



جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، تجارية، وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

من إعداد الطالب:

- بلمرابط جمال

بعنوان:

دور الرقمنة في تحقيق الأداء المتميز بمؤسسات التعليم العالي

دراسة ميدانية-بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد البشير
الإبراهيمي برج بوعريريج-

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	الرتبة: استاذ محاضر(ب)	خماج سليمة
مشرفا	الرتبة: استاذ محاضر(ب)	ترايكية يامنة
مناقشا	الرتبة: استاذ محاضر(أ)	بعجي سعاد

السنة الجامعية: 2024-2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

{وَلَقَدْ آتَيْنَا دَاوُدَ وَسُلَيْمَانَ عِلْمًا وَقَالَا الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي فَضَّلَنَا عَلَى كَثِيرٍ مِّنْ عِبَادِهِ الْمُؤْمِنِينَ}

[سورة النمل: الآية 15]

الإهداء

إلى من كان لهم الفضل في تحقيق هذا الإنجاز، إلى من أمرنا الله ببرهما
وقدما مالا يمكن أن يرد، إليكما تلك الكلمات **أبي وأبي** الغاليان أهدي لكما
هذا البحث، فقد كنتما خير داعم لي طوال مسيرتي الدراسية..
إلى أستاذتنا المشرفة "**ترايكية يامنة**" التي لم تبخل علينا بنصائحها وتوجيهاتها
الثمينة..

إلى أولئك الذين يفرحهم نجاحنا، ويحزنهم فشلنا أهدي هذا البحث إلى
الأقارب قلبا ودما ووفاء..

إلى **أصدقاء طفولتي** أهدي هذا البحث المتواضع، تعبيرا عن امتناني
لسنواتنا الطوال التي تخطينا خلالها صعبا كبيرا، وخضنا فيها تجارب
ونجاحات كثيرة..

جمال

شكر وعرهان

"أشكر الله تعالى على فضله وكرمه الذي أتاح لي إتمام هذا العمل".

"كل الشكر لوالدي العزيزين على تحفيزهم ودعمهم المستمر".

"أتوجه بخالص الشكر والعرهان لأستاذتنا الفاضلة ترايكية يامنة على دعمها

المستمر وتوجيهاتها القيمة"

"إلى كل الأساتذة الكرام اللذين رافقونا طيلة الفترة الدراسية وقدموا لنا يد

العون".

"إلى كل زملاء الدراسة إخواننا وأخواتنا الطلبة وفقهم الله جميعا".

"إلى كل من ساهم ولو بكلمة طيبة في إنجاز هذا البحث، لكم مني خالص

الشكر والإمتنان".

جمال

المخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الرقمنة في تحقيق الأداء المتميز بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة برج بوعرييج، ومن أجل معالجة ذلك استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم الاعتماد على الاستبيان الإلكتروني كأداة لجمع البيانات وتحليلها حيث احتوى على (28) عبارة، وشملت عينة الدراسة الأساتذة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة برج بوعرييج، وذلك بعد إجراء مسح شامل تم أخذ 40 استبيان كعينة لدراستنا، وبالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

وجود دور ذو دلالة إحصائية للرقمنة في تحقيق الأداء المتميز بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة برج بوعرييج.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، الأداء المتميز، مؤسسات التعليم العالي، الجامعة.

Abstract:

This study aimed to identify the role of digitalization in achieving outstanding performance at the Faculty of Economics, Business and Management Sciences, University of Bordj Bou Arreridj. In order to address this, we used the descriptive-analytical approach, relying on the electronic questionnaire as a tool for collecting and analyzing data, as it contained (28) statements. The study sample included professors at the Faculty of Economics, Business and Management Sciences, University of Bordj Bou Arreridj. After conducting a comprehensive survey, 40 questionnaires were taken as a sample for our study. Based on the outputs of the SPSS program, the study concluded with a set of results, the most important of which are:

The existence of a statistically significant role for digitalization in achieving outstanding performance at the Faculty of Economics, Business and Management Sciences, University of Bordj Bou Arreridj.

Keywords: digitalization, outstanding performance, higher education institutions, university.

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
-	البسمة
-	الإهداء
-	شكر وعرهان
I	ملخص الدراسة
III	فهرس المحتويات
III	قائمة الجداول
III	قائمة الأشكال
III	قائمة الملاحق
أ-ج	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة والأداء المتميز والدراسات السابقة	
05	تمهيد
06	المبحث الأول: عموميات حول الرقمنة
06	المطلب الأول: مفهوم الرقمنة ونشأتها
09	المطلب الثاني: أهداف الرقمنة
10	المطلب الثالث: أشكال الرقمنة
13	المطلب الرابع: متطلبات الرقمنة
13	المطلب الخامس: خطوات عملية الرقمنة
14	المطلب السادس: معوقات تطبيق عملية الرقمنة
16	المبحث الثاني: عموميات حول الأداء المتميز
16	المطلب الأول: مفهوم الأداء المتميز
19	المطلب الثاني: خصائص ومستويات الأداء المتميز
20	المطلب الثالث: أهمية الأداء المتميز

21	المطلب الرابع: أبعاد ومقومات الأداء المتميز
23	المطلب الخامس: نظريات الأداء المتميز
24	المطلب السادس: نماذج الأداء المتميز
25	أولا: النموذج الأوروبي
28	ثانيا: النموذج الياباني
30	ثالثا: النموذج الأمريكي
32	رابعا: النماذج العربية للتميز
35	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
35	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية والأجنبية
40	المطلب الثاني: التعقيب على الدراسات السابقة
44	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: دراسة تطبيقية بكلية العلوم الاقتصادية -جامعة برج بوعرييج-	
46	تمهيد
47	المبحث الأول: تقديم عام بجامعة محمد البشير الإبراهيمي-جامعة برج بوعرييج-
47	المطلب الأول: نشأة وتنظيم الإطار القانوني لجامعة محمد البشير الإبراهيمي
49	المطلب الثاني: التعريف بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير محل الدراسة
55	المطلب الثالث: الخدمات الرقمية المعتمدة من طرف الجامعة (منصة بروغرس ومودل)
55	الفرع الأول: منصة بروغرس كنموذج رقمي بالجامعة الجزائرية
55	أولا: التعريف بمنصة بروغرس
56	ثانيا: أهمية استخدام منصة بروغرس
57	ثالثا: وحدات ومهام منصة بروغرس
62	الفرع الثاني: منصة مودل كنموذج رقمي بالجامعة الجزائرية
62	أولا: التعريف بمنصة مودل
63	ثانيا: أهمية منصة مودل

63	ثالثا: الخدمات التي تقدمها منصة مودل
64	المبحث الثاني: منهجية الدراسة
64	المطلب الأول: مجتمع وعينة ونموذج الدراسة
65	المطلب الثاني: أدوات القياس والدراسة
67	المطلب الثالث: القياس الظاهري والاتساق الداخلي للاستبيان
73	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة
73	المطلب الأول: عرض وتحليل النتائج الخاصة بالمعلومات الشخصية
77	المطلب الثاني: عرض وتحليل النتائج الخاصة بمحور الرقمنة
80	المطلب الثالث: عرض وتحليل النتائج الخاصة بمحور الأداء المتميز
83	المطلب الرابع: دراسة الارتباط بين محور الرقمنة ومحور الأداء المتميز
85	المبحث الرابع: اختبار ومناقشة النتائج
85	المطلب الأول: اختبار توزيع البيانات
86	المطلب الثاني: اختبار ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى
87	المطلب الثالث: اختبار ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية
88	المطلب الرابع: اختبار ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة
89	المطلب الخامس: اختبار ومناقشة نتائج الفرضية الرئيسية
91	خلاصة الفصل الثاني
93	الخاتمة
96	قائمة المراجع
101	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
40	تحليل الدراسات السابقة	01
66	مكونات الاستبيان	02
66	مقياس ليكرت الخماسي	03
68	الارتباط بين متغير الرقمنة وعباراته باستخدام معامل بيرسون	04
69	الارتباط بين بعد زيادة الكفاءة وعباراته باستخدام معامل بيرسون	05
70	الارتباط بين بعد تحسين مستوى الجودة وعباراته باستخدام معامل بيرسون	06
71	الارتباط بين بعد تحقيق الرضا العام وعباراته باستخدام معامل بيرسون	07
71	قيمة معامل الثبات ألفا كرو نباخ	08
72	قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحاور وأبعاد الدراسة	09
73	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	10
74	توزيع أفراد العينة حسب السن	11
75	توزيع أفراد العينة حسب الرتبة العلمية	12
76	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة في العمل	13
77	طول الفئات في مقياس ليكرت	14
78	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الرقمنة	15
80	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء زيادة الكفاءة	16
81	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء تحسين مستوى الجودة	17
82	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء تحقيق الرضا العام	18
84	قوة الارتباط الطردي حسب قيمتها	19
84	قيمة معامل بيرسون بين محور الرقمنة ومحور الأداء المتميز	20
84	قيمة معامل بيرسون بين محور الرقمنة والأبعاد الثلاثة للأداء المتميز	21
86	نتائج اختبار توزيع البيانات	22

88	علاقة الأثر بين الرقمنة وزيادة الكفاءة بإستخدام معامل الانحدار الخطي البسيط	23
89	علاقة الأثر بين الرقمنة وتحسين مستوى الجودة باستخدام معامل الانحدار الخطي البسيط	24
90	علاقة الأثر بين الرقمنة وتحقيق الرضا العام باستخدام معامل الانحدار الخطي البسيط	25
91	علاقة الأثر بين الرقمنة وتحقيق الأداء المتميز باستخدام معامل الانحدار الخطي البسيط	26

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
ج	متغيرات الدراسة	01
19	مرتكزات الأداء المتميز	02
27	معايير النموذج الأوروبي للتميز EFQM	03
28	المفاهيم الأساسية للنموذج الأوروبي للتميز	04
29	نموذج ديمينج الياباني للتميز	05
31	نموذج مالكوم بالدريج الأمريكي للتميز	06
51	عدد الأساتذة حسب الرتبة العلمية بقسم العلوم التجارية	07
51	عدد الأساتذة حسب الرتبة العلمية بقسم العلوم الاقتصادية	08
52	عدد الأساتذة حسب الرتبة العلمية بقسم العلوم المالية والمحاسبة	09
53	عدد الأساتذة حسب الرتبة العلمية بقسم علوم التسيير	10
54	الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية	11
60	برنامج بروغرس الخاص بتسيير البيداغوجيا	12
61	برنامج بروغرس الخاص بتسيير الموارد البشرية	13

61	برنامج بروغرس الخاص بتسيير الخدمات الجامعية	14
62	رمز منصة مودل الإلكترونية	15
74	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	16
75	توزيع أفراد العينة حسب السن	17
76	توزيع أفراد العينة حسب الرتبة العلمية	18
77	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة في العمل	19

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
101	كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية-جامعة برج بوعرييج-	01
102	وثيقة طلب إجراء تربص بجامعة محمد البشير الإبراهيمي-برج بوعرييج-	02
103	وثيقة طلب إجراء تربص بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية-جامعة برج بوعرييج-	03
104	الاستبيان الإلكتروني المعتمد في الدراسة	04
105	استبيان الدراسة	05
110	قائمة الأساتذة المحكمين	06
111	وثائق مقدمة من طرف الأمين العام برئاسة الجامعة لجامعة محمد البشير الإبراهيمي-برج بوعرييج-	07
113	مخرجات برنامج SPSS.v22	08

مقدمة

شهد العالم في السنوات الأخيرة تحولاً جذرياً بفعل التطورات التكنولوجية، حيث أصبحت الرقمنة أحد المحركات الأساسية للنهوض بمختلف القطاعات، بما في ذلك قطاع التعليم العالي، حيث تشهد الجامعات حول العالم توجهاً متزايداً نحو التحول الرقمي من أجل تحسين جودة التعليم، تعزيز الكفاءة وتطوير البحث العلمي.

حيث تواجه الجامعات تحديات متعددة تتعلق بمواكبة التطورات التكنولوجية وتلبية احتياجات مجتمع المعرفة، ومن هنا تبرز أهمية الرقمنة كوسيلة لتعزيز الأداء في الوسط الجامعي في مختلف الجوانب، بدءاً من الإدارة الأكاديمية والمالية إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للطلاب والباحثين، فالرقمنة تُعد أداة فعالة لتبسيط الإجراءات وتحسين الاتصال بين مختلف الأطراف، وتعزيز الشفافية والجودة في العمليات.

إن دراسة هذا الموضوع تكتسي أهمية كبيرة في ظل التغيرات الرقمية المتسارعة التي يشهدها قطاع التعليم العالي، والتي تعد منصتي بروغرس ومودل أحد أبرز هذا التحول والذي يعد تجسيدا حقيقيا لتطبيق الرقمنة بالجامعة الجزائرية ومن ثم تحقيق التميز في الأداء بها.

❖ إشكالية الدراسة:

على ضوء ما سبق تمحورت مشكلة دراستنا في السؤال الرئيسي التالي:

هل للرقمنة دور ذو دلالة إحصائية في تحقيق الأداء المتميز بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية لجامعة برج بوعرييج؟

من أجل معالجة وتحليل هذه المشكلة وبغية الوصول إلى فهم واضح لها، تم طرح المشكلات الفرعية التالية:

- هل للرقمنة دور ذو دلالة إحصائية في زيادة الكفاءة بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية لجامعة برج بوعرييج؟

- هل للرقمنة دور ذو دلالة إحصائية في تحسين مستوى الجودة بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية لجامعة برج بوعرييج؟

- هل للرقمنة دور ذو دلالة إحصائية في تحقيق الرضا العام بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية لجامعة برج بوعرييج؟

❖ **فرضيات الدراسة:** للإجابة عن الأسئلة المطروحة السابقة ومن ثم الإجابة على مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضيات التالية:

- **الفرضية الرئيسية:** يوجد دور ذو دلالة إحصائية للرقمنة في تحقيق الأداء المتميز بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية لجامعة برج بوعرييج؛

- **الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد دور ذو دلالة إحصائية للرقمنة في زيادة الكفاءة بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية لجامعة برج بوعرييج؛
 - **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد دور ذو دلالة إحصائية للرقمنة في تحسين مستوى الجودة بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية لجامعة برج بوعرييج؛
 - **الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد دور ذو دلالة إحصائية للرقمنة في تحقيق الرضا العام بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية لجامعة برج بوعرييج.
- ❖ **أهمية الدراسة:** للدراسة الحالية أهمية نظرية وأخرى تطبيقية نوجزها فيما يلي:
- تستمد دراستنا الحالية التي هي بعنوان الرقمنة أهميتها في كونها أولت الاهتمام بهذا الموضوع الذي يعد ذا قيمة علمية من حيث المحتوى والجودة والمكانة المعرفية والمتمثل في معرفة مدى مساهمة الرقمنة في تحقيق الأداء المتميز بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية بجامعة برج بوعرييج.
 - حداثة الموضوع الذي يعد من قضايا العصر التي تجذب وتستقطب الكثير من التخصصات والأوساط التقنية.
 - زيادة الطلب والاهتمام على هذا النوع من التعليم بسبب انتشار التكنولوجيا في جميع مجالات الحياة والتي من بينها مجال التعليم.
 - تضيف الدراسة الحالية تراث نظري حول الرقمنة والأداء المتميز في الوسط التعليمي.
 - اهتمت دراستنا الحالية بفئة مهمة من فئات المجتمع وهي فئة الأساتذة الذين يعتبرون عمود وركيزة المجتمع.
 - مساهمة الدراسة في إيجاد المفاتيح والإستراتيجيات لإعداد طالب قادر على التعلم عبر تقنيات وأشكال الرقمنة وإتقانها أكثر.
- ❖ **أهداف الدراسة:** هدفت الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف:
- معرفة دور الرقمنة في تحقيق الأداء المتميز بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية لجامعة برج بوعرييج؛
 - معرفة دور الرقمنة في زيادة الكفاءة بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية لجامعة برج بوعرييج؛
 - معرفة دور الرقمنة في تحسين مستوى الجودة بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية لجامعة برج بوعرييج؛
 - معرفة دور الرقمنة في تحقيق الرضا العام بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية لجامعة برج بوعرييج؛

❖ **منهج الدراسة:** في إطار هذا البحث ومن أجل معالجة إشكالية موضوع الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وهو المنهج الأكثر استخداما وشيوعا في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وقد تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات كما تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل البيانات وتفسيرها.

❖ **حدود الدراسة:**

من أجل الإحاطة بإشكالية البحث وفهم جوانبها المختلفة حددنا مجال دراستنا كالتالي:

- **الحدود الموضوعية:** اقتصرت الدراسة على محاولة فهم مدى مساهمة الرقمنة في تحقيق الأداء المتميز (بروغرس ومودل) بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير مع التركيز على الأساتذة.
- **الحدود الزمنية:** تمت الدراسة من نوفمبر 2024 إلى غاية جوان 2025 بينما الدراسة التطبيقية تمت بين شهري فيفري وأفريل من سنة 2025.
- **الحدود المكانية:** كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ومختلف أقسامها بجامعة محمد البشير الإبراهيمي ولاية برج بوعرييج.
- **الحدود البشرية:** التركيز على الأساتذة التابعين لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ومختلف أقسامها.

❖ **أسباب اختيار الموضوع:** تم اختيارنا لموضوع الدراسة الحالي نظرا لجملة من الدوافع والأسباب والتي يمكن حصرها فيما يلي:

1- أسباب شخصية:

- رغبتنا الشخصية واهتمامي الخاص بدراسة موضوع الرقمنة.
- الشعور بقيمة وأهمية الموضوع.
- إثراء الرصيد الفكري الذي يتناول موضوع رقمنة الجامعة الجزائرية.

2- أسباب موضوعية:

- الاهتمام العالي والمتزايد بتطبيق الرقمنة في الجامعة الجزائرية.
- قابلية الموضوع للدراسة والبحث فيه منهجيا ومعرفيا.
- محاولة تسليط الضوء على الرقمنة والدور الذي تلعبه في تطوير الجامعة الجزائرية.

❖ **هيكل الدراسة:** للإجابة على الإشكالية المطروحة قسمنا هذه الدراسة إلى فصلين، سبقتهم مقدمة وتلتهم خاتمة، حيث الفصل الأول يتضمن الإطار النظري للموضوع، حيث قسم إلى ثلاثة مباحث، المبحث الأول

بعنوان عموميات حول الرقمنة، أما المبحث الثاني خاص بعموميات حول الأداء المتميز، وكان عنوان المبحث الثالث الدراسات السابقة، أما في الفصل الثاني فتطرقنا فيه إلى الدراسة التطبيقية، حيث تم تقسيمه إلى خمسة مباحث، المبحث الأول تم فيه تقديم عام بجامعة محمد البشير الإبراهيمي، أما المبحث الثاني تم التطرق فيه إلى الخدمات الرقمية المعتمدة من طرف الجامعة، أما المبحث الثالث فتناول منهجية البحث، في حين المبحث الرابع تناول عرض وتحليل نتائج الدراسة، أما المبحث الخامس خاص بدراسة ومناقشة النتائج (الفرضيات)، كما تم في النهاية إعداد خاتمة الدراسة التي تضمنت نتائج الفصلين مع توضيح اختبار صحة الفرضيات، متبوعة بجملة من الاقتراحات المستنتجة، وأخيرا تم صياغة آفاق الدراسة.

❖ متغيرات الدراسة:

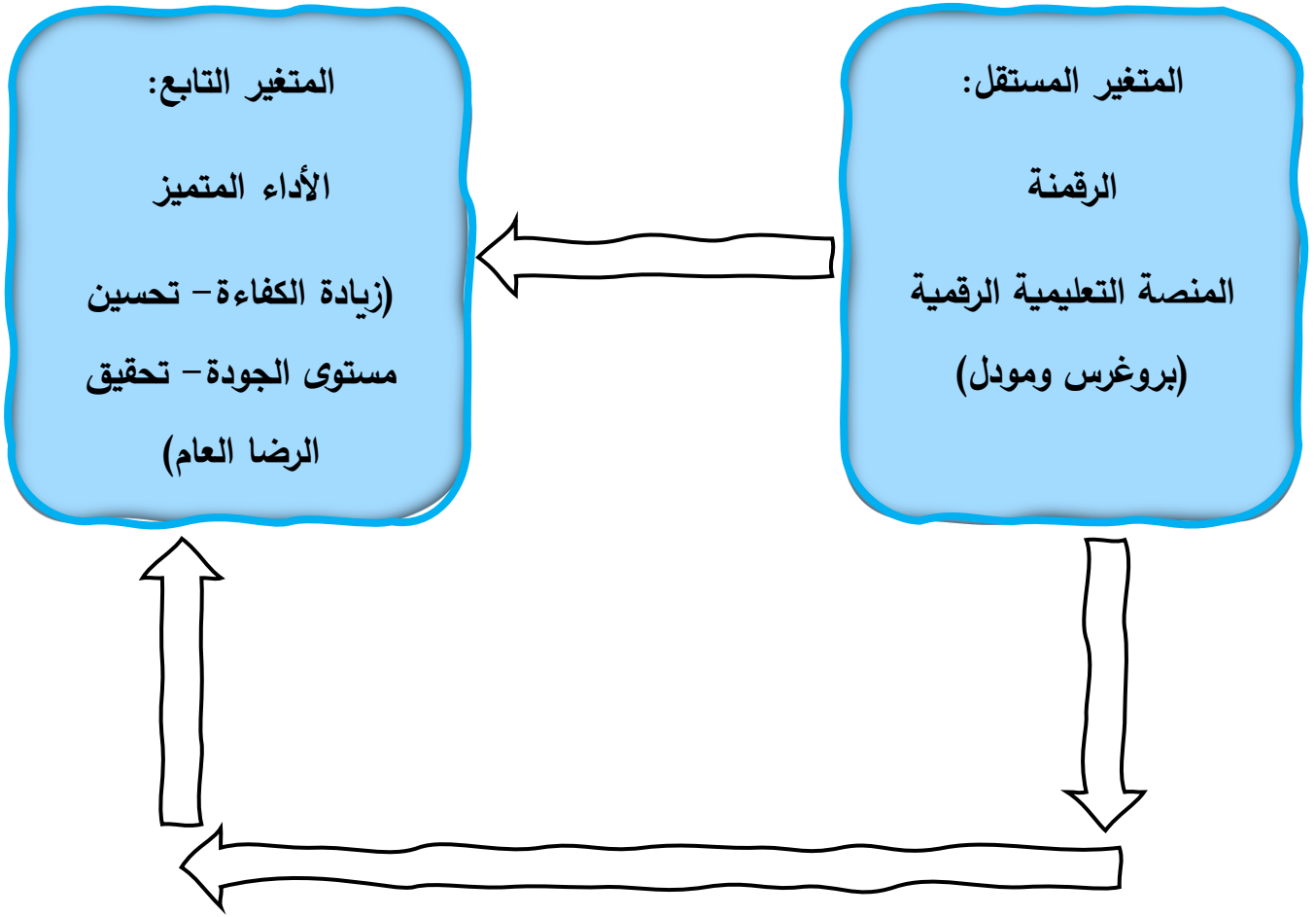
في ضوء استكمال معالجة مشكلة الدراسة وتحقيقا لأهدافها وضمن اطارها النظري والتطبيقي تم تصميم نموذج افتراضي يعبر عن العلاقات المنطقية بين متغيرات الدراسة كما هو موضح في الشكل رقم (01) الذي يشير إلى متغيرين وهو كالتالي:

المتغير المستقل: (الرقمنة):

تم اعتبار الرقمنة المتغير المستقل حيث اخذته الدراسة بكليته ليشمل جميع المضامين والأفكار الدالة على وجوده.

المتغير التابع: (الأداء المتميز): يتمثل المتغير التابع للدراسة "الأداء المتميز" والذي تم اعتماد أبعاده (بعد زيادة الكفاءة، بعد تحسين مستوى الجودة، بعد تحقيق الرضا العام)، وذلك من خلال تحليل العديد من المراجع التي صممت بهدف جمع الأبعاد المختلفة للأداء المتميز والتي تناولها الباحثون والكتاب.

الشكل رقم (01): متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على الدراسات السابقة

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية للرقمنة والأداء

المتميز

المتميز

تمهيد:

تعتبر الرقمنة من المكونات الأساسية لنظام المعلومات ومن الوسائل التي أحدثت ضجة كبيرة في هذا العصر كونه موضوع الساعة، وإن ضرورة معرفتنا باستخدامات الرقمنة في مجال التعليم العالي أصبحت ملحة وأثرها في تحقيق الأداء المتميز بالجامعة الجزائرية، وهذا ما أثبتته البحوث والدراسات التي تناولت مجال التعليم الرقمي وأثره على الأداء المتميز، حيث يسلط هذا الفصل الضوء على الجانب النظري الذي له علاقة بموضوع الدراسة والتركيز على أهم المفاهيم النظرية للرقمنة والأداء المتميز...إلخ، وينتهي بتناول بعض الدراسات السابقة.

وعليه تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث وهي:

المبحث الأول: عموميات حول الرقمنة

المبحث الثاني: عموميات حول الأداء المتميز

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المبحث الأول: عموميات حول الرقمنة

نتيجة لما أحرزه العلم من تقدم في المجال التكنولوجي والانتشار الواسع للشبكة العنكبوتية وتأثيرها على طبيعة ومستوى الأداء، الأمر الذي أدى إلى تراجع أشكال الخدمات التقليدية الورقية المملة وتزايد الحاجة إلى ضرورة التحول نحو الرقمنة وإعادة صياغة الخدمات والعمليات بشكل يتواءم مع متطلبات التطور السريع في وسائل التكنولوجيا الحديثة، والتي تعد الرقمنة أساسها اليوم بشكل عام وإحداثها في الجامعة الجزائرية بشكل خاص.

المطلب الأول: مفهوم الرقمنة ونشأتها

قسم هذا المطلب إلى قسمين يبدأ بمفهوم الرقمنة وينتهي بالنشأة كما هو مبين فيما يلي:

الفرع الأول: مفهوم الرقمنة

في البداية يجب إعطاء تعريفات حول التحول الرقمي المتمثلة في:

1. تعريف التحول الرقمي:

يعبر التحول الرقمي عن تغيير شامل في الأنشطة والعمليات والكفاءات والنماذج التجارية والتنظيمية، وفي هذا السياق فإن التحول الرقمي يتضمن عملية الرقمنة، ولكنه يتجاوزها أيضا، فالهدف الأساسي من التحول الرقمي هو تحقيق التحسين المستمر في المؤسسة، إذا يمكن للمؤسسات التي تخضع لتحول رقمي مستمر الى متابعة التغييرات في بيئتها وتقديم ردود فعل سريعة للتكيف مع هذه التغييرات.¹

يمثل أيضا التحول الرقمي استخدام التقنيات الرقمية الجديدة مثل: وسائل التواصل الاجتماعي والهواتف الذكية وتطبيق الأجهزة المحمولة والمنصات الالكترونية لتحسين العمليات الأساسية في المؤسسات، بحيث يمكن استغلال هذه التقنيات لتحسين خدمة المؤسسات وتبسيط عملياتها وابتكار نماذج وإجراءات عمل جديدة من خلال تطبيق هذه التقنيات، ويحقق أيضا زيادة في كفاءة وفعالية أنشطة العمل وتعزيز الاتصال والتواصل مع الأطراف المعنية الأخرى، وتوفير حلول مبتكرة ومرنة للتحديات والمعوقات والفرص الجديدة التي تواجهها المؤسسات.²

ومن خلال دراسة (AYDIN) تم التعرف على ثلاث تعريفات رئيسية لمعنى التحول الرقمي وتشمل جوانب مختلفة، وهي الجانب التنظيمي والجانب التكنولوجي والجانب الاجتماعي، ويشمل الجانب التنظيمي

¹ هاجر خلف الله، خالد بن جلول، مساهمة التحول الرقمي في دعم القدرة التنافسية للصناعات الغذائية، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 07/ العدد 02، مخبر تنوع ورقمنة الاقتصاد الجزائري، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2023، ص 111.

² أكرم حجة، كهينة أودية، دور ممارسات إدارة الموارد البشرية الرقمية في الانتقال للتحول الرقمي في ديوان الموظفين العام لدولة فلسطين، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 18، العدد 02، مخبر المقاولاتية وتنمية السياحة، المركز الجامعي مرسلبي عبد الله تيبازة، الجزائر، 2024، ص 231.

