل الرقمية بشكل كبير في تحسين الحياة اليومية و تطوير بيئات العمل . و مع استمرار التطورات التكنولوجية ستصبح هذه الأدوات أكثر تكاملا و تأثيرا و سوف يؤدي هذا الشيء إلى تعزيز الإنتاجية و توفير فرص جديدة للنمو و الابتكار .

(5) متطلبات تبني الرقمنة :

تعد الرقمنة عملية معقدة تتطلب تنسيقا شاملا بين العديد من العوامل لضمان نجاحها . فهي لا تقتصر على مجرد التحول من النماذج التقليدية إلى الرقمية بل تشمل بناء بيئة متكاملة تدعم هذا الانتقال و التحول بشكل ايجابي .

يعتمد نجاح الرقمنة على وجود بنية تحتية قوية قادرة على استيعاب التقنيات الحديثة . و لضمان نجاح التحول الرقمي هناك مجموعة من المتطلبات الأساسية التي يجب توفيرها

¹ سحانين المبلود ، مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة ، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، تخصص إدارة أعمال ، قسم العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة الجليلي ليايس ، سيدي بلعباس ، الجزائر ، 2017/2016 ، ص34 .

لضمان كفاءة التطبيق و استدامة الفوائد . و فيما يلي ابرز هذه المتطلبات من اجل تبني الرقمنة :

- المتطلبات الإدارية:

و هذه المتطلبات تتعلق بالإدارة و التخطيط لضمان نجاح مرحلة تبني الرقمنة و تشمل المتطلبات الإدارية بعض النقاط الأساسية التي تتمثل في :

- وضع استراتيجيات و خطط واضحة لتحديد كيفية تنفيذ التحويل الرقمي .
- توفير قيادة قوية و داعمة توجه فريق العمل و تساعد على تجاوز التحديات.

- وجود هيكل تنظيمي مناسب يحدد الأدوار و المسؤوليات .
- تدريب الموظفين و توعيتهم بالتقنيات الحديثة الرقمية و كيفية استخدامها .
- وضع قوانين و تشريعات واضحة تحكم في كيفية استخدام التقنيات و الوسائل الرقمية كما تضمن مدى توافقها مع المستجدات .

- المتطلبات البشرية:

فالتحويل الرقمي يعتمد على الأشخاص بقدر ما يعتمد على التكنولوجيا .

لذلك يجب توفير عناصر مؤهلة و مدربة على التقنيات الحديثة و تحفيز العاملين على تبني التغيير و الاستفادة من الأدوات الرقمية . كما يجب إنشاء بيئة عمل تدعم الابتكار و التحويل و التجديد .

- المتطلبات التقنية :

و هي تجمع جميع الأدوات و البنية التحتية التي تجعل التحويل الرقمي ممكنا و تنقسم إلى :

- البنية التحتية للأعمال الرقمية مثل أجهزة الكمبيوتر و أنظمة التشغيل و المنصات الرقمية التي تستخدم لتشغيل الأعمال الكترونيا .

- البنية التحتية البرمجية مثل أنظمة إدارة البيانات و البرامج الذكية و التطبيقات التي تساعد في تنفيذ و القيام بالعمليات الرقمية .

- شبكات الاتصال لضمان التواصل الفعال بين الأنظمة و الأشخاص و يجب أن تكون شبكة الانترنت قوية جدا .

- المتطلبات الأمنية :

بما أن التحول الرقمي يعتمد على البيانات فمن الضروري ضمان حمايتها من الضياع . و هذا يتطلب :

- تطبيق أنظمة امن سيبراني قوية لحماية البيانات و المعلومات الحساسة .

- استخدام تقنيات التشفير لضمان امن المعاملات الرقمية .
- وضع سياسات واضحة لحماية الخصوصية و ضمان الامتثال للمعايير الأمنية.¹

و بهذه الطريقة يصبح تبني الرقمنة أكثر نجاحا و سلاسة داخل المؤسسات .

(6) ايجابيات و سلبيات الرقمنة :

تمثل الرقمنة اليوم احد ابرز التحولات التي يشهدها العالم حيث أثرت بشكل كبير على حياتنا اليومية و غيرها من التطورات التكنولوجية فهي تحمل الكثير من الايجابيات و السلبيات التي سوف نتطرق إليها في النقاط التالية :

• الايجابيات :

- تسهيل الإجراءات داخل المؤسسات مما ينعكس ايجابيا على جودة الخدمات المقدمة للمجتمع .
- تسهيل إجراء الاتصال بين الدوائر المختلفة للمؤسسة و كذلك مع المؤسسات الأخرى ، و هذا يؤدي إلى تقليص الوقت و الجهد في تنفيذ و انجاز المعاملات الإدارية المختلفة .
- تحقيق الدقة و الموضوعية في تنفيذ العمليات داخل المنظمة .

¹ عامر إيمان، شويرفات عبد القادر، اثر استخدام الرقمنة على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية، مجلة المنهل الاقتصادي ، جامعة الشهيد حمه لخضر، الجزائر ، العدد 02، ديسمبر 2024 ، ص 436 .

- تقليل الاعتماد على الأوراق بشكل كبير مما يساعد في حل مشكلة التخزين و يوفر مساحة يمكن الاستفادة منها في أمور أخرى.
- تقليل استخدام الورق يعالج مشكلة تعاني منها اغلب المؤسسات في عملية الحفظ و التوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن التخزين حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى .
- تحسين سرعة الأداء و ضمان جودة العمل بتكاليف مالية مناسبة .
- تعزيز امن المعلومات و سريتها مع تقليل مخاطر فقدان أو تضييعها .
- دعم عمليات التخطيط و الرقابة و تسهيل متابعة سير العمل و تحديد مصادر تواجد الخطأ.
- تسهيل عملية الاتصال و التواصل بين المؤسسات على المستويين الداخلي و الخارجي.
- تسريع عملية تبادل المعلومات بين الموظفين أو أفراد المؤسسة .¹

• السلبيات :

- ضرورة متابعة و مسايرة التطورات الخاصة بالبرمجيات .
- تتطلب الرقمنة استثمارات مالية كبيرة .

¹ د.موسي عبد الناصر ، محمد قريشي ، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل بمؤسسات التعليم العالي ، مجلة الباحث ، بسكرة ، الجزائر ، العدد 9 ، 2011 ، ص 89 .

- مجهودات بشرية متواصلة تتعلق بتحويل المعطيات المرقمنة و مراقبتها باستمرار و مراقبة كل التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات من طرف الأرشيفي¹ .
- صعوبة استخدام التكنولوجيا الحديثة بسبب نقص الموارد و قلة الخبرة اللازمة في استخدام وسائل الرقمنة .
- المعلومات و البيانات الرقمية قد تتعرض للاختراقات الالكترونية و تسريب معلومات سرية و استخدامها بشكل غير قانوني.
- تعرض المعلومات الرقمية لخطر النسخ الغير مصرح به الذي يعتبر سرقة و هذا قد يسبب مشاكل تتعلق بالحقوق القانونية أو بيانات حساسة.
- المعلومات الرقمية يمكن تعديلها أو حذفها بسهولة و هذا يؤدي إلى فقدان بيانات مهمة .
- بسبب استخدام الرقمنة في اغلب المؤسسات و المنظمات فقد أصبحت هذه الأخيرة أكثر تأثراً بالمشكلات التقنية مثل تعطيل بعض البرامج الالكترونية أو التعرض للهجمات الالكترونية مما يؤدي إلى توقف العمل أو حدوث اضطرابات و تعطيل في العمل .

¹ حمزة ريفات مريم ، عبد الإله عبد القادر ، مظاهر البيئة الرقمية و انعكاساتها على المكتبات ، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد 2 ، جوان 2017 ، ص237 ، ص 238 .

(7) سبل تعظيم الايجابيات و الحد من السلبيات :

- و للحد من السلبيات المذكورة سابقا و التي تواجهها الرقمنة و تعظيم الايجابيات
- لقد وضعنا بعض النقاط التي ربما ستساعد في الحد من تلك السلبيات .
- توفير برامج تدريبية دورية للعمال مستخدمي الرقمنة ووسائلها لضمان الاستخدام الأمثل لها و تحقيق الكفاءة المطلوبة .
- تطبيق استراتيجيات مثل التشفير لحماية المعلومات و البيانات من الاختراق .
- استخدام برامج مكافحة الاختراق و تسريب للمعلومات السرية الخاصة بتلك المؤسسة أو المنظمة .
- وضع آليات رقابية للحد من خطر نسخ المعلومات أو تعديلها أو حذفها دون التصريح بذلك .
- تنظيم ورشات عمل حول الاستخدام الأمن و الأنسب للأنظمة الالكترونية.
- وضع استراتيجيات بديلة لمواجهة أي تعطل في الوسائل التكنولوجية و الرقمية أو انقطاع للانترنت .
- إنشاء أنظمة نسخ احتياطي لنسخ البيانات و تمكين إرجاعها إذا ضاعت .
- و بإتباع هذه التدابير يمكن للمؤسسات تحقيق أقصى استفادة أثناء تبنيهم للرقمنة .

خلاصة الفصل :

من خلال ما تناولناه في هذا الفصل فقد تبين لنا أن الرقمنة تعد من ابرز التحولات التي فرضتها ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال داخل المؤسسات الحديثة فهي مصطلح شامل و متعدد الأبعاد لا يمكن حصره فقط في جانب تقني أو إداري بل هو مسار تطوري متكامل يمس بنية المؤسسة . فقد ساهم الانتشار الواسع للانترنت و تطور وسائل نقل المعلومات في تعميق مفهوم الرقمنة حيث أصبحت الأدوات الرقمية من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات في تسريع العمل و المعاملات و تحقيق التواصل الفعال بين مختلف المستويات التنظيمية .

كما اشرنا إلى أن الرقمنة لا تتوقف عند توفير التجهيزات و البرمجيات بل تشمل أيضا تكييف الأنشطة الإدارية و المهنية مع البيئة الرقمية الجديدة من خلال إعادة تنظيم العمليات و تبسيط الإجراءات و تكوين المورد البشري ليتلاءم مع طبيعة العمل في السياق الرقمي .

و قد أصبح من الضروري أن تعتمد المؤسسات على الرقمنة كخيار استراتيجي يساهم في تحسين الأداء الوظيفي من خلال تعزيز الكفاءة و رفع الإنتاجية و الحد من التكرار و الأخطاء الإدارية . و هذا يؤدي إلى انعكاس ايجابي في جودة الخدمة المقدمة و على تحقيق أهداف المؤسسة بفعالية اكبر .

و أخيرا يمكننا القول أن هذا الفصل تناول موضوع الرقمنة باعتبارها عملية شاملة تهدف إلى تحسين أداء المؤسسات من خلال إدخال التكنولوجيا في مختلف مجالات العمل . و في هذا الفصل تم التطرق إلى أهميتها . أهدافها . ايجابياتها و سلبياتها . إضافة إلى الوسائل و المتطلبات الأساسية لتحقيقها . و قد تبين أن الرقمنة تساهم في تسهيل المهام لكنها تتطلب توفر بنية تحتية ملائمة و موارد بشرية مؤهلة .

الفصل الثالث : الأداء الوظيفي داخل المؤسسة

تمهيد الفصل

- 1- تعريف الأداء الوظيفي
- 2- أنواع الأداء الوظيفي
- 3- أهمية و أهداف الأداء الوظيفي
- 4- عناصر الأداء الوظيفي
- 5- محددات الأداء الوظيفي
- 6- العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي .

خلاصة الفصل

تمهيد الفصل:

يُعتبر الأداء الوظيفي من المفاهيم الجوهرية في ميدان إدارة الموارد البشرية ، إذ يمثل الركيزة الأساسية في تقييم فعالية الأفراد داخل المؤسسة ومدى مساهمتهم في تحقيق الأهداف التنظيمية . ويعكس الأداء الوظيفي السلوكيات والنتائج التي يحققها الموظف أثناء قيامه بمهامه، كما يعد مؤشراً حيوياً على مدى كفاءة المؤسسة ككل .

ونظراً لتنوع المهام والمسؤوليات داخل المؤسسات ، فقد تفرّعت أنواع الأداء الوظيفي ولكل نوع منها خصائصه ومقاييسه التي تساهم في تشخيص واقع العمل وتحديد نقاط القوة والضعف .

وتبرز أهمية الأداء الوظيفي في كونه أداة فعالة لتحسين جودة العمل، تحفيز العاملين، وتحقيق الانسجام بين الأهداف الفردية والأهداف المؤسسية. أما أهدافه فتركز أساساً على تعزيز الإنتاجية، تطوير الكفاءات، تقييم الجهود، وتوجيه السياسات المسيرة نحو تحقيق فعالية أكبر .

ويتكوّن الأداء الوظيفي من عدة عناصر مترابطة، كما تحكّمه محددات متعددة ، إلى جانب معوقات قد تعرقل تحسينه، كضعف القيادة، غموض الأدوار، أو غياب التحفيز المادي والمعنوي .

وبناءً على ما سبق، يُخصص هذا الفصل للغوص في الجوانب النظرية لمفهوم الأداء الوظيفي، مع توضيح أنواعه وأهميته وأهدافه، والوقوف على عناصره الأساسية، إلى جانب العوامل المؤثرة فيه، سواء كانت محددات محفزة أو معوقات محتملة، وذلك تمهيداً لفهم كيفية تفاعله مع متغيرات العصر، وعلى رأسها الرقمنة .

1) تعريف الأداء الوظيفي :

يعد الأداء الوظيفي من العناصر الأساسية لنجاح المؤسسات حيث يعكس مدى كفاءة الموظفين في أداء مهامهم و تحقيق أهداف المؤسسة. فهو يشمل كل من جودة العمل ، الإنتاجية، و القدرة على التكيف مع بيئة العمل .

فهناك عدة مفاهيم و تعاريف تصف معنى الأداء الوظيفي ، و سوف نتطرق فيها كالتالي:

يعرف " حسن محمد راوية " الأداء الوظيفي على انه درجة إتمام و تحقيق المهام المكونة لوظيفة الفرد إذ يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة .¹

بمعنى آخر فمحمد راوية يرى أن الأداء الوظيفي هو مستوى نجاح الموظف في تنفيذ المهام المطلوب منه . و يعكس ذلك الأداء مدى كفاءته في تلبية متطلبات وظيفته و انجازها بجودة و فعالية . مما يؤثر على تحقيق أهداف العمل بشكل عام .

كما يعرف أيضا على انه سلوك وظيفي هادف يقوم به الإداري لانجاز الأعمال المكلف بها و هو كنتيجة يعبر عن مستوى قيامه بالعمل و هو يتوقف على مدى ملائمة بيئة

¹ عدان نبيلة ، ضغوط العمل و الأداء الوظيفي ، مركز الكتاب الأكاديمي للنشر و التوزيع ، ط1 ، عمان ، 2018 ، ص49 .

العمل الداخلية و ما تتضمنه من عناصر إدارية التي تشمل نمط القيادة و التشريعات و

الأهداف المرسومة و غيرها من العوامل التي تساهم في تنمية قيم الالتزام بالعمل .¹

بمعنى آخر فالمقصود من هذا المفهوم هو أن يكون الموظف أو المسئول ملتزما على

أداء عمله بجدية و مسؤولية وفقا لما هو مطلوب منه . و يتجلى هذا الالتزام في احترام

القوانين و التوجيهات و الالتزام بأهداف المؤسسة و العمل بروح الفريق .

و يقول توماس جلبرت (thomas Gilbert) ، انه التفاعل بين السلوك و الانجاز ، انه

مجموع السلوك و النتائج التي تحققت معا .²

نستنتج من ذلك أن الأداء هو انجاز و نشاط و جهد مبذول من قبل عمال الصحة

العمومية لصالح مؤسستهم من اجل تحقيق هدف معين .

فالأداء الوظيفي هو عملية ديناميكية مستمرة تتطلب تعاونا متبادلا بين الموظفين و

المشرفين من اجل فهم الأعمال التي يجب القيام بها و تحقيق أهداف المؤسسة .و عليه

فان الأداء الوظيفي عموما و حسب موسى اللوزي و عمر الزهراني من خلال مقالهما

المنشور اعتبارا بان الأداء يمثل الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات و إدراك

الدور وصولا لتحقيق و إتمام المهام لوظيفة الفرد .³

¹ رهام زيد الحلبي ، مهارات التواصل الاجتماعي و علاقتها بالأداء الوظيفي لدى الإعلاميين السوريين ، رسالة ماجستير في علم النفس العام ، قسم علم النفس ، كلية التربية ، جامعة دمشق ، 2016/2015 ، ص 71 .

² منصور تجاني ، الأداء الوظيفي و علاقه بالالتزام التنظيمي لدى عمال المؤسسة الجزائرية ، مجلة الميدان للعلوم الإنسانية و الاجتماعية ، العدد 4 ، 2020 ، ص 60 .

³ عدان نبيلة ضغوط العمل و الأداء الوظيفي مرجع سابق ص 51 .

و يتضح بذلك أن الأداء الوظيفي هي عملية تعكس تأثير المجهودات التي يبذلها الموظف على انجاز مهامه حيث ترتبط جودة الأداء بمدى الخبرات و التطورات التي يمر بها الفرد مع مرور الوقت . فكلما اكتسب الشخص المزيد من المعرفة و المهارات كلما زادت كفاءته في تنفيذ مهامه الوظيفية .

يعرف الأداء من الناحية الإدارية على انه القيام بأعباء الوظيفة من المسؤوليات و الواجبات وفقا للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب ، و يمكن معرفة هذا المعدل عن طريق تحليل الأداء أي دراسة كمية العمل المنجز و الوقت المكلف لذلك¹.

و بالاعتماد على التعاريف السابقة يمكنني تقديم تعريفا إجرائيا عما فهمته بالقول أن الأداء الوظيفي هو الطريقة التي ينفذ بها الموظف المهام و المسؤوليات المطلوبة منه داخل مكان عمله، وفقا لمعايير محددة من قبل الإدارة أو الجهة المشرفة .

فالأداء الوظيفي إذا كان ايجابيا سوف يتميز بميزات تساعد في تحقيق الإنتاجية للمنظمة و سوف يكون نقطة بداية لحل العديد من المشاكل اليومية داخل المؤسسة .

فبشكل عام الأداء الوظيفي هو تنفيذ الموظف لأعماله و مسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة ، أو المجهود الذي يرتبط وظيفته به ، يعني النتائج التي يحققها الموظف للمنظمة².

¹ د. احمد زكي بدوي ، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية ، مكتبة لبنان ناشرون ، بيروت ، 1978 ، ص310 .
² منصور تجاني ، مرجع سابق ، ص60 .