الفصل الأول:الأدبيات النظرية للرقمنة والأداء المتميز والدراسات السابقة

الرقمي تحسين وتغيير العمليات الحالية لتصبح أنشطة ذكية، ويشمل الجانب التكنولوجي استخدام الاختراعات والتكنولوجيات والابتكارات لتحقيق تحسينات كبيرة في الجودة والكفاءة الخدمة، ويشمل الجانب الاجتماعي الشبكات والمنصات والأساليب الجديدة التي تسهم في التفاعل والتواصل.¹

2. تعريف الرقمنة:

تعتبر الرقمنة من المصطلحات الرائجة في عصرنا الحالي نتيجة الثورة التكنولوجية التي شملت كل المجالات والقطاعات، وتعددت المفاهيم والتعريفات لمصطلح الرقمنة، ويعود ذلك لوجهات النظر المختلفة للباحثين، ومن بين هذه المفاهيم نذكر:

حيث عرفت على أنها العملية التي يتم بواسطتها تحويل كل الوثائق من النمط الورقي إلى النمط الرقمي، فتصير التعاملات من ملفات وصور وفيديوهات ووثائق مشفرة إلى أرقام ثنائية وتصبح قابلة للاستخدام والاستقبال بواسطة أجهزة الكمبيوتر، فالرقمنة هي مرحلة يتم فيها تحويل للبيانات من الورق إلى الكمبيوتر.²

كما يمكن تعريف الرقمنة على أنها عملية استخدام التقنيات الرقمية لإنشاء عمليات إدارية وتجارية وثقافة وتجارب وتقديم جودة الخدمات وتعديلها لتلبية متطلبات الأعمال وخدمة المجتمع المحلي من خلال تقديم الخدمات من منظور العصر الرقمي والذي هو تحول رقمي.³

أما البنك الدولي فعرف الرقمنة: "على أنها مجموعة من الأنشطة التي تسهل تجهيز المعلومات وإرسالها وعرضها بالوسائل الإلكترونية، ويفضل هذه التكنولوجيا التقى الاقتصاد المرتكز على المعرفة بقاعدة تكنولوجيا ملائمة، مما أدى إلى ازدهار النشاطات المكثفة في المعرفة والإنتاج ونشر التكنولوجيا الجديدة".⁴

التعريف الاجرائي للرقمنة: من خلال التعريفات السابقة الذكر وبإسقاط الجانب النظري على الجانب الميداني، يتضح أنه لا يوجد اتفاق واحد لتعريف الرقمنة نظرا لتعدد مجالاتها، غير أن مجملها يصب في معنى واحد، وهو تحويل البيانات، العمليات والخدمات التقليدية إلى أنظمة رقمية تعتمد على التكنولوجيا الحديثة ويظهر

¹ أكرم حجة، كهينة أودية، مرجع سابق، ص232.

² حنان يحيوي، عمر كعبوش، متطلبات الرقمنة في الجامعات الجزائرية من وجهة نظر فواعل العملية التعليمية (الأستاذ-الطالب)، مجلة أبحاث، المجلد09، العدد01، مخبر البحث والإستشراف في الدراسات المقارنة، جامعة ابن خلدون تيارت، الجزائر 2024، ص08.

³ إيمان عامر، عبد القادر شويرفات، أثر إستخدام الرقمنة على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد07، العدد02، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، الجزائر ديسمبر 2024، ص435.

⁴ عبد المالك هبال، أثر توفر متطلبات استخدام الرقمنة في تحسين مستوى الخدمة المصرفية الإلكترونية لعمليات التجارة الخارجية، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد14، العدد01، جامعة المسيلة، الجزائر، 2023، ص469.

ذلك من خلال المنصات الرقمية المختلفة المعتمدة من طرف الجامعة الجزائرية كالمنصة الوطنية بروغرس، هذا ما زاد من الكفاءة في الأداء وحسن جودة التعليم وحقق الرضا العام بالجامعة الجزائرية على وجه الخصوص.

ومن أبرز خصائص الرقمنة في قطاع التعليم العالي نذكر:¹

- العالمية: تتيح الرقمنة الوصول إلى المعلومات والمعرفة في أي وقت وفي أي مكان.
- التفاعلية: التفاعل بين المادة العلمية والطلبة والتدريس والتعامل مع المادة العلمية.
- الجماهيرية: يتمثل بعدم اقتصار التعليم على فئة دون أخرى من الناس، وليس هذا فحسب بل يمكن لأكثر من متعلم في أكثر من مكان أن يتعامل ويتفاعل مع البرنامج في آن واحد.
- التكاملية: تكامل مكوناته من العناصر مع بعضها البعض من أجل تحقيق أهداف تعليمية.
- الاتصال المباشر: الذي يتم عن طريق التخاطب في اللحظة نفسها بواسطة عدة طرق منها التخاطب الكتابي، حيث يكتب الشخص ما يريد قوله بواسطة لوحة المفاتيح، التخاطب الصوتي، التخاطب بالصورة والصوت.
- الاتصال غير المباشر: حيث يستطيع الطلبة الاتصال فيما بينهم بشكل غير مباشر ودون اشتراط حضورهم في نفس الوقت باستخدام عدة رسائل منها البريد الإلكتروني والبريد الصوتي.
- الوفرة الهائلة في مصادر المعلومات: مثل الكتب الإلكترونية، الدوريات، قواعد البيانات، الموسوعات، والمواقع التعليمية.

الفرع الثاني: نشأة الرقمنة

لم تعد التقنيات التكنولوجية رفاهية يمكن الاستغناء عنها بل أصبحت واقع يخترق خصوصيات المجتمعات ويفرض عليها التكيف مع مستحدثات ومتغيرات عديدة ومع التطور التكنولوجي العالمي بدأ التوجه بقوة نحو التحول الرقمي في جميع مجالات الحياة وخاصة في مجال التعليم اعتماداً على الإنترنت.

وفيما يلي تسلسل زمني موجز لكيفية تقدم الثورة الرقمية ففي عام 1947 تم تقديم الترانزستور كوسيلة لتطوير أجهزة كمبيوتر رقمية متقدمة، حتى تم إنشاء شبكة الويب العالمية خلال الخمسينات والستينات وخلال الثمانينات أصبح الكمبيوتر آلة مألوفة وأصبحت القدرة على استخدامه ضرورة للعديد من الوظائف ثم تم تقديم الهاتف المحمول الأول وبحلول عام 1992 تم تطوير استخدام شبكة الإنترنت وأصبحت جزء من الحياة اليومية، ثم بدأت الثورة الرقمية في الانتشار عام 2000 فكانت الهواتف المحمولة شائعة وبدأ التلفزيون في الانتقال من استخدام الإشارات التناظرية إلى الإشارات الرقمية، وهكذا بحلول عام 2010 وما بعده أصبح الإنترنت يشكل

¹ نجاة فنور، عادل شيهب، الرقمنة في التعليم العالي وتحديات التعليم عن بعد في الجزائر، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور باللفة- الجزائر، المجلد 08، العدد 04، ديسمبر 2023، ص 253-254.

الفصل الأول:.....الأدبيات النظرية للرقمنة والأداء المتميز والدراسات السابقة

نسبة كبيرة من الاستخدام وأصبحت الاتصالات المتنقلة أكثر انتشاراً وفي عام 2015 تم ابتكار أجهزة الكمبيوتر اللوحي وأجهزة الكمبيوتر الشخصية والحوسبة السحابية: بما يسمح للمستخدمين باستخدام تطبيقات الأعمال على أجهزتهم المحمولة.

ومع تداعيات الثورة الصناعية الرابعة: بدأ التوجه نحو استخدام أنظمة الذكاء الاصطناعي وهو المفهوم الذي صاغه "جون مكارثي" الملقب بأبي الذكاء الاصطناعي في عام 1956 وأشار إلى أنه علم هندسة وصناعي الآلات الذكية وبصورة خاصة برامج الكمبيوتر، حيث يقوم بإنشاء برامج حاسوبية قادرة على محاكاة الذكاء البشري بدقة بواسطة الآلة.

وبهذا انتشر استخدام التقنيات الذكية التي تقوم على فلسفة الذكاء الاصطناعي ومبادئ التفاعل والتفكير الإنساني، وإنشاء تفاعل بين الإنسان والأجهزة الذكية مما أدى إلى ظهور مصطلح الرقمنة الذكية وأصبح هناك ما يسمى بالتقنيات الرقمية للذكاء والتي أدت بدورها إلى انتشار مجموعة من المفاهيم الحديثة في التعليم مثل الجامعة الذكية، الفصول الذكية، والتعلم الذكي لتصبح بذلك الرقمنة الذكية نموذجاً جديداً يتضمن استخدام التقنيات الرقمية بواسطة أنظمة ذكية أكثر فاعلية في إنجاز الأعمال.¹

المطلب الثاني: أهداف الرقمنة

تحقق الرقمنة العديد من الأهداف نذكر منها ما يلي:²

- تركز الرقمنة على تبسيط الإجراءات الإدارية وتحقيق أقصى استفادة العملاء المنظمة، وكذا تحقيق الفعالية في تقديم الخدمات للمستفيدين والاستغلال الأمثل للموارد، إضافة إلى ذلك تعمل الرقمنة على دعم بناء ثقافة إيجابية بين جميع العاملين عبر استخدام التقنيات الرقمية، وهذا بدوره يعزز على التعلم المستمر وبناء المعرفة.
- إيجاد المناخ التنظيمي الملائم للبحث والتطوير الإداري الشامل والمتواصل.
- تعزيز عملية الاتصال التنظيمي بين مختلف المستويات وتسهيل تدفق المعلومات.
- الرقمنة هي الأسلوب الأكثر فاعلية وكفاءة لتسيير العمل والتخطيط والتنفيذ والرقابة.
- تساهم في تعجيل الخطى باتجاه تحقيق استمرار الممارسات.
- تجعل الأماكن متجاورة، وتمسح الحدود الجغرافية، وتغير مفهوم الزمان والمكان.

¹ أمل محمد أحمد المغربي، التحول الرقمي بين النظرية والتطبيق بجامعة المنصورة، مجلة أوراق بحثية، مجلة علمية محكمة نصف سنوية، المجلد الثالث، العدد الأول، الإدارة العامة للمكتبات، جامعة المنصورة، مصر، 30-06-2023، ص، 48.

² روفيا، كورال، دور الرقمنة في تحسين أثر عمليات إدارة المعرفة على بناء الذاكرة التنظيمية في منظمات الأعمال، أطروحة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة باتنة 1، الجزائر 2024-2025، ص 142-143.

الفصل الأول:الأدبيات النظرية للرقمنة والأداء المتميز والدراسات السابقة

- تمكن من اقتسام المهام الفكرية مع الآلة، نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام وتطوير التفكير الإبداعي والخالق.
 - تطوير إستراتيجيات فعالة لحل المشكلات المعقدة.
 - تنمية مهارات التفكير المعرفي.
 - الانتقال من الأساليب التقليدية لإدارة الأعمال الورقية إلى استخدام تقنيات المعلومات الحديثة بشكل فعال ومحكم.
 - تبسيط الإجراءات الإدارية بطريقة تمكن من تنفيذها بسهولة وسرعة، مع إمكانية تتبعها بشكل رقمي.
 - تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز المهام والأعمال المطلوبة وبتكلفة مالية مناسبة، مما يؤدي إلى تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية.
 - تعميق مفهوم الشفافية، حيث يمكن لجميع العاملين الاطلاع على الإجراءات والقرارات بشكل مباشر، وهذا يعزز الثقة ويبعد المحسوبية عن العمليات.
 - الحفاظ على أمن وسرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها، وذلك من خلال تبني تقنيات تشفير متقدمة.
 - التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل البشري، من خلال استخدام تقنيات الأتمتة والذكاء الاصطناعي مما سهل العمليات وجعلها أكثر دقة.
- وبهذا يمكن القول أن الرقمنة تهدف إلى خلق بيئة رقمية تشجع على الإبداع والابتكار وتجديد الأفكار، وتضمن الوصول الفوري للمعلومات والبيانات والمعارف بدون قيود مكانية أو زمانية كما تهدف الرقمنة أيضا لتبسيط وتحسين العمليات الداخلية للمنظمات، من خلال تقليل الأعمال اليدوية والانتقال إلى الأعمال الرقمية باستخدام التقنيات الرقمية والتكنولوجيات الحديثة، تهدف هذه التقنيات إلى تكيف وتمكين المنظمات من تعلم أساليب جديدة ومبتكرة، مع التركيز على الشفافية في ممارساتها وأنشطتها من جانب آخر، تهدف الرقمنة إلى مساعدة المنظمات في متابعة تطورات السوق والمنافسة بشكل مستمر، مما يتيح لها اتخاذ إجراءات سريعة وفعالة للبقاء في بيئة الأعمال وتحقيق التميز والريادة، كما تحسن الرقمنة من كفاءة العمل وتعزز التفاعل مع العملاء، من خلال توفير خدمات عبر الإنترنت وتخصيص تجارب فريدة لكل عميل وتلبية احتياجاتهم بسرعة.¹

المطلب الثالث: أشكال الرقمنة

تتم عملية التمثيل الرقمي للنصوص بإحدى الطريقتين التاليتين:

¹ روفيا، كورال، مرجع سابق، 143.

1. الطريقة الأولى: هي التي يكون فيها كل حرف ممثل لوحده بشكل رقمي، ويتم الحصول عليها أما

بالإدخال المباشر عن طريق برامج معالجة النصوص، أو بواسطة التعرف الضوئي على الحروف OCR انطلاقا من وثيقة مرقمنة في شكل صورة.¹

2. الطريقة الثانية: وهي المطبقة والمستعملة في أغلب مشاريع المكتبات الرقمية وتتمثل في عملية التصوير

الضوئي التي تتم باستخدام المساحات الضوئية، وتعطينا صورا رقمية للوثائق ونميز فيها ثلاثة أشكال وهي:²

1.2 الرقمنة في شكل صورة: Mode image

وهي من أنواع الرقمنة الأكثر استعمالا على الرغم من أنها تحتل مساحة كبيرة عند التخزين، ولها أهمية

كبيرة في مجال الكتب والمخطوطات القديمة وخاصة للباحثين والمختصين بدراسة القيم الفنية وليست النصية.

والصورة تتكون من مجموعة نقاط تدعى بيكسال Pixel وكل بيكسال يمكن ترميزه ب:

1. بايت الصورة أبيض وأسود Noir et Blanc.

2. بايت الصورة في مستوى رمادي Niveaux de gris.

3. 24 بايت أو أكثر الصورة ملونة En couleur.

وعلى هذا الأساس يمكن أن نميز بين ثلاث أنواع للترميز في شكل صورة:

* أحادي الباييت: Mode bitonat

في هذا النوع كل بيكسال pixel يمثل ببايت واحد، وهو بذلك يفرض أحد هاتين القيمتين أبيض أو أسود،

وهي طريقة جد اقتصادية من ناحية الحفظ، وهي سهلة التطبيق على الوثائق الحديثة وشديدة الوضوح، بينما

تلقى صعوبة في التعامل مع الوثائق القديمة التي تعرضت للرطوبة والتلف، حيث أن الماسح الضوئي لا يعرف

هذه الآثار ويمكن أن يعتبرها كنقط ويطرحها إلى الأسود.

* المستوى الرمادي: Niveaux de gris

وهو نوع يتطلب مساحة أكبر على مستوى الذاكرة، وعدد البتات المستخدمة لترميز البيكسال كبير، هذه

التقنية تسمح عكس النوع السابق بحفظ الوثائق القديمة جدا حيث استعملتها مكتبة الكونغرس في رقمنة أرصدها

الإرثية التراثية القديمة.

¹ سهيلة مهري، المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2006-2005، ص 83-86.

² المرجع نفسه، ص 83-86.

* بالألوان: Mode couleur

لديه نفس مبدأ النوع السابق ويختلف عليه في كون البيكسال يقابله في الترميز ثلاثة ألوان أساسية هي الأحمر، الأخضر، الأزرق (RVB)، كل لون من هذه الألوان يرمز بعدد معين من البتات Les bits، ويؤخذ على هذا النوع أن حجم الملفات كبيرة جدا بالمقارنة مع النوعين السابقين.

وعموما فإن هذا النوع من الرقمنة له سلبيتان أساسيتان هما:

-يقصي كل فرص البحث داخل النص.

-الملفات تحتل مساحة كبيرة على وسائط التخزين.

2-2 الرقمنة في شكل نص: Mode texte

هذا النوع يتيح الفرصة للبحث داخل النص، فهو يسمح بالتعامل مباشرة مع الوثيقة الالكترونية على أنها نص وللحصول على هذا النوع يتم استعمال برمجية التعرف الضوئي على الحروف OCR انطلاقا من وثيقة مرقمنة في شكل صورة، حيث أن البرمجية تقوم بتحويل النقاط المكونة للصورة إلى رموز وعلامات وحروف، كما تسمح بالتعديل وتصحيح الأخطاء، إن منتجي هذه البرمجيات قاموا بتطوير منتجاتهم حيث أصبحت هذه البرمجيات مصحوبة بقواميس وأدوات التحليل النحوي، وهذا النوع يناسب الوثائق التي تضم عدد كبير من أسماء العلم وأشكال نحوية قديمة أو مكتوبة في لغات عديدة.

3.2 الرقمنة في شكل اتجاهي: Mode vectoriel

يوجد شكل ثالث للرقمنة وهو الرقمنة في شكل اتجاهي، وهي تقنية تعتمد على العرض باستعمال الحسابات الرياضية، وهي تستعمل خاصة في مجال الرسوم بمساعدة الحاسب الآلي والتحول من الشكل الورقي إلى الشكل الاتجاهي وهي عملية طويلة ومكلفة.

ويتواجد حاليا شكل للتقديم الاتجاهي وهو PDF وهي تقنية طورتها شركة Adobe عام 1993، وهي تهدف إلى نشر وتبادل المعلومات المقروءة إلكترونيا بشكل يحفظ للمادة التي يتم تبادلها الجوانب التالية:

الدقة: بحيث تحفظ تقنية PDF تنسيق الصفحة Page Layout الذي وضعه مصمم الوثيقة أصلا أثناء تصميمه لوثيقته وملفات PDF لا يتم إعادة تنسيقها من قبل القارئ عن طريق برنامج المتصفح، فملف PDF يعد صورة رقمية للصفحة المطبوعة إلكترونيا بشكل يحفظ للمادة التي يتم تبادلها الجوانب التالية:

الحجم المضغوط: ملفات PDF صغيرة الحجم، وذلك يساعد على نقلها بسرعة عبر الإنترنت.

الفصل الأول:الأدبيات النظرية للرقمنة والأداء المتميز والدراسات السابقة

التوافقية: يمكن قراءة ملف PDF من قبل أي مستخدم وعن طريق أي نظام تشغيل باستخدام برنامج Acrobat Reader المتوفر مجاناً على موقع Adobe، فصيغة PDF لا تعتمد نظام تشغيل معين.

جودة العرض والطباعة: ملفات PDF تحفظ للمستخدم أعلى جودة عند قراءتها من الشاشة، كما أنها تسمح للقارئ بتكبير أجزاء من الصفحة، دون تأثر الحروف ودون تشويه لشكل الصفحة.

المطلب الرابع: متطلبات الرقمنة

تتطلب عملية الرقمنة تضافر جهود أطراف كثيرة، تأتي في المقام الأول توفر البنية الأساسية للرقمنة وفي المقام الثاني العامل البشري المؤهل وهو مجموع القائمين والعاملين في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وفي مختلف الميادين والقطاعات ذات الصلة بالرقمنة، وكذلك العامل المالي، بالإضافة إلى توفر الأجهزة الخاصة لإنجاز هذه العملية كما لا ننسى الإطار القانوني، وعليه يتطلب إنجاز هذه العملية تحقيق مجموعة من الشروط يمكن إيجازها فيما يأتي:¹

- **المتطلبات القانونية:** وتشتمل مجمل التشريعات والقوانين التي يجب إقرارها لإيجاد البيئة القانونية اللازمة للعمل.
- **المتطلبات التنظيمية والإدارية:** تشمل مجمل التعديلات التي يجب إجراؤها على البنى التنظيمية والإجراءات والهيكل الإدارية لأجهزة الدولة بهدف تبسيطها وزيادة مرونتها ورفع فاعليتها.
- **المتطلبات التقنية:** ويمكن توزيعها إلى ثلاث فئات رئيسية:
 - متطلبات البنية التحتية الخاصة بشبكة الاتصالات والانترنت.
 - المتطلبات الخاصة بالبنية التحتية المعلوماتية أي تلك المتعلقة بوجود أنظمة معلومات فعالة وقادرة على تجميع البيانات من مصادرها وجودتها.
 - المتطلبات المتعلقة بالأدوات البرمجية، بما في ذلك توافر الأطر البشرية المؤهلة القادرة على التعامل مع هذه الأدوات بكفاءة وفاعلية.

المطلب الخامس: خطوات عملية الرقمنة

سنوضح أهم الخطوات المنهجية للقيام بعملية الرقمنة، وتتجلى هذه العناصر فيما يلي:²

¹ علي حميدوش، حميد بوزيدة، اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة "المتطلبات والعيود" تجارب دولية-دروس وعبر"، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، المجلد 08، العدد 01، 2020 ص 47.

² سمير حفطاري، الرقمنة وتأثيرها على فعالية أداء الموارد البشرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة عباس لغرور خنشلة، الجزائر، 2018/2017، ص 50-51.

الفصل الأول:الأدبيات النظرية للرقمنة والأداء المتميز والدراسات السابقة

أولاً: التخطيط الميداني: إن البيانات التي يتم جمعها في هذه المرحلة تعتبر خطوة ذات أهمية كبيرة لأنها تساعد على إتخاذ القرارات المصيرية المؤثرة على مرتكزات المشروع ويجب دراسة الصعوبات والإمكانات وكل المجالات التي لها علاقة بالمشروع لضمان نجاح هذه العملية الرقمية، كما أنه لا بد من تأسيس خلية يقظة لتصفية وغرلة مختلف المعلومات بالإضافة إلى تعيين الإطار الإداري والتنظيمي للمشروع مع تسطير الخطة وتحديد نمط إستراتيجية الرقمنة.

ثانياً: اختيار المواد للرقمنة: إن الرقمنة تعتبر عملية معقدة تتطلب كثيرا من الجهد وتستغرق مدة زمنية طويلة وتحتاج لموارد مالية، بالإضافة إلى الخبرة والكفاءة العالية لهذا فإن المؤسسة مطالبة بتوضيح ما تملكه من موارد بشرية، وطبيعية ومدى أهميتها والأهداف التي تسعى لتحقيقها، وترتبط عملية نجاح الاختيار بوضوح ودقة الأهداف التي تريد المؤسسة تحقيقها.

ثالثاً: البدء في عملية الرقمنة: إن القائم بهذه العملية يكون وفق أوجه متعددة من أبرزها الاستعانة بالموردين وسطاء الخدمات أو المتعاملين الخواص نظرا لنقص الخبرة وارتفاع أسعار الأجهزة الرقمية، كذلك قد تقتصر المؤسسة على إمكانياتها، أو الاعتماد المشترك بينها وبين المورد، فيتم هنا الاتفاق على خطة عمل تحدد فيها كل النشاطات.

رابعاً: إتاحة الوثائق المرقمنة: أثناء الانتهاء من المراحل السالفة الذكر نصل إلى مرحلة بث هذه الوثائق والمعلومات، والتي عادة ما تعرض على الموقع الخاص بالمؤسسة.

خامساً: إستراتيجية الحفظ الرقمي: للحفظ الرقمي أهمية كبيرة كونه يتميز بصفة الامتداد عبر زمن يعيد المدى، فلا بد أن يتحلى بالجدية نظرا للتكاليف والمجهودات المبذولة، والحفظ يكون على المعطيات التي تم تحويلها أو إنشاؤها رقمياً، ولا بد من مراعاة طبيعة الأجهزة المستخدمة في عملية الحفظ وتقادمها.

المطلب السادس: معوقات تطبيق عملية الرقمنة

أدى تطبيق الرقمنة في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي إلى بروز عدة تحديات وعراقيل، ويأتي في مقدمتها عدم تعرض القوانين القائمة في الدول العربية لتنظيمها أو على الأقل إعادة تقييم للقواعد القائمة لتتواءم مع الطبيعة الخاصة بتطبيقات العصر الرقمي بالإضافة إلى تحديات متعلقة بالبنية التقنية والمتمثلة أساساً في ضعف البنية التحتية التكنولوجية وضعف التوافق بين الأجهزة التكنولوجية، كما أن هناك تحديات أخرى متعلقة بالبرمجيات وتأتي في مقدمتها لغة البرمجيات وتتمثل المشكلة في اللغة نفسها وفي صعوبة التعامل معها بالنسبة

إلى الجهات المنتجة حتى الآن، ذلك أننا لم نصل إلى مرحلة الإنتاج وما زلنا مستهلكين للمعلومة ولكل ما له علاقة بتقنيات المعلومات والمسؤولية هنا تقع على عاتق المتخصصين في هذا المجال.

وفي نفس الإطار الخاص بالتحديات نجد مشكلة تقادم البرامج والطريقة الوحيدة التي يمكن الاعتماد عليها للتخلص من هذه المشكلة - وهي للأسف الطريقة الوحيدة المتاحة - هي تشغيل الوثيقة الرقمية ببرامجها الأصلي، لأن البرامج الالكترونية التي تقرأ مختلف الوثائق الالكترونية تتقادم بسرعة كما هو الحال مع برامج الورد والإكسل وغيرها، ثم هناك كذلك تحديات متعلقة بالحفظ فتقادم الأجهزة وتقادم وسائط التخزين تجعل الوثائق المخزنة عرضة للتلف وغير قابلة للاسترجاع، وطبعاً المتسبب في ذلك هو بالتطور التقني السريع، حيث أن الانتقال من تقنية إلى أخرى يجعل المعلومات المسجلة والمقروءة بتقنية تقادمت غير مقروءة من خلال تقنية أكثر حداثة.¹

ويمكن أن نلخص بعض من المعوقات البشرية التي تحول من وضع بيئة رقمية فعالة وناجحة في النقاط التالية:²

- القصور الكبير لدى الكثير من الأساتذة والطلبة وجميع الفاعلين في المؤسسات الجامعية في تحديد مفهوم مصطلح الرقمنة، حيث أن معظم هؤلاء يرون أن الرقمنة هي عملية تحويل الأوعية من الشكل التقليدي الورقي إلى الشكل الإلكتروني.

- صعوبة تحويل الجامعات والمراكز الجامعية والمعاهد والمدارس العليا وغيرها من المؤسسات الجامعية أرصدها الوثائقية الورقية إلى وثائق الكترونية.

- عدم وجود تعليمات رسمية صريحة تحث على تجسيد مشاريع الرقمنة الأرصدة الوثائقية، ويرجع ذلك إلى عدم وجود هيئة وطنية تشرف وتأطر عمليات تحويل الأرصدة الوثائقية إلى الشكل الرقمي على مستوى المؤسسات الجامعية.

- وجود نقص كبير على مستوى المتطلبات المادية مما يعرقل أو يحول دون تطبيق مشروع رقمي بالجامعات؛ ولعل أهمها ضعف البنية التحتية اللازمة لتطبيق المشروع وقلة كفاية وكفاءة أجهزة والمعدات المتوفرة في المؤسسات الجامعية، في ظل التطورات المتواصلة والسريعة للتقنيات سواء في شقها المادي أو البرمجي وعدم قدرة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي على ملاحقتها محدودية مخصصاتها المالية.

¹ جمال عايدى، الرقمنة وأثارها التنظيمية في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر الموظفين، مجلة دراسات اقتصادية المجلد 16، العدد 01(2022)، جامعة الجلفة، الجزائر، 18-10-2021، ص565.

² المرجع نفسه، ص566.

الفصل الأول:.....الأدبيات النظرية للرقمنة والأداء المتميز والدراسات السابقة

-التخوف من البيئة الرقمية لتوقع الفاعلين في مؤسسات قطاع التعليم العالي والبحث العلمي أنهم سوف يصطدمون بها في حالة تجسيدها، خاصة في ظل ضعف إعداد العاملين، بالإضافة إلى الأمية التكنولوجية وكذا التخوف من الأجهزة التكنولوجية ناهيك عن الخوف من مقاومة التغيير، من مبدأ أن الإنسان عدو لما يجهل.

-جهل أغلب العاملين بالجامعات بقوانين الملكية الفكرية وحقوق التأليف الرقمية، مما يطرح مشكل الأمية القانونية في أوساطهم، ونقص الوعي القانوني مما يستدعي إيجاد طرق لنشر الوعي بمتغيرات البيئة الإلكترونية، والقوانين والتشريعات المسيرة لها.

- وجود جملة من الصعوبات التي تواجه تطبيق قوانين الملكية الفكرية في البيئة الرقمية في مقدمتها الصعوبات المتعلقة بنمط الجريمة في البيئة الرقمية، باعتبارها من الظواهر الإجرامية الحديثة التي يصعب إثبات وقوعها، بالإضافة إلى الصعوبات المتعلقة بالمؤلف في حد ذاته، وكذا الصعوبات الموجودة على مستوى القضاء.