(2) أنواع الأداء الوظيفي :

ينقسم الأداء الوظيفي إلى ثلاثة أنواع و هي :

أولاً : أداء المهام :

و يقصد به تلك الأفعال و السلوكيات التي تساهم في انجاز و تحقيق الإنتاج المباشر للبضائع و الخدمات مثلا . و كل أداء يساهم بشكل مباشر أو غير مباشر في تنفيذ عمليات المنظمة فمثلا في الوظائف الإدارية يمكن أن يشمل هذا الأداء أو السلوك الحاجة إلى إحداث تحويل الأفراد من حالة النزاع بواسطة الصراع إلى جو تنافسي كذلك أيضا يمكن أن يكون هذا السلوك عبارة عن جهود تحفيزية لأداء المهام .

ثانياً : الأداء الظرفي :

و هو يشير إلى السلوكيات التي تساهم في تحويل و معالجة العمليات الجوهرية في المنظمة و هذه السلوكيات تساهم في تشكيل الثقافة و المناخ التنظيمي .

و الأداء هنا يكون خارج نطاق مهام الوظيفة الأساسية و يعتمد على الظرف الذي تجري فيه معالجة العمليات فمثلا يمكن أن يكون موجها للزملاء و مساعدتهم في حل مشكلة لها علاقة بالعمل أو نحو المنظمة ككل من خلال الحرص و استمرارية الحماس و بذل مجهود إضافي في العمل أو التوجه نحو العمل التطوعي لتنفيذ مهام خارج الدور الرسمي للوظيفة .

ثالثا : الأداء المعاكس :

و يختلف الأداء المعاكس عن النوعين السابقين حيث يتميز بسلوك سلبي في العمل مثل التأخر عن مواعيد العمل و الغياب و قد يشمل سلوكيات مثل الانحراف العدوان سوء الاستخدام العنف و روح الانتقام...إلى أخره .¹

حسب النقاط التي تطرقنا إليها فيما يخص أنواع الأداء الوظيفي التي تنقسم إلى ثلاثة أنواع رئيسية تختلف كل منهما عن بعضها البعض في طبيعتها و في مدى تأثيرها على طبيعة سير العمل داخل المؤسسات .

فالنوع الأول الذي يتمثل في أداء المهام الذي يشمل السلوكيات التي يقوم بها الموظف بهدف تنفيذ المهام المطلوب منه . و هذا النوع من الأداء بفضلته يبني نجاح المؤسسة لأنه يمثل تنفيذ الخطط و الأهداف الخاصة بتلك المنظمة .

أما النوع الثاني الذي يسمى بالأداء الظرفي فهو عبارة عن سلوكيات ايجابية تساهم في تحسين بيئة العمل و تعزيز التعاون بين الزملاء . و هذا النوع من الأداء يعكس روح الفريق و التعاون و الاهتمام بالعمل و الانتماء للمؤسسة . و يظهر هذا النوع عندما يقوم الموظف على سبيل المثال بمساعدة زميله الذي يواجه صعوبة في أداء مهمة معينة .

¹ غازي حسن ، عودة الحلابية ، اثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، قسم إدارة الأعمال ، كلية الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط ، عمان ، 2013 ، ص25، ص26 .

فالأداء الظرفي يدعم الجو العام أثناء العمل و يخلق نوعا من الانسجام و روح التعاون بين عمال تلك المؤسسة .

و أخيرا النوع الثالث و هو الأداء المعاكس أو السلبي و هو يمثل السلوكيات التي تؤثر سلبا على بيئة العمل . و هذا النوع من الأداء يتمثل في الأفعال التي تتعارض مع مصلحة العمل مثل التأخير المتكرر الغياب بدون مبرر و رفض التعاون مع الزملاء و كل هذا يؤثر سلبا على بيئة العمل .

و منه يمكن القول أن فهم و إدراك كل هذه الأنواع من الأداء الوظيفي قد يساعد المؤسسات أو المنظمات في تشخيص سلوك الموظفين بشكل أفضل و العمل على تعزيز السلوكيات الايجابية .

(3) أهمية و أهداف الأداء الوظيفي :

3-1 أهمية الأداء الوظيفي:

في ظل التغيرات المسارعة التي تشهدها بيئة العمل الحديثة أصبحت المؤسسات مطالبة بالسعي نحو التميز و تحقيق أعلى مستويات الكفاءة و الفعالية . و لتحقيق هذا الهدف برزت الحاجة إلى التركيز على مجموعة من العوامل التي تضمن استمرارية النجاح و التطور و من بين هذه العوامل يبرز الأداء الوظيفي كأحد المحاور الأساسية التي تستحق الاهتمام و الدراسة نظرا لأهميته الكبيرة داخل المؤسسات و المنظمات.

- و من هذا المنبر سوف نقوم بذكر أهمية الأداء التي تتمثل في :
- يعد الأداء مقياسا لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر و كذلك بانجاز و القيام بأعمال أخرى مختلفة نسبيا في المستقبل .
 - غالبا ما يتم ربط الحوافز بالأداء الوظيفي للفرد و هذا يؤدي إلى اهتمام الفرد بأدائه لعمله و محاولة تحسينه .
 - يرتبط الأداء بالحاجة إلى الاستقرار في العمل فإذا حدثت تعديلات أو تغيرات في أنظمة الإدارة فان العاملين ذوي الأداء المتدني و الضعيف يكونون مهددين بالاستغناء و ترك خدماتهم .¹
 - أن أهمية أداء العاملين و الموظفين تكمن في دعم أهمية الهدف الذي تسعى الإدارة إلى تحقيقه .
 - للأداء الوظيفي أهمية كبيرة داخل أية مؤسسة تحاول تحقيق النجاح و التقدم باعتباره الناتج النهائي لمصلحة جميع الأنشطة التي يوم بها الفرد أو المؤسسة ، فإذا كان هذا الناتج مرتفعا فهذا يساهم في نجاح و استقرار المؤسسة .
 - كما لا تتوقف أهمية الأداء على مستوى المؤسسة فقط ، بل تتعدى ذلك إلى أهمية الأداء في نجاح خطط التنمية الاقتصادية و الاجتماعية في الدولة .

¹ فايز عبد الرحمن الفروخ ، التعلم التنظيمي و أثره في تحسين الأداء الوظيفي ، دار جليس الزمن للنشر و التوزيع ، ط01 ، عمان ، 2010 ، ص 45 .

- كما أن الأداء يعمل على استثمار القدرة لدى الأفراد من أجل العمل ، مما يساهم في تحقيق أهداف المنظمة .¹

يتضح لنا أن الأداء الوظيفي يشكل نقطة أساسية في نجاح أي منظمة إذ لا تكتمل فاعلية الموارد و لا تتحقق الأهداف المنشودة إلا من خلال أداء فعال و مستمر .

2-3 أهداف الأداء الوظيفي :

بعد أن تناولنا أهمية الأداء الوظيفي و دوره المحوري في تعزيز كفاءة المنظمة و تحقيق نتائجها لا بد من التطرق إلى الأهداف الأساسية التي تسعى المؤسسات إلى تحقيقها من خلال تحسين الأداء .

و من أجل تحقيق أهداف أي منظمة يجب أولاً الأخذ بعين الاعتبار أهداف الأداء الوظيفي التي تعتبر نقطة أساسية تساهم في تحقيق أهداف المنظمة و المؤسسات .
و تتمثل أهداف الأداء الوظيفي فيما يلي :

- القدرة على معرفة اختيار الأفراد الصالحين من أجل الترقية
- تفادي المحسوبية
- تنمية المنافسة بين الأفراد
- تشجيع المنافسة بين الأقسام المختلفة لزيادة إنتاجيتها .

¹ الهاني عاشور، مرجع سابق ، ص62، ص63 .

- إمكانية قياس إنتاجية و كفاءة الأقسام المختلفة .
 - تسهيل تخطيط القوى العاملة .
 - معرفة الذين يحتاجون إلى عناية خاصة أو تدريب مميز لتحسين كفاءتهم .
 - المحافظة على مستوى عال للكفاءة الإنتاجية .
 - مساعدة المشرفين المباشرين على تفهم العاملين تحت إشرافهم¹.
 - رفع كفاءة العمل و جودته عن طرق تحسين أسلوب انجاز العمل و المهام و جعل النتائج أكثر دقة و جودة .
 - الاستفادة من الوقت و الجهد و الأدوات المتاحة دون هدر .
 - تشجيع الموظفين على العمل بجدية و تقديم فرص للتدريب من اجل تطويرهم .
 - الأداء الوظيفي الجيد يقوم بتحسين بيئة العمل بتشجيع التعاون و الإنتاج .
 - يقوم الأداء الوظيفي بتزويد الإدارة بمعلومات دقيقة فيما يخص قدرات و أداء كل عامل من اجل اتخاذ قرارات أفضل فيما يخص الأفراد و المهام .
 - تمكين المؤسسات من التكيف بسرعة مع أي تغييرات داخلية أو خارجية .
- إن أهداف الأداء الوظيفي لا تقتصر فقط على رفع كفاءة العاملين بل يشمل أيضا تطوير بيئة العمل بشكل عام و تعزيز قدرات المؤسسة على المنافسة و الاستمرارية في ظل التغيرات المتسارعة .

¹ عمر عطية الزهراني ، العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للعاملين بإمارة الباحة منطقة الباحثة و المحافظات التابعة لها ، رسالة ماجستير في الإدارة العامة ، كلية الدراسات العليا ، الجامعة الأردنية ، 2009 ، ص22 .

4) عناصر الأداء الوظيفي:

هناك عدة عناصر للأداء الوظيفي و منها ما يلي :

- العناصر التنفيذية:

- القدرة على تحديد متطلبات انجاز العمل و ذلك من خلال تحديد الموارد البشرية اللازمة من اجل انجاز العمل .

- القدرة على تحديد خطوات العمل و البرامج الزمنية على نحو يراعي أولوية التنفيذ .

- القدرة على التغلب على صعوبات العمل من خلال تحديد أبعاد العمل و البرنامج الزمني على نحو يراعي أولوية التنفيذ .

- المهارة في تنفيذ العمل بشكل سليم و وفق ما حدد له من إجراءات .

- انجاز العمل و إنهاؤها في الوقت المحدد .

- القدرة على مراجعة العمل بشكل نهائي و دقيق للتأكد من انجازه وفق التعليمات المحددة.

- العناصر الأكاديمية:

- المعرفة بنظم العمل و إجراءاته .

- المعرفة بأهداف و مهام العمل .

- المعرفة بالأسس و المفاهيم الفنية المتعلقة بالعمل .

- العناصر التطويرية:

- المتابعة لما يستجد في مجال العمل .

- تقديم أفكار و مقترحات جديدة تخص العمل .

- المشاركة الفعالة في الاجتماعات ، و تقبل التوجيهات .

- العناصر الاجتماعية و الأخلاقية:

- المحافظة على أوقات الدوام، القدرة على الحوار و عرض الرأي ، الاهتمام بالمظهر و

حسن التصرف .

- العلاقة الجيدة مع الرؤساء ، الزملاء ، و مع المراجعين .¹

و من خلال ما سبق ، يمكنني أن استنتج أن الأداء الوظيفي لا يقاس فقط بمدى انجاز

المهام ، بل يعتمد على مجموعة من العناصر المتكاملة التي قمت بذكرها سابقا ،

¹ عمر عطية الزهراني ، مرجع سابق ، ص 23 ، ص 24 .

فالعنصر التقني يعكس قدرة الموظف على التخطيط و التنفيذ الفعال ، أما العناصر الأكاديمية فهي تبرز أهمية المعرفة النظرية و العملية المرتبطة بالوظيفة ، أما الجوانب التطويرية فهي تظهر رغبة الموظف في التحسين و المبادرة . في الحين تعبر العناصر الأخلاقية عن الانضباط الاحترام و المسؤولية و أخيرا العناصر الاجتماعية التي تلعب دورا مهما في خلق بيئة عمل صحية و متكاملة .

5) محددات الأداء الوظيفي :

تتأثر جودة الأداء الوظيفي بعدة محددات أساسية تشكل الإطار العام الذي يبني عليه أداء العاملين داخل المؤسسات . و من ابرز هذه المحددات :

- الجهد المبذول :

الجهد يمثل مقدار الطاقة الجسدية و العقلية التي يبذلها الموظف في أداء مهامه اليومية . هذا الجهد يختلف من وظيفة لأخرى و من شخص لآخر بل و قد يتغير عند نفس الشخص بحسب حالته النفسية أو ظروفه المحيطة . أحيانا يكون الجهد ضعيفا نتيجة التوتر أو قلة التحفيز و أحيانا يكون مرتفعا عندما يشعر الموظف بالراحة و الدافعية في محيط عمله . كما أن حجم الجهد يتأثر بشكل كبير بالحوافز المقدمة فإذا كانت مكافآت جيدة و مغرية فان الموظف غالبا ما يبذل مجهودا اكبر لتحقيق النتائج المطلوبة .

- القدرات :

و يقصد بها الخصائص الشخصية و المعرفية التي يتمتع بها الفرد و التي تمكنه من تنفيذ مهامه بشكل جيد . و تشمل هذه القدرات كل من المهارات التقنية الذكاء و القدرة في حل المشكلات و أيضا السرعة في التعلم . و تختلف هذه القدرات من شخص لأخر كما أنها قد تتطور مع مرور الوقت نتيجة التدريب و الخبرة . و لهذا فان المؤسسات التي تهتم بتكوين و تدريب موظفيها تكون أكثر قدرة على تحسين أدائهم بشكل ملموس .

- نمط الإشراف :

يعد نمط الإشراف من العوامل الحاسمة التي تحدد مدى فعالية الأداء . فطريقة توجيه المدير أو المسئول المباشر للموظف يمكن أن تشجع على الإبداع و العمل الجاد أو بالعكس يمكن أيضا أن تخلق جوا من التوتر و الضغط إذا كانت تعتمد على التسلط و المراقبة المفرطة .

الإشراف الجيد هو الذي يوازن بين التوجيه و التحفيز و يمنح الموظف الثقة و الدعم اللازم لتطوير أدائه¹.

¹ محمود سلمان العميان ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، دار وائل للطباعة و النشر و التوزيع ، ط 2 ، عمان ، الأردن ، 2005 ، ص 100 .

- مناخ العمل :

يمثل مناخ العمل البيئة التي يعمل فيها الموظف من حيث العلاقات مع الزملاء و الظروف المادية و النفسية و مدى شعوره بالأمان و الانتماء . فكلما كان مناخ العمل ايجابيا كلما زادت إنتاجية العامل و رضاه عن العمل . أما في البيئات التي يسودها التوتر أو التمييز أو سوء المعاملة فان ذلك ينعكس سلبا على أداء الموظف .

لذلك فان توفير بيئة عمل مريحة و عادلة يعد من أهم العوامل التي تحفز الموظف على الإبداع و تحقيق أهداف مؤسسته .¹

(6)العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي :

- غياب الأهداف المحددة :

لان المؤسسات التي لا تملك مخططات و استراتيجيات تفصيلية عن عملها و معدلات الإنتاج . لن تستطيع معرفة ما تحقق من انجاز و بذلك لن تستطيع تقييم موظفيها على مستوى أدائهم لعدم وجود معيار مسبق لذلك فبذلك يصبح الموظف ذو الأداء الجيد يتساوى مع الموظف ذو الأداء الضعيف .

¹ احمد صقر عاشور ، إدارة القوى العاملة ، دار النهضة العربية للطباعة و النشر و التوزيع ، ط1 ، بيروت ، 1983 ، ص50 .

- عدم المشاركة في الإدارة :

أن عدم اشتراك الموظفين في مختلف المستويات الإدارية يساهم في ظهور فجوة واسعة بين الإدارة العليا و العاملين في المستويات الأدنى . و ينتج عن ذلك ضعف في الإحساس بالمسؤولية و تدهور العمل الجماعي لتحقيق أهداف المؤسسة . مما يؤدي إلى انخفاض أداء هؤلاء الموظفين نتيجة شعورهم بالإقصاء و عدم المشاركة في تحديد الأهداف أو اقتراح حلول للمشكلات التي يواجهونها أثناء العمل . و قد يدفعهم هذا الشعور إلى اعتبار أنفسهم مهتمين داخل المؤسسة .

- اختلاف مستويات الأداء :

من بين العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي هو غياب الأساليب الإدارية الفعالة التي تربط بين الأداء و المردود المادي و المعنوي . فكلما ارتبط أداء الموظف بالترقيات و المكافآت و الحوافز التي يحصل عليها كلما زاد تحفيزه . أما عندما تكون المكافآت غير مرتبطة بالأداء فان ذلك يعد عاملا محبطا للموظفين و يستدعي اعتماد نظام دقيق يميز بين الموظف ذو أداء عالي و الموظف ذو أداء متوسط أو ضعيف . لضمان العدالة و الإنصاف في التقييم .

- مشكلات الرضا الوظيفي :

فالرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثرة على الأداء الوظيفي فعدم تحقيق هذا العامل يؤدي إلى تحقيق أداء ضعيف و إنتاجية اقل و الرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل التنظيمية كالمسؤوليات و الوجبات و نظام الترقيات و الحوافز في المؤسسة.¹

- التسبب الإداري :

فالتسبب الإداري في المؤسسة يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين و قد ينشا هذا العامل بسبب القيادة أو الإشراف أو الثقافة التنظيمية للمؤسسة .

- العمليات التنظيمية للمؤسسة :

لها تأثير كبير على أداء الموظفين . فالمؤسسات التي تمتلك هيكلًا تنظيميًا واضحًا و ثقافة تنظيمية تتميز بأداء أفضل . أما المؤسسات التي تتسم بالبيروقراطية و التعقيد في الإجراءات فإنها غالبًا ما تعيق الإبداع و الابتكار و تؤثر سلبًا على أداء الموظفين.

¹ جهاد احمد عبد الرزاق نعييرات ، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة ، المجلة الالكترونية الشاملة متعددة التخصصات ، العدد 46 ، ابريل 2022 ، ص 15 ، ص 16 .

- الموارد المادية للمؤسسة :

أن الموارد المادية مثل التكنولوجيا و الأجهزة الرقمية و المعدات من العوامل المؤثرة على أداء الموظفين . فكلما توفرت هذه المعدات بشكل جيد كلما ساهمت في تحسين بيئة العمل و رفع كفاءة الموظف مما يعزز من جودة الأداء العام داخل المؤسسة .

- البيانات و المعلومات :

تعد البيانات و المعلومات من العوامل المهمة التي تؤثر على أداء الموظفين . فكلما كانت البيانات اقل و صعبة للوصول لها كلما قلت جودة القرارات التي يتخذها الموظفون مما ينعكس سلبا على أدائهم . لذلك يجب أن تتوفر لدى كل مؤسسة نظام يضمن سهولة الوصول إلى المعلومات و بالتالي رفع مستوى أدائهم .