المبحث الثاني: عموميات حول الأداء المتميز

التميز في الأداء يعتبر المسعى الرئيسي التي تعمل من أجله مختلف المؤسسات مهما كانت طبيعة عملها او نشاطها، وإن التميز في الأداء وسيلة لإثبات مكانة المؤسسة واحتلالها اعلى مستويات التفوق والابتكار وفي هذا المبحث سأحاول إعطاء لمحة عامة حول الأداء المتميز.

المطلب الأول: مفهوم الأداء المتميز

قبل التطرق الى مفهوم الأداء المتميز يجب معرفة مفهوم الأداء والتميز:

1. الأداء:

يمكن تعريف مصطلح الأداء بأنه القيام بالشيء أو تأدية عمل محدد أو إنجاز مهمة أو نشاط معين، بمعنى أن الأداء هو قيام الشخص بسلوك ما، وذلك لتحقيق هدف محدد، فقد يكون إشباع حاجة معينة أو حل مشكلة ما أو التخطيط لمشروع ما...¹

وبصفة عامة فإن أداء الفرد عبارة عن محصلة تفاعل القدرة مع الرغبة مع البيئة.²

$$\text{الأداء} = \text{القدرة} \times \text{الرغبة} \times \text{البيئة}$$

الأداء هو نتيجة، وقدرة المؤسسة على استغلال مواردها لتحقيق أهدافها المطلوبة من خلال الأنشطة التي تقوم بها، وقدرتها على الاستمرار بالشكل المطلوب مع الالتزام بالمعايير الموضوعية مسبقاً.¹

¹ أبو النصر مدحت، أساسيات إدارة الجودة الشاملةTQM، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر، 2008، ص110.

² المرجع نفسه، ص110.

كما يمكن تعريف الأداء على أنه الطريقة التي تتجز بها الأعمال المحددة لتحقيق اهداف المنظمة.²

الأداء هو محصلة أو انعكاس لكيفية استخدام المنظمة لمواردها المادية والبشرية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها"، وعرف آخرون الأداء بأنه النشاط الشمولي المستمر الذي يعكس نجاح المنظمة، واستمراريتها وقدرتها على التكيف مع البيئة، وفشلها وانكماشها وفق أسس وفق معايير محددة تضعها المؤسسة، وفق المتطلبات نشاطاتها وفي ضوء الأهداف طويلة الأمد.³

يمكن اعتبار الأداء أيضا بأنه تلك الجهود التي تبذلها الإدارة والعاملين لتحقيق الأهداف التي سطرته المنظمة وهو الفعل الذي تسعى كل الأطراف في المنظمة لتعزيزه، وتحسينه بشتى الطرق والوسائل لزيادة الإنتاجية مما يحقق الرضا الوظيفي لدى العامل.⁴

2. التميز:

يعرف التميز بأنه الابتكار، والإتيان بما هو مختلف عن الآخرين المنافسين أو غير المنافسين، فهو ينشئ شريحة سوقية من خلال الاستجابة المنفردة لحاجاتها عن طريق الابتكار، وهو كذلك يساهم في تحقيق ميزة تنافسية، بمعنى أن تكون الأحسن من المنافسين في واحد أو أكثر من الأبعاد التالية: (التكلفة الجودة الاعتمادية، المرونة، الابتكار) ولتحقيق التميز في منظمات الأعمال يجب توفر مجموعة من المحددات كاستقطاب الأفراد المبتكرين الذين يمثلون العوامل التنظيمية الملائمة التي تساهم في خلق ودعم الابتكار من خلال المناخ التنظيمي.⁵

كما أوضحت المنظمة الأوروبية للجودة EFQM أن مفهوم التميز يشير إلى المهارة في أداء المنظمة وتحقيق النتائج بناء على مجموعة من الممارسات الأساسية التي تشمل على (التركيز على النتائج، والاهتمام بالعملاء والقيادة وثبات الهدف، وإدارة العمليات، وإشراك الأفراد، والتحسين المستمر والإبداع، والمنفعة المتبادلة

¹ أحمد أبو ماضي كامل، بطاقة الأداء المتوازن كأداة تقييم لأداء المؤسسات الحكومية وغير الحكومية، مكتبة نيسان للطباعة والتوزيع، غزة، فلسطين، 2018، ص18.

² حاتم عثمان محمد خير، نحو أداء متميز للحكومات- تجربة جمهورية السودان، ورقة بحثية مقدمة ضمن المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، يوم 09 مارس 2005، ص2.

³ عادل بومجان، تأهيل الموارد البشرية لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014-2015، ص45.

⁴ بركة بلاغماس، التمكين التنظيمي وواقعه في المؤسسة الجزائرية، منشورات ألفا للوثائق، ط1، جانفي، الجزائر، 2019، ص15.

⁵ أحلام غربال، أثر المرونة الإستراتيجية في الأداء المتميز للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2021-2022، ص85.

الفصل الأول:الأدبيات النظرية للرقمنة والأداء المتميز والدراسات السابقة

بين الشراكات والمسؤولية الاجتماعية المشتركة، وتحقيق المنافع لأصحاب المصلحة بشكل متوازن للأفراد والمجتمع بأسره).¹

يمكن تعريف التميز أيضا بأنه حالة الإبداع الإداري والتفوق المؤسسي، تحقق مستويات عالية غير عادية من الأداء والتنفيذ للعمليات الإنتاجية والتسويقية والمالية وغيرها في المؤسسة، بما ينتج عنه نتائج وإنجازات تتفوق على ما يحققه المنافسون، وترضى عنها الفئة المستهدفة وأصحاب المصلحة كافة في المؤسسة.²

الأداء المتميز:

هو تلك الجهود التنظيمية المخططة التي تهدف إلى تحقيق الميزات التنافسية الدائمة للمنظمة زائد، أو كما عرفها النموذج الأوروبي لعام 2003 بأنها تلك الممارسة المتأصلة في إدارة المنظمة وتحقيق النتائج، التي ترتكز على مجموعة من المعايير الجوهرية.³

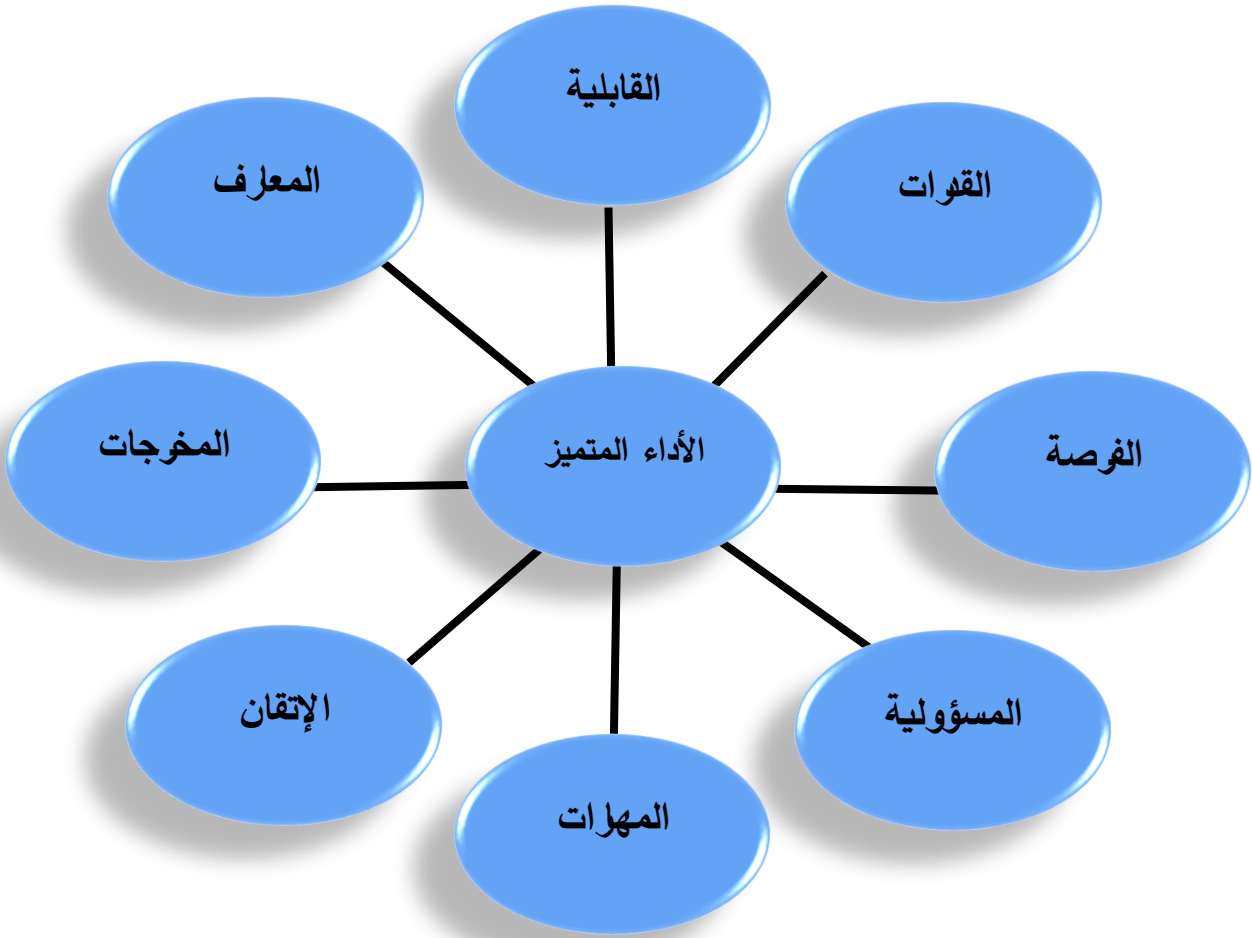
يعرف أيضا الأداء المتميز بأنه الأداء الأعلى مستوى من مستويات الأداء، والذي يجعل المؤسسة تحتل موقع فريد في السوق، ويحقق لها بناء معرفي تراكمي شامل ويحقق لها بناء معرفي تراكمي شامل يعكس مستوى نجاح المؤسسة وقدرتها على التكيف مع البيئة.⁴

التعريف الإجرائي للأداء المتميز: من خلال هذه التعريفات السابقة يمكن القول ان الأداء المتميز يمثل قدرة الفرد أو المنظمات على إكمال المهام والمشاريع بفعالية واستثنائية بدرجة عالية من الإتقان، مما يؤدي إلى تحقيق النجاح والتميز في بيئة العمل، ويعكس هذا الأداء زيادة الكفاءة، تحسين مستوى الجودة وتحقيق الرضا العام في التعامل مع التحديات والمواقف المتنوعة.

وعن طريق هذه التعاريف نحدد أساسيات لمفهوم الأداء المتميز كما هو مبين في الشكل الاتي:

¹ سمير سليمان عبد الجمل، الوصول الى التميز التنظيمي، دار العماد للنشر والتوزيع، فلسطين، الطبعة الأولى، 2019، ص544.
² العياشي زرزار، حمزة بن وريدة، إدارة التميز وفق النموذج الأوروبي وتطبيقاته في قطاع التعليم العالي، منشورات ألفا للوثائق، الطبعة الأولى، جانفي، سكيكدة، الجزائر، 2020، ص24.
³ العياشي زرزار، كريمة غيا، مميزات وخصائص إدارة التميز في التعليم العالي وفق النموذج الأوروبي للتميز EFQM، مجلة الحدث للدراسات المالية والإقتصادية، جامعة 20 أوت، سكيكدة، العدد4، الجزائر، 2020، ص57.
⁴ أحلام غربال، متطلبات تحقيق الأداء المتميز في المؤسسة الاقتصادية، مجلة أبحاث إقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، المجلد 16، العدد01، الجزائر 2022، ص540.

الشكل رقم (02): مرتكزات مفهوم الأداء المتميز



المصدر: علي الطاوس، بيئة العمل وإشكالية التميز، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة البليدة02، ص22.

المطلب الثاني: خصائص ومستويات الأداء المتميز

الفرع الأول: خصائص الأداء المتميز

يتسم الأداء المتميز بعدة خصائص يمكن تلخيصها في الآتي:¹

- الأداء المتميز يتطلب درجة عالية من الإتقان والانضباط والجودة بدون ترك مجالاً للخطأ أو الانحراف.
- الأداء المتميز هو الأداء المرتبط بالوصول إلى تحقيق الأهداف المخطط لها.
- الأداء المتميز هو نتاج الأفكار الخلاقة والعمل المبدع والمتواصل والجاد.
- الأداء المتميز هو المتصف بالموثوقية والجودة التي ينجز بها العمل المصمم.

¹ نجيب سبع، رشيد مناصرية، التمتين الوظيفي وأثره في تتمين الأداء المتميز للمورد البشري بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، الجزائر، العدد، 20(01)، 2020، ص721.

الفرع الثاني: مستويات الأداء المتميز

لا يقتصر مصطلح التميز فقط على الأفراد، وإنما يتعدى ذلك إلى إمكانية إطلاقه على الممارسات المتميزة للجماعات والمؤسسات، وبذلك يمكن القول أن للتميز ثلاث مستويات وهي:

- **التميز على مستوى الفرد:** وهو الذي يتم التوصل إليه وتحقيقه من خلال الأفراد المتميزين.
- **التميز على مستوى الجماعة:** وهو ما يتم تحقيقه أو التوصل إليه من قبل الجماعة، وتميز الجماعة أكبر من المجموع الفردي لتمييز أفرادها.
- **التميز على مستوى المؤسسة:** هو ذلك التميز الذي يتم التوصل إليه عن طريق الجهد التعاوني لجميع أعضاء المنظمة، وتمتاز عملية الإبداع والابتكار، والتميز في المؤسسة بمجموعة من العوامل يمكن تركيزها في أربع مجموعات هي:
 - **القادة:** حيث يعتبر العنصر البشري من العوامل المؤثرة في العملية الإبداعية، خاصة القادة بالمؤسسة لما لهم من نفوذ والقدرة على التأثير وتوجيه السلوكيات الإبداعية والابتكارية.
 - **الهيكل التنظيمي والثقافة:** يلاحظ في السنوات الأخيرة تركيز الاهتمام على ثقافة المؤسسة والمناخ السائد فيها، الذي يعتبر عاملاً مؤثراً على القدرة الإبداعية للمؤسسات.
 - **المحيط:** لا تكفي المؤثرات الداخلية فقط بل للمحيط مختلف الجوانب تأثير أكيد على قدرة المؤسسة على الإبداع والابتكار، فالانفتاح على المحيط الخارجي ودخول الشبكات الرسمية والغير رسمية يعطي الفرصة للتعرف على الأفكار الجديدة في المحيط "المسح البيئي"، نظراً لعدة اعتبارات "وضعية المؤسسة في السوق، سرعة التغيير التكنولوجي للفرع".¹

المطلب الثالث: أهمية الأداء المتميز

- احتل موضوع الأداء المتميز أهمية حاسمة تبرز من خلال النقاط الآتية:¹
- إن الأداء المتميز يساعد المنظمة على وضع المعايير اللازمة لتطوير رسالتها.
 - يؤدي إلى الكشف عن العناصر الكفؤة ووضعها في المواقع المناسبة وكذلك تحديد العناصر التي تحتاج إلى دعم وتطوير للنهوض بأدائها.
 - التأكد من تحقيق التنسيق بين مختلف أقسام المنظمة.
 - تشخيص الأخطاء والانحرافات واتخاذ الخطوات اللازمة لمعالجتها.
 - تحقيق الشمولية والعقلانية في عمليتي التخطيط واتخاذ القرار.
 - يساعد على إجراء التحسينات بشكل مستمر.

¹ أحلام غريبال، مرجع سابق، ص92.

- تحقيق التنمية المستدامة للمنظمة.
- إيجاد ثقافة تركز بقوة على الزبائن.
- تحسين المشاركة والمسؤولية الجماعية.
- الحفاظ على الزبائن وإرضائهم.
- خلق بيئة تدعم وتحافظ على التحسين المستمر.
- زيادة الكفاءة بزيادة التعاون بين الإدارة والأقسام.
- تحسين جودة المخرجات.
- تعلم اتخاذ القرارات اعتماداً على الحقائق لأعلى المشاعر.

المطلب الرابع: أبعاد ومقومات الأداء المتميز

الفرع الأول: أبعاد الأداء المتميز

هناك العديد من الأبحاث والدراسات التي حاولت تحديد أبعاد الأداء المتميز، وبحسب ما تناولناه عند تعريفنا لهذا المفهوم والذي من خلاله اكتشفنا الغموض السائد بين وجهات نظر الكتاب والباحثين المختلفة في إعطاء تعريف محدد له، فقد ظهر الشيء نفسه في محاولاتهم لتحديد أبعاده، وذلك حسب المداخل والتوجهات التي اعتمدت عليها، كما تختلف هذه الأبعاد حسب حجم وطبيعة عمل المؤسسة والبيئة التي تعمل فيها وكذلك حسب الدراسات التي تناولها الباحثون ومجتمع الدراسة المستهدف، وبمراجعتنا لبعض أدبيات الإدارة المتعلقة بأبعاد الأداء المتميز تبين لنا وجود أكثر من توجه واتجاه لتحقيقه منها ما يلي:²

هناك توجه تبنته العديد من الدراسات بالتركيز على استخدام معايير أشهر النماذج العالمية للأداء المتميز كالنموذج الأوروبي والأمريكي والتي اعتمدت معظمها على أبعاد القياس التالية: القيادة، التخطيط الاستراتيجي، القياس، التحليل وإدارة المعرفة، التركيز على الزبون، التركيز على العاملين وإدارة العمليات، والتي تبنتها العديد من الدراسات.

توجه آخر اعتمد على أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في قياس الأداء المتميز (الأداء المالي، منظور الزبائن منظور العمليات الداخلية، منظور التعلم والنمو).

¹ علي عبد الأمير عبد الحسين كموه، اللاملوسات ودورها في تحقيق الأداء المتميز باستخدام بطاقة الدرجات الموزونة، مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير، كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة كربلاء، العراق، 2013، ص70.

² عزيز امنة، مساهمة الابتكار التسويقي في تحقيق الأداء المتميز للمؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر (بتصرف)، 2023-2024، ص119.

الفصل الأول:.....الأدبيات النظرية للرقمنة والأداء المتميز والدراسات السابقة

وتوجه آخر ركز على طبيعة الدراسة وميدانها في تحديد أبعاد الأداء المتميز ومؤشرات قياسه مثل الذي اعتمد على الأبعاد التالية: (الثقافة التنظيمية، إدراك احتياجات العاملين وإدراك احتياجات المتعاملين) في بناء نموذج مقترح لتحقيق التميز في أداء الأجهزة الأمنية.

كما أن هناك توجه اعتمد على الأبعاد التالية في قياس الأداء المتميز: نتائج العملية والخدمة، نتائج التركيز على الزبون، نتائج التركيز على الموارد البشرية، نتائج الموازنة والنتائج المالية والسوقية.

وهناك اتجاه عام اعتمد على المجالات التي يمكن للمؤسسات تحقيق التميز فيها في عملية تحديد أبعاد الأداء المتميز مثل التميز القيادي تميز الموارد البشرية، التميز في تقديم الخدمة، تميز العمليات، التميز التكنولوجي التميز المالي، تميز الهيكل التنظيمي، التميز المعرفي وغيرها من المجالات.

وفي دراستنا الحالية وبناءا على الدراسات السابقة تم اعتماد الابعاد التالية: زيادة الكفاءة، تحسين مستوى الجودة، تحقيق الرضا العام.

الفرع الثاني: مقومات الأداء المتميز

في ظل التطور التكنولوجي الكبير وتنامي الاهتمام بالجودة، أصبح التميز في الأداء هو الملاذ الوحيد للمؤسسات لمواجهة تغيرات وتطورات المحيط، غير أن تحقيق الأداء المتميز ليس بالأمر اليسير الذي يتحقق بالتمني والانتظار وإنما بالعمل الجاد والمستمر وتجميع كل الإمكانيات والمستلزمات سويا حتى يمكن وصف الأداء بالتميز.

وأهم المقومات التي يركز عليها الأداء المتميز هي:¹

أولاً: القيادة: وهي العملية التي تمكن من توجيه جهود العاملين إلى تحقيق الأهداف المخططة، وهي أهم العناصر التي تحقق الأداء المتميز لأنها تساعد على إرساء الاستراتيجيات التي تحقق الغايات في إطار قيم التميز المتمثلة في الحماس، التشجيع، التماسك.

ثانياً: التخطيط الاستراتيجي الجيد: هو عملية تتضمن كيفية قيام المؤسسة بتطوير الأهداف الإستراتيجية وخطط العمل وكيفية تطبيقها بتوجيه كل الموارد والإمكانيات لتحقيق ذلك وبلوغ التميز بمعنى آخر أن التخطيط الاستراتيجي المتكامل يعبر عن التوجهات الرئيسية للمؤسسة ونظرتها المستقبلية الرؤية، الرسالة الأهداف الإستراتيجية التي تعمل المؤسسة على تحقيقها.

¹ نوال شنافي، دور تسيير للمهارات في تحسين الأداء البشري بالمؤسسة الصناعية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014-2015، ص 142-143.

الفصل الأول:الأدبيات النظرية للرقمنة والأداء المتميز والدراسات السابقة

ثالثا: التعلم التنظيمي: وهو قدرة المؤسسة على توفير التعلم لجميع أعضائها والقيام بتطوير نفسها بصورة مستمرة، ويتوقف نجاحه على وجود أفراد يسعون ذاتيا وبدعم من الإدارة إلى تطوير وتنسيق معارفهم ومهاراتهم للمساهمة في تحقيق الأهداف.

رابعا: الإبداع والابتكار المستمرين: وذلك بتقديم أفكار وأساليب وطرق جديدة وخلق قيم إضافية.

خامسا: التمكين: وهو تحويل الأفراد الصلاحيات التي تمكنهم من مباشرة أعمالهم بحرية لتفعيل دورهم بطريقة تشعرهم بالأهمية وتحقق الاستفادة من طاقاتهم وإمكانياتهم.

سادسا: إنشاء فرق العمل: حيث يساعد الفريق مجموعة العمل على العمل كوحدة واحدة ويعزز الروح المعنوية والثقة والتماسك والتواصل والإنتاجية، مما ينشأ ثقافة قوية ومشاركة تدفع إلى العمل الجماعي بدلا من العمل الفردي، وعلى الإدارة أن تدعم هذا التوجه بغرس روح التعاون بين مجموعات العمل وبذل كل الجهود الممكنة في سبيل تعزيز الانتماء والولاء أكثر.

سابعا: الجودة الشاملة: هي أسلوب تطبيق العمليات والنظم التي تؤدي إلى التحسين المستمر ومن ثم التفوق حيث أن نشاط المؤسسة مرتبط بحاجات العملاء، بمعنى آخر هي النظام الناجع والفعال الذي يضم كل عوامل التطوير من أجل التحسين المستمر لجودة المؤسسة بهدف الإشباع التام لرغبات العملاء باستعمال كل الإمكانيات المتاحة.

المطلب الخامس: نظريات الأداء المتميز

لقد تعددت وجهات نظر الباحثين إلى مفهوم الأداء عبر تطور الفكر الإداري، الذي افرز لنا العديد من

النظريات التي شكلت روافد ساهمت في تطوير مفهوم الأداء المتميز ومن بين هذه النظريات نجد:¹

- **النظرية البيروقراطية لماكس فيبر:** الذي ساهم بأفكار جديدة لم تكن متداولة من قبل، من خلال نموذج البيروقراطي الذي ركز فيه على الاختيار العلمي للعمال على أساس الشهادة والجدارة وأهمية التدريب في تطوير أداء الأفراد، غير أن هذا النموذج وصف بالجمود لربطه مستوى أداء الأفراد بالعوامل الداخلية واعتباره المنظمة كنظام مغلق لا يتأثر بالبيئة المحيطة به، كما ركز على خطوط السلطة وكيفية ممارستها وأنواعها والأساليب التي يستعملها القائد للتأثير في العاملين.

¹ مصطفى سحنوني، لطفي دنبري، استراتيجية الموارد البشرية في ظل الأداء المتميز، مجلة أفاق علمية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، المجلد 14، العدد 02، 2022، ص 799-800.

الفصل الأول:الأدبيات النظرية للرقمنة والأداء المتميز والدراسات السابقة

- **نظرية الإدارة العلمية:** يتزعمها فردريك تايلور (F. Taylor) واعتمدت على المعيار العلمي في دراسة الوقت والحركة والتخصص واختيار أفضل العاملين للوصول إلى أحسن طريقة للأداء وزيادة الإنتاجية واهتمت بالحوافز المادية لإغراء العمال وزيادة إنتاجهم.

- **نظرية التقسيم الإداري:** التي تنسب إلى هنري فايول (H.Fayol) واهتمت هذه النظرية بالأساليب التي يمكن أن تستعملها الإدارة من أجل الرفع من أداء الأفراد وحددت نشاط الإدارة في الوظائف التالية: التخطيط التنظيم، التوجيه التنسيق الرقابة التوظيف وقدم فيول أربعة عشر مبدأ يرى أنها جديرة بتحسين الأداء.

- **نظرية العلاقات الإنسانية:** وظهرت بعد التجارب التي قام بها التون مايو (Elton Mayo) في مصنع هاوثورون، وترى أن إنتاجية العاملين لا تتأثر فقط بظروف تحسين العمل كالإضاءة وغيرها بل أن الاهتمام بالعاملين ونمط الإشراف عليهم وتقديم مختلف الخدمات لهم من شأنه أن يحسن الأداء.

- **نظرية التوقع:** لصاحبها فيكتور فروم (Victor room) الذي يرى أن رغبة الفرد وإقباله على عمل معين مرتبط بقوة توقعه للنتائج المصاحبة لهذا العمل وعلى رغبته في هذه النتائج، فدافعية العامل مرتبطة بالعوائد التي سيتحصل عليها من وراء أدائه وشعوره بإمكانية الوصول إلى هذه العوائد ويمكن تلخيص ذلك بالمعادلة التالية:

الدافعية - التوقع × القبول × الارتباط بين الناتج والأداء

- **نظرية Z:** لصاحبها وليام اوتشي (W.Ouchi) وتنطلق هذه النظرية من طبيعة البيئة اليابانية وتقاليدها وتقوم على المبادئ التالية:

- عملية اتخاذ القرار تكون بالمشاركة وبصفة جماعية.
- التعلم والتدريب المستمر لكل الموظفين والعمال وحتى المدراء.
- الإدارة الأبوية الحنونة أي أن المدير يعامل الموظفين كأولاده.
- الإدارة المرئية المبنية على الشفافية والمكاشفة والمصارحة.

المطلب السادس: نماذج الأداء المتميز

أدركت الكثير من الدول الأهمية الاستراتيجية لنماذج التميز في الأداء كأداة أساسية لتعزيز مبادئ التميز والتنفيذ العملي لها فقامت بإنشاء برامج وجوائز للتميز لدعم عمليات إدارة الأداء وتحقيق التميز. وسنقتصر في دراستنا على سبيل الذكر لا على سبيل الحصر على أبرز النماذج المتمثلة في النموذج الأوربي والأمريكي والياباني، وفيما يلي شرح لهذه النماذج.

أولاً: النموذج الأوروبي للتميز:

يعتبر النموذج الأوروبي للأداء المتميز (EFQM) من أبرز نماذج الأداء المتميز وأكثرها استخداماً وانتشاراً في العالم المعاصر، حيث يقوم النموذج على قاعدة أساسية من فكرة الجودة الشاملة، حيث نشأ النموذج الأوروبي لإدارة الأداء المتميز سنة 1992، ويتربط مع الجائزة الأوروبية للجودة التي يديرها الاتحاد الأوروبي لإدارة الجودة الذي نشأ سنة 1988.

ويعرف النموذج الأوروبي للأداء المتميز بأنه "الممارسة الباهرة في إدارة المؤسسة وتحقيق النتائج، ومن ثمة تستطيع المؤسسة الوصول إلى مرتبة إدارة الأداء المتميز، إن هي التزمت بأفكار وأنماط الإدارة القائمة على أسس معينة"¹.

وتتمثل أسس هذا النموذج الذي يركز عليها في:

1-الأهداف الواضحة: وجود أهداف مسطرة وواضحة يسمح بتحقيق الظروف المناسبة لتميز أداء عناصر المؤسسة المختلفة، والذي يتم بحسب التركيز على النتائج المستهدفة لجماعات أصحاب المصلحة المختلفين ذوي العلاقة بالمؤسسة، سواء "عاملين، عملاء، موردين، والمجتمع، فضلاً عن أصحاب رأس المال".

2-التركيز على العملاء: حيث أن العميل هو الحكم الأخير على تميز الأداء المؤسسي، بحسب ما يحصل عليه من خدمات ومنافع بالمقارنة مع ما يمكن أن يحصل عليه من المنافسين من الناحية الأخرى، ومن هنا يتوجب على إدارة الأداء المتميز تنمية علاقات التعامل مع العملاء والاحتفاظ بولائهم للمؤسسة.

3-القيادة الفعالة: حيث أن تهيئة الظروف الملائمة لتميز مختلف موارد وعناصر المؤسسة يتم على حسب فعالية القادة وأنماط سلوكهم وهي من أهم محددات الأداء التنظيمي.

4-الإدارة بمنطق العمليات المتكاملة: من خلال الاعتماد على الحقائق حيث تكون المؤسسة على كفاءة وفعالية إذا تم تشكيل أنشطتها في شكل عمليات مترابطة تجري إدارتها وتوجيهها إلى الغايات المخططة وفق معلومات صحيحة ومتجددة .

5-تنمية وتمكين الأفراد بالمؤسسة: باعتبار أن الموارد البشرية هم أثنى ما تمتلكه المؤسسات، فإن تحقيق الإدارة لغرض التميز يكون بخلق بيئة تنظيمية مشجعة لاستقطاب العاملين وتنمية قيم ومفاهيم مشتركة بينهم، قائمة على الثقة وتكامل الأهداف.

¹ أحلام غريبال، مرجع سابق، ص 97.

الفصل الأول:الأدبيات النظرية للرقمنة والأداء المتميز والدراسات السابقة

6- **التعلم المستمر والابتكار والتجديد:** تعتبر من الشروط المهمة لتحقيق الأداء المتميز من خلال استثمار خبرات المؤسسة ومعارف العاملين فيها في تطوير العمليات وتجديد المنتجات والخدمات والارتقاء إلى مستويات عالية باستمرار من الإنتاجية والفعالية.

7- **تنمية علاقات الشراكة والتحالف:** حيث أن إستراتيجية الشراكة والتحالف تسمح بتوفير فرص أفضل للعمل بكفاءة، حيث تستثمر علاقات التعاون والتكامل مع جميع شركاء العمل، ويقصد بشركاء العمل من تتعامل معهم المؤسسة وتحصل منهم على منافع ويقدمون لها خدمات.

8- **المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة:** إن إدراك المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة، واحترام قواعد ونظم المجتمع من أهم شروط النجاح والتميز في المدى الطويل.¹

يتضح بذلك أن عدد عناصر هذا النموذج تصل إلى 8عناصر، ونظام التقيط مقسم على 1000 نقطة كما يلي:

- القيادة الفعالة: 100 نقطة .
- السياسة الإستراتيجية: 80 نقطة.
- الموارد: 90 نقطة.
- تسيير الموارد البشرية: 80 نقطة.
- العمليات: 140 نقطة.
- تنمية وتمكين الأفراد بالمؤسسة: 90 نقطة.
- التركيز على العملاء: 200 نقطة.
- المسؤولية الاجتماعية: 60 نقطة.
- نتائج الأداء الرئيسية: 150 نقطة.

يتميز هذا النموذج بتركيزه على العملاء حيث خصص لهم 20% من مجمل النقاط، دون إغفال العملاء الداخليين، ثم نتائج الأداء 15%، ثم العمليات 14%، ويتساوى في الموارد البشرية والمادية بنسبة 6% لكل منهما، كما أنه يتفرد بعنصر المسؤولية الاجتماعية، التي شكلت نسبة 6%، وأطلقت جوائزها سنة 1992.²

وحسب هذا النموذج فإن الممكنات هي التي تؤدي إلى تحقيق النتائج والتي تؤدي بدورها إلى تحقيق التميز في نتائج الاعمال والتي تحفز بدورها التعلم والابتكار والتحسين المستمر داخل المؤسسة ومعنى ذلك أن المؤسسة

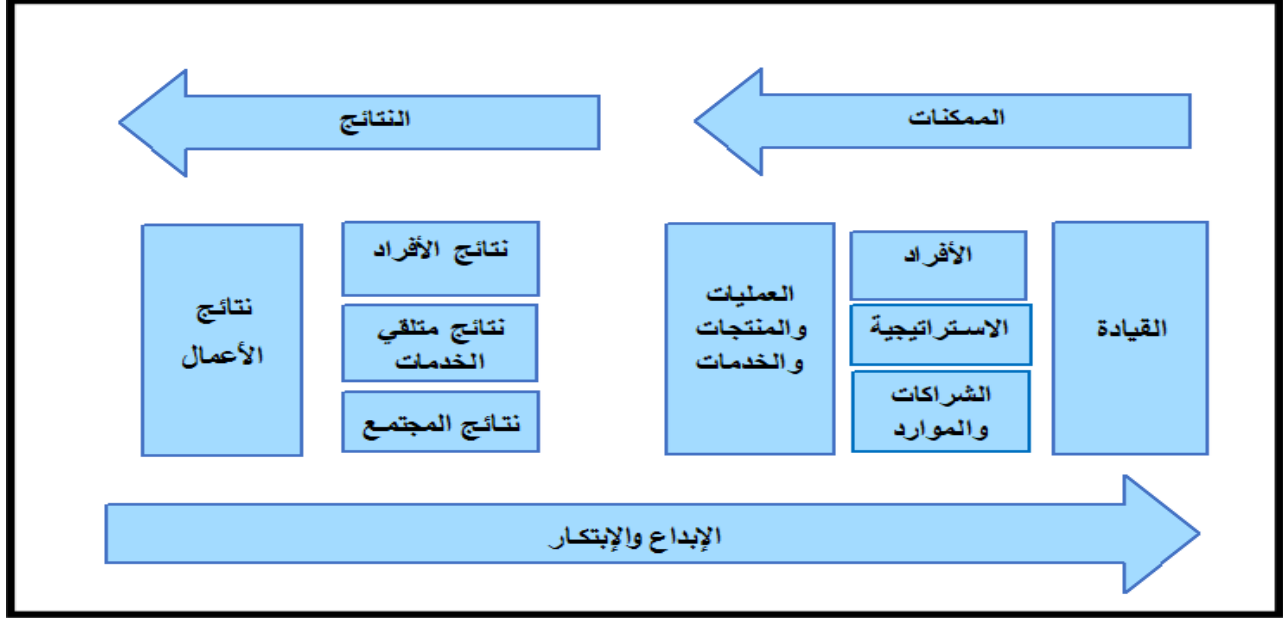
¹ أحلام غريال، مرجع سابق، ص97-98.

² أحلام غريال، مرجع سابق، ص97.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة والأداء المتميز والدراسات السابقة

التي تتمتع بعوامل تمكينية متطورة ستتحقق نتائج ممتازة، إذ تمثل نتائج العملاء ونتائج الأداء الرئيسية أهم معايير النتائج، فيما تمثل العمليات والقيادة أهم عوامل التمكين والشكل الموالي يوضح معايير نموذج EFQM.¹

الشكل رقم (03): معايير النموذج الأوروبي للتميز EFQM



المصدر: العياشي زرزار، حمزة بن وريدة، إدارة التميز وفق النموذج الأوروبي وتطبيقاته في قطاع التعليم العالي، منشورات ألفا للوثائق، الطبعة الأولى، جانفي، سكيكدة، الجزائر، 2020، ص 101.

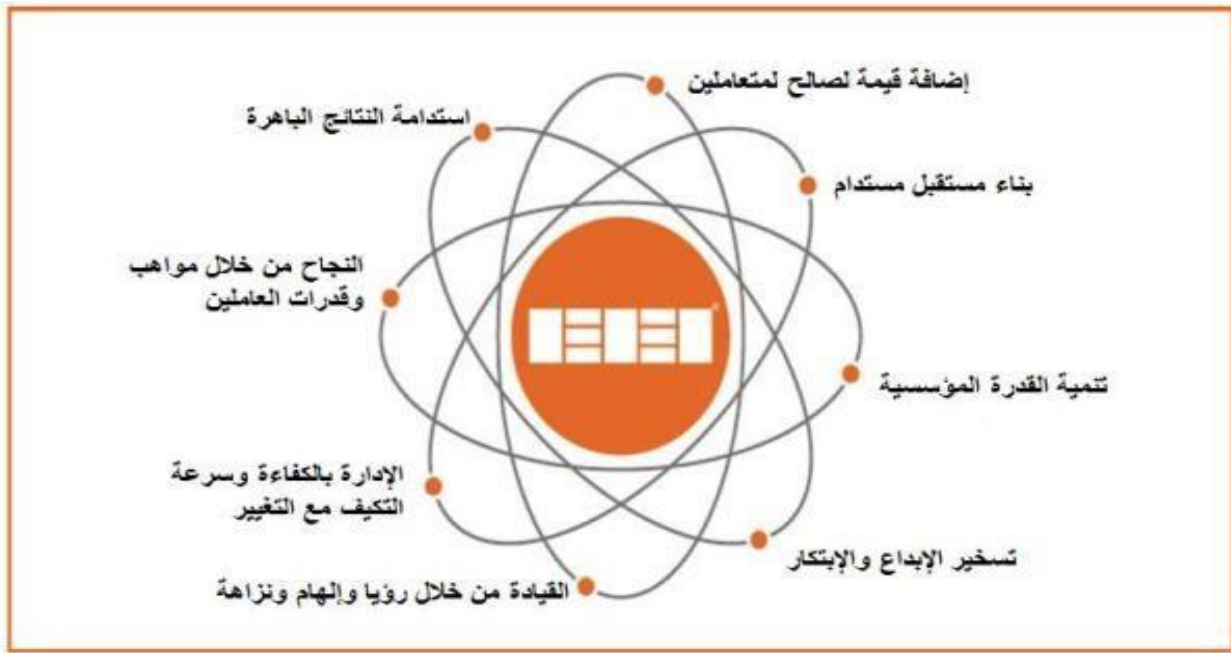
من خلال الشكل أعلاه يتضح أن هذا النموذج يقوم على منطلق أن مختلف النتائج التي تحققها المؤسسة سواء على مستوى العاملين أو العملاء أو المجتمع تتحدد نتيجة كفاءة القيادة التي تتولى وضع السياسات والإستراتيجيات وتوجيه العاملين وتقوم بالتنسيق بين مختلف الموارد المتاحة بالمؤسسة بالإضافة إلى السعي إلى تكوين شراكات واستثمار العلاقات مع مختلف الأطراف الخارجية ذوي المصلحة للمؤسسة ثم تقوم بصياغة كل ذلك في عمليات يتم تصميمها بكفاءة تؤدي في النهاية إلى تحقيق الأداء المتميز.

ويستند النموذج الأوروبي للتميز على مجموعة من المفاهيم الأساسية التي يتم من خلالها مساعدة المؤسسات على تحسين وتطوير أدائها باستمرار، حدد النموذج الأوروبي للتميز لسنة 2013، ثمانية مفاهيم (مبادئ) أساسية واجبة التطبيق من طرف المؤسسات الساعية إلى الدخول والولوج في عالم التميز، هذه المفاهيم الثمانية يتم توضيحها في الشكل الموالي:²

¹ عزيز أمنة، مرجع سابق، ص 108.

² العياشي زرزار، حمزة بن وريدة، مرجع سابق، ص 96-97.

الشكل رقم (04): المفاهيم الأساسية للنموذج الأوربي للتميز



المصدر: عزيز امنة، مساهمة الابتكار التسويقي في تحقيق الأداء المتميز للمؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2023-2024، ص106.

وبناءً على ما سبق أرى أن فلسفة النموذج الأوربي تقوم على فكرة أن التميز في الأداء يتحقق من خلال القيادة الفعالة التي تعمل على صياغة وتوجيه السياسات والموارد البشرية وتستثمر العلاقات وتدير العمليات المختلفة في المؤسسة على اختلاف مجالاتها، كما تطور وتميز العمليات في حد ذاتها يعتمد على مدى مشاركة العاملين في تحقيق وتجسيد الاستراتيجيات والسياسات والأهداف العامة للمؤسسة.

ثانياً: نموذج ديمينج الياباني للتميز

يعتبر نموذج جائزة ديمينج حجر الأساس في بناء نماذج وجوائز التميز، أنشأ في اليابان سنة 1951 تخليداً لجهود "وليام ادوارد ديمينج" الذي ارتبط اسمه بحركة الجودة في اليابان، ويركز هذا النموذج على ضمان الجودة للمنتجات والخدمات ويهدف إلى معرفة مدى نجاح المؤسسات في تطبيقها لسياسة الجودة الشاملة والتقنيات الإحصائية، كما تقدم جائزة ديمينج للمؤسسات التي تحقق إنجازات هامة في مجال مراقبة الجودة وذلك وفق معايير هذا النموذج، كانت الجائزة تقدم في البداية لليابانيين فقط ثم أبدت مؤسسات غير يابانية اهتمامها بالجائزة وتقدمت للفوز بها إذ تمكنت بعض المؤسسات الأمريكية من ذلك مثل مؤسسة "LucentTechnologies" كما تمنح جائزة ديمينج إلى ثلاث فئات تتمثل في: جائزة ديمينج للأفراد، جائزة ديمينج للتطبيقات وجائزة ضبط الجودة للأقسام والإدارات.

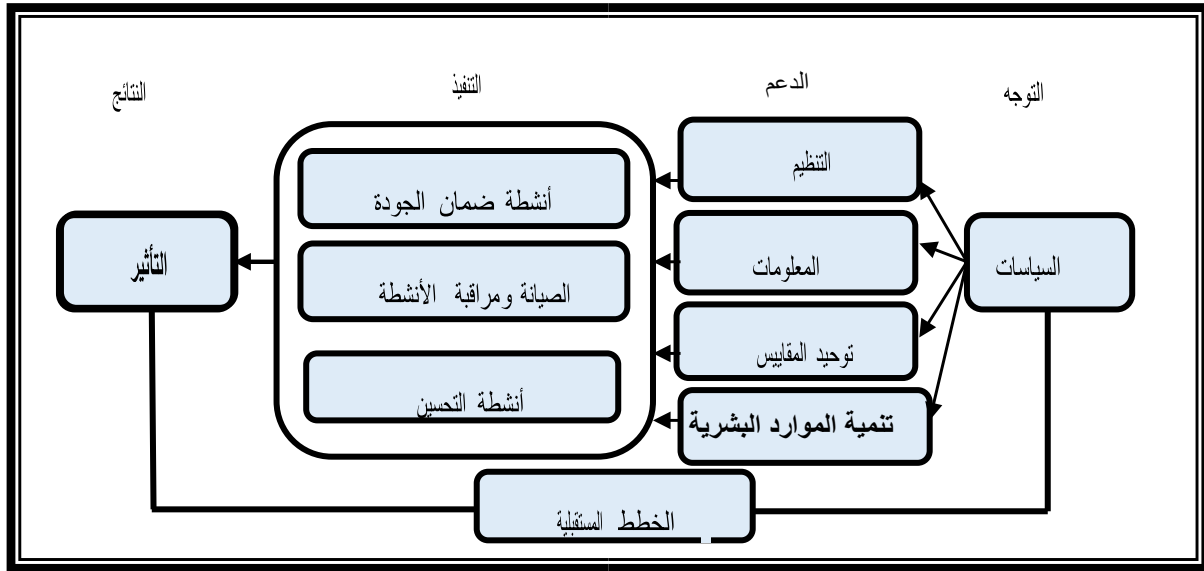
الفصل الأول:الأدبيات النظرية للرقمنة والأداء المتميز والدراسات السابقة

ويقوم هذا النموذج على المفاهيم التالية: دعم قيادة الادارة العليا والتحكم في العمليات، نظرية كايزن في التحسين المستمر وتقليل الهدر أو الفائض والتخطيط المستقبلي، وهي عشرة معايير (السياسات، التنظيم وإدارته، التعليم والنشر، ادارة معلومات الجودة، التحليل، التقييس، الرقابة، ضمان الجودة، النتائج والتخطيط) وتم تقسيمها إلى أربع مجموعات رئيسية كما يلي:¹

- **التوجه:** يتحدد توجه المؤسسة من خلال معيار السياسات التي تتبعها المؤسسة.
- **الدعم:** دعم التوجه من خلال معايير التنظيم والمعلومات وتوحيد المقاييس وتنمية الموارد البشرية.
- **التنفيذ:** ويضم معايير أنشطة ضمان الجودة والصيانة ومراقبة الأنشطة ومعايير أنشطة التحسين.
- **النتائج:** وتقاس من خلال معيار التأثير ومعايير الخطط المستقبلية التي تبني بناء عليه.

ويوضح الشكل الموالي هذه المعايير كما يلي:

الشكل رقم (05): نموذج ديمنج الياباني للتميز



المصدر: عزيز امنة، "مساهمة الابتكار التسويقي في تحقيق الأداء المتميز للمؤسسة الاقتصادية"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر 2023-2024، ص115.

ويختلف نموذج ديمنج عن غيره من النماذج المعروفة على المستوى العالمي بعدم إزمائه للمؤسسات على التقيد بإجراءات أو أساليب عمل محددة إذ يترك لها الحرية التامة في تحديد أهدافها ورسم سياساتها واستراتيجياتها اللازمة لتحقيقها وإيجاد الحلول اللازمة لحل جميع مشاكله، ثم تتقدم هذه المؤسسة إلى اللجنة التي توطر نموذج ديمنج وتخضع للتقييم من حيث مدى تحقيقها لأهدافها ومدى فاعلية الاجراءات المطبقة لعلاج المشاكل وكذلك مدى إمكانية تحقيقها لأهداف مستقبلية، بمعنى أن هذا النموذج لا يهتم بمدى توفر عناصر

¹ عزيز امنة، مرجع سابق، ص114.

محددة في المؤسسة وإنما يهدف إلى مكافئة كل مؤسسة تسير في الطريق السليم من أجل تحقيق التميز من خلال اتباع تطبيقات فعالة في إدارتها.¹

ثالثاً: نموذج بالدريج الأمريكي للتميز

أنشأت الولايات المتحدة الأمريكية نموذج وجائزة مالكولم بالدريج في 1987، ويستمد أفكاره من نموذج ديمينج الياباني، حيث يهدف النموذج لترويج وتدعيم المفاهيم المتصلة بعناصر ومكونات تميز الأداء في المؤسسات وتنمية قدراتها التنافسية، ويقوم النموذج على مفاهيم التميز التالية:

- القيادات ذات الرؤية: فالقادة عليهم بتحديد الرؤية والاتجاهات والتوقعات العالية وخلق القيم.
- التعلم التنظيمي والشخصي: يتطلب تحقيق أعلى مستوى من الأداء التنظيمي توافر كل من التعلم التنظيمي والشخصي، والذي يتضمن التحسين المستمر والتكيف مع التغيير.
- قيمة العاملين والشركاء: نجاح المؤسسة يعتمد كثيراً على توفر المعرفة، والمهارات والإبداع، من جانب موظفيها وتنمية شركائها.
- المرونة التنظيمية: لتوفير سرعة التحرك والقدرة على التغيير السريع والمرونة.
- التركيز على المستقبل: لفهم العوامل طويلة الأجل وقصيرة الأجل التي تؤثر في المؤسسة.
- الإدارة لتحقيق الإبداع: وذلك لتحقيق التغيير والتحسين المستمر في خدمات وعمليات المؤسسة.
- الإدارة بالواقع: وذلك من خلال المعلومات المتوفرة من تحليل وقياس أداء العمليات والنتائج الرئيسية.
- المسؤولية العامة والمواطنة: تشديد المسؤولية على السلوك الأخلاقي وممارسة المواطنة الجيدة.
- التركيز على النتائج وخلق القيمة: تستخدم النتائج لإضافة قيمة متوازنة لكل المعنيين.
- إنتهاج منهج النظم: تشكل المعايير الرئيسية كنظام متكامل يقدم من منظور النظم لإدارة المؤسسة من أجل تحقيق تفوق الأداء.

وتعتمد آلية عمل النموذج على وجود علاقات مترابطة بين جميع معايير النموذج من خلال تقسيم المعايير إلى ثلاث مجموعات:

- المجموعة الأولى: القيادة والإستراتيجية والتوجه بالعملاء، وتركز على إيجاد بيئة تعليمية للمؤسسة والسعي نحو اقتناص الفرص المستقبلية.
- المجموعة الثانية: الموارد البشرية، وإدارة العمليات ونتائج الأعمال، والتي تركز على إنجاز أعمال المؤسسة، وإعطاء نتائج الأداء لكل أصحاب المصلحة.
- المجموعة الثالثة: إدارة المعرفة وتحليل القياسات، وكذلك البيئة التنظيمية، والعلاقات والتحديات التي تربط بين المجموعتين السابقتين.

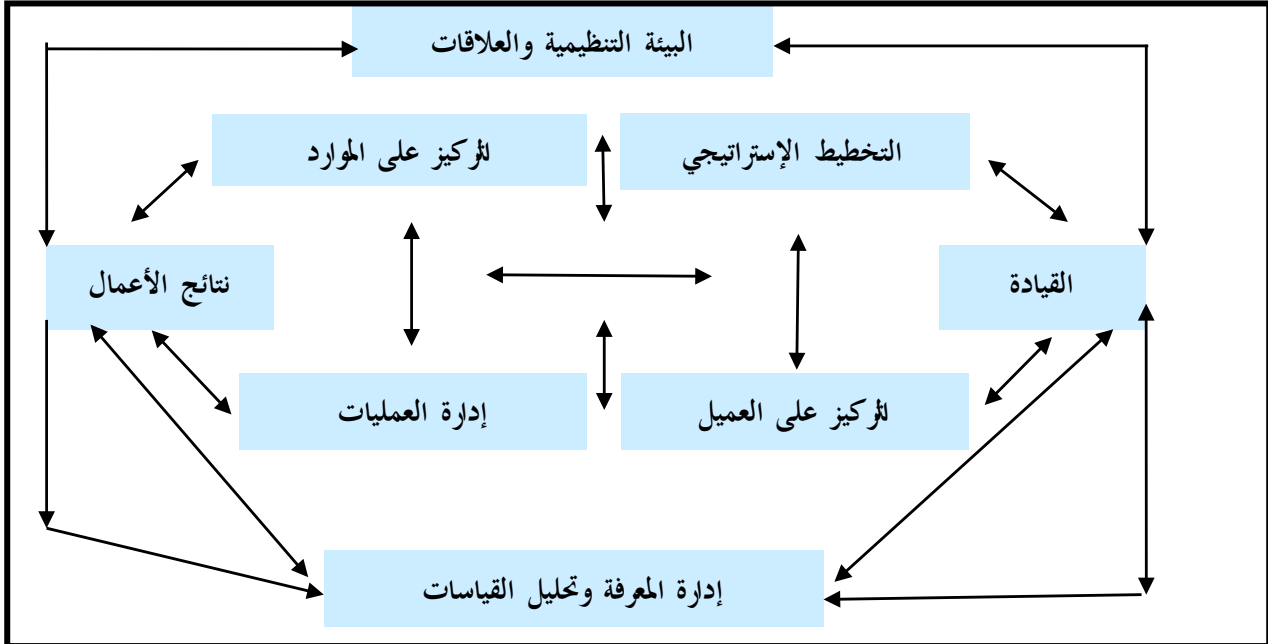
¹ عزيز أمانة، مرجع سابق، ص106.

من خلال ما سبق نجد أن جائزة مالكولم بالدريج تستند على معايير التميز السبعة، والتي تقاس من خلال توزيع 1000 نقطة موضحة وفق ما يلي:

- القيادة: 125 نقطة.
- التخطيط الإستراتيجي: 85 نقطة.
- التركيز على العميل: 85 نقطة.
- المعلومات والتحليل: 85 نقطة.
- تطوير الموارد البشرية: 85 نقطة.
- إدارة العمليات: 85 نقطة.
- نتائج العمليات: 450 نقطة.

يتضح من التقسيم أعلاه ونظام التنقيط أنها ليست متساوية في عدد من العناصر وأعطت الأولوية إلى نتائج العمليات التي قاربت نسبتها نصف النقاط حيث تشكل 45%، ويليهما عنصر القيادة بـ12.5%، فيما تتساوى العناصر الخمسة المتبقية الأخرى، على خلاف النظام الياباني الذي يعد الأكثر إيضاحاً وتناسقاً¹.

الشكل رقم (06): نموذج مالكولم بالدريج



المصدر: أحلام ساري، (2016) "مقومات تفعيل التميز في منظمات الأعمال: دراسة تقييمية مقارنة بين الأردن دبي والجزائر"، رسالة دكتوراه غير منشورة في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، ص117.

¹ أحلام غريبال، مرجع سابق، ص101-102.

وتجدر الإشارة إلى أن المعايير السابقة ليست ثابتة فقد تم تحديثه وتطويره هو الآخر وأضيفت مجموعة أخرى من المعايير حسب آخر تحديث له سنة (2021-2022) تتمثل في: التنوع، المساواة، المرونة التنظيمية، الرقمنة والثورة الصناعية الرابعة.¹

رابعا: النماذج العربية للتميز:

كغيرها من بلدان العالم حاولت العديد من الدول العربية انتهاج الأسلوب العلمي في وضع أسس وتطوير الأداء المؤسسي وتميزه وتحقيق ذلك من خلال عدة برامج وجوائز للتميز التي أطلقتها هذه الدول منها برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز والذي مكنها من الحصول على المرتبة الأولى عالميا في الأداء الحكومي، وبرنامج أبوظبي للأداء الحكومي المتميز وجائزة الملك عبد الله الثاني للتميز في دولة الأردن وكذلك جائزة الملك عبد العزيز في المملكة العربية السعودية المبنية على النموذج الأوربي، والجزائر هي الأخرى تبنت نموذج وطني للتميز يجري التطورات وقامت بتطوير النموذج الجزائري للجودة إقتداءا بنماذج التميز السابقة الذكر في الدول المتقدمة، وفيما يلي عرض لبعض هذه النماذج العربية على سبيل الذكر لا على سبيل الحصر تتمثل في نموذج دبي للأداء الحكومي المتميز والنموذج الجزائري للتميز.

01- نموذج برنامج دبي للتميز في الأداء:

حرصت دولة دبي على الارتقاء بمستوى أداء قطاعها الحكومي لتمكينه من مواكبة التطورات المتلاحقة وتعزيز قدراته في تطبيق المفاهيم الإدارية الحديثة المشجعة لروح الإبداع وتنمية القدرات لبناء ودعم استراتيجية التميز المؤسسي، فقامت بإنشاء نموذج أو برنامج دبي للأداء الحكومي المتميز عام 1997 وأصبح مثالا للتجارب الناجحة عالميا. وقد أدى هذا النجاح إلى تفوق أداء القطاع الحكومي في جودة الخدمات على أداء القطاع الخاص مما جعل هذه الأخيرة تنظر للمؤسسات الحكومية كأساس للمقارنات المرجعية (Benchmarking).

ويهدف هذا النموذج إلى نشر مفاهيم الجودة والتميز والابداع بين الجهات الحكومية في دبي وتحقيق أداء متميز وتحفيز موظفي القطاع الحكومي، وذلك من خلال تقسيم فئات التميز إلى فئتين هما فئات التميز المؤسسي مثل فئة المؤسسة الحكومية المتميزة وفئات التميز الوظيفي مثل الموظف المتميز في المجال الإداري. وفيما يتعلق بمعايير نموذج دبي للأداء الحكومي المتميز فإنه يقوم على نفس المنطق الذي أسس عليه كل من النموذج الأوربي والنموذج الأمريكي ويتكون من مجموعتين من المعايير: المجموعة الأولى وتضم القيادة والاستراتيجية والمتعاملين وتمثل الممكنات وتعادل 50% من القيمة الإجمالية للنموذج، والمجموعة الثانية وهي

¹ عزيز أمنة، مرجع سابق، ص114.