- القدرات الفردية :

تأخذ الإدارة في الحسبان القدرات الفردية أثناء التوظيف أو الترقية نظرا لتأثيرها المباشر على أداء الموظف و جودة عمله .

- معرفة طبيعة الوظيفة :

فهم الموظف لطبيعة عمله هو أساس تحسين الأداء لأنه يساعد على اتخاذ القرارات الصحيحة و تنفيذ المهام بكفاءة . عندما يدرك الموظف ما هو مطلوب منه بوضوح

يصبح قادرا يصبح قادرا على أداء دوره بفعالية و يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة .
أما الموظفون الذين يفتقرون إلى فهم عملهم فهم أكثر عرضة للوقوع في الخطأ أو الإهمال مما يؤثر سلبا على الأداء العام .¹

¹ جهاد احمد عبد الرزاق نعيرات ، مرجع سابق ، ص 17 .

خلاصة الفصل :

استعرض هذا الفصل الإطار النظري لمفهوم الأداء الوظيفي، باعتباره من أهم المؤشرات التي تعكس فعالية الأفراد داخل المؤسسات ومدى مساهمتهم في تحقيق الأهداف المسطرة. ويُعد الأداء الوظيفي ركيزة أساسية في إدارة الموارد البشرية، نظراً لارتباطه المباشر بجودة العمل، الكفاءة التنظيمية، و التسيير الإداري .

وقد تناول الفصل مجموعة من المحاور التي تساعد في الإحاطة الشاملة بهذا المفهوم، بدءاً من تحديد معناه في السياقات المختلفة، مروراً بتصنيف أنواعه وأبعاده، وصولاً إلى إبراز أهميته داخل المؤسسة وأهدافه الإستراتيجية في تحسين جودة الخدمة ورفع الإنتاجية. كما تم التطرق إلى جملة من العوامل التي تشكل بنية الأداء الوظيفي من حيث عناصره الداخلية، وكذلك المحددات التي تؤثر فيه سلباً أو إيجاباً، والمعوقات التي تواجهه .

وقد سمح هذا الفصل بتكوين قاعدة معرفية متينة تُمهّد لفهم العلاقات التفاعلية بين الأداء الوظيفي وغيره من المتغيرات المعاصرة التي تفرضها تحولات بيئة العمل، وفي مقدمتها الرقمنة. وعليه، يشكّل هذا الفصل حلقة وصل ضرورية مع الدراسة الميدانية، التي ستركز على رصد وتحليل تأثير تطبيق الرقمنة على واقع الأداء الوظيفي داخل المؤسسات ، ومحاولة تقديم قراءة تحليلية للنتائج المسجلة على المستوى العملي .

الإطار التطبيقي للدراسة

الفصل الرابع : مجالات الدراسة و تحليل النتائج

1- الدراسة الاستطلاعية

2- مجالات الدراسة

3- منهج البحث

4- أدوات البحث

5- مجتمع البحث

6- عينة البحث

7- خصائص العينة

8- تحليل و مناقشة جداول فرضيتي الدراسة

1.8. تحليل و مناقشة جداول الفرضية 01

2.8. تحليل و مناقشة جداول الفرضية 02

9- الاستنتاج العام

1) الدراسة الاستطلاعية:

الدراسة الاستطلاعية هي دراسة أولية و مبدئية يقوم بها الباحث في بداية بحثه .

فالدراسة الاستطلاعية يمكن أن تساعد الباحث في النواحي الآتية : توسيع قاعدة معرفته عن الموضوع الذي يبحث فيه ، التأكد من أهمية موضوعه بين الموضوعات الأخرى ، تزويد الباحث بكثير من المراجع و المصادر عن موضوع بحثه .¹

و قد أجريت الدراسة الاستطلاعية لمذكرة بحثي الموسومة ب : " تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي " في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد الوكالة المحلية لولاية تيزي وزو ، و ذلك ابتداء من 06 مارس 2025 إلى غاية شهر ماي ، فقد كنت في هذه الفترة كمتريصة داخل المؤسسة مما مكنتني في البداية بالاحتكاك مع الموظفين و التعرف على آرائهم العامة حول الرقمنة ، و معرفة أهم الوسائل و التطبيقات الرقمية المستعملة داخل مؤسستهم . و هذا ما ساعدني لمعرفة الأسئلة التي سوف أتم صياغتها داخل الاستمارة التي وزعت عليهم بعد فترة من قيامي بالمرحلة الاستطلاعية ، أي الاطلاع على الميدان.

فهذه المرحلة ساعدتني بشكل كبير على جمع معلومات أولية عن دراستي ، و سمحت لي بفهم أولي لواقع الرقمنة داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد لولاية تيزي وزو .

¹ عصام حسن احمد الدليمي ، عبد الرحيم صالح ، البحث العلمي أسسه و مناهجه ، دار الرضوان للنشر و التوزيع ، ط1 ، عمان ، 2014 ، ص 45 .

(2) مجالات الدراسة : وهي ثلاث مجالات أساسية تتمثل في :

1.2. المجال المكاني :

لقد تم إجراء الدراسة الميدانية لبحثنا على مستوى الصندوق الوطني للتقاعد حيث تقع الوكالة المحلية للصندوق الوطني للتقاعد (CNR) في ولاية تيزي وزو على شارع الإخوة توابي (Rue des frères touabi) في المدينة الجديدة ولاية تيزي وزو ، الجزائر .

- التعريف بمؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد(الوكالة المحلية تيزي وزو) :

مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد(CNR) هي هيئة عمومية جزائرية ذات طابع إداري، تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي و تشرف على تسيير نظام التقاعد في الجزائر و تعمل تحت وصاية وزارة العمل و التشغيل و الضمان الاجتماعي .

لم يتم إنشاء التامين عن الشيخوخة بالنسبة لجميع العمال إلا في بداية 1953 ، قبل هذا التاريخ كانت بعض القطاعات تستفيد من بعض أنظمة التقاعد و هم الموظفين و العمال المشبهين بهم ، كعمال قطاع السكك الحديدية و الترامواي و كذلك عمال الشركة الجزائرية للكهرباء و الغاز التابعة للدولة . أما التامين عن التقاعد لفائدة العمال الغير الأجراء و أصحاب المهن الصناعية و التجار الحرفيين المستقلين و الفلاحين كان سنة 1956 و لم يتم إعداده إلا في سنة 1958 حتى شكل في البداية الفرع الوحيد لهذا النظام التأميني الخاص.

و من هذا تم في شهر يوليو 1983 وضع حد لأنظمة التقاعد الأساسية و كذا الأنظمة التكميلية حيث تجيد ذلك في انصهار جميع الأنظمة القائمة على أساس مهني في نظام واحد و موحد .

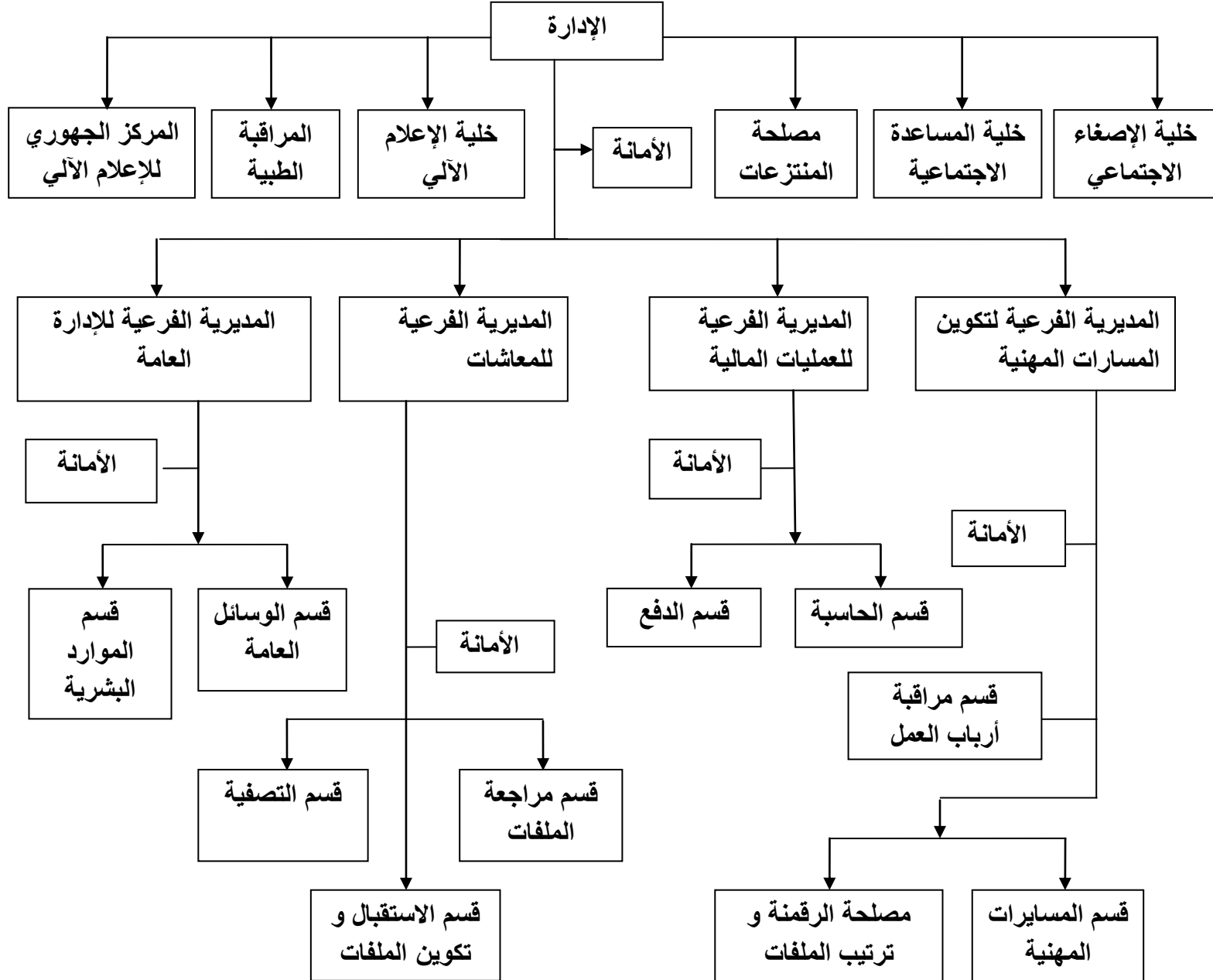
بتاريخ 02 يوليو 1983 انشأ الصندوق الوطني للتقاعد بموجب المرسوم 85-223 المؤرخ في 20 أوت 1985 الملغى و المستبدل بالمرسوم 07-92 المؤرخ في 04 يناير 1992 و المتضمن الوضع القانوني لصناديق الضمان الاجتماعي و التنظيم الإداري و المالي للضمان الاجتماعي . إن الصندوق الوطني للتقاعد ما هو إلا حصيلة لاندماج سبع صناديق فيما بعضها (صندوق التامين عن الشيخوخة لغير الإجراء الذي تحول في ما بعد إلى صندوق التامين الاجتماعي للعمال الغير الإجراء) المنشأ سنة 1983 إلى نظام وطني موحد للتقاعد الذي يمنح نفس المزايا لكل العمال مهما كان قطاع نشاطهم . و يتعلق الأمر ب :

- CAAV : الصندوق العام للتامين عن الشيخوخة .
- CGR : الصندوق العام للتقاعد للموظفين الجزائريين .
- CNMA : الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي .
- CSSM : صندوق الضمان الاجتماعي .
- CAVNOS : صندوق التامين عن الشيخوخة لغير الإجراء .
- EPSGM : مؤسسة التغطية الاجتماعية لعمال البحر .

- CAPAS : مؤسسة التأمين الاجتماعي لعمال الكهرباء و الغاز .

- SNTF : المؤسسة الوطنية لعمال السكك الحديدية .¹

الشكل رقم (01) : يوضح الهيكل التنظيمي لمؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد بتيزي وزو .



المصدر : وثيقة داخلية للوكالة المحلية للصندوق الوطني للتقاعد بولاية تيزي وزو .

¹ الصندوق الوطني للتقاعد ، <https://dz.cnr.dz> ، تاريخ الاطلاع 26 أبريل 2025 على الساعة 18:00 سا .

- مهام الصندوق الوطني للتقاعد :

حددت مهام الصندوق بموجب المادة 9 من المرسوم رقم 92-07 المؤرخ في 4 يناير

1992 و هي كالتالي :

- تسيير معاشات و منح التقاعد .

- ضمان عملية التحصيل و المراقبة و نزاعات تحصيل الاشتراكات المخصصة لتمويل التقاعد .

- ضمان إعلام المستفيدين و أرباب العمل .

- تسيير صندوق المساعدة و الإغاثة المتعلق بالتقاعد .

- تقديم المساعدة الاجتماعية .

- توجيه المواطنين و مساعدتهم في مساعيهم¹ .

2.2. المجال الزمني :

امتد العمل على هذه الدراسة خلال السنة الجامعية 2024-2025 حيث تم الشروع في

إعداد المذكرة منذ شهر ديسمبر 2024 ، حيث بدأت بإعداد الجانب المنهجي و النظري

للدراسة أولا بجمع المعلومات و المراجع التي لها علاقة بموضوع بحثي . بينما انطلقت

¹ الصندوق الوطني للتقاعد ، <https://dz.cnr.dz> ، تاريخ الاطلاع 26 أفريل 2025 على الساعة 18:40 سا .

الدراسة الميدانية في مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد لولاية تيزي وزو فعليا يوم 06 مارس 2025 لتتواصل على مدى عدة أسابيع بغرض جمع البيانات ، و في شهر أفريل تم بناء الاستمارة ، و من ثم توزيعها على أفراد العينة يوم 29 أفريل 2025 ، بغرض جمع المعلومات و البيانات المستمدة من الميدان .

3.2 المجال البشري : يتكون المجال البشري لهذه الدراسة من موظفي الصندوق

الوطني للتقاعد بتيزي وزو - الجزائر - ، بمختلف رتبهم و مناصبهم الإدارية .

(3) منهج الدراسة :

المنهج هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة موضوع ما و هو أسلوب للتفكير و العمل يعتمد على الباحث لتنظيم أفكاره و تحليلها و عرضها و بالتالي الوصول إلى نتائج و حقائق معقولة حول الظاهرة المدروسة . فالمنهج العلمي هو مجموعة من القواعد العامة التي يعتمدها الباحث في تنظيم أفكاره أو معلومات من اجل الوصول إلى النتيجة المطلوبة¹.

و نظرا لطبيعة موضوع بحثنا الموسوم " تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي " و الذي يهدف إلى دراسة مدى تأثير الرقمنة على أداء الموظفين داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد فقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي .

¹ د. محمد سرحان علي المحمودي ، مناهج البحث العلمي ، دار الكتب للنشر و التوزيع ، ط 3، اليمن ، 2015 ، ص 35 .

و يعد هذا المنهج الأنسب لهذا النوع من الدراسات لأنه يقوم بوصف الظاهرة المدروسة كما هي واقعة في الميدان . فقد تم توظيف هذا المنهج لوصف واقع الرقمنة داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد ، و تحليل تأثيرها على الأداء الوظيفي للموظفين .

4 أدوات البحث:

يتوجب على كل باحث إتباع منهجية علمية دقيقة للحصول على المعلومات من مختلف الوسائل و التقنيات المرتبطة بمشكلة الدراسة . و من الضروري أن يختار الباحث الطريقة الأنسب لجمع البيانات بما يتماشى مع أهداف بحثه العلمي . فدقة أي دراسة علمية تعتمد بدرجة كبيرة على حسن اختيار الأدوات الملائمة لطبيعة الموضوع المدروس . و تعد البيانات و المعطيات التي يتم جمعها باستخدام هذه الأدوات عنصرا أساسيا في تحقيق أهداف الدراسة ، خاصة تلك التي لا تتوفر فيها الكثير من المصادر و المراجع التقليدية كالكتب ، و بالنظر إلى خصوصية الموضوع ، فقد تطلب الأمر الاستعانة بعدد من الأدوات المنهجية التي تتمثل في :

1.4. الملاحظة : الملاحظة هي إحدى أدوات جمع البيانات ، و تعني الانتباه و النظر لشيء ما ، و هي أداة تجمع بواسطتها المعلومات التي تمكن الباحث من الإجابة عن أسئلة البحث و اختبار فروضه ¹.

¹ فاطمة الزهراء تنيو ، الملاحظة : تقنية كثيرة الورد و نادرة التوظيف ، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة صالح بوينيدر ، قسنطينة 3 ، الجزائر ، العدد 1 ، جوان 2020 ، ص44 .

في اطار هذه الدراسة ، اعتمدت على الملاحظة المباشرة كوسيلة أساسية و أولية لجمع المعلومات من داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد ، و قد أتحت لي الفرصة للقيام بتربص ميداني دام ثلاثة أشهر(من شهر مارس إلى غاية شهر ماي) داخل هذه المؤسسة ، مما مكنتني من الاحتكاك اليومي بالموظفين و متابعة سير العمل عن قرب ، هذا التواجد الميداني سمح لي بإجراء ملاحظات دقيقة و موضوعية حول كيفية تطبيق الرقمنة في مختلف الأقسام و المصالح ، و مدى تأثيرها على أداء الموظفين ، سواء من حيث السرعة ، الدقة ، أو التنظيم ، و أيضا التعرف على التحديات التي يواجهها الموظفون في مجال الرقمنة .

2.4. الاستثمار :

و هي أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبرية التي يطلب من المفحوص الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث حسب أغراض البحث و التي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين . فالاستمارة تعتبر أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق استمارة معينة تحتوي على عدد من الأسئلة مرتبة بأسلوب منطقي و مناسب و يكون توزيعها على أشخاص معينين لتعبئتها.¹

¹ د.رجحي مصطفى عليان ، د.عثمان محمد غنيم ، مناهج و أساليب البحث العلمي النظرية و التطبيق ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، ط1 ، عمان ، 2000 ، ص 8 .

و في اطار هذه الدراسة فقد تم الاعتماد على الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات لما توفره من معلومات ضرورية للباحث حول المؤسسة أين أجريت الدراسة . و قد تم توزيع الاستمارة من خلال التواصل المباشر مع أفراد العينة . و قد تم صياغة الأسئلة بأسلوب سهل و بسيط و بلغة واضحة من اجل الفهم الجيد للأسئلة . و قد شملت مجموعة من الأسئلة التي تم تنظيمها ضمن ثلاثة محاور :

- المحور الأول : يتكون بالبيانات الشخصية الخاصة بالموظفين ، و يتكون من 05 أسئلة مغلقة .