النتائج وتمثل هي الأخرى 50% وتضم نتائج الموارد البشرية، نتائج الأداء الرئيسية نتائج المتعاملين ونتائج الشراكة والمجتمع المدني، وما يميز هذا النموذج عن النماذج الأخرى هو تركيزه الأساسي على التميز في الأداء الحكومي على اعتبار أن تطوير القطاع الحكومي يمثل قاطرة التنمية الاقتصادية والاجتماعية وهو ما نجحت دولة دبي في تحقيقه.¹

02- النموذج الجزائري للتميز:

يعد النموذج الجزائري للتميز من النماذج الرائدة في افريقيا والعالم العربي وأنشأ المسيرة التطورات العالمية وتحدياتها، فهو يعبر عن جهود الدولة الجزائرية للارتقاء بأداء مؤسساتها ودفعها نحو تبني التقنيات والأساليب الإدارية الرائدة وترجم ذلك بشكل رسمي من خلال المرسوم التنفيذي رقم 05-02 المؤرخ في 6 جانفي 2002 في إطار البرنامج الحكومي لتطوير نظام وطني للتقييس، حيث وضع تحت اشراف وزارة الصناعة ممثلة بقسم الجودة والأمن الصناعي ويعتبر هذا النموذج بمثابة مرجعية لكل أنواع المؤسسات، ويقدم هذا النموذج الجائزة الجزائرية للجودة (PAQ) التي تعد تشجيعا للمؤسسات الجزائرية واعترافا بمجهوداتها في الارتقاء بمستوى أدائها من خلال تقديم مكافأة مالية بقيمة 2 مليون دينار وكأس استحقاق وشهادة شرفية والتي تمنح لإحدى المؤسسات الناشطة على مستوى التراب الوطني سواء كانت عمومية أو خاصة صناعية أو تجارية، صغيرة أو متوسطة أو كبيرة، ربحية أو غير ربحية، بحيث تقوم المؤسسات الراغبة في الحصول على هذه الجائزة بإتباع مجموعة من المراحل والخطوات اللازمة التي تمكنها من التعرف بدقة على نقاط قوتها و نقاط ضعفها، ويهدف النموذج الجزائري من خلال الجائزة الجزائرية للجودة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تثمين مجهودات المؤسسة ودعم مسيرتها في مجال الارتقاء بالجودة.
- تحسين صورة المؤسسة لدى عملائها من خلال الحصول على جائزة الجودة والتي تعكس مستوى جودة منتجاتها وخدماتها.
- دفع المؤسسات الجزائرية نحو التوجه لتطبيق التميز المؤسسي.
- تحفيز واثراك العاملين بالمؤسسة في مشروع الجودة.

وفيما يتعلق بمعايير النموذج الجزائري للتميز فإن منهجية التقييم لا تختلف في إطارها العام عن مثيلاتها في نماذج التميز التي تم التطرق إليها سابقا، حيث يتم التقييم على أساس سلم تنقيط يتضمن (1000) نقطة موزعة على ثمانية معايير بأوزان مختلفة حسب أهمية كل معيار وتختار اللجنة المختصة للتقييم النقطة المناسبة حسب ملاحظاتها للإجابات المؤسسة على الأسئلة المتعلقة بمعايير التقييم وتتمثل هذه المعايير فيما يلي:

¹ عزيز أمنة، مرجع سابق، ص116.

الفصل الأول:الأدبيات النظرية للرقمنة والأداء المتميز والدراسات السابقة

المعيار الأول: التزام الإدارة العليا: (120 نقطة): ويعكس هذا المعيار مدى اهتمام الإدارة بالجودة من خلال الجهود المقدمة للالتزام بإنجاح مبادرات التحسين المستمر والجودة سواء كانت فردية أو جماعية وتخصيص الموارد اللازمة لذلك بالإضافة إلى اعطاء أمثلة عن العمليات الداخلية والخارجية.

المعيار الثاني: الإستراتيجية والأهداف (80 نقطة) ويتعلق هذا المعيار مدى توافق وارتباط استراتيجية الجودة مع الاستراتيجية الكلية للمؤسسة ومدى اعتبار الجودة كهدف في كل وظائف المؤسسة بالإضافة إلى اشراك العاملين في تنفيذ هذه الاستراتيجية.

المعيار الثالث: الإصغاء للزبون (200 نقطة): ويعبر هذا المعيار عن الوسائل التي تستخدمها المؤسسة المعرفة مستوى رضا زبائنها ومدى قدرتها على الاستجابة لتطلعاتهم بالإضافة إلى معرفة علاقاتها مع جمعيات حماية المستهلك وقدراتها التنافسية.

المعيار الرابع: التحكم في الجودة (120 نقطة) ويقاس هذا المعيار مدى تحكم المؤسسة في الجودة من خلال نوعية السلع والخدمات التي تقدمها ومدى تنوعها واختيار علاقاتها مع الموردين ومدى الاعتماد عليهم.

المعيار الخامس: قياس الجودة (100 نقطة): يقيم هذا المعيار مدى اهتمام المؤسسة بقياس الجودة من خلال نوعية المعايير التي تستخدمها للقيام بذلك.

المعيار السادس: تحسين الجودة (80 نقطة): ويقاس هذا المعيار مدى اهتمام المؤسسة بتحسين الجودة من خلال الاجراءات المتبعة في تحسين جودة المنتجات وعمليات الرقابة على الجودة.

المعيار السابع: مشاركة العاملين (100 نقطة): ويقاس هذا المعيار مستوى تمكين العاملين ومشاركتهم في اقتراح الاجراءات التحسينية على الجودة والعمل على تجسيدها من خلال الاعلام والتحفيز والتكوين.

المعيار الثامن: النتائج (200 نقطة): ويعد هذا العنصر من أهم عناصر التقييم لأنه يتعلق بمخرجات المؤسسة، حيث يقوم على تقييم النتائج المالية والتسويقية للمؤسسة، ونتائج رضا الزبائن الداخليين والخارجيين وبالإضافة إلى النتائج المتعلقة بالعمليات الداخلية والمسؤولية الاجتماعية.

وتجدر الإشارة إلى أن النموذج الجزائري يتضمن جانب آخر للتقييم يتعلق بمحور خاص بالتعريف بالمؤسسة المترشحة من خلال طرح أسئلة تتطلب الاجابة عنها بالتفصيل مكونة بذلك تقريرا عاما يقدم صورة كاملة عن هذه المؤسسة.¹

وخلاصة القول بعد استعراضنا لبعض نماذج التميز على المستوى العالمي والعربي نخلص إلى أن هناك اجماع على أهميتها الكبيرة بالنسبة للمؤسسات في تزويدها بأسس موضوعية علمية متفق عليها تساعد على

¹ عزيز أمنة، مرجع سابق، ص116-118.

الفصل الأول:الأدبيات النظرية للرقمنة والأداء المتميز والدراسات السابقة

الارتقاء بأدائها من جهة ومقارنته مع بقية المؤسسات من جهة أخرى، وذلك من خلال تحديد مكانها على المسار نحو تحقيق التميز مما يساعدها على فهم الفجوات ومن ثم ايجاد الحلول المناسبة لها. وذلك بالاعتماد على وضع الاستراتيجيات والسياسات المناسبة وادارة العمليات بالمؤسسة والإدارة الفعالة للموارد البشرية ودعم النتائج الإيجابية، لذلك يتوجب على المؤسسات على اختلاف أنواعها ومجالاتها تبني مداخل متكاملة لتحقيق التميز في أدائها بالاعتماد على معايير التميز ودعم الادارة العليا والتحسين والتطوير المستمرين.

المبحث الرابع: الدراسات السابقة

بعد تطرقنا لأهم الجوانب النظرية التي تناولت موضوع دور الرقمنة في تحقيق الأداء المتميز، سوف نخصص هذا المبحث لبعض الدراسات التي تناولت موضوع بحثنا هذا بصفة مباشرة أو كانت لها علاقة به، إضافة إلى محاولة إجراء مقارنة بين هاته الدراسات والدراسة التي قمنا بها من حيث أوجه التشابه والاختلاف فيما بينها وكيفية الاستفادة منها.

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية والأجنبية

أولاً: الدراسات الخاصة بمتغير الرقمنة:

1.دراسة حفطاري سمير، بعنوان "الرقمنة وتأثيرها على فعالية أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية-دراسة ميدانية ببلدية خنشلة"- أطروحة دكتوراه، تخصص: تنظيم العمل وتنمية الموارد البشرية في المؤسسة، جامعة عباس لغرور خنشلة، الجزائر، السنة 2017-2018.

حاولت هذه الدراسة أن تؤسس الخلفية نظرية وميدانية شاملة لتكون بمثابة أرضية خصبة للإلمام بالجوانب الأساسية للتحويل الرقمي ورسم الإطار التقني العام لتركيبية تكنولوجيا الرقمنة بما يفضي إلى توضيح إطارها الاجتماعي، ومعرفة أسس الارتباط بين مفاهيم النظام الاجتماعي وأنساقه المختلفة بما تقدمه من تغيرات وتطورات، حيث تعد البيئة الرقمية عملية ديناميكية مستمرة لتحسين فعالية الأداء ومنظومة للأعمال والأنشطة المنجزة عبر الشبكات والأجهزة الإلكترونية نظرا لطبيعة التطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمزايا التي توفرها، لذا نجد أن فرص الاستثمار في هذا المجال دفعت الجزائر إلى البدء في انتهاج إستراتيجية لبعث مشروع رقمي من شأنه تحويل عمل المؤسسات العصرية من الأساليب الإدارية التقليدية إلى الأساليب الرقمية بهدف التحديث والتطوير الإداري من خلال سرعة الإنجاز الدقة والإتقان في الأداء، تبسيط الإجراءات الإدارية، وتوفير المعلومات في الوقت المناسب الأمر الذي يمكن المؤسسة من تحسين أدائها وتحقيق الجودة بشكل أفضل.

وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج كان أهمها هو أن الرقمنة ساهمت في زيادة الإنتاجية والفعالية في الأداء ورفع الكفاءة في المؤسسات والشركات، إذ تعمل الرقمنة من خلال تطبيقاتها على حسن إدارة الوثائق وحماية سريتها

الفصل الأول:الأدبيات النظرية للرقمنة والأداء المتميز والدراسات السابقة

وحسن مراقبة سير المعاملات خلال مرحلة الاعتماد منذ لحظة وصولها إلى الجهة المختصة في المؤسسة مرورا بالجهات ذات العلاقة وإنهاءها وتخزينها واسترجاعها وأرشفتها. فتبني إستراتيجيات واضحة لإدارة المعاملات والمهام رقمية ينعكس على جودة الإنتاج والمردودية السرعة في الإنجاز، والسهولة في انسياب آلية العمل، وهذا يقودنا إلى ضرورة الاهتمام بالإطار البشري الذي هو عنصر مهم جدا في إنجاح عملية التحول إلى النظام الرقمي من خلال التدريب والتوجيه المستمرين الرفع كفاءة وفعالية الأداء والتحفيز على المبادرة والابتكار، وتهيئة البيئة المناسبة لذلك، كما أن تطوير المؤسسة والعمل الإداري وفعالية أداء الموارد البشرية له علاقة ارتباطية بالعمليات الرقمية نظرا لما يتطلبه من ضرورة الأخذ بأسباب التحديث من تقنيات رقمية ونظم متطورة من أجل ترسيخ مبدأ توفير المعلومة لطالباها، وتسهيل عملية اتخاذ القرارات وتمكين المؤسسة من التجاوب بطريقة فعالة وسريعة وبجهد أقل مع متغيرات بيئة العمل والمنافسة.

2.دراسة فوزية صادقي، بعنوان "دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر- دراسة تحليلية للجماعات المحلية- أطروحة دكتوراه، تخصص إعلام واتصال، جامعة قسنطينة3، الجزائر، السنة2020-2021.

تناولت الأطروحة دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر من خلال دراسة تحليلية بالجماعات المحلية، والتي عرفت عدة خطط واستراتيجيات تهدف إلى رقيمتها وتحسين مستوى الاتصال العمومي، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت الأدوات البحثية في الاستبيان المقابلة والملاحظة لجمع البيانات، وتم اختيار عينتين عشوائيتين الأولى تمثل عينة من المواطنين الذين يقدمون طلبات الحصول على الخدمة الرقمية من المؤسسة نموذج الدراسة الميدانية مديرية التنظيم والشؤون العامة لولاية بسكرة)، والعينة الثانية من الموظفين بالمؤسسة الذين يتعاملون رقميا لتوفير الخدمات.

وهدفت الدراسة لتسليط الضوء على واقع الرقمنة في الجزائر لأن تطبيق المشروع الرقمي يجعل الإدارة أكثر قرباً من المواطنين عن طريق تسهيل الولوج للمنصات الرقمية وتتبع إجراءات الملفات الإدارية عن بعد، وهذا من شأنه بناء علاقة اتصالية ناجحة بين الإدارة والمواطنين وتحسين المرفق العام، من خلال التمكن من الآليات الحديثة لتقنيات المعلومات من هذا المنطلق يتطلب من وزارة الداخلية والجماعات المحلية خاصة والمؤسسات العمومية عامة رصد كل الإمكانيات لتطبيق الإستراتيجية الوطنية للرقمنة التي أصبحت مهمة في بناء نظم إدارية فعالة لتجسيد الخطط والسياسات، لذلك كان لابد من تنسيق الجهود والمبادرات لمواجهة التحديات والعوائق التي تطرح أولوية تبني مشروع التحول الرقمي، تم تحليل الفرضيات كمياً وكيفياً واختبارها إحصائياً للتمكن من معالجة إشكالية الدراسة، كما توصلنا لمجموعة من النتائج أهمها أن غياب الرقمنة يؤدي إلى تدني

مستوى الخدمة العمومية، توجد علاقة ارتباطية بين كفاءة العنصر البشري ومستوى الخدمات العمومية، وأن تفعيل البنية التحتية الرقمية يساهم في مواجهة عراقيل تحسين الخدمة العمومية.

3. دراسة كوال، بوفطيمة، بعنوان " مساهمة الرقمنة في تفعيل مشاركة المعرفة-الإمارات العربية المتحدة نموذجا-، مقال منشور بمجلة أفاق للبحوث والدراسات، المجلد 05، العدد02، 2022/07/31.

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مساهمة الرقمنة في تفعيل مشاركة المعرفة في الإمارات العربية المتحدة، وذلك وفق مؤشرات عالمية لسنة 2021.

وقد توصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الرقمنة ومشاركة المعرفة في الإمارات العربية المتحدة، إذ أظهرت النتائج أنها من الدول الرائدة رقميا ومعرفيا خاصة مع تصدرها الدول العربية في مؤشر المعرفة العالمي لسنة 2021، كما تسعى لتوسيع قدرات أفرادها الابتكارية وزيادة الكم المعرفي بتوفير كافة المقومات والتقنيات التكنولوجية والرقمية التي تواكب العصر، فضلا عن جهودها في تسريع وتيرة الرقمنة من خلال تبنيها خطط واستراتيجيات مستقبلية قائمة على الرقمنة بهدف صنع مستقبل قائم على مشاركة المعارف.

ثانيا: الدراسات الخاصة بمتغير الأداء المتميز:

1.دراسة غربال أحلام بعنوان " أثر المرونة الإستراتيجية في الأداء المتميز للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية- دراسة حالة مؤسسة البسكرية للإسمنت"، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة إستراتيجية وتنظيمات، جامعة محمد خيضر بسكرة، السنة الدراسية 2021-2022.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر المرونة الإستراتيجية في الأداء المتميز للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، باستخدام المنهج الوصفي، وتطبيق الاستبيان كأداة لجمع البيانات من إعداد الباحثة (2022)، على عينة قوامها (130) مسيرا من مؤسسة الإسمنت بسكرة خلال السنة الجامعية 2021-2022.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها ارتفاع مستوى المرونة الإستراتيجية بمؤسسة البسكرية للإسمنت، وارتفاع مستوى الأداء المتميز بمؤسسة البسكرية للإسمنت توصلت أيضا إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة التالية: المرونة التنافسية، مرونة الموارد، مرونة المعلومات في الأداء المتميز للمؤسسة محل الدراسة وكذا وجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية للمرونة الإستراتيجية كمجموعة في الأداء المتميز المؤسسة البسكرية للإسمنت كما أسفرت عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المحبوسين حول مستوى الأداء المتميز الحاصل بمؤسسة البسكرية للإسمنت تعزى للمتغيرات التالية: الجنس المؤهل العلمي.

2.دراسة زياني، ورمضان، بعنوان، "دور رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز"-دراسة حالة المؤسسة المينائية العاملة بولاية سكيكدة-، مقال منشور بمجلة دراسات اقتصادية، المجلد8/ العدد1، جامعة 20أوت1955، سكيكدة، 2021/06/30.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز على مستوى المؤسسة المينائية لسكيكدة، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، فقد تم تصميم استبانة موجهة إلى الإطارات بالمؤسسة بلغ عددهم (51)، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي المدعم بأسلوب دراسة حالة، حيث أشارت النتائج إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الفكري على تحقيق الأداء المتميز في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى دلالة 0.05، وأوصت الدراسة إلى ضرورة زيادة الاهتمام بإدارة رأس المال الفكري باعتباره مصدرا هاما لتحقيق الأداء المتميز من خلال اقتراح نموذج القيمة السوقية الذي يساعد المؤسسة محل الدراسة في ذلك.

3.دراسة روابحية وكورتل، بعنوان "دور الثقافة التنظيمية في تحقيق الأداء المتميز للعاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية"- دراسة ميدانية في مؤسستين اقتصاديتين-، مقال منشور بمجلة الباحث الاقتصادي، العدد05/جوان2016، جامعة 20أوت سكيكدة، الجزائر، 2016/06/05.

هدفت الدراسة إلى معرفة دور الثقافة التنظيمية في تحقيق الأداء المتميز للعاملين في مؤسستي (IDC) (LEA) باستخدام المنهج الوصفي، وتم تطبيق الاستبيان كأداة من أدوات جمع البيانات من إعداد الباحثين 2014 على عينة قوامها 125 عامل من عمال المؤسستين IDC LEA خلال الفترة الممتدة من 17 مارس 2014 إلى 15 افريل 2014 وتم التوصل إلى النتائج التالية:

توفر الأبعاد الثقافية التنظيمية مجتمعة في مؤسستي IC LEA بدرجة متوسطة ولكنها غير كافية لتحقيق الأداء لتحقيق الأداء المتميز، حيث بلغ الوسط الحسابي لأبعاد الثقافة مجتمعة 3.30 وبنسبة 66% وان مستوى أداء العاملين في ميدان الدراسة كان متوسطا، حيث بلغ الوسط الحسابي الأبعاد الأداء المتميز للعاملين في مؤسستي IDC LEA مجتمعة 3.21 وبنسبة توفر 64.1%، بحيث لا يرقى إلى التميز في الأداء، وهو نتيجة حتمية لمستوى أبعاد الثقافة التنظيمية في المؤسستين كما أكدت على وجود تأثير معنوي الأبعاد الثقافة التنظيمية مجتمعة على تحقيق الأداء المتميز للعاملين في مؤسستين على تحقيق الأداء المتميز، وكشفت عن وجود فروق معنوية في وجهات نظر المستجوبين في مؤسستي ID LEA حول طبيعة ومستوى أداء العاملين تعزى إلى طبيعة ملكية المؤسسة.

4.دراسة عزيز امنة، بعنوان "مساهمة الابتكار التسويقي في تحقيق الأداء المتميز للمؤسسة الاقتصادية"- دراسة حالة مؤسسة الاتصالات أوريدو الجزائر-، أطروحة دكتوراه، تخصص، إدارة أعمال، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر 2023-2024.

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح مساهمة الابتكار التسويقي في تحقيق الأداء المتميز المؤسسة الاتصالات أوريدو الجزائر، وقد تحددت الدراسة بمتغير مستقل تمثل في الابتكار التسويقي والذي تم قياسه بالاعتماد على الأبعاد التالية الابتكار في المنتج الابتكار في الشعير الابتكار في التوزيع الابتكار في الاتصالات التسويقية الابتكار في الأفراد الابتكار في العمليات الابتكار في الدليل المادي، والأداء المتميز كمتغير تابع وقد قياسه بالاعتماد على الأبعاد التالية: (الأداء المتميز من المنظور المالي الأداء المتميز من منظور الزبائن الأداء المتميز من منظور العمليات الداخلية، الأداء المتميز من منظور التعلم والنمو) ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبيان موجه لإطارات مؤسسة الاتصالات أوريدو الجزائر، حيث تم جمع البيانات الأولية من عينة عشوائية مكونة من (114) مفردة، وتم استخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS V25) لتحليل بيانات الاستبانة واختبار الفرضيات.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية للابتكار التسويقي في تحقيق الأداء المتميز المؤسسة الاتصالات أوريدو الجزائر حيث تبين أن أبعاد المتغير المستقل التالية: الابتكار في الاتصالات التسويقية الابتكار في الأفراد الابتكار في التسعير والابتكار في الدليل المادي هي فقط التي تؤثر وتساهم في تحقيق الأداء المتميز للمؤسسة محل الدراسة من دون أن تؤثر في تحقيقه الأبعاد التالية الابتكار في المنتج الابتكار في التوزيع الابتكار في العمليات). كما أوضحت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية للابتكار التسويقي على كل بعد من أبعاد الأداء المتميز بالمؤسسة محل الدراسة مساعدة الإدارة العليا على تتبع تأثيرها على تحقيق التميز التنظيمي.

5.Mekboul Merie: Derbal Amel" Workers' Attitudes towards Digitization Role in Improving the Services Quality in the Algerian Institution The Case of Postal Institution's Workers in Bechar "; Tributaries Journal volume 06,29-06-2022.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مواقف العمال تجاه دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الجزائرية، استخدمت الباحثتان المنهج الوصفي التحليلي اعتمدت الدراسة على الاستبانة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة، حيث تكونت عينة الدراسة من 95 عاملا في مؤسسة بريد بشار، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها وجود اتجاهات إيجابية للعاملين تجاه دور الرقمنة في المنظمة، كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة وثيقة بين تطبيق الرقمنة في التطوير المؤسسي والتنظيمي، كذلك وجود علاقة بين استخدام الرقمنة وفعالية الوظيفة.

المطلب الثاني: التعقيب على الدراسات السابقة

أولاً: تحليل الدراسات السابقة: من خلال البيانات في الدراسات السابقة تم إعداد الجدول التالي:

الجدول رقم (01): تحليل الدراسات السابقة

الدراسات الخاصة بمتغير الرقمنة			
الدراسة السابقة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف	كيفية الاستفادة
دراسة حفطاري سمير (2018)	<ul style="list-style-type: none"> التشابه في المتغير الأول تم الاعتماد على المنهج الوصفي تطبيق استمارة الاستبيان لجمع البيانات (مسح شامل لمجتمع الدراسة) 	<ul style="list-style-type: none"> الاختلاف في المتغير الثاني الاختلاف في عينة الدراسة. استخدام الاستبيان الإلكتروني في دراستنا الحالية 	الاستفادة من متغير الرقمنة
دراسة فوزية صادقي (2021)	<ul style="list-style-type: none"> التشابه في المتغير الأول تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي 	<ul style="list-style-type: none"> الاختلاف في المتغير الثاني الاختلاف في عينة الدراسة (عينتين عشوائيتين، المواطنين والموظفين) استخدام المقابلة والملاحظة والاستبيان كأدوات لجمع البيانات استخدام الاستبيان الإلكتروني في دراستنا 	تسليط الضوء على واقع الرقمنة في الجزائر كون تطبيق المشروع الرقمي يجعل الإدارة أكثر قرباً من المواطنين.

	الحالية		
الاستفادة من متغير الرقمنة	<ul style="list-style-type: none"> الاختلاف في المتغير الثاني الاختلاف في مجتمع الدراسة (الإمارات العربية المتحدة) استخدام الاستبيان الإلكتروني في دراستنا الحالية 	<ul style="list-style-type: none"> التشابه في المتغير الأول تم استخدام المنهج الوصفي في الدراسة 	دراسة كوال، بوفظيمة (2022)
الدراسات الخاصة بمتغير الأداء المتميز			
تحديد مفاهيم الأداء المتميز في مختلف المجالات ومعرفة مستوى الأداء في المؤسسات الاقتصادية.	<ul style="list-style-type: none"> الاختلاف في المتغير الأول الاختلاف في مجتمع الدراسة (مؤسسة الإسمنت) استخدام الاستبيان الإلكتروني في دراستنا الحالية 	<ul style="list-style-type: none"> التشابه في المتغير الثاني التشابه في منهج الدراسة (الوصفي) التشابه في أداة الدراسة (الاستبيان) 	دراسة غريبال أحلام (2021)
معرفة دور رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز على مستوى المؤسسة المينائية لسكيدة	<ul style="list-style-type: none"> الاختلاف في المتغير الأول الاختلاف في مجتمع الدراسة (المؤسسة المينائية) 	<ul style="list-style-type: none"> التشابه في المتغير الثاني التشابه في منهج الدراسة (الوصفي التحليلي) التشابه في أداة الدراسة (الاستبيان) 	دراسة زياني ورمضان (2021)
معرفة دوافع وأهم	<ul style="list-style-type: none"> الاختلاف في المتغير 	<ul style="list-style-type: none"> التشابه في المتغير 	دراسة روابحية وكورتل

الفصل الأول:الأدبيات النظرية للرقمنة والأداء المتميز والدراسات السابقة

<p>الأسباب التي تحقق الأداء المتميز في المؤسسات.</p>	<p>الأول</p> <ul style="list-style-type: none"> الاختلاف في مجتمع وعينة الدراسة استخدام الاستبيان الإلكتروني في دراستنا الحالية. 	<p>الثاني</p> <ul style="list-style-type: none"> التشابه في منهج الدراسة (الوصفي التحليلي) التشابه في أداة الدراسة(الاستبيان) 	<p>(2016)</p>
<p>معرفة مساهمة الابتكار التسويقي في تحقيق الأداء المتميز للمؤسسات الاقتصادية.</p>	<p>الاختلاف في المتغير الأول</p> <ul style="list-style-type: none"> الاختلاف في مجتمع وعينة الدراسة (المؤسسة) الاتصالات أوريدو استخدام الاستبيان الإلكتروني في دراستنا الحالية 	<p>التشابه في المتغير الثاني</p> <ul style="list-style-type: none"> التشابه في منهج الدراسة (الوصفي التحليلي) التشابه في أداة الدراسة(الاستبيان) 	<p>دراسة عزيز أمنة (2024)</p>
<p>معرفة مواقف العمال تجاه دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات الجزائرية.</p>	<p>الاختلاف في المتغير الثاني</p> <ul style="list-style-type: none"> الاختلاف في عينة الدراسة (عمال مؤسسة بريد بشار) استخدام الاستبيان الإلكتروني في دراستنا الحالية 	<p>التشابه في المتغير الأول</p> <ul style="list-style-type: none"> التشابه في أداة الدراسة(الاستبيان) التشابه في منهج الدراسة (الوصفي التحليلي) 	<p>Mekboul Merie , Derbal Amel (2022)</p>

المصدر: من إعداد الطالب استنادا على ما ورد في المطلب الأول

ثانيا: التعقيب على الدراسات السابقة:

مما لا شك فيه أن الدراسة الحالية استفادت كثيرا مما سبقها من دراسات، حيث حاولت توظيف العديد من الجهود السابقة للوصول إلى معرفة مدى مساهمة المتغير الأول في المتغير الثاني، ومن جوانب الاستفادة العلمية للدراسات السابقة ما يلي:

1. إستفادت الدراسة الحالية من بعض الدراسات السابقة كدراسة حفطاري سمير، فوزية صادقي، كوال بوفطيمة، للوصول إلى صياغة دقيقة للعنوان البحثي دور الرقمنة في تحقيق الأداء المتميز.
 2. إستفادت الدراسة الحالية من جميع الدراسات السابقة في الوصول للمنهج الملائم لهذه الدراسة بحيث كانت كلها تستخدم المنهج الوصفي كمنهج للدراسة.
 3. إستفادت الدراسة الحالية من دراسة حفطاري سمير، عزيز أمنة، في إثراء الجانب النظري.
 4. اهتمت الدراسات السابقة بموضوع الرقمنة وموضوع الأداء المتميز.
 5. استفادت الدراسة الحالية من بعض الدراسات السابقة كدراسة روابحية وكورتل في دعم مشكلة استخدام الأساليب الإحصائية الملائمة للدراسة.
- ومن أوجه الاتفاق والاختلاف مع الدراسات السابقة ما يلي:
1. استخدمت الدراسة الحالية على غرار جميع الدراسات السابقة المتناولة نفس منهج الدراسة وهو المنهج الوصفي.
 2. اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في استخدام أداة الدراسة وهي الاستبيانات كأدوات لجمع البيانات.
 3. اختلفت جميع الدراسات السابقة الذكر في مجتمع وعينة الدراسة مع الدراسة الحالية.
 4. اختلفت الدراسات السابقة في الهدف من الدراسة أي معرفة دور المتغير الأول في المتغير الثاني ماعدا دراسة حفطاري سمير، غريال، زياني ورمضان، كوال وبوفطيمة، التي اتفقت في ذلك.

من خلال ما تم التطرق إليه في الفصل الأول تبين أن الرقمنة أصبحت تمثل الاتجاه الجديد في الإدارة المعاصرة بالجامعة الجزائرية لتحقيق التميز في الأداء، ومن أجل ذلك جندت كل التقنيات الحديثة من طرف الجامعة الجزائرية لتحسين خدماتها وتبسيط الإجراءات والمعاملات، وتوفير ألي لكل البيانات والمعلومات في أي مكان وزمان، وتوفير الوقت والجهد والمال والدقة والسرعة في إنجاز الأعمال، هذا ما يعطي مردودا إيجابيا في تحسين الخدمات المقدمة من طرف الجامعة وتحقيق أهدافها بشكل متميز، ولتدعيم الدراسة الحالية تم الاستعانة بدراسات سابقة حول الموضوع والتي أفادتنا في ضبط الأدوات والمنهج المناسب للدراسة، إضافة إلى تكوين فكرة حول موضوع الدراسة الحالية.