المحور الثاني : و يتعلق بالتحديات التي يواجهها الموظفون أثناء استخدام الرقمنة ، و قد تكون هذا المحور من 14 سؤال .

المحور الثالث : أما المحور الأخير يتعلق بتحسين الرقمنة للأداء الوظيفي ، حيث يتكون من 13 سؤال .

و منه فاستمارة بحثي تتكون من 32 أسئلة ، منها المغلقة و المفتوحة .

(5) مجتمع البحث :

مجتمع البحث هو جميع المفردات أو الوحدات التي تتوفر فيها الخصائص المطلوب دراستها و عادة ما يعرف مجتمع البحث باسم اطار مجتمع البحث الذي يشمل أسماء و

عناوين مفردات مجتمع البحث . و الهدف من هذا الإجراء المنهجي يتجلى في قول "دليو

فضيل" (أن تحديد المجتمع يعني عمليا التعيين الدقيق لمجتمع موضوع الدراسة).¹

و عليه فإن مجتمع البحث الخاص بدراستي الموسومة "تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي"

، يتمثل في موظفي الصندوق الوطني للتقاعد بتيزي وزو .

(6) عينة الدراسة :

يمكن تعريف العينة على أنها اختيار مجموعة جزئية من المجتمع الإحصائي لتكون

متضمنة في دراسة ما .²

و قد اعتمدت في بحثي على العينة القصدية ، حيث تم اختيار مجموعة من موظفي

الصندوق الوطني للتقاعد الذين يستخدمون الرقمنة في أداء مهامهم الوظيفية بشكل فعلي.

و قد تم توزيع 50 استمارة على هؤلاء الموظفين دون تحديد قسم معين داخل المؤسسة ،

بل انطلاقا من معيار أساسي هو ارتباط العامل فعليا بالرقمنة و أدواتها في بيئة عمله .

و من ثم استرجعت 34 استمارة و تم إلغاء واحدة منها ، و بذلك بلغ عدد أفراد العينة 33

موظف .

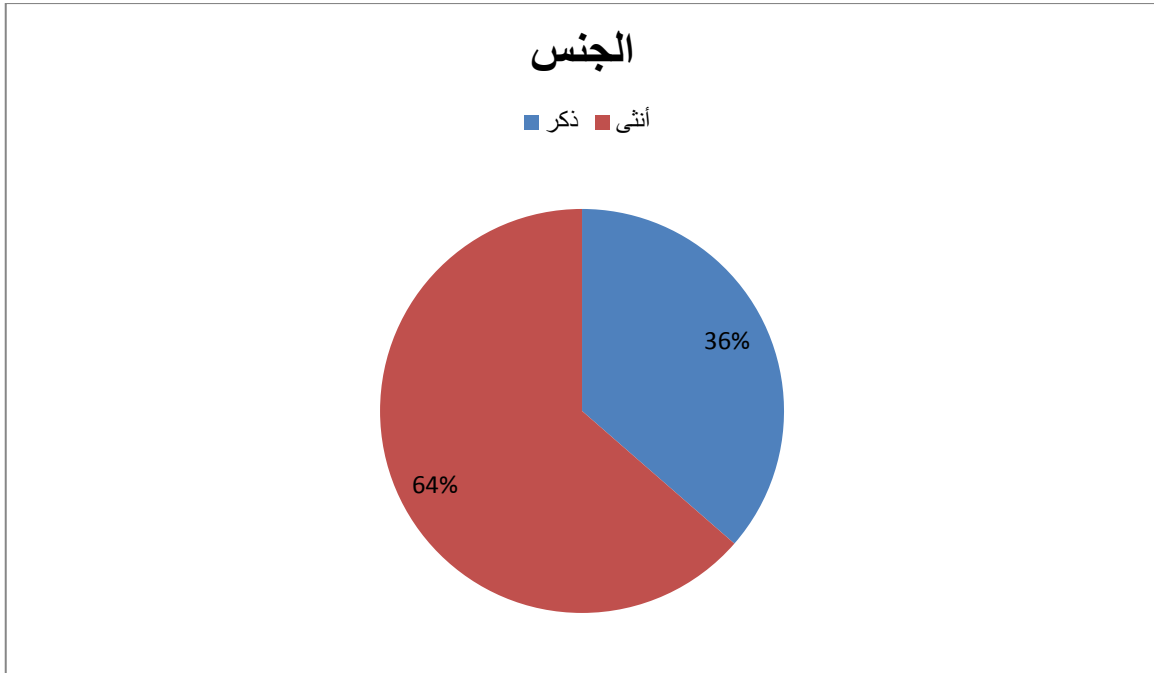
¹ محمد جبالة ، الأسس المنهجية لاختيار عينة ممثلة لمجتمع البحث ،مجلة الإحياء ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة معسكر ، الجزائر ، العدد 24 ، ماي 2020 ، ص629 .

² جوني دانييل ، ترجمة د.طارق عطية ، أساسيات اختيار العينة في البحوث العلمية ، بدون طبعة ، الإدارة العامة للطباعة و النشر ، 2015 ، ص29 .

(7) خصائص العينة :

جدول رقم (01) : يمثل توزيع المبحوثين حسب الجنس :

النسبة %	التكرار	الجنس
36.4%	12	ذكر
63.6%	21	أنثى
100%	33	المجموع



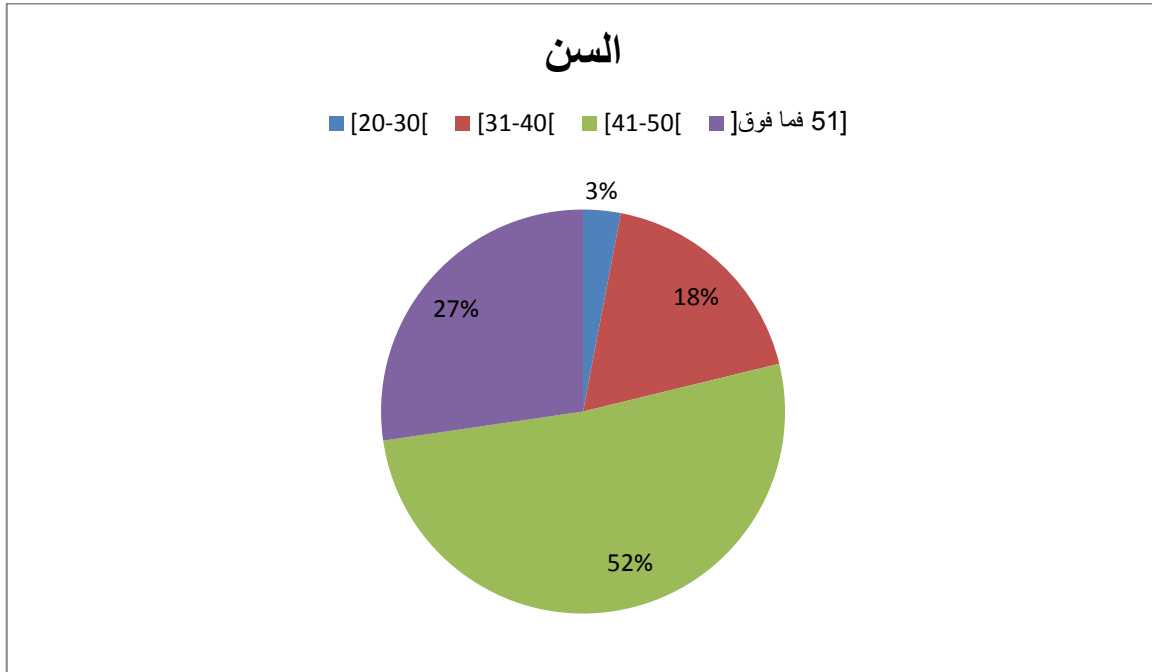
شكل رقم (02) : يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس .

نلاحظ من خلال الجدول رقم 01 الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس ، و يتبين أن عدد الذكور بلغ 12 موظف بنسبة تقدر ب 36.4% ، في حين بلغ عدد الإناث 21 موظفة بنسبة تقدر ب 63.6% من مجموع العينة الذي بلغ 33 موظف . و يظهر هذا التوزيع أن عدد الإناث اكبر و أكثر من عدد الذكور داخل المؤسسة محل الدراسة .

و من خلال القراءة الإحصائية للجدول نلاحظ تفوقا عدديا واضحا للعنصر النسوي أي الإناث ، و يمكن أن يكون السبب في ذلك أن طبيعة العمل في هذه المؤسسة مناسبة أكثر للنساء مثل الأعمال الإدارية و المكتبية ، كما قد يكون السبب أن النساء أصبح لهن حضور قوي في سوق العمل ، خاصة في الوظائف العمومية و هذا بفضل ارتفاع مستواهن التعليمي و تشجيع الدولة على توظيف المرأة ، كما أن المرأة أصبحت تدرك بأهمية استقلاليتها المهنية ، كما أن العمل في القطاع العمومي خاصة في وكالة الصندوق الوطني للتقاعد يمنح استقرار وظيفي ، اجتماعي و مادّي للمرأة العاملة .

جدول رقم (02) : يمثل توزيع المبحوثين حسب السن .

النسبة %	التكرار	السن
03.0%	01]30-20[
18.2%	06]40-31[
51.5%	17]50-41[
27.3%	09]51 فما فوق[
100%	33	المجموع



شكل رقم (03) : يوضح توزيع المبحوثين حسب السن .

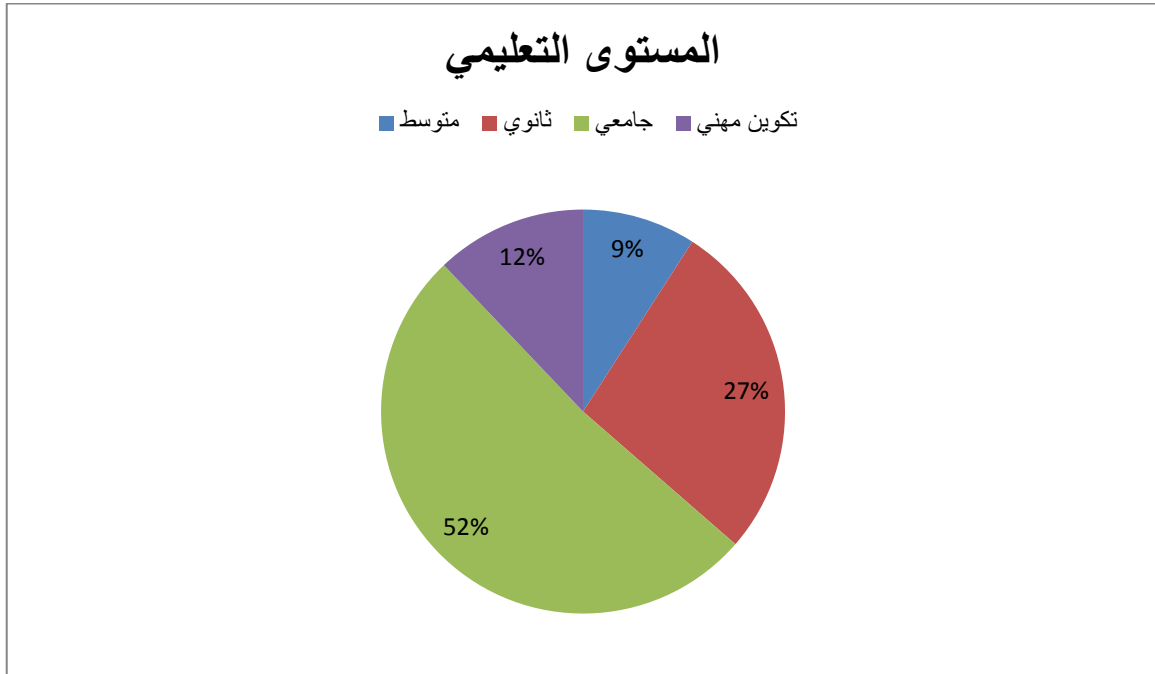
نلاحظ من خلال الجدول رقم 02 الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن ، أن الفئة العمرية الأكثر تمثيلا هي [41-50] سنة بنسبة 51.5% ، تليها الفئة العمرية [51 فما فوق] بنسبة 27.3% ، و من ثم تليها الفئة العمرية [31-40] بنسبة 18.2% ، في حين أن الفئة العمرية الأقل تمثيلا هي [20-31] بنسبة 03.0% .

و من خلال القراءة الإحصائية للجدول نلاحظ أن اغلب الموظفين ينتمون للفئة العمرية بين 41 سنة إلى 50 سنة ، و هذا يدل إلى تواجد استقرار مهني لهؤلاء الموظفين و هذا يشير إلى أن المؤسسة تعتمد بدرجة كبيرة على الكفاءات التي تراكمت خلال سنوات الخبرة لهؤلاء الموظفين .

أما الفئة العمرية من 20 سنة إلى 30 سنة و من 30 سنة إلى 41 سنة فهي تمثل عدد قليل فقط من المبحوثين و هذا قد يكون بسبب قلة التوظيف ، بالإضافة إلى ذلك ، فإن التوظيف على مستوى الصندوق الوطني للتقاعد مجمد منذ فترة طويلة ، و هذا هو السبب الرئيسي لقلّة وجود موظفين شبان في هذا القطاع . كما قد يكون السبب إلى ضعف إقبال الشباب على هذا النوع من المؤسسات أما بسبب تصورات سلبية حول المؤسسة أو نتيجة تفضيلهم لقطاعات أكثر ديناميكية .

جدول رقم (03): يمثل توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي .

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
09.1 %	03	متوسط
27.3 %	09	ثانوي
51.5 %	17	جامعي
12.1 %	04	تكوين مهني
100 %	33	المجموع



شكل رقم (04) : يوضح توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي .

نلاحظ من خلال الجدول رقم 03 الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي، أن اغلب أفراد العينة لديهم مستوى تعليمي جامعي حيث يبلغ عددهم 17 مبحوث ، أي ما يعادل 51.5% من إجمالي العينة ، تليهم فئة ذوي المستوى الثانوي بنسبة 27.3% ، ثم فئة التكوين المهني بنسبة 12.1% ، في حين جاءت فئة ذوي المستوى المتوسط في الرتبة الأخيرة بنسبة 9.1% فقط .

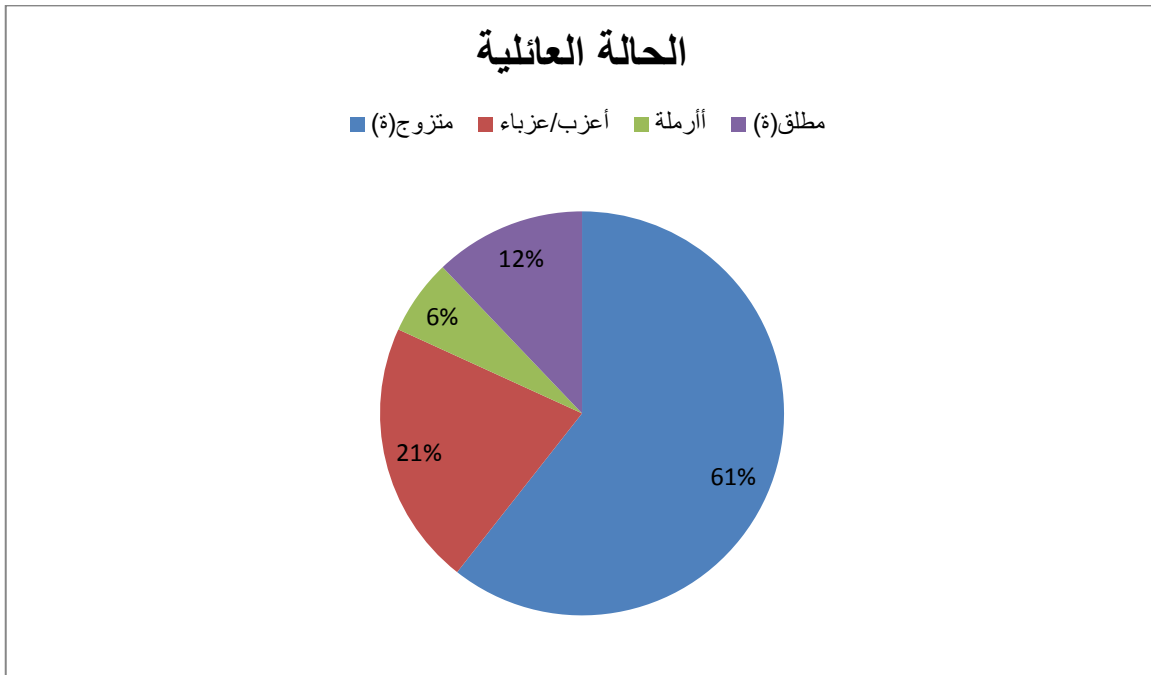
نلاحظ من خلال القراءة الإحصائية للجدول ، أن النسبة الأكبر من الموظفين يمتلكون مستوى تعليمي جامعي ، وهذا قد يعكس سعي المؤسسة إلى توظيف كفاءات مؤهلة أكاديميا ، مما يعزز من قدراتها في مواجهة التغيرات و التحديات الجديدة ، خاصة في ضل التحولات الرقمية و الإدارية التي تواجهها المؤسسات .

و نلاحظ أيضا وجود نسبة لا بأس بها من الموظفين ذوي المستوى الثانوي و تليها فئة ذوي التكوين المهني ، مما يدل على أن المؤسسة لا تعتمد فقط على الشهادات الجامعية ، بل تحاول خلق توازن بينهم ، و هذا أمر ايجابي لأنه يسمح بتكامل الأدوار داخل بيئة العمل .

أما الفئة التي تمثل المستوى المتوسط فقد بلغت نسبة ضعيفة ، و يمكن تفسير ذلك بسبب تغير شروط التوظيف التي أصبحت تعتمد على الشهادات العليا و الخبرة الأكاديمية .

الجدول رقم (04): يمثل توزيع المبحوثين حسب الحالة العائلية .

النسبة %	التكرار	الحالة العائلية
60.61%	20	متزوج(ة)
21.21%	07	أعزب/عزباء
06.06%	02	أرمل(ة)
12.12%	04	مطلق(ة)
100%	33	المجموع



الشكل رقم (05) : يوضح توزيع المبحوثين حسب الحالة العائلية .

نلاحظ من خلال الجدول رقم 04 الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية ، أن فئة المتزوجين تمثل النسبة الأكبر داخل العينة بنسبة %60.61 من إجمالي الأفراد ، تليها فئة العزّاب بنسبة %21.21 ، ثم فئة المطلقين بنسبة %06.06 .

و نلاحظ من خلال هذا التوزيع أن معظم الموظفين هن من فئة المتزوجين ، و يشير ذلك إلى أن اغلب الموظفين في المؤسسة هم في مرحلة استقرار اجتماعي و اسري ، و هذا الاستقرار قد ينعكس ايجابيا على أداء الموظف ، من خلال الإحساس بالمسؤولية و الرغبة في الحفاظ على منصب العمل لتأمين حياة أسرية مستقرة .

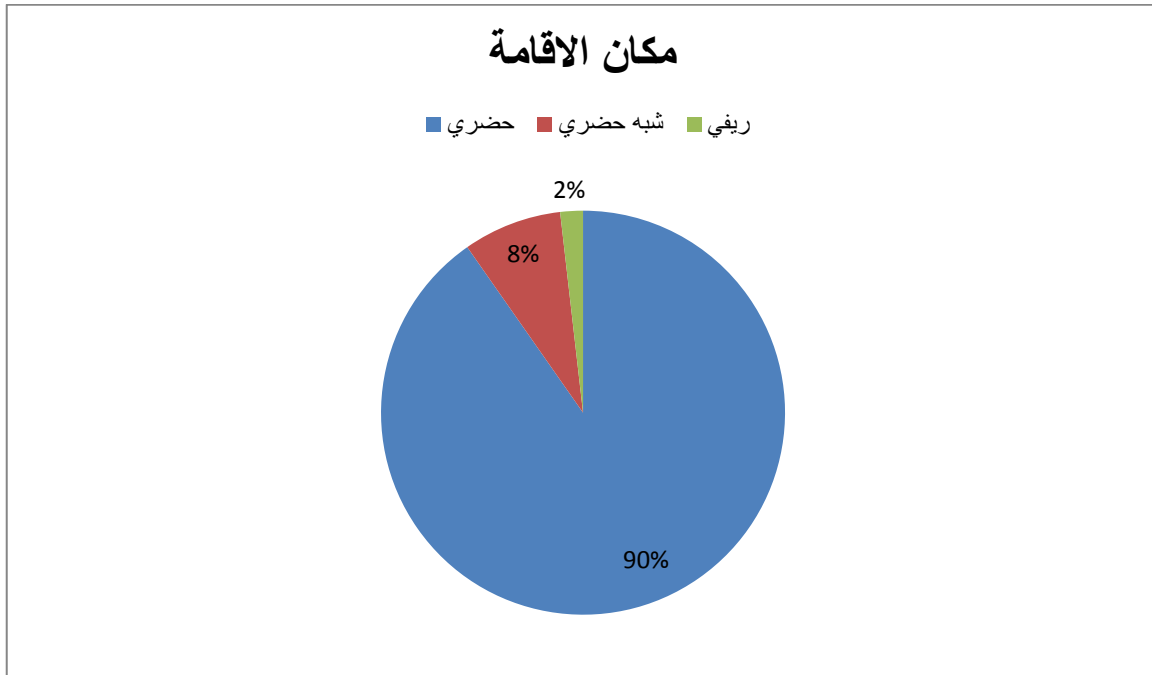
تأتي بعد ذلك فئة العزّاب ، و هي فئة غالبا ما تمثل الموظفين الجدد أو من هم في بداية المسار المهني ، و هم غالبا ما يتميزون بالطموح و الرغبة في التطور .

أما فئة المطلقين و الأراامل ، فهم يمثلون نسبة صغيرة ، مما يدل على قلة هذه الحالات داخل المؤسسة . و هنا يمكن الإشارة إلى أن هذه الفئات قد تواجه تحديات اجتماعية أو نفسية تؤثر على علاقتها في العمل ، مما يتطلب من المؤسسة نوعا من الدعم و التفهم لأوضاعهم الخاصة .

نلاحظ من خلال هذا التوزيع أن المؤسسة تحتضن عمالا في مراحل حياتية مختلفة مما يعزز التنوع داخل بيئة العمل .

الجدول رقم (05) : يمثل توزيع المبحوثين حسب مكان الإقامة .

النسبة %	التكرار	مكان الإقامة
69.7%	23	حضري
06.1%	02	شبه حضري
24.2%	08	ريفي
100%	33	المجموع



الشكل رقم (06) : يوضح توزيع المبحوثين حسب مكان الإقامة .

يوضح الجدول رقم 05 توزيع أفراد العينة حسب مكان الإقامة ، حيث يتبين أن النسبة الأكبر من المبحوثين يقيمون في مناطق حضرية ، إذ بلغ عددهم 23 مبحثاً بنسبة 69.7% ، يليهم المبحوثين المقيمين في المناطق الريفية بعدد من 8 أشخاص و بنسبة 24.2% ، في حين تمثل فئة شبه الحضر النسبة الأقل ، بمبحوثين فقط ، بنسبة 06.1% .

من خلال المعطيات الإحصائية المتعلقة بمكان الإقامة ، نلاحظ أن النسبة الغالبة من أفراد العينة تقيم في المناطق الحضرية ، و هي نتيجة تعكس بوضوح التركيز السكاني في المدن ، و هذا قد يكون إلى تزايد الهجرة من الريف نحو المدن بحثاً عن فرص العمل و تحسين المستوى المعيشي ، فيما أن الوكالة المحلية لولاية تيزي وزو للصندوق الوطني للتقاعد متواجدة في المدينة فهذا قد يعود إلى أن اغلب الموظفين يقيمون في المدينة كي يسهل لهم الانتقال نحو الوكالة .

أما فئة المبحوثين الذين يقيمون في المناطق الريفية فهي تمثل نسبة اقل ، مما يعكس تواجد فئة قليلة من العمال من هذه المناطق ، إما بسبب بعد المسافة و صعوبة التنقل ، أو بسبب ضعف فرص التشغيل ، كما قد يشير ذلك إلى وجود تفاوت في الحصول على مناصب العمل . أما فئة شبه حضري ، فهي اقل تمثيلاً ، و ربما يعود ذلك إلى التداخل بين هذه الفئة و المناطق الحضرية الكبرى التي توسعت جغرافياً و امتصت العديد من

الأحياء شبه الحضرية ضمن نطاقها. هذا التوزيع يوضح أن الواقع الحضري يسيطر على تركيبة العمال داخل المؤسسة .

8- تحليل و مناقشة جداول فرضيتي الدراسة :

1.8. تحليل و مناقشة جداول الفرضية الأولى : " الموظفون يواجهون تحديات في مجال الرقمنة أثناء استخدامهم للأدوات الرقمية " .

الجدول رقم (06) : يوضح العلاقة بين متغير الجنس و مدى تطبيق الرقمنة داخل المؤسسة .

المجموع		لا		نعم		الرقمنة مطبقة بشكل فعلي	الجنس
		التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %		
100%	12	50%	06	50%	06	نكر	
100%	21	28.5%	06	71.4%	15	أنثى	
%100	33	%36.4	12	%63.6	21	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه و الذي يمثل علاقة متغير الجنس مع مدى تطبيق الرقمنة بشكل فعلي داخل المؤسسة، أن الاتجاه العام يعود إلى فئة المبحوثين الذين صرّحوا بان الرقمنة مطبقة بشكل فعلي داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد و ذلك بنسبة 63.6% ، و هذه النسبة تدعمها فئة المبحوثين من جنس الإناث بنسبة 71.4% . أما الاتجاه الثاني فهو يمثل فئة المبحوثين الذين يرون أن الرقمنة ليست مطبقة بشكل فعلي و ذلك بنسبة 36.4% ، و هذه الفئة تدعمها فئة الذكور بنسبة تقدر ب 50% .

من خلال البيانات الإحصائية ، فقد تبين لنا أن فئة كبيرة من المبحوثين يرون أن الرقمنة مطبقة بشكل فعلي داخل مؤسستهم، خاصة المبحوثين من جنس الإناث ، و هذا قد يعكس تصورا ايجابيا لدى الموظفين حول مستوى التحول الرقمي داخل المؤسسة ، و هذا قد يكون بسبب الاعتياد على استخدام الرقمنة بشكل يومي أثناء انجاز المهام الذي يتطلب استعمالا مباشرا للأنظمة الرقمية .

أما الفئة الثانية التي ترى أن الرقمنة ليست مطبقة بشكل فعلي ، فهي تمس رأي المبحوثين الذكور ، و هذا قد يكون بسبب طبيعة العمل أو نوع المهام الذي لا يتطلب استخدام الرقمنة بشكل فعلي و دائم .

الجدول رقم (07) : يوضح العلاقة بين متغير الجنس و الموقف من استخدام الرقمنة .

المجموع		محايد		ضد استخدامها		مع استخدامها		الموقف من استخدام الرقمنة	الجنس
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
%100	12	%16.6	02	%8.3	01	%75	09	ذكر	
%100	21	%4.7	01	%4.7	01	%90.4	19	أنثى	
%100	33	%09.1	03	%06.1	02	%84.8	28	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه و الذي يمثل العلاقة بين متغير الجنس و الموقف من استخدام الرقمنة ، أن الاتجاه العام يعود إلى فئة المبحوثين الذين يشجعون استخدام الرقمنة داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد بنسبة %84.8 ، و هذه النسبة تدعمها فئة المبحوثين من جنس الإناث بنسبة %90.4 . أما الاتجاه الثاني فهو يمثل فئة المبحوثين المحايدين في استخدام الرقمنة بنسبة %09.1 ، و هذه النسبة تدعمها فئة

المبحوثين الذكور بنسبة 16.6%. أما الاتجاه الثالث و الأخير يعود إلى فئة المبحوثين الذين هم ضد استخدام الرقمنة داخل الصندوق الوطني للتقاعد بنسبة 6.0% ، و هذه الفئة الأخيرة تدعمها فئة الذكور بنسبة تقدر ب 8.3% .

و من خلال البيانات الإحصائية ، فقد تبين لنا أن فئة كبيرة من المبحوثين يشجعون استخدام الرقمنة داخل المؤسسة ، خاصة الإناث ، و هذا قد يكون راجع إلى مساهمة الرقمنة في تسهيل مهامهن و تسريع القيام به ، فإذا كان استخدام الرقمنة يساهم في تسريع إنهاء المهام ، فهذا قد يكون نقطة ايجابية لصالح المرأة العاملة خاصة التي تكون ربة بيت ، فالمرأة العاملة لديها حياتها الشخصية أيضا فإذا أنهت مهامها بشكل سريع داخل المؤسسة فهذا يمكنها من الالتحاق إلى أعمالها الأخرى خارج محيط عملها اليومي ، كما أن الرقمنة تتيح للموظفات مرونة اكبر في التعامل مع أنظمة العمل و تسهل الوصول للمعلومات مما يساعد من فرص ترقيتهن.

أما الفئة الثانية ، فئة المحايدين اتجاه استخدام الرقمنة و هي مدعّمة من قبل الذكور ، و هذا قد يكون راجع إلى نقص التكوين أو تجربة سابقة مع الأنظمة الرقمية ، فهذه الفئة ليست مع أو ضد استخدام الرقمنة فهي تشكل منطقة وسطى تحتاج لمزيد من التحفيز و التوعية كي تكون مع تبني الرقمنة .

أما الفئة الأخيرة الذين صرحوا بأنهم ضد استخدام الرقمنة ، و هذا قد يكون بسبب غياب التكوين و الخوف من استخدام الرقمنة لأنهم لا يتقنون استخدام الرقمنة بشكل كافٍ مما دفعهم للقول بأنهم ضد استخدام الرقمنة داخل المؤسسة .

الجدول رقم (08): يوضح العلاقة بين متغير السن و مدى تعقيد الأدوات الرقمية .

المجموع		لا		نعم		الأدوات الرقمية معقدة السن
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
%100	01	%0.0	0	%100	01	[30-20]
%100	06	%50	03	%50	03	[40-31]
%100	17	%5.8	01	%94.1	16	[50-41]
%100	09	%33.3	03	%66.6	06	[50 فما فوق]
%100	33	%21.2	07	78.7%	26	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه و الذي يوضح العلاقة بين متغير السن و مدى تعقيد الأدوات الرقمية داخل المؤسسة ، أن الاتجاه العام يمثل فئة المبحوثين الذين

صرحوا بان الأدوات الرقمية المستخدمة داخل المؤسسة معقدة بنسبة %78.7 ، و تدعم هذه النسبة فئة المبحوثين الذين تمتد أعمارهم من [41-50سنة] و ذلك بنسبة %94.1 .

أما الاتجاه الثاني ، يمثل فئة المبحوثين الذين صرحوا بان الأدوات الرقمية المستخدمة داخل المؤسسة ليست معقدة ، و ذلك بنسبة %21.2 ، و تدعم هذه النسبة فئة المبحوثين التي تتراوح أعمارهم من [31-40سنة] بنسبة %50 .

و نلاحظ من خلال البيانات الإحصائية أن معظم المبحوثين أقرّوا بان الأدوات الرقمية المستخدمة داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد معقدة ، و هم الفئة التي تتراوح أعمارهم من واحد وأربعون سنة إلى خمسين سنة، لأنه يعتبر جيلا انتقل من العمل بأساليب تقليدية إلى الرقمنة بشكل متأخر نسبيا ، مما يجعل الموظفين التي تتراوح أعمارهم بين هذه الفئة العمرية يواجهون صعوبة في استخدام الأدوات الرقمية . عكس فئة الموظفين التي تتراوح أعمارهم بين واحد و ثلاثون سنة إلى أربعين سنة ، فهم غالبا ما تكون مسيرتهم المهنية قد بدأت مع بداية التحول الرقمي و بداية استخدام الأدوات الرقمية داخل المؤسسات ، و لهذا السبب لا يرون أن الأدوات الرقمية معقدة .

أما الفئة من خمسون سنة فما فوق ، فرؤيتها للأدوات الرقمية على أنها غير معقدة فهذا قد يكون راجع إلى الخبرة الطويلة في العمل مما يساعدهم على تجاوز التعقيدات بكل

أشكالها ، أو أنهم يتجنبون الأدوات الرقمية و التفاعل معها مما يجعلهم لا يرونها معقدة لأنهم ببساطة لا يخضعون لتفاصيلها اليومية.

الجدول رقم (09) : يوضح العلاقة بين تلقي التدريب و مواجهة صعوبة في استخدام الأنظمة الرقمية .

المجموع		لا		نعم		صعوبة استخدام الرقمنة تلقى التدريب
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
%100	18	%33.3	06	%66.6	12	نعم
%100	15	%13.3	02	%86.6	13	لا
%100	33	%24.2	08	%75.7	25	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه و الذي يوضح العلاقة بين تلقي التدريب و مواجهة صعوبة في استخدام الأنظمة الرقمية ، أن الاتجاه العام يمثل فئة المبحوثين الذين يواجهون صعوبة في استخدام الأنظمة الرقمية بنسبة 75.7% و تدعمها فئة المبحوثين الذين لم يتلقون تدريباً بنسبة 86.6% .

أما الاتجاه الثاني فيعود للمبحوثين الذين لا يواجهون صعوبة في استخدام الأنظمة الرقمية بنسبة %24.2 و تدعم هذه النسبة فئة المبحوثين الذين تلقوا تدريباً بنسبة %18.1 .

نلاحظ من خلال هذه البيانات الإحصائية ، أن النسبة المرتفعة للمبحوثين راجعة للذين يواجهون صعوبات في استخدام الأنظمة الرقمية ، و تدعمها هذه النسبة فئة المبحوثين الذين لم يتلقوا أي تدريب في كيفية استخدام هذه الأنظمة الرقمية ، و يشير ذلك إلى وجود فجوة معرفية داخل المؤسسة ناتجة عن غياب التكوين و التدريب في مجال الرقمنة.

فالرقمنة باعتبارها ظاهرة جديدة داخل بعض المؤسسات العمومية ، لا تزال تواجه عوائق أهمها نقص التكوين ، و هذا يؤثر بشكل سلبي على فعالية التحول الرقمي داخل المؤسسة. أما الفئة الثانية فهي فئة المبحوثين الذين لا يواجهون صعوبات في استخدام الأنظمة الرقمية ، و معظمهم تلقوا تدريباً ، و هذا يعكس أهمية الاستثمار المستمر في توفير ورشات تدريبية و تكوينية كوسيلة لتمكين الموظفين من اكتساب المهارات الرقمية اللازمة . و هذا يشير إلى أن التكوين و التدريب ليس مجرد نشاط إداري ، بل هو أداء تمكين مهني يساعد جميع الموظفين على مواكبة التغيرات التكنولوجية داخل المؤسسة .

الجدول رقم (10) : يتمثل في رأي المبحوثين عن البنية التحتية الرقمية داخل المؤسسة .

النسبة	التكرارات	رأي المبحوثين في البنية التحتية .
33.3%	11	جيدة
03.0%	01	ممتازة
36.4%	12	متوسطة
21.2%	07	ضعيفة
06.1%	02	سيئة
100%	33	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه و الذي يبين رأي المبحوثين في البنية التحتية الرقمية داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد ، حيث أن اغلب المبحوثين الذين بلغ عدده 12 مبحوث من إجمالي العينة يرون أن البنية التحتية الرقمية متوسطة و ذلك بنسبة 36.4% ، و 11 منهم يرون أنها جيدة ، أي بنسبة 33.3% ، و تليها فئة المبحوثين الذين يرون أن البنية التحتية للمؤسسة ضعيفة ، و قد بلغ عددهم 7 مبحوثين بنسبة 21.2% ، و أخيرا واحد فقط من المبحوثين من يرى أن البنية التحتية ممتازة بنسبة 03.0% .

و من خلال معطيات الجدول أعلاه ، يتبين أن اغلب آراء المبحوثين تميل إلى اعتبار البنية التحتية الرقمية داخل الصندوق الوطني للتقاعد متوسطة و تليها الآراء التي تصفها بأنها جيدة ، و هذا التوزيع يعكس وجود تقدير معتدل للبنية التحتية الرقمية داخل المؤسسة ، و هذا يبين و يظهر بان المؤسسة قد خطت خطوات لا بأس بها نحو التحول الرقمي ، لكنها لم تصل إلى مستوى يرضي جميع الموظفين .

أما الذين وصفوا البنية التحتية بأنها ضعيفة ، فهذا يشير إلى استمرار وجود نقائص على مستوى الوسائل التكنولوجية و الرقمية داخل المؤسسة . بينما تمثل نسبة قليلة جدا من المبحوثين الذين وصفوها بمتازة ، و هذا يعني أن البنية التحتية الرقمية للمؤسسة لم تصل للامتياز و أنها لديها نقائص كثيرة .