الفصل الثاني:

واسة تطبيقية بكلية العلوم

الاقتصادية - جامعة بوج بوعريج -

البيصم دتق - خمصم بوق بوعريج -

تمهيد:

بعد التطرق في الفصل السابق إلى المفاهيم الأساسية للرقمنة والأداء المتميز يأتي هذا الفصل لإسقاط ما تم دراسته نظريا على الجانب التطبيقي، ومعالجته بيانيا وتوضيح المنهج المتبع في الدراسة، وتحديد مصادر جمع البيانات وتحليل وعرض النتائج.

وتم تقسيم الفصل الى أربعة مباحث:

المبحث الأول: تقديم عام بجامعة محمد البشير الإبراهيمي-جامعة برج بوعريريج-

المبحث الثاني: منهجية الدراسة

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

المبحث الرابع: دراسة ومناقشة النتائج

المبحث الأول: تقديم عام بجامعة محمد البشير الإبراهيمي-جامعة برج بوعرييج-

قبل معالجة موضوع دراستنا واسقاط ما تناولناه من خلال الجانب النظري على الجانب التطبيقي لابد من التعريف بالجامعة ومعرفة الخدمات الرقمية المقدمة ثم التعريف بالكلية محل دراستنا الميدانية.

المطلب الأول: نشأة وتنظيم الإطار القانوني لجامعة محمد البشير الإبراهيمي

الفرع الأول: نشأة وتطور جامعة محمد البشير الإبراهيمي

أنشئت أول نواة الجامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعرييج في شهر سبتمبر 2000 في إطار ملحق جامعي تابع لجامعة فرحات عباس سطيف، وكانت الانطلاقة شعبي الالكترونيك والإعلام الآلي، على المدى القصير حيث بلغ عدد المسجلين في ذلك القارة 383 طالبا، ومع حلول سنة 2001 تم تحويل المنطقة إلى مركز جامعي وبمقتضى المرسوم التعدي رقم 01-275 المؤرخ في 30 جمادى الثانية عام 1422 الموافق 18 سبتمبر سنة 2001، يتضمن إحداث مركز جامعي برج بوعرييج، وتطبيقا لنص المادة الأولى واحكام المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 91-479 المؤرخ في 07 جمادى الثانية عام 1412 الموافق ل14 ديسمبر سنة 1991 المعدل والمتمم يحدث مركز جامعي ببرج بوعرييج يتكون من المعهدين التالي:

- معهد الإلكترونيك.
- معهد الإعلام الالي.

وتمت الانطلاقة الفعلية بثلاثة فروع فقط وهي ليسانس علوم اقتصادية و(شهادة الدراسات الجامعية المطبقة) في الإعلام الآلي والإلكترونك حيث تم تسجيل حوالي 1000 طالب فور فتح المركز من مختلف ولايات الشرق مثل ميلة وبسكرة وورقلة وسطيف وجيجل.¹

الفرع الثاني: الإطار القانوني لنشأة وتنظيم جامعة البشير الإبراهيمي:

صدر المرسوم التنفيذي رقم 01-276 المؤرخ في 30 جمادى الثانية عام 1422 الموافق ل 18 سبتمبر سنة 2001 يتضمن إحداث مركز جامعي برج بوعرييج.

بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 91-479 المؤرخ في 07 جمادى الثانية عام 1412 الموافق ل 14 سبتمبر 1991 المتضمن القانون الأساسي النموذجي المركز الجامعي، المعدل المتمم وتطبيقا لنص المادة الأولى وأحكام المادة الثالثة من المرسوم المذكور أعلاه يحدث مركز جامعي برج بوعرييج يتكون من معهدين:

¹ أنظر الملحق رقم (06).

• معهد الكرونك.

• معهد الإعلام الآلي.

ومناسبة افتتاح السنة الجامعية 2012/2011 تم الإعلان عن ترقية المركز الجامعي برج بوعريريج بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 12-244 المؤرخ في 14 رجب عام 1433 الموافق 4 يونيو سنة 2012 يتم إنشاء جامعة برج بوعريريج حيث تتربع جامعة محمد البشير الإبراهيمي على مساحة تقدر ب 100 هكتار، حيث تشهد حركة توسع شاملة منذ تأسيسها سواء تعلق الأمر بالهيكل والمنشآت الخاصة بها (المدرجات وقاعات الدروس والمخابر..... الخ) أو ما تعلق الأمر بالجانب البيداغوجي الذي عرف هو الآخر تطور ملحوظا مفتوح تخصصات عديدة على مستوى الأطوار الثلاثة، وتماشيا مع التطورات التي شهدتها الجزائر على مختلف الأصعدة وتكريما لمبدأ إصلاح المنظومة الجامعية والتربوية ملك الجهات المختصة والوصية على إصدار عدة مراسيم تنفيذية وتنظيمية تذكر منها:

- صدور المرسوم التنفيذي رقم 279-03 المؤرخ في 24 جمادى الثانية عام 1424 الموافق لـ 23 اوت سنة 2003 يحدد مهام الجامعة والقواعد الخاصة بتنظيمها وتسييرها.
- بالإضافة إلى القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 08 رجب عام 1425 الموافق 24 اوت سنة 2004 يحدد التنظيم الإداري المدارية الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة.
- صدور مرسوم العيدي تحت رقم 343-06 مؤرخ في 04 رمضان عام 1427 الموافق 27 سبتمبر سنة 2006 يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 279-03 المؤرخ في 24 جمادى الثانية عام 1424 الموافق لـ 23 اوت سنة 2003 الذي يحدد مهام الجامعة والقواعد الخاصة بتنظيمها وتسييرها.
- تطبيقا لنص المادة الرابعة من المرسوم التنفيذي رقم 12-244 المؤرخ في 14 رجب عام 1433 الموافق لـ 04 يونيو سنة 2012 تم حل المركز الجامعي برج بوعريريج المنشأ بموجب المرسوم التنفيذي رقم 01-276 المؤرخ في 30 جمادى الثانية عام 1422 الموافق لـ 18 سبتمبر سنة 2001 المعدل والمتمم.
- كما تم تحديد الكليات التي تتكون منها جامعة برج بو مي ريخ واختصاصاتها كالآتي:
 - كلية العلوم والتكنولوجيا.
 - كلية الرياضيات والإعلام الآلي.
 - كلية علوم الطبيعة والحياة وعلوم الأرض والكون.
 - كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.
 - كلية الآداب واللغات.

- كلية الحقوق والعلوم السياسية.

- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.¹

المطلب الثاني: التعريف بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية محل الدراسة

تُركز كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة برج بوعريريج على تقديم برامج أكاديمية متخصصة بما يتماشى مع المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية للسوق المحلية والدولية، من خلال دمج النظرية مع التطبيق العملي، حيث تعمل الكلية على تخريج كوادر مؤهلة قادرة على التعامل مع تحديات إدارة الأعمال في مختلف القطاعات وكبداية انطلقت الكلية من معهد الاقتصاد والتسيير المنشأ بموجب المرسوم التنفيذي رقم 01-275 المؤرخ في 18 سبتمبر 2001 الذي ينص على إحداث مركز جامعي ببرج بوعريريج يتكون من معهدين الإلكترونيك و الإعلام الآلي، والاقتصاد والتسيير، وبعد إنشاء جامعة برج بوعريريج بموجب المرسوم التنفيذي رقم 03-279 المؤرخ في 23 أوت 2003 وبموجب المرسوم التنفيذي رقم 12-244 المؤرخ في 04 جوان 2012 المعدل والمتمم، حيث تتكون من سبعة (07) كليات من بينها كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، والتي تتكون بدورها من أربعة اقسام، وكونه عبارة عن كيان تابع لمؤسسة عمومية جزائرية فإنه يخضع لمجموعة من القوانين والقرارات المرجعية التي توظف نظام التكوين فيه حاليا هي:

❖ بالنسبة للتكوين في الليسانس:

- رقم قرار تأهيل الليسانس: قرار 661 المؤرخ في 05 أوت 2015.
- القرار المرجعي للتكوين: القرار رقم 795 المؤرخ في 07 جويلية 2022 المحدد لبرنامج التعليم لنيل شهادة الليسانس.

❖ بالنسبة للتكوين في الماستر:

- رقم قرار تأهيل الماستر: قرار رقم 1165 المؤرخ في 09 اوت 2016.
- القرار المرجعي للتكوين: القرار رقم 1381 المؤرخ في 17 أكتوبر 2022 المحدد لبرنامج التعليم لنيل شهادة الماستر.

ورغم كون الكلية مؤسسة عمومية غير ربحية الا انها تسعى الى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

- تعزيز البحث العلمي في مجالات الإدارة الحديثة.

¹ أنظر الملحق رقم (06).

- إعداد وتكوين طلبة ذوي كفاءة عالية في مجالات الإدارة والتسيير يمتلكون المهارات والأدوات الأساسية التي تهيئهم إلى سوق العمل سواء كمقاولين وأصحاب مشاريع أو تولي مناصب في مختلف المستويات الإدارية بمختلف المؤسسات والإدارات.

- فتح آفاق جديدة أمام الطلبة الراغبين في مواصلة دراساتهم العليا بتقديمه لأرضية نظرية وتطبيقية عالية في المجالات التي يغطيها الميدان.

- بناء شراكات جادة وفعالة مع المؤسسات الاقتصادية لتطوير المهارات العلمية والعملية للطلبة ورفع مستوى أداءهم عن طريق اكسابهم المهارات النظرية والتطبيقية الحديثة وزيادة قدرة الطالب على التفكير المبدع بما يمكنه من التكيف مع محيطه المعرفي، ومواجهة مشكلاته والتغلب عليها.¹

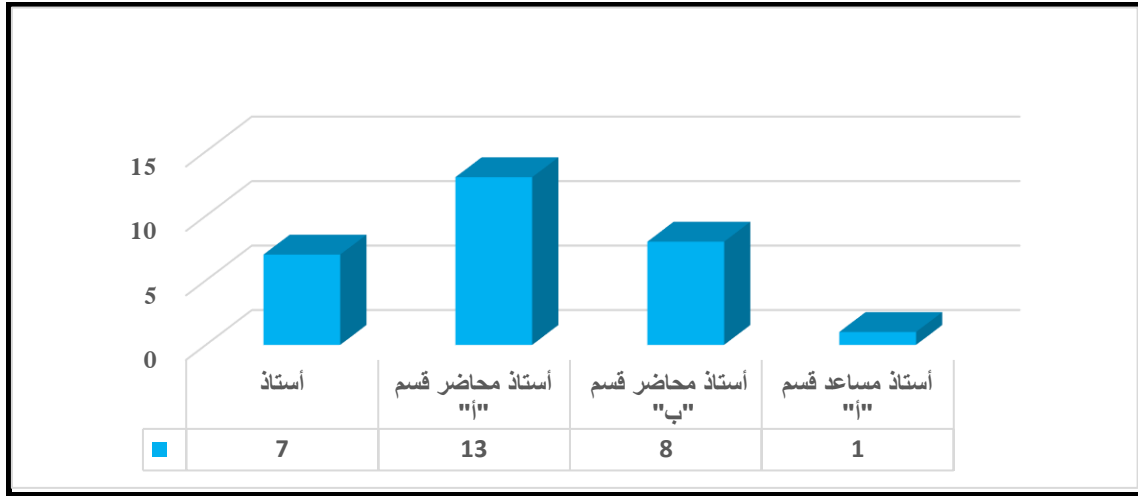
تتكون الكلية من أربع اقسام هي :

1. قسم العلوم التجارية

لتلبية احتياجات السوق من الكفاءات المدربة. ومنذ نشأت فرع المالية والمحاسبة والتابع للقسم الذي تم استحداثه مؤخرا تم العمل على توسيع نطاق الخدمات التعليمية والبحثية ليصبح واحداً من الركائز الأساسية للكلية بكار تأطير بلغ 30 أستاذ موزعين على فئات عمرية ورتبة علمية مختلفة، ولمواكبة التطورات الحاصلة في مجال التعليم العالي حيث تم تأطير جميع الأساتذة على استعمال منصة مودل وتم تقديم دورات تكوينية في اللغة الإنجليزية مست جميع الأساتذة والشكل التالي يوضح توزيع الأساتذة على مختلف الرتب العلمية:

¹ معلومات ووثائق مقدمة من طرف الأمين العام بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية -جامعة محمد البشير الإبراهيمي-، احصائيات 2024-2025.

الشكل رقم (07): عدد الأساتذة حسب الرتبة العلمية بقسم العلوم التجارية



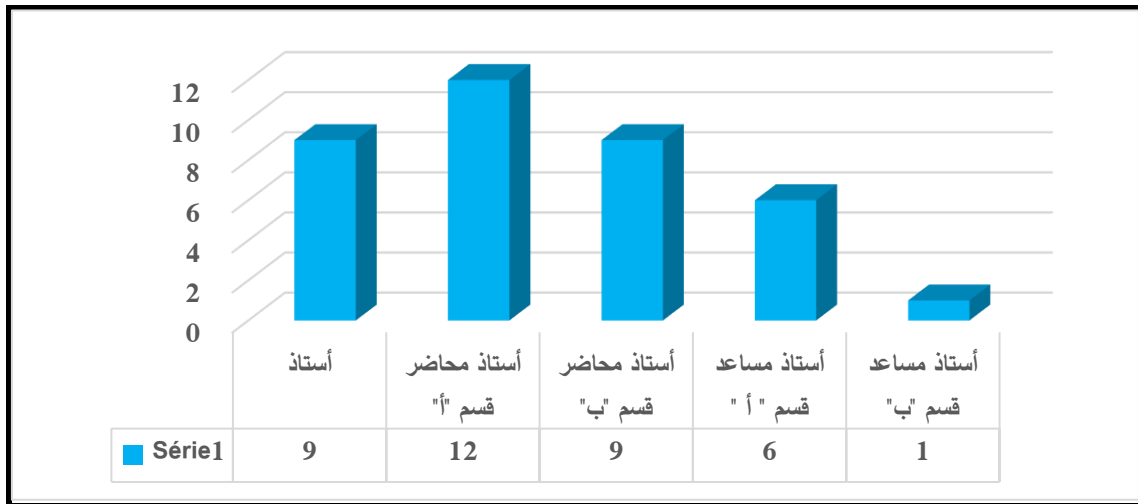
المصدر: معلومات ووثائق مقدمة من طرف الأمين العام بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية -

جامعة محمد البشير الإبراهيمي-، احصائيات 2024-2025.

2. قسم العلوم الاقتصادية

لتلبية احتياجات السوق من الكفاءات الإدارية المدربة، منذ تأسيسه عمل القسم على توسيع نطاق خدماته التعليمية والبحثية ليصبح واحدًا من الركائز الأساسية للكلية بكار تأطير بلغ 37 أستاذ موزعين على فئات عمرية ورتبة علمية مختلفة، ولمواكبة التطورات الحاصلة في مجال التعليم العالي، حيث تم تأطير جميع الأساتذة على استعمال منصة مودل وتم تقديم دورات تكوينية في اللغة الإنجليزية مست جميع الأساتذة والشكل التالي يوضح توزيع الأساتذة على مختلف الرتبة العلمية

الشكل رقم (08): عدد الأساتذة حسب الرتبة العلمية بقسم العلوم الاقتصادية



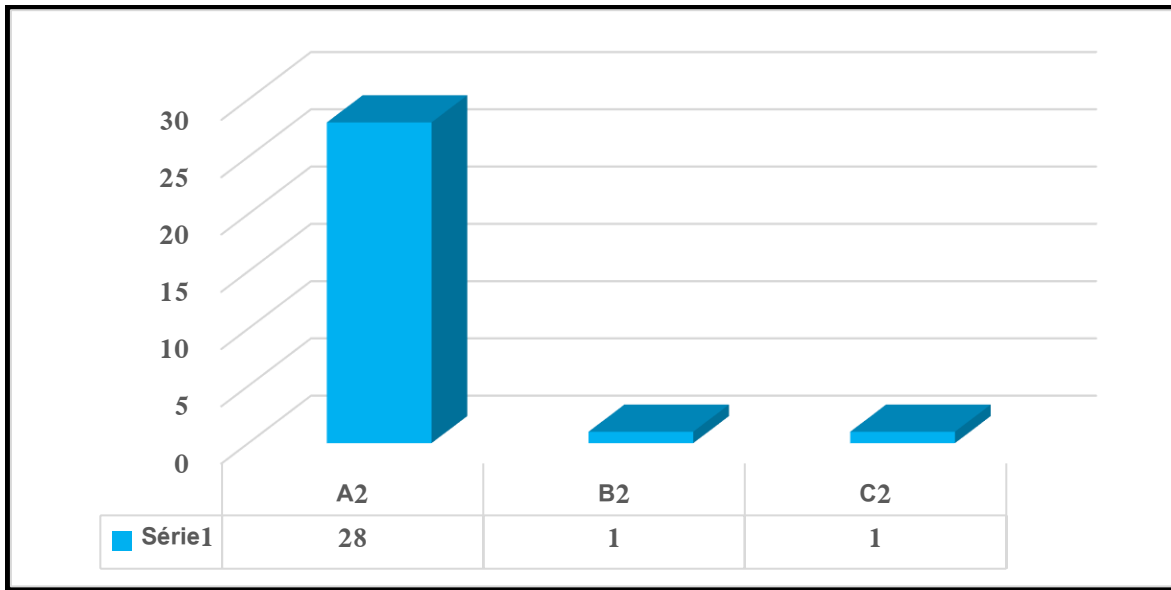
المصدر: معلومات ووثائق مقدمة من طرف الأمين العام بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية -

جامعة محمد البشير الإبراهيمي-، احصائيات 2024-2025.

3. قسم العلوم المالية والمحاسبة

لتلبية احتياجات السوق من الكفاءات المدربة، ومنذ نشأت قسم العلوم المالية والمحاسبة والذي تم استحداثه مؤخرًا تم العمل على توسيع نطاق الخدمات التعليمية والبحثية ليصبح واحدًا من الركائز الأساسية للكلية بكار تأطير بلغ 30 أستاذ موزعين على فئات عمرية ورتبة علمية مختلفة، ولمواكبة التطورات الحاصلة في مجال التعليم العالي تم تأطير جميع الأساتذة على استعمال منصة مودل وتم تقديم دورات تكوينية في اللغة الإنجليزية مست جميع الأساتذة والشكل التالي يوضح توزيع الأساتذة على مختلف الرتبة العلمية:

الشكل رقم (09): عدد الأساتذة حسب الرتبة العلمية بقسم العلوم المالية والمحاسبة

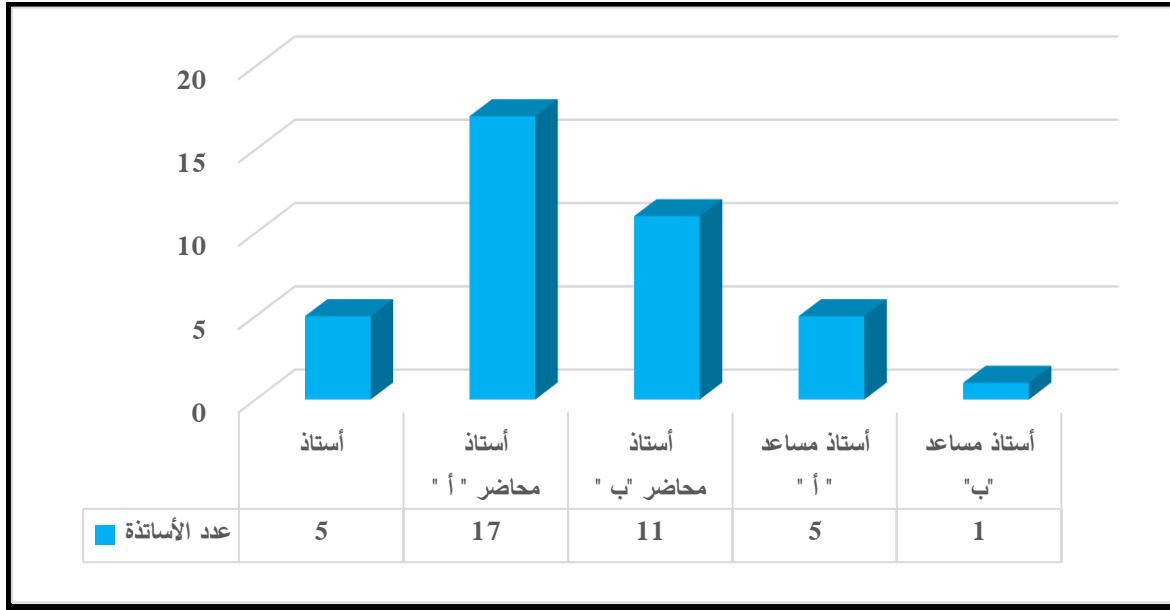


المصدر: معلومات ووثائق مقدمة من طرف الأمين العام بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية - جامعة محمد البشير الإبراهيمي-، احصائيات 2024-2025.

4. قسم علوم التسيير

لتلبية احتياجات السوق من الكفاءات الإدارية المدربة. منذ تأسيسه عمل القسم على توسيع نطاق خدماته التعليمية والبحثية ليصبح واحدًا من الركائز الأساسية للكلية بكار تأطير بلغ 39 أستاذ موزعين على فئات عمرية ورتبة علمية مختلفة، ولمواكبة التطورات الحاصلة في مجال التعليم العالي تم تأطير جميع الأساتذة على استعمال منصة مودل وتم تقديم دورات تكوينية مست جميع الأساتذة والشكل التالي يوضح توزيع الأساتذة على مختلف الرتبة العلمية:

الشكل رقم (10): عدد الأساتذة حسب الرتبة العلمية بقسم علوم التسيير



المصدر: معلومات ووثائق مقدمة من طرف الأمين العام بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية - جامعة محمد البشير الإبراهيمي-، احصائيات 2024-2025.

ويوجد بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية عموماً:¹

- 136 أستاذ دائم و 57 أستاذ متعاقد.

-38 اداريين وتقنيين.

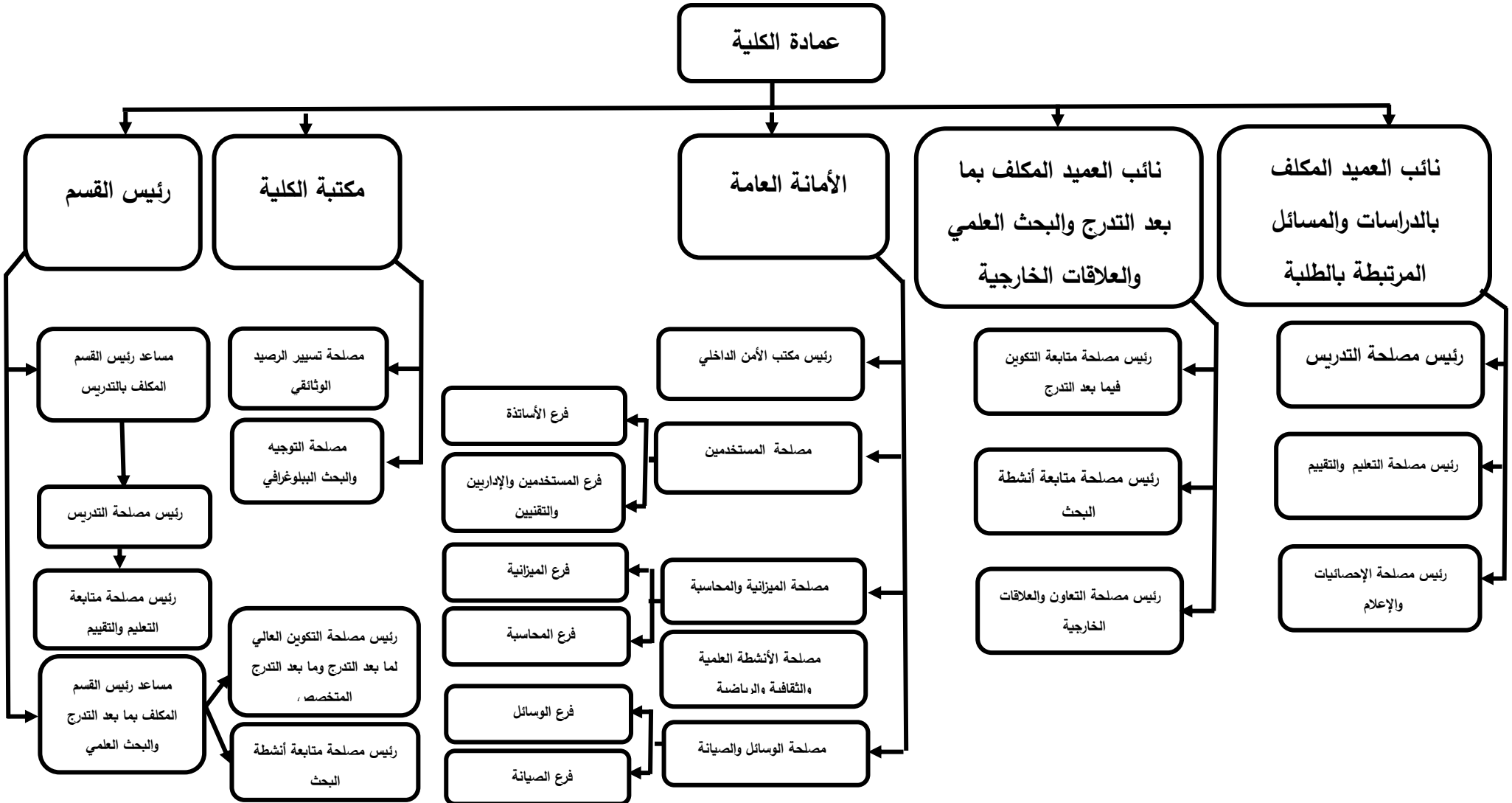
-7 عمال مهنيين وأعوان خدمة.

-18 أعوان أمن.

أما الهيكل التنظيمي المكون لها فهو كالتالي:

¹ معلومات ووثائق مقدمة من طرف الأمين العام بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية -جامعة محمد البشير الإبراهيمي-، احصائيات 2024-2025.

الشكل رقم (11): الهيكل التنظيمي لكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية



المصدر: وثائق مقدمة من طرف الأمين العام بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية - جامعة محمد البشير الإبراهيمي -.

المطلب الثالث: الخدمات الرقمية المعتمدة من طرف الجامعة (منصة بروغرس ومودل)

ضمن سعي الدولة الجزائرية في المضي نحو التحول الرقمي، ورقمنة قطاعاتها، قامت بإنشاء نظام خاص بتسيير قطاع التعليم العالي، وهو نظام PROGRES:

(Proicial de Gestion de Recherche et de l'Enseignement Superieur)

الفرع الأول: منصة بروغرس كنموذج رقمي بالجامعة الجزائرية

أولاً: التعريف بمنصة بروغرس:

في البداية يجب إعطاء تعريف للمنصة الرقمية بعدها نعرف بمنصة بروغرس ونشأتها:

1. تعريف المنصة الرقمية:

هي أجهزة أو برامج تستخدم تطبيق أو خدمة ما تعمل وفق نظام التشغيل وتنسيق البرامج التي تستخدم مجموعة من التعليمات لمعالج معين.

كما يمكن تعريفها بأنها أرضيات عن بعد، قائمة على تكنولوجيات الويب وتتكون من عرض تقني وتجاري متماسك من أجل النفاذ إلى عالم الخدمات البعيدة التفاعلية أو غير تفاعلية والتي يمكن بثها أو توفيرها على الخط، والتي يمكن أن تخضع إما للدفع أو تكون مجانية والوصول إليها إما محدود أو غير محدود، ويعتمد هذا العرض على تطوير مجتمع من المستخدمين من كل مشغل لمنصة ما.¹

2. تعريف منصة بروغرس Progres:

هي نظام معلومات متكامل يسمح بإدارة شاملة للحياة الجامعية لغرض تعزيز خدمات الجامعات بما في ذلك تسجيل الطلاب الجدد وتوجيههم وتحويلهم، وتقديم بيانات للطلاب عن جميع المسائل البيداغوجية، وكذا الحفظ الشامل لمسار الطالب الجامعي، كما أنها أداة رقمية، قامت وزارة التعليم بتطويرها، والغرض منها تحسين الخدمات لصالح أسرة الجامعة والتي تخص كل من الطالب، الأستاذ والموظف (تسجيل الطلبة، وتوجيههم، إدارة الموارد البشرية، الإدارة المهنية للموظف، عروض التكوين، المالية والمحاسبة، والبحث...)².

¹ محمد بوعتلي، سامي ليلية، واقع المنصات الرقمية وتأثيرها على التنمية المستدامة في الجزائر، مجلة المدير، عدد خاص بالملتقى الدولي حول: اقتصاد المنصات الرقمية- فرص وتحديات، المجلد 09، عدد خاص، الجزائر 2022، ص14.

² حميدة مرواني، بأحمد بوجميل، التحول الرقمي ومساهمته في تحسين أداء الموظفين: نظام "بروغرس" في جامعة أمحمد بوقرة بومرداس أنموذجاً، مجلة المعارف، المجلد 19، العدد 01، الجزائر، جوان 2024، ص153.

كما يمكن تعريفها على أنها عبارة عن أرضية رقمية وطنية تتضمن قواعد بيانات رقمية تخص متابعة المسار الدراسي البيداغوجي للطلبة الجامعيين في مختلف الأطوار الليسانس أو الماستر أو الدكتوراه، وكذلك تسيير ومتابعة المسار المهني والبيداغوجي للأساتذة الجامعيين.¹

هذا البرنامج شامل، وضعته وزارة التعليم العالي تحت تصرف الجامعات والمعاهد والمدارس العليا من أجل توحيد أنظمة المعلومات الخاصة بالقطاع قصد الحكامة والشفافية والمرونة في إدارة وتسيير أنظمة المعلومات الخاصة بالقطاع.²

3. نشأة منصة بروغرس Progres:

بالتعاون مع الإتحاد الأوروبي، سعت وزارة التعليم العالي الى رقمنة القطاع بمختلف مؤسساته للاستفادة من الامتيازات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث كان انطلاق المشروع سنة 2012، أين تم دراسة وظائف التعليم العالي، وفي سنة 2016، تم استخدامه لأول مرة في تسجيل الطلبة الجدد حاملي شهادة البكالوريا وحتى الأجانب منهم قامو بالتسجيل عن بعد، وبعض الخدمات الجامعية كالنقل والإيواء والتحويلات وابتداء من سنة 2016 بدأ العمل التدريجي لكل الوظائف التي يشملها نظام بروغرس.³

ثانيا: أهمية استخدام منصة بروغرس:

إن نظام برمجية تسيير البحث والتعليم العالي PROGRES سمح منذ دخوله حيز التوظيف بجلب قفزة نوعية فيما يتعلق بتسهيل الاجراءات المرئية الوضوح والشفافية وحوكمة القطاع، ويمكن حصر اهم الفوائد التي تترتب عن استخدام هذا النظام ما يلي:⁴

- الاتساق بين البيانات.
- القيادة محلية جهوية وطنية ذات مصداقية وجد دقيقة.
- مرئية واضحة عامة للوزارة الوصية.
- امكانية تطوير سريع للأدوات.
- ابقاء صيانة المرجع في المستوى المركزي.

¹ حميدة مرواني، مرجع سابق، ص153.

² عزالدين مبرك، أعمال الملتقى الوطني المرسوم ب: دور الرقمنة في التعليم العالي "الرقمنة من المنظور التقني"، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية، السياسية والإقتصادية، المجلد 57، العدد، خاص، الجزائر 2022، ص249.

³ حميدة مرواني، أحمد بوجميل، مرجع سابق، ص152-153.

⁴ ريمة خلاط برارمة، شيماء بلجان، واقع التحول الرقمي في قطاع التعليم العالي بالجزائر، دراسة حالة برمجية تسيير البحث والتعليم العالي PROGRES، مجلة البحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد 08، العدد 01، الجزائر 2024، ص58-59.

- تحسين الخدمات لصالح قطاع التعليم العالي.
 - تعلم مستدام: يمكنك الوصول إلى مواد تعليمية عالية الجودة في اي وقت ومن أي مكان مما يسهم في تطوير المهارات.
 - شهادات اعتماد: تقدم منصة بروغرس شهادات اعتماد معترف بها تعزز من قيمتك في سوق العمل.
 - مجتمع تعليمي: يمكن من التفاعل مع مدربين وزملاء من مختلف أنحاء العالم ومشاركة المعرفة.
- نظام تسيير البحث والتعليم العاليي PROGRES يقدم ايضا فرصا كبيرة للتعلم وتطوير المهارات للوصول إلى هذه المنصة الرقمية يمكنك زيارة موقعها الرسمي واستخدام رابط تسجيل الدخول، لينكون بذلك دخولك هو الخطوة الأولى للمرحلة التعليمية نحو تحقيق الاهداف العلمية والمهنية.¹

ثالثا: وحدات ومهام منصة بروغرس

1. وحدات منصة بروغرس

لا يقتصر نظام الرقمنة على عملية تسجيل وتوجيه الطلبة الجدد فحسب، بل يتعدى ذلك ليمس جميع المجالات المتعلقة بتسيير الجامعة من الموارد البشرية في مجال التكوين والبحث المجال العلمي، مجال البنية التحتية للمؤسسات الجامعية ليصل ويشمل حتى مجال الخدمات الجامعية، وأهم المجالات التي انطلقت الجامعة الجزائرية بتنفيذها:

- مجال التكوين والحياة الطلابية (FVE) Formation et vie étudiante: هذا المجال منظم في عدة مجالات فرعية، كل مجال فرعي ينقسم إلى مجموعة من الوحدات التي تجمع معا لاستعمالها حيث إن هاته المجالات مترابطة فيما بينها فيما يخص تبادل المعطيات والمعالجة هذا المجال يضمن أتمتة الوظائف التالية:

- عروض التكوين.
- تسيير عملية توفير عروض التكوين.
- التسيير الإداري للطلاب.
- التسيير البيداغوجي للطلاب.
- تسيير السنوات الأكاديمية ... الخ.

- مجال تسيير الموارد البشرية يتضمن هذا المجال أتمتة الوظائف التالية:

- فرز ملفات الموظفين.

¹ريمة خلاط برارمة، شيماء بلجان، مرجع سابق، ص59.

- مهمة تعيين الموظفين.
- تحديث المسار المهني للموظفين.
- تحديث وضعية الموظفين.
- المجال المرجعي référentiel يشمل هذا المجال أتمتة الوظائف التالية:
 - الأشخاص الطبيعيين والمعنويين من خلال تسيير الهياكل والأفواج وإدارة الأفراد.
 - تحديد الحقوق والإمكانيات.
 - تسيير المناسبات.
 - تسيير الوثائق.
- مجال تسيير الامتحانات والمراقبة المستمرة:
 - إعداد البيانات المرجعية من خلال توفير الهياكل والبنية التحتية وتعيين المسؤولين عن التسيير البيداغوجي، ربط عروض التكوين وتكييفها مع الهياكل.
 - إعداد عروض التكوين من خلال تعيين المقاييس المكونة للوحدات التعليمية ومكوناتها البيداغوجية، ووضع الوحدات التعليمية في عروض التكوين.
 - تسيير الأفواج البيداغوجية من خلال تعيين المحاضرات في المجموعات وتعيين الطلبة بكل مجموعة بتقسيمهم إلى أفواج والتحقق من أعداد الدورات.
 - تسيير المراقبة المستمرة من خلال التخطيط لامتحانات الدورات، ووضع مخطط الامتحان وذلك بتعيين قاعات الامتحان والممتحنين والمكلفين بالحراسة متابعة سير الامتحانات من خلال استلام أوراق الامتحان والغيابات من جانب الممتحنين والحراس، وفي الأخير يتم وضع نقاط الامتحانات لكل دورة.
 - استعمال الأرضية في عمليات التسجيل: لقد أتاحت الوزارة الأرضية الرقمية من أجل عمليات التسجيل المتعلقة بالطلبة الجدد المتحصلين على شهادة البكالوريا، كما أتيح للطلبة رابط لدفع حقوق التسجيل وتحويل كما يمكن للطلاب [https:// progres.mesrs.dz/webtu](https://progres.mesrs.dz/webtu) التخصص والجامعة عبر موقع التحويلات الجامعية أيضا التسجيل في الإيواء والمنحة والنقل الجامعي عبر الأرضية <https://progres.mesrs.dz/webonou/> إضافة إلى التسجيلات الالكترونية للطلبة المترشحين لمختلف المسابقات والمسارات (ليسانس ماستر - دكتوراه -تأهيل جامعي بروفيسورا-توظيف) من خلال إطلاق بوابة الكترونية عبر مختلف الجامعات وذلك بهدف ضمان الشفافية ومحااربة التعامل بملفات المترشحين والتقليل من أوقات معالجتها وضمان حفظ شامل المسار الطالب الدراسي الأكاديمي والعلمي والاجتماعي، ويكون التسجيل عبر الموقع التالي بالنسبة لطلبة الماستر:

<https://progres.mesrs.dz/webinscription>

كما تم إتاحة رابط يتعلق بالتسجيل في مسابقات الدكتوراه وذلك عبر الرابط التالي:

<https://progres.mesrs.dz/webdoctorat>

بالإضافة إلى هذا استخدمت منصة بروغرس في إيداع ملفات الترقية سواء بالنسبة لملف التأهيل الجامعي أو إيداع ملف الترشح لرتبة أستاذ التعليم العالي وذلك عبر الرابط التالي:

<https://progres.mesrs.dz/webgrh>

وآخر ما تم استحدثه في منصة بروغرس هو التسجيل في مسابقة التوظيف للأستاذ مساعد قسم ب عوضا عن الطريقة التقليدية المعتمدة في التوظيف وذلك عبر الرابط:

<https://progres.mesrs.dz/webrecrutement>

حيث يتيح هذا الرابط للمتحصلين على شهادة الدكتوراه والماجستير إنشاء حساب في منصة بروغرس والمشاركة في مسابقة التوظيف من خلال وضع ملف التوظيف وإدراج المقالات العلمية والملتقيات الوطنية والدولية إضافة إلى إدراج الخبرة المكتسبة في التعليم أو خارج التعليم العالي ثم ملء استمارة المعلومات للمشاركة في المسابقة على أساس المعايير الجديدة للتوظيف في الجامعة، كما تم إتاحة رابط متعلق بمشاريع البحث التكويني الجامعي PRFU في الأرضية:

<https://progres.mesrs.dz/index.php>

إذا بعد نظام بروغرس من بين أهم الأنظمة التي أدخلتها وزارة التعليم العالي وساهمت في رقمنة القطاع وبعد هذا العرض التفصيلي لمنصة progres يمكن القول إن التحول الرقمي يمثل فرصة كبيرة للطالب الذي سيقود العملية التعليمية حسب احتياجاته وليس كما يريد الأستاذ كما هو المعتاد في الجامعة التقليدية، وهو ما تحاول الجامعة الجزائرية الآن الوصول له والتكيف معه، لأنه من ضروريات القرن الواحد والعشرين، لكن رغم كل هذه الجهود المبذولة فإن رقمنة القطاع اعترضتها بعض المشاكل لعل أهمها كانت فيما يتعلق بالتعليم الإلكتروني مثل:

- مشكلة ضعف شبكة الانترنت وعدم وصول تغطيتها إلى كل مناطق التراب الوطني.
- عدم تكوين الأساتذة على التعليم الرقمي إذ ينحصر جل التكوين على التعليم الحضوري.
- أن تكون الطرق غير مناسبة لبعض الطلاب، فمن الممكن أن يتطلب مستوى مرتفعا من إدارة الوقت والانضباط الذاتي.
- أن تكون تكلفتها مرتفعة من الممكن ألا تصل إلى كل الطلاب.
- تقلل من التفاعل بين الطلاب والأساتذة أو الزملاء.

وكذلك من المشاكل التي اعترضت سبيل رقمنة القطاع بطريقة سلسلة ويسيرة استخدام أنظمة بلغة غير اللغة المستعملة في أوساط الطلبة مما يصعب عليهم التعامل مع هذه المنصات ويعرقل كثيرا من العمليات البيداغوجية أو يؤخرها فينجم عن ذلك تراكم للمسؤوليات بالنسبة للمسيرين الإداريين بدل تسهيل العملية ولهذا فإن اختيار اللغة المستعملة في هذه الأنظمة والبرمجيات أمر مهم.¹

2. مهام منصة بروغرس

أنشأت وزارة التعليم العالي النظام المطور بروغرس قصد تنفيذ المهام التالية:

- التسيير البيداغوجي: يخص تسيير ومتابعة المسار الدراسي للطلبة الجامعيين خلال الأطوار الثلاثة الليسانس- الماستر - الدكتوراه.
- تسيير الموارد البشرية: يخص تسيير المسار المهني للأساتذة.
- تسيير الخدمات الجامعية: يخص تسيير الإيواء والمنح الجامعية للطلبة الجامعيين في مختلف الأطوار.²

الشكل رقم (12): برنامج بروغرس الخاص بتسيير البيداغوجيا



المصدر: عزالدين مبارك، أعمال الملتقى الوطني المرسوم ب: دور الرقمنة في التعليم العالي "الرقمنة من المنظور التقني"، ص 249.

¹ موسى لعور، التحول الرقمي واللغة العربية في الجامعة الجزائرية-برنامج بروغرس نموذجا-، مجلة علم النفس والتربية، العدد8، 2024 جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعرييج، الجزائر، ص 898-900.

² عزالدين مبارك، مرجع سبق ذكره، ص 249.

الشكل رقم (13): برنامج بروغرس الخاص بتسيير الموارد البشرية: الرابط الالكتروني



المصدر: عزالدين مبارك، مرجع سابق، ص 250.

الشكل رقم (14): برنامج بروغرس الخاص بتسيير الخدمات الجامعية: الرابط الالكتروني



المصدر: عزالدين مبارك، مرجع سابق، ص 250.

الفرع الثاني: منصة مودل كنموذج رقمي بالجامعة الجزائرية

أولاً: التعريف بمنصة مودل:

يعرف نظام مودل بأنه: "أحد أنظمة إدارة التعلم الرقمي مفتوح المصدر، يساعد المعلم في توفير بيئة تعليمية إلكترونية، كما يمكن استخدامه على المستوى الفردي أو المؤسسي"¹

الشكل رقم (15): رمز منصة مودل الإلكترونية



المصدر: محمد بولخطوط، التوجه نحو استخدام منصة مودل للتعليم الإلكتروني في الجامعة الجزائرية في ظل الأزمات الصحية: المزايا والخدمات، مجلة اللسانيات والترجمة، المجلد 02، العدد 03، أكتوبر 2022، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر 18-10-2022، 39.

كما يمكن تعريف نظام التعليم الإلكتروني (مودل) بأنه عبارة عن برنامج (SOFTWARE) صمم للمساعدة في إدارة الأنشطة التعليمية ومتابعتها وتقديمها والتعليم المستمر لذا فهو حل استراتيجي للتخطيط والتعليم وإدارة جميع أوجه التعلم في المؤسسة التعليمية بما في ذلك الاتصال المباشر أو القاعات الافتراضية أو المقررات الموجهة من قبل أعضاء هيئة التدريس، وهذا سيجعل الأنشطة التعليمية التي كانت منفصلة ومعزولة عن بعضها تعمل وفق نظام مترابط يساهم في رفع مستوى التعليم، وتتميز المنصة الرقمية بالعديد من الإمكانيات نلخصها فيما يلي:

- واجهة متعددة اللغات بما يسهل توظيفه في العملية التعليمية.
- وجود غرف الدردشة الحية، وتمكين المعلم من التواصل المتزامن مع المتعلمين.
- التغذية الراجعة للمتعلمين من خلال إتاحة الفرصة لمتابعة المتعلمين بصفة مستمرة.
- استخدام المنصة في الاختبارات الإلكترونية المحسوبة لتقييم المتعلمين بشكل مستمر وكذلك التصحيح الإلكتروني وتسجيل نتائج التقييم بشكل وفوري وتلقائي.

¹ محمد بولخطوط، مرجع سابق، ص 39.

- إمكانية التواصل عبر الوسائل الخاصة داخل المقررات.
- يتيح للمعلم إمكانية تصميم ونشر استطلاعات الرأي.
- إرسال الواجبات واستقبالها بعد ما يسمح للمتعلمين بإرسال أي واجبات أو مهمات يطلبها المعلم، ويمكن تحديد فترة زمنية محددة التسليم الملفات.
- تمتلك المنصة مستوى أمان عال يصعب اختراقه.¹

ثانيا: أهمية منصة مودل:

- تتمتع المنصات الرقمية بأهمية كبيرة يمكن تلخيصها في النقاط التالية:²
- توفير فضاء لتنظيم المؤتمرات عن بعد وإتاحة فرص للمناقشة وتبادل الآراء والمعارف عن طريق عرض المحتوى الرقمي.
 - تعتبر مصادر مفتوحة لنشر المعرفة من خلال انتهاج أساليب البيانات المفتوحة والمتاحة للجميع سواء معرفة فنية أو معرفية.
 - سهولة الوصول إلى المحتويات الرقمية لتطوير القدرات والمعارف لدى المتدربين دون قيد زمني أو مكاني.
 - إتاحة فرص التفاعل والتواصل بين المتعلم والمعلم واحداث التنسيق بينهم لضمان التبادل المعرفي والتعاون المستمر.
 - تعد وسيلة لتنمية الابتكارات من خلال الاتفاقيات والتعاونية المشتركة بين الجهات الفاعلة.
 - تعزيز فرص التعليم خارج الفصل البيداغوجي (تعلم رقمي) لضمان التعليم المستمر وصقل المهارات والمواهب.

ثالثا: الخدمات التي تقدمها منصة مودل:

- تقدم منصة مودل العديد من الخدمات التي يمكن تلخيص أهمها في النقاط الآتية:³
- تنظم الصفوف الدراسية عن بعد.

¹ محمد بلکرد، أحمد قيوم، واقع تفاعل الطلبة مع منصة التعليم الإلكتروني (Moodle) خلال جائحة كورونا، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، العدد3/المجلد8، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم الجزائر، 05-10-2021، ص15.

² فتيحة بارة، سمية بوخاري، تحديات ورهانات تطبيقات المنصات الرقمية بمؤسسات التعليم العالي، منصة مودل، جامعة بلدية 2 أنموذجا، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد05، العدد02-ديسمبر2022، مخبر تسيير الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية، جامعة البلدية2، الجزائر، 23-11-2022، ص680.

³ نورة خيري، هالة دغمان، منصة مودل للتعليم الإلكتروني ودورها في دعم التعليم الجامعي في أوساط الطلبة الجامعيين، مجلة منتدى الأستاذ، المجلد18، العدد01، جامعة زيان عاشور الجلفة، جامعة 20أوت1955، سكيكدة، الجزائر 21-11-2022، ص19.

- توفر محتويات علمية في أشكال متعددة الوسائط.
- تسمح بالاستفادة من خدماتها باستخدام الحاسوب أو الأجهزة المحمولة.
- منصة مودل للتعليم الإلكتروني ودورها في دعم التعليم الجامعي في أوساط الطلبة الجامعيين.
- تتيح منصة مودل للمستخدمين القيام بتعديلات معينة، سواء بما يتلاءم مع احتياجات الأشخاص، أو بما يعكس هويات المؤسسات المختلفة.
- توفر روابط إلكترونية تحيل على قواعد بيانات أو مواقع على الإنترنت.
- تمكن المستخدمين من فتح منديات نقاش مختلفة.
- تسمح بتبادل الرسائل بأشكال متعددة بين الأستاذ والطالب.
- تضمن التواصل المستمر بين الأستاذ والطالب بدون الحاجة إلى الالتقاء في مكان معين.
- تتيح انجاز الاختبارات والأنشطة العلمية، وتقييم الطلبة عن بعد.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، وذلك لأن المنهج الوصفي التحليلي يهدف إلى دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويتم وصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كلفياً وكمياً، ويعمل على جمع الحقائق والمعلومات عنها ومن ثم تحليلها للوصول إلى النتائج والتوصيات، حيث تناول المطلب الأول مجتمع وعينة الدراسة، أما المطلب الثاني فتناول أدوات القياس والدراسة، في حين تناول المطلب الثالث خصص للقياس الظاهري والاتساق الداخلي للاستبيان.

المطلب الأول: مجتمع وعينة ونموذج الدراسة

الفرع الأول: مجتمع الدراسة:

يعرف مجتمع الدراسة على أنه " جميع المفردات والوحدات التي تتوافر فيها الخصائص المطلوب دراستها " ¹. حيث أن " كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريج " تمثل مجتمع دراستنا.

¹ محمد جبالة، الأسس المنهجية لإختيار عينة ممثلة لمجتمع البحث، مجلة الإحياء، العدد24، ماي2020، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة معسكر، الجزائر، 20/02/2020، ص629.

الفرع الثاني: عينة الدراسة:

تعرف العينة على أنها: "المجموعة الجزئية التي يقوم الباحث بتطبيق دراسته عليها، حيث تكون ممثلة لخصائص مجتمع الدراسة الكلي".¹

تقتضي الدراسة الحالية استخدام الاستبيان على عينة الدراسة لذلك قمنا بمسح شامل أي تم إرسال الاستبيان الإلكتروني لجميع أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية الدائمين البالغ عددهم 136 أستاذ وتم أخذ استجابات (40 أستاذ) ومنه تقدر عينة الدراسة بـ 40 أستاذ في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد البشير الإبراهيمي -برج بوعريج-.

ثالثا: نموذج الدراسة:

- **المتغير المستقل:** وهو الذي يؤدي التغير في قيمته إلى التأثير في قيم المتغيرات الأخرى التي لها علاقة به، وفي الدراسة الحالية المتغير المستقل هو الرقمنة.
- **المتغير التابع:** وهو الذي تتوقف قيمته على قيم متغيرات أخرى وفي الدراسة الحالية المتغير التابع هو الأداء المتميز.
- **الأثر والتأثير:** قمنا بتحديد متغير الرقمنة وإسقاطها على أبعاد الأداء المتميز الآتية (زيادة الكفاءة، تحسين مستوى الجودة، تحقيق الرضا العام)، ومعرفة مساهمة الرقمنة في تحقيق الأبعاد الثلاثة للأداء المتميز، وعليه تم قياس الأثر والتأثير بين المتغيرين.

المطلب الثاني: أدوات القياس والدراسة

الفرع الأول: أداة الدراسة " الاستبيان الإلكتروني ":

تم الاعتماد على الاستبيان الإلكتروني في دراستنا والذي يعتبر من الوسائل الفعالة في جمع البيانات والمعلومات، ويعرف الاستبيان على أنه نموذج يضم مجموعة من الأسئلة التي توجه إلى المبحوثين للوصول إلى الأهداف والإجابة على التساؤلات، ولمعرفة مساهمة الرقمنة في تحقيق الأداء المتميز بكلية الاقتصاد محل الدراسة تم بناء الاستبيان وتصميمه بناء على الإطار النظري والدراسات السابقة التي لها صلة بالموضوع لمعالجة الفرضيات، حيث تم عرضه على المشرف وبعض الأساتذة بغية الأخذ برأيهم وقد تم تعديله إلى غاية الحصول على فقرات صحيحة.

¹ رزقي خليفي، هجيرة شبقارة، منهجية تحديد نوع وحجم العينة في البحوث العلمية، مجلة المعارف العلمية الدولية المحكمة، العدد 23، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، ديسمبر 2017، ص 282.

- تقسيمات الاستبيان: قمنا بتقسيم الاستبيان الى ثلاثة محاور يتمثل المحور الأول في "البيانات الشخصية" والمحور الثاني "الرقمنة" والمحور الثالث "الأداء المتميز" والذي قسم إلى ثلاثة أبعاد (زيادة الكفاءة، تحسين مستوى الجودة، تحقيق الرضا العام)، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): مكونات الاستبيان

عدد العبارات	العبارات	المحاور	
04	البيانات العامة (الجنس، السن، الرتبة العلمية، الخبرة في العمل)	المحور الأول	
13	1.2.3.4.5.6.7.8.9.10.11.12.13	المحور الثاني	
15	1.2.3.4.5	زيادة الكفاءة	المحور الثالث
	1.2.3.4.5	تحسين مستوى الجودة	
	1.2.3.4.5	الرضا العام	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على ما ورد في الاستبيان

- مفتاح تصحيح الاستبيان: تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي، بحيث أن كل العبارات موجبة والذي يقوم بقياس البيانات الوصفية وإعطائها قيم رقمية حتى نستطيع القيام بالتحليلات الإحصائية ونظرا لسهولة استخدامه استعملنا مقياس ليكرت الخماسي كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (03): مقياس ليكرت الخماسي

الأهمية	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالب

الفرع الثاني: الأساليب والأدوات الإحصائية المستخدمة:

- من أجل تحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها استخدمنا العديد من الأساليب والأدوات الإحصائية عن طريق برنامج (SPSS) Package For The Sosial Sciences ونوجزها فيما يلي:
- التكرارات والنسب المئوية: لوصف عينة ومجتمع الدراسة.

- **المتوسط الحسابي:** وهو متوسط الإجابات في الاستبيان ويستخدم لتحديد مستوى القيم في مجموعة من البيانات.
- **الانحراف المعياري:** يستخدم لقياس مدى التعثر الإحصائي، والتعرف على مدى انحراف إجابات أفراد عينة الدراسة لدى عبارات الاستبيان.
- **معامل ألفا كرونباخ:** لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.
- **معامل الارتباط بيرسون:** يستخدم لقياس قوة العلاقة بين المتغيرات حيث أنه:
 - إذا كان المعامل قريب من $(+1)$ فإن الارتباط قوي موجب.
 - إذا كان المعامل قريب من (-1) فإن الارتباط قوي سالب.
 - كلما زاد قربا من (0) فإن الارتباط يضعف الى أن ينعدم تماما.
- **الانحدار الخطي البسيط:** يستخدم لتوضيح تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.
- **معامل التحديد (التفسير):** يستخدم لقياس مدى مساهمة المتغير التابع في المتغير المستقل.

المطلب الثالث: القياس الظاهري والاتساق الداخلي للاستبيان

الفرع الأول: القياس الظاهري " صدق الاستبيان": يتم قياس صدق الاستبيان وفق طريقتين، وهما الصدق الظاهري وصدق الاتساق الداخلي.

- **الصدق الظاهري (صدق المحكمين):** هو أن يختار الباحث عدد من المحكمين المتخصصين في مجال المشكلة موضع الدراسة وذلك للاسترشاد بهم والأخذ بأراهم في مدى مناسبة فقرات الاستبيان للهدف المرجو، وكذلك التأكد من الصياغة اللغوية ووضوحها، وقد تمت الاستجابة لآراء المحكمين من إضافة وتعديل وحذف لبعض الفقرات، وبعدها أصبح الاستبيان في الشكل النهائي له.

- **الاتساق الداخلي:** يقصد به مدى اتساق جميع عبارات الاستبيان مع المحور أو البعد الذي تنتمي إليه هذه العبارات، كما يلي:

1. المحور الأول: الرقمنة:

تم استخدام معامل بيرسون لمعرفة مدى اتساق جميع عبارات الرقمنة مع محور "الرقمنة"، وذلك كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (04): الارتباط بين متغير الرقمنة وعباراته باستخدام معامل بيرسون

العبارة	معامل الارتباط	القيمة الإحصائية	النتيجة
1.توفر جامعة برج بوعريريج المتطلبات الضرورية لتطبيق الرقمنة.	0.588**	0.000	يوجد ارتباط دال إحصائيا
2.تقوم جامعة برج بوعريريج بتخصيص ميزانية تناسب السير الناجح لعملية الرقمنة.	0.717**	0.000	يوجد ارتباط دال إحصائيا
3.استخدام الرقمنة في كلية الاقتصاد بجامعتنا أدى إلى سرعة وصول المعلومة.	0.685**	0.000	يوجد ارتباط دال إحصائيا
4.يعزز استخدام الرقمنة التكامل بين مختلف الأقسام بكليتنا.	0.661**	0.000	يوجد ارتباط دال إحصائيا
5.تقوم الكلية بجامعتنا بتدريب وتكوين قدرات ومهارات الاساتذة على تقنيات الرقمنة.	0.723**	0.000	يوجد ارتباط دال إحصائيا
6.تعمل جامعة برج بوعريريج على تطبيق مبدأ صفر ورقة في كل عملياتها.	0.627**	0.000	يوجد ارتباط دال إحصائيا
7.تحتوي جامعة برج بوعريريج على أنظمة رقابية وأمنية لمكافحة الاختراقات.	0.619**	0.000	يوجد ارتباط دال إحصائيا
8.أدت الرقمنة بجامعة برج بوعريريج الى تحسين جودة الاختبارات والتقييمات.	0.757**	0.000	يوجد ارتباط دال إحصائيا
9. أدت الرقمنة إلى تحسين التواصل بين الطلبة والأساتذة.	0.638**	0.000	يوجد ارتباط دال إحصائيا
10. استخدام المنصات الرقمية بروغرس ومودل في الإدارة الجامعية لجامعة برج بوعريريج شكل فرقا واضحا مقارنة بالإدارة التقليدية للجامعة.	0.576**	0.000	يوجد ارتباط دال إحصائيا

يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.000	0.696**	11.أثرت الرقمنة على تحسين الدقة في العمل الأكاديمي والإداري.
يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.000	0.725**	12.أثرت الرقمنة في الجامعة من خلال إنجاز وإتمام المهام بسرعة.
يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.000	0.398**	13.تستعين جامعة برج بوعريريج بخبراء خارجيين وتقنيين أو مدرسين لتسيير وتنظيم عملية الرقمنة فيها.
** الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$)			

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

نلاحظ من خلال الجدول رقم (04) أن معاملات الارتباط بين عبارات الرقمنة له دالة إحصائية عند مستوى معنوية ($a \leq 0.05$)، وأن معامل الارتباط لكل عبارة أكبر من 0.5 ماعدا العبارة الأخيرة التي بلغت 0.398، وهذا ما يدل على وجود ارتباط قوي بين العبارات، أي أن محور الرقمنة صادق ذو اتساق داخلي.