و عليه ، يمكن القول أن التقدير المتوسط للبنية التحتية هو رأي عام اقروا به أغلبية المبحوثين ، و هذا قد يعود لعدة أسباب مثلا ضعف التكوين و غياب ثقافة الاستخدام الرقمي ، ضعف الدعم التقني ، نقص التمويل المخصص من اجل تحديث الوسائل التكنولوجية ، و غيرها من الأسباب التي أدت إلى اعتبار البنية التحتية الرقمية متوسطة .

الجدول (11) : يوضح العلاقة بين المستوى التعليمي مع مواجهة صعوبة في استخدام الأنظمة الرقمية .

المجموع		لا		نعم		صعوبة استخدام الرقمنة المستوى التعليمي
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
100%	07	14.2%	01	85.7%	06	متوسط
100%	09	55.5%	05	44.4%	04	ثانوي
100%	13	84.6%	11	15.3%	02	جامعي
100%	04	50%	02	50%	02	تكوين مهني
100%	33	57.6%	19	42.4%	14	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه و الذي يوضح العلاقة بين المستوى التعليمي مع مواجهة صعوبة في استخدام الأنظمة الرقمية ، أن الاتجاه العام يمثل فئة المبحوثين الذين صرّحوا بأنهم لا يواجهون صعوبة في استخدام الأنظمة الرقمية و ذلك بنسبة 57.6% ، و هذه النسبة تدعمها فئة الموظفين ذو مستوى تعليمي جامعي بنسبة 84.6% .

أما الاتجاه الثاني ، يمثل فئة المبحوثين الذين صرّحوا بأنهم يواجهون صعوبات في استخدام الأنظمة الرقمية بنسبة 42.4% ، و هذه النسبة تدعمها فئة الموظفين ذو مستوى تعليمي متوسط بنسبة 85.7% .

يتبين لنا من خلال البيانات الإحصائية ، أن هناك علاقة بين المستوى التعليمي و مدى مواجهة صعوبة في استخدام الأنظمة الرقمية ، فالموظفين الذين يتمتعون بمستوى تعليمي جامعي اقرروا بأنهم لا يواجهون صعوبات في استخدام الأنظمة الرقمية ، و هذا قد يكون راجع لمستواهم التعليمي العالي و سبب في معرفتهم حول مجال الرقمنة ، عكس الموظفين الذين لديهم مستوى تعليمي متوسط ، فهم يواجهون أكثر صعوبات في استخدام الأنظمة الرقمية مقارنةً مع المستويات الأخرى ، لأن في هذه المرحلة من الدراسة تكون المعلومات التي تمنح للتلميذ حول الرقمنة و التكنولوجيا محدودة جدا و غير كافية لمنحه القدرة على إدارة الأنظمة الرقمية أو استخدامها بشكل سلس .

الجدول (12) : يتمثل في التحديات التي يواجهها الموظفون في استخدام الرقمنة :

النسبة %	التكرار	تحديات استخدام الرقمنة
36.4%	12	ضعف الخبرة
42.4%	14	بطء الأنظمة
21.2%	07	عدم توفر الدعم التقني
100%	33	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه و الذي يتمثل في التحديات التي يواجهها الموظفون أن اغلب المبحوثين الذين بلغ عددهم 14 مبحوث أن التحدي الذي يواجهونه أثناء استخدام الرقمنة هو بطء في الأنظمة ، 42.4% ، و يليهم 12 من مبحوثين آخرين بنسبة 36.4% يرون أن التحديات التي يواجهونها أثناء استخدام الرقمنة راجعة لضعف الخبرة ، أما الفئة الأخيرة من المبحوثين الذين بلغ عددهم 7 بنسبة 21.2% يرون أن عدم توفر الدعم التقني هو سبب تلك التحديات .

من خلال البيانات الإحصائية ، تبين لنا أن اكبر تحدي يواجهه الموظفين هو بطء الأنظمة الرقمية ، و هو ما يشير إلى مشكلات تقنية على مستوى البنية التحتية الرقمية ، كضعف الاتصال بشبكة الانترنت . و هذا النوع من التحدي يؤدي إلى إحباط المستخدمين و يقلل من حماسهم نحو استعمال الأنظمة الرقمية ، بل و قد يؤدي إلى عودة بعض الموظفين إلى الطرق التقليدية لتفادي التأخير المسبب بسبب الأعطال المتكررة . أما التحدي الثاني فهو ضعف الخبرة ، و يعبر عن فجوة رقمية داخل المؤسسة بين الموظفين من حيث المهارات ، و هذا يفسر بغياب التكوين الكافي مما يخلق شعورا بالعجز لدى بعض الموظفين في التعامل مع الرقمنة .

أما التحدي الأخير الذي يواجهه بعض المبحوثين هو عدم توفر الدعم التقني ، و هو يعكس ضعف في التنظيم الداخلي و غياب فرق دعم متخصصة في المجال . فعندما لا يجد الموظف من يوجهه أو يساعده تقنيا عند مواجهة صعوبة ، فان ذلك يكرس حالة من العزلة المهنية و يضعف ثقته في الأنظمة الرقمية .

الجدول رقم(13) : يوضح العلاقة بين سنوات الخبرة و وجود صعوبة في التكيف مع الأنظمة الرقمية .

المجموع		لا		نعم		صعوبة في التكيف سنوات الخبرة
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
%100	15	%13.3	02	%86.6	13	11-15]
%100	10	%50	05	%50	05	6]-10]
%100	08	%37.5	03	%62.5	05	[10 فما فوق]
%100	33	%30.3	10	%69.6	23	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه و الذي يمثل العلاقة بين سنوات الخبرة و صعوبة في التكيف مع الأنظمة الرقمية ، أن الاتجاه العام يعود إلى فئة المبحوثين الذين صرحوا بأنهم يجدون صعوبة في التكيف مع الأنظمة الرقمية و ذلك بنسبة %69.6 ، و هذه النسبة تدعمها فئة الموظفين الذين تتراوح سنوات الخبرة عندهم من [1-5 سنوات] بنسبة %86.6 .

أما الاتجاه الثاني ، يمثل فئة المبحوثين الذين صرحوا أنهم لا يجدون صعوبة في التكيف مع الأنظمة الرقمية و ذلك بنسبة %30.3 ، و تدعمها فئة الموظفين الذين تتراوح سنوات خبرتهم من [6-10سنوات] بنسبة %50 .

يتبين من خلال البيانات الإحصائية للجدول أن أغلبية المبحوثين يجدون صعوبة في التكيف مع الأنظمة الرقمية خاصة الذين تتراوح سنوات خبرتهم من واحد إلى خمس سنوات ، لأنهم في بداية مسارهم المهني ، و غالبا ما يخضعون إلى ضغوطات كبيرة و هذا ما يجعلهم يركزون فقط على تعلم مهامهم الأساسية بدل التكيف مع التغيرات التكنولوجية و الرقمية .

أما الموظفين الذين تتراوح خبرتهم من ستة إلى عشرة سنوات فقد اقرروا أنهم لا يواجهون صعوبة في التكيف مع الأنظمة الرقمية ، فهم غالبا قد تجاوزوا مرحلة التعلم الأساسي و أصبح لديهم فهم أعمق لطبيعة العمل و كيفية استعمال الأنظمة الرقمية و هذا ما يساعدهم على تقبل الأدوات الرقمية و التكيف معها .

الاستنتاج الجزئي للفرضية الأولى :

من خلال تحليل نتائج الجداول الإحصائية الخاصة بفرضية الدراسة الثانية الموسومة " الموظفين يواجهون تحديات في مجال الرقمنة أثناء استخدامهم للأدوات الرقمية " .

و يمكن تفسير ما توصلت إليه من خلال إجابات المبحوثين حول الأسئلة المتعلقة بهذه الفرضية . حيث نجد أن معظم المبحوثين صرحوا بأنهم يواجهون تحديات في مجال الرقمنة ، كما نلاحظه من خلال الجدول رقم (08) الذي يوضح العلاقة بين متغير الجنس و مدى تعقيد الأدوات الرقمية ، نجد أن 78.7% من المبحوثين صرحوا بأن الأدوات الرقمية المستخدمة داخل المؤسسة معقدة .

أما الجدول رقم (09) الذي يوضح العلاقة بين تلقي التدريب و مواجهة صعوبة في استخدام الأنظمة الرقمية ، نجد أن 75.7% من المبحوثين يواجهون صعوبة في استخدام الأنظمة الرقمية ، مع العلم أنها تدعمها هذه النسبة فئة المبحوثين الذين تلقوا تدريباً .

أما الجدول رقم (10) يتمثل في رأي المبحوثين عن البنية التحتية الرقمية داخل المؤسسة، حيث أن 36.4% صرحوا بأنها متوسطة ، و هذا قد يؤدي إلى مواجهة تحديات أثناء استخدام الرقمنة . أما الجدول رقم (12) فهو يمثل التحديات التي يواجهها الموظفون أثناء استخدام الرقمنة ، حيث أن أغلبية المبحوثين صرحوا بأن التحدي الذي يواجهونه بكثرة أثناء استخدام الرقمنة هو بطء في الأنظمة الرقمية ، و ذلك بنسبة 42.4% .

أما الجدول رقم (13) فهو يوضح العلاقة بين سنوات الخبرة و وجود صعوبة في التكيف مع الأنظمة الرقمية ،حيث أن أغلبية المبحوثين الذين تتراوح سنوات خبرتهم من [1-5] سنوات صرّحوا بأنهم يواجهون صعوبة في التكيف مع الأنظمة الرقمية ، بنسبة 69.6% . و بناءً على ما توصلنا إليه من نتائج .

و من خلال إجابات المبحوثين عن أسئلة الفرضية الأولى الموسومة : " الموظفين يواجهون تحديات في مجال الرقمنة أثناء استخدامهم للأدوات الرقمية " ، يمكن القول أن هذه الأخيرة قد تحققت بنسبة عالية ، حيث أن أغلبية المبحوثين اقرروا بأنهم يواجهون تحديات في مجال الرقمنة أثناء استخدامهم للأدوات الرقمية .

2.8. تحليل و مناقشة جداول الفرضية الثانية : " تساهم الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي عن طريق تسهيل العمل "

جدول رقم (14) : يوضع عدد سنوات الخبرة المهنية للمبحوثين

النسبة %	التكرار	عدد سنوات الخبرة المهنية
03.0 %	01	15-11
24.2 %	08	10-6
72.7 %	24	10 فما فوق
100 %	33	المجموع

من خلال الجدول المبين أعلاه الذي يبين توزيع المبحوثين حسب سنوات الخبرة ، نلاحظ أن 72.7% من المبحوثين تتراوح عدد سنوات الخبرة عندهم ب 10 سنوات فما فوق ، و تليها نسبة المبحوثين الذين لديهم خبرة من 6 إلى 10 سنوات ، و في الأخير نسبة 03.0% من سنة واحدة إلى 5 سنوات .

هذه النتائج تبين لنا أن الغالبية الساحقة من المبحوثين لديهم خبرة مهنية تفوق عشر سنوات و هذا قد يكون راجعا إلى أن المؤسسة تعتمد أساسا على اليد العاملة الخبيرة و

الذين لديهم تجربة طويلة في العمل و هذا أمر له جانب ايجابي مثل الخبرة و المعرفة بالعمل ، لكن قد يشكل أيضا تحديا في موضوع الرقمنة ، فالذين يعملون منذ سنوات طويلة قد يجدون صعوبة في التكيف مع الأنظمة الرقمية خاصة إذا لم يتلقوا تدريباً حول الموضوع ، في المقابل الموظفون الجدد رغم قلتهم يكونون عادة أكثر قابلية للتعلم و التكيف مع الرقمنة .

جدول رقم (15) : يوضح طبيعة المنصب للمبحوثين .

النسبة %	التكرار	طبيعة المنصب
39.4%	13	إداري
33.3%	11	تقني
27.3%	09	تنفيذي
100%	33	المجموع

من خلال الجدول أعلاه الذي يبين توزيع المبحوثين حسب منصب عملهم ، نلاحظ أن أغلبية المبحوثين يشغلون منصب عمل إداري بنسبة 39.4% ، و تليها فئة المبحوثين الذين يشغلون منصب تقني بنسبة 33.3% ، و أخيرا تأتي فئة المبحوثين الذين يشغلون منصب تنفيذي بنسبة 27.3% .

هذه النتائج تبين لنا أن أغلبية المبحوثين يشغلون مناصب إدارية و هذا قد يدل على الطابع البيروقراطي للمؤسسة ، أو يمكن قراءة هذا التوزيع على انه انعكاس لبنية تنظيمية تقليدية للمؤسسة العمومية حيث يكون الطابع الإداري هو الغالب ، ما يفسر كثرة التوظيف لهذا المنصب مقارنة بالمنتصب الأخرى .

و تليها المناصب التقنية ، و تكون هذه الوظيفة مرتبطة بالرقمنة سواء من خلال تشغيل الأنظمة الرقمية أو صيانتها أو المساهمة في تطوير أدوات العمل داخل المؤسسة .
أما بالنسبة لفئة المناصب التنفيذية ، فإنها تمثل اقل نسبة مقارنة بالوظائف الأخرى ، فهم المكلفين بالمهام البسيطة داخل المؤسسة .

جدول رقم 16 : يوضح العلاقة بين طبيعة المنصب و مدى استخدام المبحوثين للوسائل

الرقمية في أداء مهامهم اليومي .

المجموع		نادرا		أحيانا		غالبا		دائما		مدى استخدام الوسائل الرقمية طبيعة المنصب
ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت	ن %	ت	
100%	14	14.2 %	02	21.4 %	3	28.5 %	04	35. 7%	05	إداري
100%	11	0.0 %	0	18.1 %	2	36.3 %	04	45. 4%	05	تقني
100%	08	12.5 %	01	00.0 %	0	12.5 %	01	75 %	06	تنفيذي
100%	33	09.1 %	03	15.2 %	05	27.3 %	09	48. 5%	16	المجموع

من خلال الجدول المبين أعلاه الذي يوضح العلاقة بين طبيعة المنصب و مدى استخدام

المبحوثين للوسائل الرقمية في أداء مهامهم اليومي داخل المؤسسة ، أن الاتجاه العام

يمثل فئة المبحوثين الذين صرّحوا أنهم يستخدمون الوسائل الرقمية في أداء مهامهم دائماً داخل المؤسسة و ذلك بنسبة 48.5% ، و تدعمها فئة المبحوثين الذين يشلون منصب تنفيذي داخل المؤسسة بنسبة 75% .

أما الاتجاه الثاني يمثل فئة المبحوثين الذين اقرّوا أنهم غالبا ما يستخدمون الوسائل الرقمية داخل المؤسسة ، بنسبة 27.3% و تدعم هذه النسبة فئة المبحوثين الذين يشغلون منصب تقني بنسبة تقدر ب 36.3% .

أما الاتجاه الثالث فهم المبحوثين الذين صرحوا بأنهم أحيانا ما يستخدمون الوسائل الرقمية داخل المؤسسة ، و ذلك بنسبة 15.2% ، و تدعمها هذه النسبة فئة المبحوثين الذين يشغلون منصب إداري بنسبة 21.4% .

أما الاتجاه الرابع و الأخير ، فهو يمثل المبحوثين الذين صرحوا بأنهم يستخدمون الوسائل الرقمية بشكل نادر و ذلك بنسبة 09.1% ، و تدعم هذه النسبة فئة المبحوثين الإدارييون بنسبة 14.2% .

من خلال التحليل الإحصائي لهذا الجدول تبين لنا أن معظم المبحوثين يستخدمون الوسائل الرقمية بشكل دائم خاصة الموظفين التنفيذيين . فالموظفين التنفيذيين غالبا ما ينتقلون بين مختلف المصالح و هذا النوع من النشاط يتطلب أدوات اتصال سريعة ، و هو ما توفره الوسائل الرقمية ، فطبيعة هذا المنصب تفرض على التنفيذيين أن يكونوا

دائماً على اتصال مع فروع أخرى و الزبائن و أسباب أخرى تجعلهم يستعملون الوسائل الرقمية بشكل دائم . في حين صرحت فئة أخرى من المبحوثين و هم الإداريون أنهم نادراً ما يستعملون الأدوات الرقمية في أداء مهامهم ، و هذا قد يكون بسبب تعاملهم مع وثائق رسمية ورقية أو سجلات ، أو لأنهم معتادون على الطرق التقليدية في أداء مهامهم ، أو لأنهم لم يتلقوا تدريباً حول كيفية استخدامها لذلك يتجنبون الوسائل الرقمية خوفاً من عدم معرفة استخدامها و بذلك الوقوع في أخطاء مهنية .

الجدول رقم (17): يوضح العلاقة بين عدد سنوات الخبرة المهنية مع مدى مساهمة الرقمنة في تسهيل المهام .

المجموع		لا		نعم		مساهمة الرقمنة في تسهيل المهام سنوات الخبرة
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
100%	03	66.6%	02	33.3%	01	[5-11]
100%	12	41.66%	05	58.3%	07	[10-6]
100%	18	5.5%	01	94.4%	17	[10 فما فوق]
100%	33	24.2%	08	75.8%	25	المجموع

من خلال الجدول المبين أعلاه الذي يوضح العلاقة بين عدد سنوات الخبرة المهنية للموظفين مع مدى مساهمة الرقمنة في تسهيل المهام ، أن الاتجاه العام يمثل فئة المبحوثين الذين صرحوا بأن الرقمنة بالفعل تساهم في تسهيل المهام داخل المؤسسة و ذلك بنسبة 75.8% ، و تدعمها فئة المبحوثين الذين تتراوح خبرتهم المهنية من [10سنوات فما فوق] ، بنسبة 94.4%.

أما الاتجاه الثاني ، فقد اقرّوا على أن الرقمنة لم تساهم في تسهيل المهام و ذلك بنسبة 24.2% ، و تدعمها فئة المبحوثين الذين تتراوح خبرتهم من [1إلى5سنوات] بنسبة 66.6% .

من خلال التحليل الإحصائي لهذا الجدول تبين لنا أن المبحوثين الذين تزداد خبرتهم المهنية عن عشر سنوات اقرّوا بأن الرقمنة تساهم في تسهيل المهام داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد ، و هذا قد يكون راجع لأقدميتهم داخل المؤسسة ، فهم بلا شك موظفون قد تعبوا من الوسائل التقليدية التي تأخذ وقت كبير لإنجاز المهام ، لذلك يبحثون عن طرق حديثة كالتكنولوجيا و الرقمنة من أجل تسهيل المهام و إنهائه في وقت أقصر و بشكل أسرع . أما الفئة القليلة من المبحوثين التي تتراوح سنوات خبرتهم من ستة إلى خمس سنوات فقد صرحوا بأن الرقمنة لم تساهم في تسهيل المهام و هذا قد يكون راجع لنقص التكوين و التدريب حول الموضوع ، فيمكن لهذه الفئة أن تجد صعوبات في استخدام الرقمنة ووسائلها مما جعلهم يصرحون على أنها لم تساهم في تسهيل المهام ،

كما يمكن أن يعود السبب إلى زيادة في عدد الإجراءات الالكترونية مما جعلهم يصرحون بذلك .

الجدول رقم (18) : يوضح هل الوسائل الرقمية ساعدت على تقليل الأخطاء أثناء أداء العمل ، أو لا .

النسبة %	التكرار	الوسائل الرقمية ساعدت على تقليل الأخطاء
60.2%	20	نعم
09.1%	03	لا
30.3%	10	أحيانا
100%	33	المجموع

من خلال الجدول المبين أعلاه الذي يساعد على معرفة إذا الأدوات الرقمية ساعدت على تقليل الأخطاء أم لا ، نلاحظ أن الاتجاه العام يعود إلى المبحوثين الذين صرحوا بنعم الوسائل الرقمية ساعدتهم على تقليل الخطأ أثناء أداء العمل ، و ذلك بنسبة 60.2% .

أما الاتجاه الثاني ، يعود للمبحوثين الذين يرون أن الوسائل الرقمية أحيانا ما تساعد على تقليل الأخطاء ، بنسبة 30.3% .

أما الاتجاه الثالث و الأخير ، يبين نسبة المبحوثين أنهم اقروا بان الوسائل الرقمية لم تساهم على تقليل الأخطاء ، بنسبة 09.1% .

و من خلال التحليل الإحصائي للجدول ، نلاحظ بان الوسائل الرقمية داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد ساهمت بشكل كبير في تقليل الأخطاء أثناء أداء العمل ، و هذا قد يكون راجع للوسائل الحديثة كالمنصات الالكترونية ، و التطبيقات الجديدة التي تساعد على تصحيح الخطأ بشكل تلقائي و دون تعب .

الجدول رقم 19 : يوضح هل استخدام الرقمنة في بيئة العمل تحفز الموظفين على تطوير مهاراتهم المهنية .

النسبة%	التكرار	الرقمنة تحفز الموظفين على تطوير مهاراتهم المهنية
75.8%	25	نعم
24.2%	08	لا
100%	33	المجموع

من خلال الجدول المبين أعلاه الذي يساعد على معرفة هل المبحوثين أثناء استخدام الرقمنة في بيئة عملهم تحفزهم على تطوير مهاراتهم المهنية ، نلاحظ أن الاتجاه العام يعود لفئة المبحوثين الذين اقرروا أن استخدام الرقمنة في بيئة العمل تحفزهم على تطوير مهاراتهم المهنية ، بنسبة 75.8% .

أما الاتجاه الثاني ، يعود للمبحوثين الذين صرحوا بان استخدام الرقمنة داخل بيئة العمل لم تحفزهم على تطوير مهاراتهم المهنية و ذلك بنسبة 24.2% .

من خلال التحاليل الإحصائية لهذا الجدول ، نلاحظ أن استخدام الرقمنة داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد بـتيزي وزو يحفز الموظفين على تطوير مهاراتهم المهنية بشكل كبير حسب النسبة التي تحصلنا عليها من خلال الجدول ، فالرقمنة تغير طريقة انجاز المهام ، ما يفرض على الموظفين تعلم استخدام برامج و أنظمة رقمية جديدة و هذا التغيير يدفعهم إلى اكتساب مهارات رقمية جديدة ، فبإدخال الرقمنة داخل المؤسسات مما أدى إلى تغيير الأدوار بداخلها ، و هذا ما دفع الموظفين إلى إبراز مهاراتهم و تطويرها من أجل تجاوز المهارات التقليدية .

الجدول رقم (20) : يوضح مساهمة الرقمنة في تخفيف عبئ العمل .

النسبة %	التكرار	الرقمنة ساهمت في تخفيف عبئ العمل
69.7%	23	نعم
30.3%	10	لا
100%	33	المجموع

من خلال الجدول المبين أعلاه الذي يوضح معرفة هل الرقمنة ساهمت في تخفيف عبئ العمل ، نلاحظ أن الاتجاه العام يعود لفئة المبحوثين الذين اقرّوا بان الرقمنة بالفعل ساهمت في تخفيف عبئ العمل ، و ذلك بنسبة 69.7% .

أما الاتجاه الثاني ، يعود لفئة المبحوثين الذين صرحوا بان الرقمنة لم تساهم في تخفيف عبئ العمل ، بنسبة 30.3% .

من خلال التحاليل الإحصائية لهذا الجدول ، نلاحظ أن الرقمنة داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد ساهمت في تخفيف عبئ العمل ، و هذا قد يكون راجع للوسائل الرقمية الحديثة المستخدمة داخل المؤسسة التي مثل تطبيق E-RETRAITE الذي يساعد في إعداد ملفات المتقاعدين ، مما يمكن الموظفين من أداء مهامهم بأريحية بفضل هذه

التطبيقات ، و بالتالي يشعر كل من الموظف و المتقاعد بالرضا ، مما يجعل الرقمنة عاملا مهما في تقليل عبئ العمل .

الجدول رقم (21) : يوضح العلاقة مع طبيعة المنصب و سبب الاعتماد على الرقمنة في انجاز العمل .

المجموع		سهولة تبادل المعلومات مع الموظفين		توفير بيانات رقمية سهلة الاستخدام		تسريع البحث عن الملفات و الوثائق		سبب الاعتماد على الرقمنة
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
								طبيعة المنصب
%100	13	%46.1	06	%15.3	02	%38.4	05	إداري
%100	11	%18.1	02	%36.3	04	%45.4	05	تقني
%100	09	%22.2	02	%22.2	02	%55.5	05	تنفيذي
%100	33	%30.3	10	%24.2	08	%45.5	15	المجموع

من خلال الجدول المبين أعلاه ، الذي يبين العلاقة بين طبيعة المنصب مع سبب الذي يدفع الموظفين إلى الاعتماد على الرقمنة في انجاز العمل ، نلاحظ أن الاتجاه العام يعود لفئة المبحوثين الذين صرّحوا بان سبب الاعتماد على الرقمنة في انجاز العمل هو تسريع البحث عن الملفات و الوثائق بنسبة 45.5% ، و تدعم هذه النسبة كل المبحوثين الذين يشغلون منصب تنفيذي بالنسبة التي تقدر ب 55.5% .

أما الاتجاه الثاني يعود للمبحوثين الذين صرحوا بان السبب يعود إلى سهولة تبادل المعلومات مع الموظفين ، بنسبة 30.3% ، و تدعم هذه النسبة فئة المبحوثين ذو منصب إداري بنسبة 46.1% .

أما الاتجاه الثالث و الأخير ، يعود المبحوثين الذين صرحوا بان سبب الاعتماد على الرقمنة هو توفير بيانات رقمية سهلة الاستخدام و ذلك بنسبة 24.2% ، و تدعم هذه النسبة فئة المبحوثين التقنيين بنسبة 36.3% .

من خلال التحاليل الإحصائية لهذا الجدول ، نلاحظ أن السبب الرئيسي الذي يدفع الموظفين للاعتماد على الرقمنة في انجاز العمل هو بسبب تسريع البحث عن الملفات و الوثائق ، حيث أن 15 من مجموع العينة ذو مناصب إدارية ، تقنية ، و تنفيذية صرّحوا بذلك ، حيث أن الصندوق الوطني للتقاعد مهامه يقتضي على تسيير معاشات و منح التقاعد للمواطنين ، و كل هذا يحتاج إلى ملفات و إجراءات كثيرة ، ففي القدم كانت

الوسائل التقليدية كالملفات التقليدية تستعمل من اجل هذه المهام و هذا كان يرهق العمال و المتقاعدين في نفس الوقت ، لكن ألان أصبح كل شيء رقمي ، ففضل الرقمنة ووسائلها و تطبيقاتها أصبح من السهل البحث عن الملفات و الوثائق التي أصبحت تخزن داخل ملفات الكترونية سهلة المنال .

الجدول رقم (22) : يوضح هل الرقمنة ساهمت في إنهاء الأساليب التقليدية داخل مؤسسة ص.و.ت .

النسبة %	التكرار	الرقمنة ساهمت في إنهاء الأساليب التقليدية
39.4%	13	نعم
60.6%	20	لا
100%	33	المجموع

من خلال الجدول المبين أعلاه الذي يوضح مساهمة الرقمنة في إنهاء الأساليب التقليدية، أن الاتجاه العام يمثل فئة المبحوثين الذين صرحوا بان الرقمنة لم تساهم في إنهاء الأساليب التقليدية داخل المؤسسة ، بنسبة 60.6% .

أما الاتجاه الثاني ، يمثل فئة المبحوثين الذين اقروا بان الرقمنة نعم ساهمت في إنهاء الأساليب التقليدية داخل بيئة العمل ، بنسبة 39.4% .

من خلال التحليل الإحصائية لهذا الجدول تبين لنا أن معظم المبحوثين صرحوا بان الرقمنة لم تنهي الأساليب التقليدية داخل المؤسسة ، معناه أن لازالت بعض الأساليب التقليدية تستعمل أثناء العمل ، و هذا شيء جد عادي فالإدارة الجزائرية رغم إدخالها للرقمنة لازالت تستعمل الملفات الورقية لإجراء المهام ، فاغلب الموظفين خاصة القدامى، قد تعوّدوا على تلك الوسائل التقليدية ، لذلك فالانتقال نحو الرقمنة مباشرة و مسح كل اثر عن العمل بالطريقة التقليدية يعتبر شيء شبه مستحيل في وقتنا الحالي ، و هذا قد يكون راجع إلى أن بعض التطبيقات أو الأنظمة الرقمية لا تغطي جميع احتياجات العمل الإداري ، و هذا ما يجعل الاعتماد الكلي على الرقمنة أمرًا صعبا في المرحلة الحالية ، فالوصول إلى إدارة رقمية متكاملة يتطلب وقتا و جهدا و تكوين مستمر للموظفين بهدف تعزيز القبول بالتغيير الكامل نحو الرقمنة .

الجدول رقم (23): يوضح العلاقة بين تلقي التدريب و اثر الرقمنة على جودة الأداء الوظيفي للعمال .

المجموع		اثر سلبي		اثر ايجابي		اثر الرقمنة على الأداء الوظيفي تلقي التدريب
النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
%100	15	%33.3	05	%66.6	10	نعم
%100	18	%44.4	08	%55.5	10	لا
%100	33	%39.4	13	%60.6	20	المجموع

من خلال الجدول المبين أعلاه الذي يوضح العلاقة بين تلقي التدريب و اثر الرقمنة على جودة الأداء الوظيفي ، أن الاتجاه العام يمثل فئة المبحوثين الذين يرون أن اثر الرقمنة على الأداء الوظيفي بشكل ايجابي ، بنسبة 60.6% ، و تدعم هذه النسبة فئة المبحوثين الذين تلقوا تدريباً بنسبة 66.6% .

أما الاتجاه الثاني ، يمثل فئة المبحوثين الذين صرحوا بان اثر الرقمنة على الأداء الوظيفي سلبي ، بنسبة 39.4% ، و تدعم هذه النسبة فئة المبحوثين الذين لم يتلقوا أي تدريب حول كيفية استخدام الوسائل الرقمية ، بنسبة 44.4% .

من خلال التحليل الإحصائية لهذا الجدول تبين لنا أن معظم المبحوثين الذين تلقوا تدريباً يرون أن للرقمنة اثر ايجابي على الأداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسة و هذه النتيجة تظهر بوضوح أهمية التكوين و التدريب المهني كعامل أساسي في تسهيل عملية التكيف مع التحول الرقمي داخل المؤسسة ، حيث يساهم التدريب في بناء كفاءات رقمية تمكن الموظف من استثمار الرقمنة لتحسين أداءه .

عكس الذين لم يتلقوا أي تدريب حول كيفية استخدام الوسائل الرقمية فهم يرون أن للرقمنة اثر سلبي على أدائهم الوظيفي و هذا قد يكون بسبب نقص خبرتهم و معارفهم عن كيفية استخدام الرقمنة مما دفعهم للقول بان لها تأثير سلبي ، فغياب التدريب يمثل عائقاً حقيقياً للاندماج مع الرقمنة ووسائلها ، مما يؤدي إلى الشعور بعدم التمكن و السيطرة على الأدوات الرقمية و رؤية أن الرقمنة لها اثر سلبي على الأداء الوظيفي .

الاستنتاج الجزئي للفرضية الثانية :

من خلال تحليل نتائج الجداول الإحصائية الخاصة بفرضية الدراسة الثانية الموسومة : " تساهم الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي عن طريق تسهيل العمل " ، يتبين أن بالفعل الرقمنة تساهم بشكل فعال في تحسين الأداء الوظيفي ، حيث أظهرت المعطيات أن أغلبية المبحوثين يقرّون بأن استخدام الرقمنة و أدواتها أدى إلى تسهيل تنفيذ المهام و تخفيف عبء العمل . و هذا ما بينته الجداول التي قمت بتحليلها سابقا ، حيث نلاحظ أن الجدول رقم (17) الذي يمثل العلاقة بين عدد سنوات الخبرة المهنية مع مدى مساهمة الرقمنة في تسهيل المهام ، أن أغلبية المبحوثين صرّحوا بأن الرقمنة سهلت المهام و ذلك بنسبة 75.8% ، أما الجدول رقم (18) الذي يساعد في معرفة هل الوسائل الرقمية ساعدت على تقليل الأخطاء أثناء أداء العمل أو لا ، و بالفعل أغلبية المبحوثين أجابوا بـ"نعم" بنسبة 60.2% ، أما الجدول (19) يوضح هل استخدام الرقمنة يحفز الموظفين على تطوير مهاراتهم المهنية ، و قد كانت أغلبية إجابات المبحوثين بـ"نعم" بنسبة 75.8% . أما الجدول رقم (20) فأغلبية المبحوثين اقرّوا بأن الرقمنة ساهمت في تخفيف عبء العمل بنسبة 69.7% ، أما الجدول (23) الذي يوضح العلاقة بين تلقي التدريب و اثر الرقمنة على جودة الأداء الوظيفي يوضح أن فئة المبحوثين الذين تلقوا تدريباً عن كيفية استخدام الوسائل الرقمية فهم الذين يرون أن هناك تأثير إيجابي للرقمنة على أدائهم الوظيفي بنسبة 60.6% .

و بالتالي ، يمكن القول بان الفرضية الثانية قد تحققت بنسبة عالية ، و أن معظم المبحوثين صرحوا بان الرقمنة أدت إلى تحسين الأداء الوظيفي عن طريق تسهيل العمل و ذلك بتقليل الأخطاء لان الأنظمة الرقمية تعتمد على قاعدة بيانات مركزية دقيقة ، ما يؤدي إلى تقليص الأخطاء ، أما بخصوص تخفيف الأعباء فقد ساهمت الرقمنة على تخفيف الضغط على الموظفين لاسيما في الأقسام المكلفة باستقبال المواطنين ، ساهمت أيضا الرقمنة في تسهيل المهام و هذا عن طريق تمكينهم من أداء أعمالهم بطريقة أسرع و أكثر تنظيما .

و بالنسبة لتطوير المهارات المهنية ، فان الموظفين أكدوا بان الرقمنة تساهم على تطوير مهاراتهم المهنية ، و هذا لأنهم يخضعون دائما لمعارف جديدة في مجال الرقمنة التي تسمح بتطوير المهارات .

(9) الاستنتاج العام :

يعتبر موضوع دراستي " تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي " من المواضيع الراهنة التي أصبحت تحظى باهتمام واسع ، خاصة في ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها العالم في مجال التكنولوجيا الحديثة . فقد فرضت الرقمنة نفسها كخيار استراتيجي لا مفرّ منه بالنسبة للمؤسسات الراغبة في تحسين جودة خدماتها ، لذلك أصبح من الضروري دراستها و تحليلها و معرفة تأثيرها على مختلف الجوانب المهنية خاصة الأداء الوظيفي .

و من خلال المعطيات الميدانية المتحصل عليها و التي قمت بتحليلها تحليلا إحصائيا و سوسيلوجيا ، توصلت إلى انه بالفعل الموظفون يواجهون تحديات في مجال الرقمنة أثناء استخدامهم للأدوات الرقمية و هذا قد يكون بسبب نقص الخبرة في المجال و نقص التدريب و التكوين ، و لكن رغم ذلك فقد أظهرت المعطيات أن الرقمنة ساهمت في تحسين الأداء الوظيفي و ذلك عن طريق تسهيل العمل و تسريع الإجراءات و تقليل الأخطاء أثناء أداء العمل ، و تحقيق دقة اكبر في انجاز الأعمال و هذا ما توضحه أجوبة المبحوثين .

و منه نستنتج أن الرقمنة لديها تأثير ايجابي على الأداء الوظيفي داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد ، رغم الصعوبات التي يواجهها العمال داخل المؤسسة . و من هنا يمكن القول بان الرقمنة تؤثر على الأداء الوظيفي بشكل جيد و ايجابي ، كما لديها أيضا ايجابيات من منظور المتقاعدين حيث أصبحت الإجراءات الخاصة بهم تتجز عن بعد دون تنقلهم إلى المؤسسة و هذه نقطة ايجابية للمتقاعدين و الموظفين في نفس الوقت ، فرغم الصعوبات كنقص في الخبرة ، بطء الأنظمة ...الخ ، إلا أن الرقمنة جاءت كنقطة تحول ايجابية ساهمت في تسهيل العمل داخل المؤسسة عن طريق تخفيف الأخطاء ، نقص الأعباء و الضغوطات المهنية ، إنهاء العمل بشكل أسرع و في نفس الوقت بشكل دقيق و أيضا المساهمة في تطوير مهارات العمال و تحقيق رضا وظيفي من وجهة نظر الموظفين و أيضا المواطنين و المتقاعدين التابعين لمؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد .

الإقتراحات

- تنظيم دورات تكوينية و تدريبية عن كيفية استخدام الرقمنة ، من اجل تسهيل تأقلم الموظفين مع الوسائل الرقمية .
- توفير دعم تقني من اجل حل المشاكل التي يواجهها الموظفين أثناء استخدام الوسائل الرقمية ، مثل تعطيل الأجهزة الرقمية ، بطء في الأنظمة ، بطء الانترنت... الخ .
- مساعدة الموظفين على التكيف مع الأنظمة الرقمية و هذا عن طريق إجراء ورشات يتم فيها توضيح كيفية استعمال الرقمنة .
- يجب على المؤسسة أن تستثمر في وسائل و أجهزة رقمية حديثة و شبكات اتصال فعالة و جيدة و سهلة الاستعمال كي يتعود عليها الموظف بشكل أسرع لضمان استخدام سلس و فعال لهذه الأجهزة .
- يجب على المؤسسة أن تحرص على تمكين جميع الموظفين بمختلف المناصب و الخبرات على استخدام الرقمنة و التكيف مع وسائلها .
- توزيع ملصقات توجيهية مبسطة داخل بيئة العمل ، تتضمن تعليمات حول كيفية استخدام الأدوات الرقمية ، إلى جانب خطوات عملية تمكن الموظفين من حل بعض المشكلات التقنية بأنفسهم دون اللجوء إلى تدخل خارجي دائم .

خاتمة

خاتمة :

و في الختام ، يمكن القول بان الرقمنة أصبحت عنصرا ضروريا في تطوير العمل الإداري و تحسين الأداء الوظيفي ، حيث أنها أصبحت ضرورة حتمية تفرضها التحولات التكنولوجية التي يشهدها العالم اليوم ، خاصة المؤسسات و بالخاص المؤسسات ذو طابع إداري مثل مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد بولاية تيزي وزو .

و لقد سعيت من خلال هذا العمل إلى الجمع بين الجانب النظري من جهة الذي تكلمت فيه عن مفهوم الرقمنة ، وسائلها ، سلبياتها و ايجابياتها ، و أيضا عن الأداء الوظيفي . و بين الجانب التطبيقي الذي حاولت من خلاله رصد الواقع الميداني للمؤسسة محل الدراسة ، من خلال تحليل آراء المبحوثين و معالجة البيانات المتوصل إليها .

و قد أظهرت نتائج البحث أن للرقمنة أثرا ايجابيا على الأداء الوظيفي من حيث السرعة في انجاز المهام ، تحسين جودة الخدمات ، تقليل الأخطاء أثناء القيام بالمهام ، و لكنها في المقابل تطرح أيضا عدة تحديات خاصة فيما يتعلق بضعف التكوين و التدريب في مجال الرقمنة و كيفية استخدام وسائلها ، و صعوبة التكيف أيضا مع هذه الوسائل لبعض الفئات من المبحوثين و أيضا مواجهتهم لبعض التحديات أثناء استخدام الرقمنة مثل بطء في الأنظمة ، نقص الدعم التقني و أيضا نقص الخبرة . لذلك يجب على المؤسسة أن

تعمل بجهد من اجل الحد من هذه التحديات التي يواجهها الموظفين أثناء استخدام الرقمنة ، لكي تكون نتيجة العمل و الأداء مرضية من كل الجهات .

قائمة المراجع

قائمة المراجع

الكتب :

- 1- جوني دانييل ، ترجمة طارق عطية ، أساسيات اختيار العينة في البحوث العلمية ، الإدارة العامة للطباعة و النشر ، 2015 .
- 2- الحجامي عمار حمد ، الاتصال الجماهيري و وسائله ، كلية الإعلام ، جامعة ذي قار ، 2024 .
- 3- الحديدي منى ، درويش شريف ، فنون الاتصال و الإعلام المتخصص ، الدار المصرية اللبنانية ، الطبعة الأولى ، القاهرة ، 2009 .
- 4- حيدش سعد ، وسائل الاتصال و دورها في العملية التربوية ، دار خيال للنشر و الترجمة ، برج بوعريريج ، الجزائر ، 2022 .
- 5- الدليمي عصام حسن احمد ، صالح عبد الرحيم ، البحث العلمي : أسسه و مناهجه ، دار الرضوان للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، 2014 .
- 6- الطائي حسن جعفر ، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها ، دار البداية للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، 2013 .

- 7- عاشور أحمد صقر ، إدارة القوى العاملة ، دار النهضة العربية للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، بيروت ، 1983 .
- 8- عدان نبيلة ، ضغوط العمل و الأداء الوظيفي ، مركز الكتاب الأكاديمي للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، 2018 .
- 9- عقوني محمد ، الدراسات المعاصرة و التحول الرقمي في العالم العربي ، 2024
- 10- العلاق بشير ، نظريات الاتصال مدخل متكامل ، دار اليازوري للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، الأردن ، 2011 .
- 11- عليان ربحي مصطفى ، عثمان محمد غنيم ، مناهج و أساليب البحث العلمي النظرية و التطبيق ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، 2000 .
- 12- العميان محمود سلمان ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، دار وائل للطباعة و النشر و التوزيع ، الطبعة الثانية ، عمان ، الأردن ، 2005 .
- 13- الفداغي صباح صالح ، المعلومات و المفاهيم المعلوماتية ، لجنة التعريب و التأليف و النشر ، الطبعة الأولى ، الكويت ، 1999 .
- 14- الفروخ فايز عبد الرحمان ، التعلم التنظيمي و أثره في تحسين الأداء الوظيفي ، دار جليس الزمن للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، 2010 .

- 15- اللحام مصطفى علي ، المدخل إلى علم المكتبات و مصادر المعلومات ، الأكاديميون للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، الأردن ، 2016 .
- 16- مجدلاوي يوسف و آخرون ، أساسيات نظم المعلومات الإدارية ، دار مجدلاوي للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، 2013 .
- 17- المحمودي محمد سرحان علي ، مناهج البحث العلمي ، دار الكتب للنشر و التوزيع ، الطبعة الثالثة ، اليمن ، 2015 .
- 18- ويسى عبد الله سعيد ، الإفتاء في وسائل الاتصال الحديثة ، من منشورات اتحاد علماء الدين الإسلامي ، الطبعة الأولى ، كردستان ، 2014 .
- 19- يحيى زكرياء إبراهيم ، رقمنة مقتنيات المكتبات الجامعية ، دار المعرفة الجامعية للنشر و التوزيع ، الإسكندرية ، 2013 .
- 20- يس نجلاء احمد ، الرقمنة و تقنياتها في المكتبات العربية ، العربي للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، القاهرة ، 2013 .

الأطروحات و الرسائل :

- 21- ألهاني عاشور ، اثر سياسيات التشغيل على أداء العاملين بالمؤسسة الصناعية الجزائرية ، أطروحة دكتوراه ، تخصص تنمية الموارد البشرية ، قسم علم اجتماع ، كلية

العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، الجزائر ،
2018/2017 .

22- بن التاج موسى ، دور المرونة المحاسبية في تحسين جودة المعلومات
المحاسبية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ، أطروحة دكتوراه ، تخصص محاسبة
و جباية ، قسم العلوم المالية و المحاسبة ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم
التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، الجزائر ، 2024/2023 .

23- الحلبي ريهام زيد ، مهارات التواصل الاجتماعي و علاقتها بالأداء الوظيفي لدى
الإعلاميين السوريين ، رسالة ماجستير في علم النفس العام ، كلية التربية ، جامعة
دمشق ، 2016/2015 .

24- زمورة جمال ، دور التحول الرقمي في تحسين أداء المنظمات العمومية ، أطروحة
دكتوراه ، تخصص إدارة عامة ، قسم علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية
و علوم التسيير ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، الجزائر ، 2024/2023 .

25- سحانين الميلود ، مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق أبعاد
التنمية المستدامة ، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، تخصص إدارة أعمال ،
قسم العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة
الجيلالي ليايس ، سيدي بلعباس ، الجزائر ، 2017/2016 .

- 26- صادقي فوزية ، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر ، أطروحة دكتوراه ، تخصص إعلام و اتصال ، قسم الاتصال و العلاقات العامة ، كلية علوم الإعلام و الاتصال و السمعي البصري ، جامعة قسنطينة3 ، الجزائر ، 2021/2020 .
- 27- عبد الغني محمد احمد ، تحليل اثر التحول الرقمي على فاعلية الأداء التنظيمي ، رسالة ماجستير ، مجلة البحوث الإدارية و المالية و الكمية ، قسم إدارة الأعمال ، كلية التجارة ، جامعة السويس ، القاهرة ، العدد 4 ، ديسمبر 2023 .
- 28- عمر عطية الزهراني ، العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للعاملين بإمارة منطقة الباحة و المحافظات التابعة لها بالمملكة العربية السعودية ، رسالة ماجستير في الإدارة العامة ، كلية الدراسات العليا ، الجامعة الأردنية ، 2009 .
- 29- غازي حسن عودة الحلابية ، اثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، كلية الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط ، عمان ، 2013 .
- 30- غلابي بوزيد ، مفهوم المؤسسة العمومية ، رسالة ماجستير ، تخصص الإدارة العامة ، قسم الحقوق ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي ، الجزائر ، 2011/2010 .

31- المانع محمد بن علي ، تقنيات الاتصال و دورها في تحسين الأداء ، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية ، قسم العلوم الإدارية ، كلية الدراسات العليا ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2006 .

32- ومان محمد توفيق ، تنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمية ، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع ، قسم العلوم الاجتماعية ، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، الجزائر ، 2016/2015 .

المعاجم و القواميس :

33- احمد زكي بدوي ، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية ، مكتبة لبنان ناشرون ، 1978 .

المجلات :

34- احمد فرج احمد ، الرقمنة : داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها؟ ، مجلة دراسات المعلومات ، العدد 4 ، يناير 2009 .

35- تجاني منصور ، الأداء الوظيفي و علاقته بالالتزام التنظيمي لدى عمال المؤسسة الجزائرية ، مجلة الميدان للعلوم الإنسانية و الاجتماعية ، العدد 4 ، 2020 .

36- تنيو فاطمة الزهراء ، الملاحظة : تقنية كثيرة الورد و نادرة التوظيف ، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة صالح بونيدر قسنطينة 3 ، الجزائر ، العدد 1 ، جوان 2020 .

37- جبلة محمد ، الأسس المنهجية لاختيار عينة ممثلة لمجتمع البحث ، مجلة الإحياء ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة معسكر ، الجزائر ، العدد 24 ، ماي 2020 .

38- حمزة ريقات مريم ، عبد الإله عبد القادر ، مظاهر البيئة الرقمية و انعكاساتها على المكتبات ، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد 2 ، جوان 2017 .

39- ربيع نصيرة ، حتمية الرقمنة كآلية لتطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر ، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية و السياسية ، العدد 2 ، ديسمبر 2021 .

40- سعد الله رشيد ، قاشي خالد ، دور الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي ، مجلة الإستراتيجية و التنمية ، مسيلة ، الجزائر ، العدد 6 ، نوفمبر 2020 .

41- سيساوي فضيلة ، قراءة في المقاربات النظرية المفسرة لاستخدام و امتلاك التكنولوجيا ، قسم علم الاجتماع ، جامعة جيجل ، الجزائر ، العدد 36 ، ديسمبر 2011 .

- 42- شرقي محمود ، حدوش صليحة ، دور رقمنة الإدارة المحلية في إضفاء الشفافية و تعزيزها في الجزائر ، مجلة صوت القانون ، العدد 3 ، 2021 .
- 43- الشيخ الداوي ، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء ، مجلة الباحث ، جامعة الجزائر ، العدد 7 ، 2010/2009 .
- 44- طلال ناظم الزهيري ، الحتمية التكنولوجية و تأثيرها في تشكيل الإعلام الجديد ، مجلة الإعلام و المجتمع ، قسم المعلومات و تقنيات المعرفة ، جامعة المستنصرية ، بغداد ، العراق ، التعدد 2 ، ديسمبر 2024 .
- 45- عامر إيمان ، شويفرات عبد القادر ، اثر استخدام الرقمنة على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية ، مجلة المنهل الاقتصادي ، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي ، الجزائر ، العدد 2 ، ديسمبر 2024 .
- 46- عبد العالي نبيلة ، مرابط عياش عزوز ، تكنولوجيا المعلومات و الكفاءة المهنية للعامل ، مجلة العلوم الاجتماعية ، العدد 17 ، مارس 2016 .
- 47- عبد العزيز احمد محمد داود ، العدالة التنظيمية كمدخل لتحسين الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس ، المجلة التربوية لكلية التربية ، جامعة كفر الشيخ ، العدد 41 ، يوليو 2015 .

- 48- عتاب كلثوم ، مكي الدراجي ، رقمنة الشبكات الالكترونية الموحد للوثائق البيومترية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر ، مجلة الاجتهاد القضائي ، العدد 27 ، أكتوبر 2021 .
- 49- عفيف هناء ، خولوفي وهيبية ، الاتجاه نحو التحول الرقمي : حتمية أم خيار؟ ، مجلة اقتصاد المال و الأعمال ، العدد 1 ، أفريل 2022 .
- 50- مزهود سليم ، مفهوم رقمنة الأرشيف التاريخي و أهمية اكتساب مهاراته ، مجلة بيليوغرافيا لدراسة المكتبات و المعلومات ، المركز الجامعي عبد الحديد بوالصوف ، ميله ، الجزائر ، العدد 8 ، ديسمبر 2020 .
- 51- مكايي عاشور ، المقاربة النظرية سياق بحثي لا بد منه في العلوم الاجتماعية و التربوية ، مجلة الإنسان و المجال ، العدد 2 ، ديسمبر 2022 .
- 52- موسى عبد الناصر ، قريشي محمد ، مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل بمؤسسات التعليم العالي ، مجلة الباحث ، بسكرة ، الجزائر ، العدد 9 ، 2011 .
- 53- نعييرات جهاد احمد عبد الرزاق ، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة ، المجلة الالكترونية الشاملة متعددة التخصصات ، العدد 46 ، ابريل 2022 .

المواقع الالكترونية :

54- حيدر فالح زايد ، نظرية انتشار المبتكرات ، 2020 ، موضوع منشور على الرابط

. <https://www.researchgate.net>

55- الصندوق الوطني للتقاعد ، <https://dz.cnr.dz> .

الملاحق

جامعة مولود معمري - تيزي وزو -

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية - علم الاجتماع

تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل

استمارة بحث ميداني

استمارة رقم.....

في إطار الدراسة الميدانية التي تدرج ضمن متطلبات إعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع ، تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل و التي جاءت تحت عنوان " تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي " ، يشرفنا أن نتقدم إليكم بهذه الاستمارة ، و نرجو منكم ملئها بدقة و موضوعية ، و هذا بالإجابة على الأسئلة المطروحة بوضع علامة (X) أمام الإجابة التي تناسبكم ، و نعلمكم أن هذه الأجوبة ستعامل بسرية تامة و لن تستغل إلا لأغراض علمية بحثية ، و نشكركم مسبقا و نثمن مساهمتكم القيمة على تعاونكم و صدقكم .

تحت إشراف الأستاذ

محمدي فاتح

إعداد الطالبة

رجواني منال

المحور الأول : البيانات الشخصية

1- الجنس :

ذكر أنثى

2- السن

150 - 41] 140 - 31] 130 - 20]

50] فما فوق]

3- المستوى التعليمي :

متوسط ثانوي جامعي تكوين مهني

4- الحالة العائلية :

متزوج(ة) أعزب/عزباء أرمل (ة) مطلق (ة)

5- مكان الإقامة :

حضري شبه حضري ريفي

المحور الثاني : التحديات التي يواجهها الموظفون أثناء استخدام الرقمنة

6- هل تعتبر أن الرقمنة مطبقة بشكل فعلي داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد ؟

نعم لا

7- منذ متى بدأت الرقمنة تطبق بشكل فعلي داخل مؤسستك ؟

.....

8- هل أنت مع أو ضد استخدام الرقمنة داخل مؤسستك ؟

مع استخدامها ضد استخدامها محايد

9- ما هي الأدوات الرقمية المستخدمة بكثرة داخل مؤسستك ؟

.....

10- هل الأدوات الرقمية المستخدمة داخل المؤسسة معقدة ؟

نعم لا

11- هل تلقيت تدريباً في كيفية استخدام الوسائل الرقمية؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بنعم فأين تلقيت هذا التدريب؟

داخل ص.و.ت خارجها

12- ما مدى استفادتك من التدريب في مجال استخدام الأنظمة الرقمية؟

استفدت كثيراً استفدت بدرجة متوسطة استفدت قليلاً
لم استفد

13- ما رأيك في البنية التحتية الرقمية داخل المؤسسة (الأنظمة و الأجهزة الرقمية ..)؟

جيدة ممتازة متوسطة ضعيفة سيئة

14- هل تواجه صعوبة في استخدام الأنظمة الرقمية الجديدة؟

نعم لا

15- ما هي التحديات التي تواجهها في استخدام الرقمنة داخل المؤسسة؟

ضعف الخبرة بطء الأنظمة عدم توفر الدعم التقني

16- هل يوجد دعم تقني لحل المشاكل الرقمية (تعطيل في الأجهزة ..) ؟

نعم لا

17- هل تجد صعوبة في التكيف مع الأنظمة الرقمية ؟

نعم لا

18- في رأيك ، ما هي الأسباب التي تؤدي إلى ظهور هذه التحديات في مجال الرقمنة

داخل مؤسستك ؟

.....

19- ما هي الاقتراحات التي يمكنك تقديمها من اجل الحد على الصعوبات و التحديات

التي تواجه الموظفين في استخدام الرقمنة ؟

.....

المحور الثالث : الرقمنة تساهم في تحسين الأداء الوظيفي .

20- عدد سنوات الخبرة المهنية :

أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات

أكثر من 10 سنوات

21- طبيعة المنصب الذي تشغله حاليا

إداري تقني تنفيذي

22- ما مدى استخدامك للوسائل الرقمية في أداء مهامك اليومي في المؤسسة؟

دائما غالبا أحيانا نادرا

23- هل ساهمت الرقمنة في تسهيل أداء مهامك داخل المؤسسة؟

نعم لا

24- هل استخدامك للوسائل الرقمية ساعدك في تقليل الأخطاء أثناء أداء العمل؟

نعم لا أحيانا

25- هل استخدام الرقمنة في بيئة عملك تحفزك على تطوير مهاراتك المهنية؟

نعم لا

26- هل استخدام الوسائل الرقمية أثناء العمل ساعدك على أداء المهام بسرعة اكبر؟

نعم لا

27- هل أصبحت الإجراءات العملية أكثر تنظيماً بفضل الأنظمة الرقمية؟

نعم لا

28- هل ساهمت الرقمنة في تخفيف عبء العمل؟

نعم لا

29- ما هو سبب اعتمادك على الرقمنة في إنجاز العمل؟

- تسريع البحث عن الملفات و الوثائق

- توفر بيانات رقمية سهلة الاستخدام

- سهولة تبادل المعلومات بين الموظفين

30- في رأيك ، هل الرقمنة سهلت للمتقاعدين مختلف الإجراءات الخاصة بهم؟

نعم لا

31- هل ساهمت الرقمنة في إنهاء الأساليب التقليدية؟

نعم لا

32- كيف ترى اثر الرقمنة على جودة أدائك الوظيفي داخل مؤسستك؟

.....