2.المحور الثاني: الأداء المتميز

تم استخدام معامل بيرسون لمعرفة مدى اتساق جميع عبارات الرقمنة مع محور "الأداء المتميز"، وذلك كما هو مبين في الجداول التالية والتي تشمل الأبعاد الثلاثة للأداء المتميز (زيادة الكفاءة، تحسين مستوى الجودة، تحقيق الرضا العام) على التوالي:

1.2- بعد زيادة الكفاءة

الجدول رقم (05): الارتباط بين بعد زيادة الكفاءة وعباراته باستخدام معامل بيرسون

النتيجة	القيمة الإحصائية	معامل الارتباط	العبارات
يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.000	0.798**	1.تنظر جامعة برج بوعريريج إلى إطاراتها الفنية على أنها رأسمال فكري يجب تنميته وتطويره والمحافظة عليه.
يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.000	0.818**	2.يتمتع العاملون في جامعة برج بوعريريج بالقدرة على ابتكار الحلول وتطوير الأداء فيها.

يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.000	0.729**	3.تمتلك جامعة برج بوعرييج كفاءات بشرية تضمن لها التميز في الأداء.
يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.000	0.829**	4.تعزز جامعة برج بوعرييج التعاون والتبادل المعرفي بينها وبين الجامعات الأخرى.
يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.000	0.630**	5.تساهم الرقمنة في زيادة الكفاءة التشغيلية بجامعة برج بوعرييج.
** الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)			

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

يتضح من خلال الجدول رقم (05) أن معاملات الارتباط بين بعد زيادة الكفاءة وعباراته له دالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وأن معامل الارتباط لكل عبارة أكبر من 0.5 وهذا ما يدل على وجود ارتباط قوي جدا بين العبارات أي أن بعد زيادة الكفاءة صادق ذو اتساق داخلي.

2.2- بعد تحسين مستوى الجودة:

الجدول رقم (06): الارتباط بين بعد تحسين مستوى الجودة وعباراته باستخدام معامل بيرسون

العبارات	معامل الارتباط	القيمة الإحصائية	النتيجة
1.ساهمت الرقمنة في تحسين جودة العمليات المقدمة بجامعة برج بوعرييج	0.796**	0.000	يوجد ارتباط دال إحصائيا
2.ساعدت الرقمنة بجامعتنا على تحسين جودة التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد.	0.868**	0.000	يوجد ارتباط دال إحصائيا
3.ساعدت الرقمنة بجامعتنا على تقليل الضغط الإداري.	0.540**	0.000	يوجد ارتباط دال إحصائيا
4. اتاحة الرقمنة بجامعتنا الوصول السهل إلى المحتوى التعليمي وتحسين التفاعل والتواصل بين الطلاب والاساتذة وهيئة التدريس.	0.918**	0.000	يوجد ارتباط دال إحصائيا

يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.000	0.700**	5. تساهم الرقمنة بجامعتنا في تقليل الأخطاء الإدارية وتحسين دقة البيانات.
** الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)			

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

يتضح من خلال الجدول رقم (06) أن معاملات الارتباط بين بعد تحسين مستوى الجودة وعباراته له دالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وأن معامل الارتباط لكل عبارة أكبر من 0.5 وهذا ما يدل على وجود ارتباط قوي بين العبارات أي أن بعد تحسين مستوى الجودة صادق ذو اتساق داخلي.

3.2- بعد تحقيق الرضا العام:

الجدول رقم (07): الارتباط بين بعد تحقيق الرضا العام وعباراته باستخدام معامل بيرسون

النتيجة	القيمة الإحصائية	معامل الارتباط	العبارات
يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.000	0.733**	1. يتسم الهيكل التنظيمي في الجامعة بوضوح الأدوار والمسؤوليات بين الكوادر الأكاديمية والكوادر الإدارية فيها.
يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.000	0.764**	2. الاهتمام بالترقية في جامعتنا والكلية خصوصا يساعد على نجاحها ورفقيها.
يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.000	0.754**	3. توفر جامعة برج بوعريريج حسابات وخدمات آمنة لموظفيها.
يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.000	0.830**	4. يسهم الأداء العالي المحكم في الجامعة على تحقيق رضا الجميع من أساتذة، إداريين وطلبة.
يوجد ارتباط دال إحصائيا	0.000	0.795**	5. الخدمات الرقمية التي تقدمها جامعتنا حققت الرضا للجميع.
** الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)			

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

نلاحظ من خلال الجدول رقم (07) أن معاملات الارتباط بين بعد تحسين مستوى الجودة وعباراته له دالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($a \leq 0.05$)، وأن معامل الارتباط لكل عبارة أكبر من 0.7 وهذا ما يدل على وجود ارتباط قوي جدا بين العبارات أي أن بعد تحسين مستوى الجودة صادق ذو اتساق داخلي.

الفرع الثاني: الاتساق الداخلي للاستبيان "معامل الثبات ألفا كرونباخ"

يستخدم معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان، ويعني استقرار في نتائجه حيث في حالة وجود ثبات تدل على أن الاستبيانات تعطي نفس النتائج لو تمت إعادة توزيعها وأن نسبة ألفا كرونباخ تخضع لفئات تبين مدى ثباته، إن كان مقبول كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (08): قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ

الاتساق الداخلي	مجال معامل ألفا كرونباخ
ممتاز	$a \geq 0.9$
جيد	$0.9 \geq a \geq 0.8$
مقبول	$0.8 \geq a \geq 0.7$
مشكوك فيه	$0.7 \geq a \geq 0.6$
قليل جدا	$0.6 \geq a \geq 0.5$
غير مقبول	$a \geq 0.5$

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

وعن طريق برنامج الحزمة الإحصائية SPSS كانت قيمة معامل ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة كالتالي:

الجدول رقم (09): قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحاور وأبعاد الدراسة

عدد العبارات	ألفا كرونباخ	المحاور
13	0.882	الرقمنة
15	0.924	الأداء المتميز
05	0.821	زيادة الكفاءة
05	0.827	تحسين مستوى الجودة
05	0.830	تحقيق الرضا العام

المجموع	0.948	28
---------	-------	----

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

من خلال الجدول رقم (09) نلاحظ في المحور الأول أن نسبة ألفا كرونباخ هي 0.882، أي أنها قيمة تنتمي لمجال $0.8 \leq a \leq 0.9$ وهي نسبة ثبات جيدة، أي أن المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال مساوي لقيمة المعامل، إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة.

وأيضاً نلاحظ في المحور الثاني أن نسبة ألفا كرونباخ هي 0.924، أي أنها قيمة تنتمي لمجال $a \geq 0.9$ وهي نسبة ثبات ممتازة، أي أن المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال مساوي لقيمة المعامل، إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة.

كما نلاحظ أيضاً في الأبعاد الثلاثة للأداء المتميز زيادة الكفاءة، تحسين مستوى الجودة، تحقيق الرضا العام هي 0.821، 0.827، 0.830 على التوالي أي أنها قيم تنتمي للمجال $0.8 \leq a \leq 0.9$ وهي نسبة ثبات جيدة، أي أن المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال مساوي لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

سنقوم من خلال هذا المبحث بعرض أهم النتائج المتوصل إليها

المطلب الأول: عرض وتحليل النتائج الخاصة بالمعلومات الشخصية

عند تحليل البيانات الإحصائية عن طريق البرنامج الإحصائي SPSS لعينة الدراسة المتمثلة في الأساتذة وفيما يلي عرض وتحليل للمتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة البحث:

1. توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

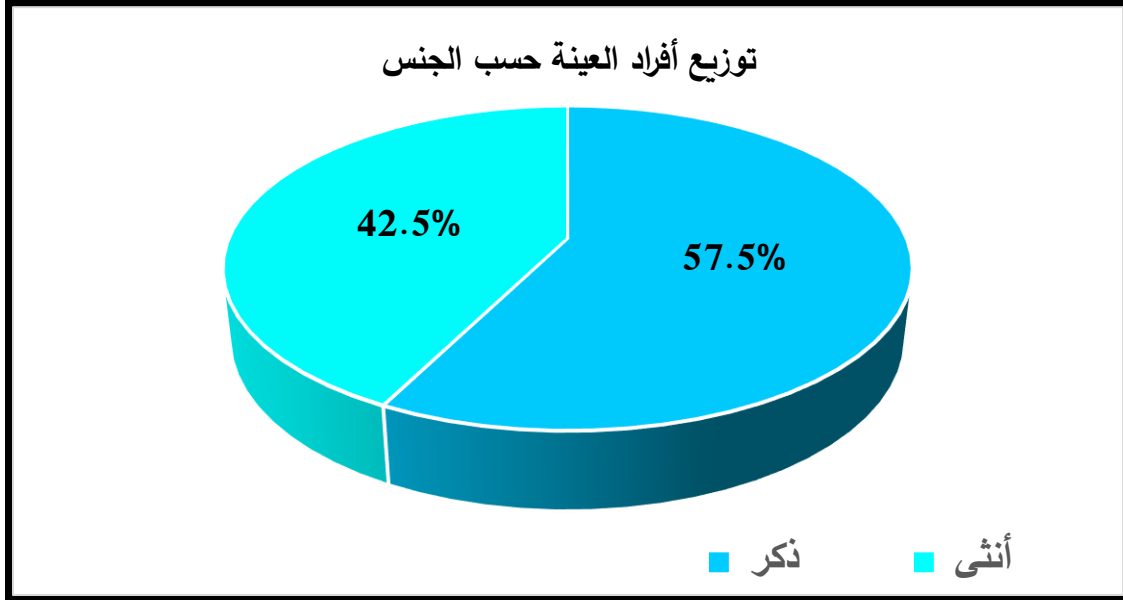
الجدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

المتغير	الخيارات	التكرارات	النسبة
الجنس	نكر	23	57.5%
	أنثى	17	42.5%

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) أن نسبة الذكور 57.5% ونسبة الإناث 42.5% من إجمالي عينة الدراسة، أي يغلب على أفراد عينة الدراسة الطابع الذكري وهذه النسب تدل على هيمنة الذكور في مجال العمل بالكلية، وهو ما يوضحه تكرارات ونسب توزع العينة في الشكل التالي:

الشكل رقم (16): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

2.توزيع أفراد العينة حسب السن:

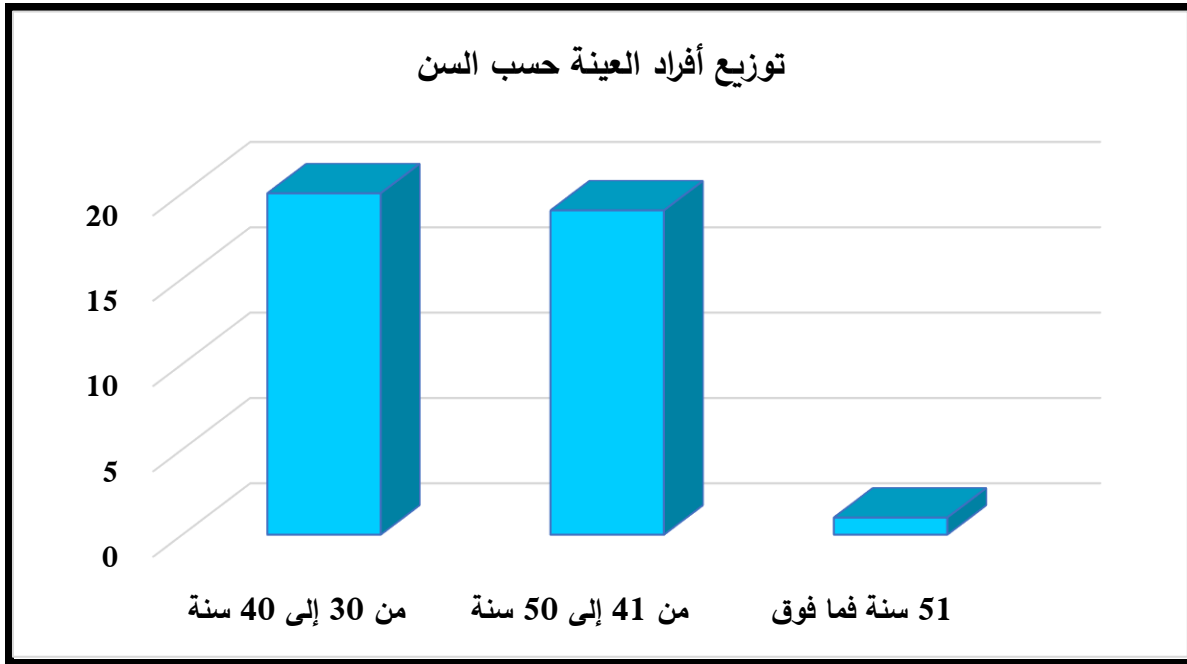
الجدول رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب السن

المتغير	الخيارات	التكرارات	النسبة
السن	من 30 إلى 40 سنة	20	50%
	من 41 إلى 50 سنة	19	47.50%
	51 سنة فما فوق	1	2.50%

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

نلاحظ من خلال الجدول رقم (11) أن نسبة الأعمار لعينة الدراسة كانت كلها من 30 إلى 51 سنة ماعدا عمر مستجوب واحد فاق 51 سنة.

الشكل رقم (17): توزيع أفراد العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

3.توزيع أفراد العينة حسب الرتبة العلمية:

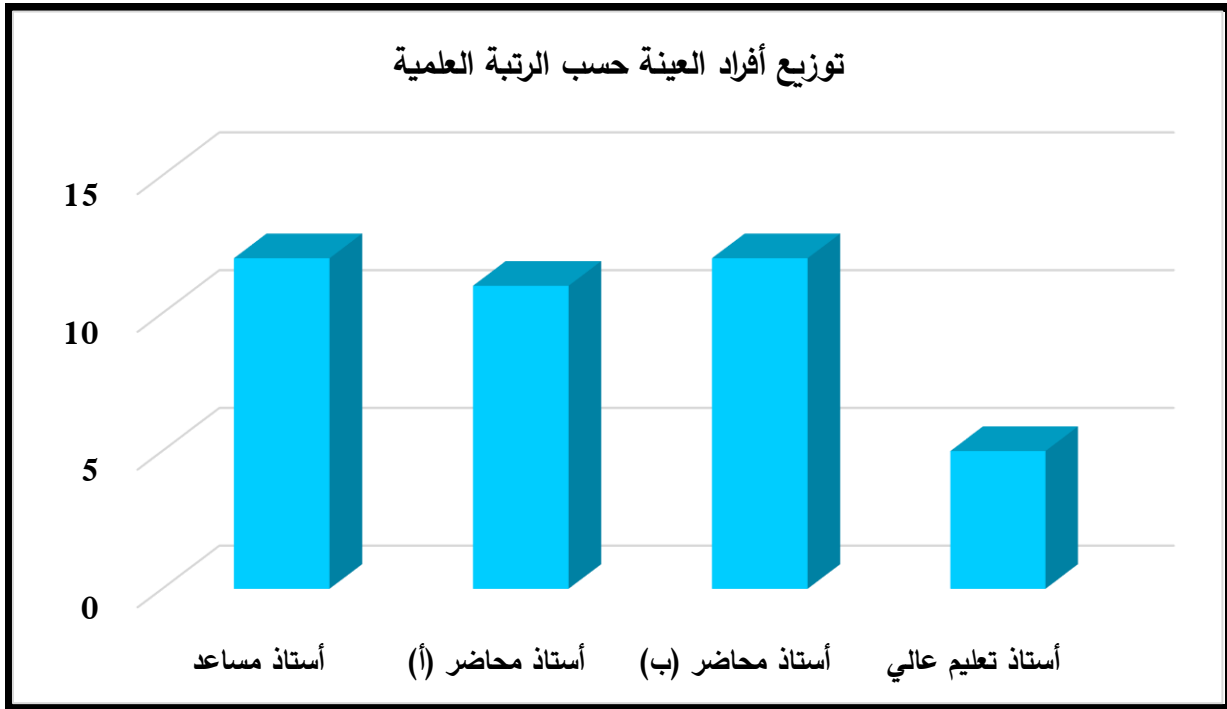
الجدول رقم (12): توزيع أفراد العينة حسب الرتبة العلمية

المتغير	الخيارات	التكرارات	النسبة
الرتبة العلمية	أستاذ مساعد	12	30%
	أستاذ محاضر (أ)	11	27.50%
	أستاذ محاضر (ب)	12	30%
	أستاذ تعليم عالي	05	12.50%

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

نلاحظ من خلال الجدول رقم (12) أن هناك تنوع في أفراد العينة حيث يتوزعون حسب متغير الرتبة العلمية بنسبة 30% للموظفين الذين يشغلون رتبة أستاذ مساعد وأستاذ محاضر(ب)، وبنسبة 27.50% للموظفين الذين يشغلون وظيفة أستاذ محاضر(أ)، بينما نسبة 12.5% فتمثل نسبة الموظفين الذين يشغلون أستاذ تعليم عالي، ومن خلال ذلك فإن أكثر وظيفة في عينة الدراسة هي وظيفة أستاذ مساعد وأستاذ محاضر(ب) وذلك راجع لبيئة العمل في مؤسسات التعليم العالي بجامعة برج بوعريريج، وذلك ما يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم (18): توزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة العلمية



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

4.توزيع أفراد العينة حسب الخبرة في العمل :

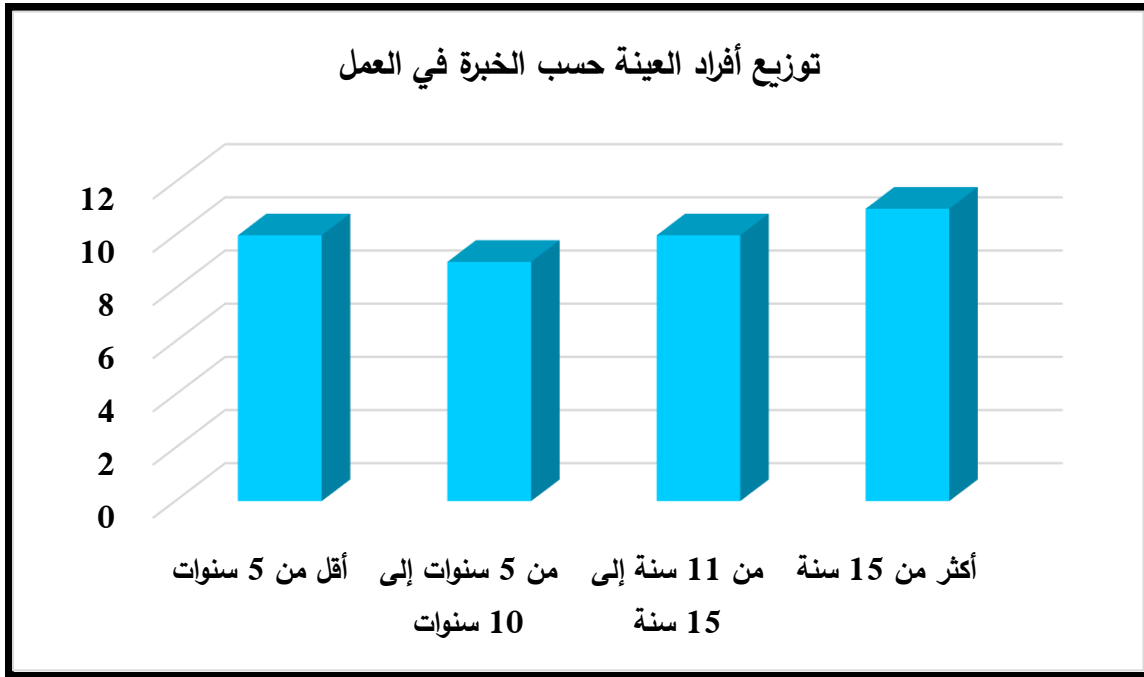
الشكل رقم (13): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة في العمل

المتغير	الخيارات	التكرارات	النسبة
الخبرة في العمل	أقل من 5 سنوات	10	%25
	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	09	%22.50
	من 11 سنة إلى 15 سنة	10	%25
	أكثر من 15 سنة	11	%27.50

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

نلاحظ من خلال الجدول رقم (13) أن هناك تنوع في أفراد العينة حيث يتوزعون حسب متغير الخبرة في العمل بنسبة 25% لصالح كل من الأفراد الذين يحوزون خبرة مهنية أقل من 5 سنوات والأفراد الذين يحوزون على خبرة مهنية من 11 إلى 15 سنة، ونسبة 22.50 للأفراد الذين يحوزون على خبرة مهنية من 5 سنوات إلى 10 سنوات، بينما نسبة 27.50 للأفراد الذين يحوزون على خبرة مهنية من أكثر 15 سنة، وهي أكبر نسبة وتدل على أقدمية العمل في المؤسسة(الكلية).

الشكل رقم (19): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة في العمل



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

المطلب الأول: عرض وتحليل النتائج الخاصة بمحور "الرقمنة"

استخدمنا أساليب إحصائية لتحليل النتائج ومناقشتها اعتمادا على الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة من خلال تحديد الاتجاه العام للإجابات كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (14): طول الفئات في مقياس ليكرت

مقياس ليكرت الخماسي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المتوسط الحسابي	من 1.00 إلى 1.80	من 1.81 إلى 2.60	من 2.61 إلى 3.40	من 3.41 إلى 4.20	من 4.21 إلى 5.00
درجة الموافقة	منخفضة جدا	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

حيث تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات محور الرقمنة ودرجة قبولها كما يبينه الجدول التالي:

الجدول رقم (15): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الرقمنة

الترتيب حسب الأهمية	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
8	مرتفعة (موافق)	0.9337	3.500	1.توفر جامعة برج بوعريريج المتطلبات الضرورية لتطبيق الرقمنة.
12	متوسطة (محايد)	0.6751	3.175	2.تقوم جامعة برج بوعريريج بتخصيص ميزانية تناسب السير الناجح لعملية الرقمنة.
2	مرتفعة (موافق)	0.6325	3.900	3.استخدام الرقمنة في كلية الاقتصاد بجامعتنا أدى إلى سرعة وصول المعلومة.
5	مرتفعة (موافق)	0.7574	3.875	4.يعزز استخدام الرقمنة التكامل بين مختلف الأقسام بكليتنا.
13	متوسطة (محايد)	1.0266	3.150	5.تقوم الكلية بجامعتنا بتدريب وتكوين قدرات ومهارات الأساتذة على تقنيات الرقمنة.
9	متوسطة (محايد)	0.9923	3.300	6.تعمل جامعة برج بوعريريج على تطبيق مبدأ صفر ورقة في كل عملياتها.
4	متوسطة (محايد)	0.7334	2.975	7.تحتوي جامعة برج بوعريريج على أنظمة رقابية وأمنية لمكافحة الاختراقات.
11	متوسطة (محايد)	0.8912	3.225	8.أدت الرقمنة بجامعة برج بوعريريج الى تحسين جودة الاختبارات والتقييمات.
7	مرتفعة (موافق)	0.9055	3.725	9.أدت الرقمنة إلى تحسين التواصل بين الطلاب والأساتذة.
1	مرتفعة (موافق)	0.8102	4.100	10. استخدام المنصات الرقمية بروغرس ومودل في الإدارة الجامعية لجامعة برج

				بوعرييج شكل فرقا واضحا مقارنة بالإدارة التقليدية للجامعة.
6	مرتفعة (موافق)	0.8397	3.750	11.أثرت الرقمنة على تحسين الدقة في العمل الأكاديمي والإداري.
3	مرتفعة (موافق)	0.8102	3.900	12.أثرت الرقمنة في الجامعة من خلال إنجاز وإتمام المهام بسرعة.
10	متوسطة (محايد)	0.7089	2.900	13.تستعين جامعة برج بوعرييج بخبراء خارجيين وتقنيين أو مدرسين لتسيير وتنظيم عملية الرقمنة فيها.
/	مرتفعة (موافق)	0.53691	3.4981	المستوى الكلي للمحور

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

نلاحظ من خلال الجدول رقم (15) أن أجوبة أفراد العينة كانت بدرجة موافقة متوسطة إلى مرتفعة، وهذا ما يوضحه المتوسط الحسابي الكلي لجميع عبارات محور الرقمنة والذي بلغ قيمته 3.4981، والذي يتميز بمستوى قبول مرتفع لأنه ينتمي إلى الفئة الرابعة ذات المجال من 3.41 إلى 4.20 حسب مقياس ليكرت الخماسي، وبلغت قيمة الانحراف المعياري 0.53691 وهي قيمة ضعيفة وتعبّر على مدى تجانس استجابات أفراد عينة الدراسة.

ومن خلال الجدول أيضا نلاحظ أن أكبر قيمة للوسط الحسابي بلغت 4.100 بانحراف معياري 0.8102 وذلك في عبارة "استخدام المنصة الرقمية بروغرس في الإدارة الجامعية لجامعة برج بوعرييج شكل فرقا واضحا مقارنة بالإدارة التقليدية للجامعة"، وهي العبارة الأعلى في درجة الموافقة أي المستوى المرتفع. المرتبة الثانية كأبزر وسط حسابي بقيمة 3.900 وانحراف معياري 0.8102، 0.6325 لكل من العبارتين الثالثة والثانية عشر على التوالي، وهي عبارات ذات درجة موافقة مرتفعة، ويليهما في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قيمته 3.875 وانحراف معياري قدر ب 0.7574 وهي العبارة الرابعة " يعزز استخدام الرقمنة التكامل بين مختلف الأقسام بكليتنا" بمستوى موافقة مرتفع.

الفصل الثاني:دراسة تطبيقية بكلية العلوم الاقتصادية -جامعة برج بوعرييج-

أقل قيمة للوسط الحسابي بلغت 2.900 بانحراف معياري 0.7089 وذلك في العبارة الثالثة عشر "تستعين جامعة برج بوعرييج بخبراء خارجيين وتقنيين أو مدرسين لتسيير وتنظيم عملية الرقمنة فيه" وهي أصغر عبارة في درجة الموافقة وتمثل مستوى المتوسط فيه.

حسب إجابات أفراد عينة الدراسة فإن الأساتذة لهم علاقة جيدة مع طلاب الجامعة، وهذه من أحد مزايا الرضا الوظيفي، وأن الجامعة تمتلك كفاءات بشرية تسمح بتحقيق التميز بالأداء، مما نستخلص أنه في جامعة برج بوعرييج يوجد مقومات لتحقيق الأداء المتميز.

المطلب الثالث: عرض وتحليل النتائج الخاصة بمحور "الأداء المتميز"

تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات الأداء المتميز حسب الأبعاد الثلاثة ودرجة قبولها كما يبينه الجدول التالي:

1. بعد زيادة الكفاءة:

الجدول رقم (16): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها زيادة الكفاءة

الترتيب حسب الأهمية	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
4	متوسطة (محايد)	0.9923	3.200	1.تنظر جامعة برج بوعرييج إلى إطاراتها الفنية على أنها رأسمال فكري يجب تنميته وتطويره والمحافظة عليه.
3	متوسطة (محايد)	0.9334	3.275	2.يتمتع العاملون في جامعة برج بوعرييج بالقدرة على ابتكار الحلول وتطوير الأداء فيها.
2	مرتفعة (موافق)	0.7763	3.750	3.تمتلك جامعة برج بوعرييج كفاءات بشرية تضمن لها التميز في الأداء.
5	متوسطة (محايد)	0.9842	3.175	4.تعزز جامعة برج بوعرييج التعاون والتبادل المعرفي بينها وبين الجامعات الأخرى.
1	مرتفعة (موافق)	0.7472	3.825	5.تساهم الرقمنة في زيادة الكفاءة التشغيلية بجامعة برج بوعرييج.

/	مرتفعة (موافق)	0.68161	3.4450	المستوى الكلي للبعد
---	-------------------	---------	--------	---------------------

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

نلاحظ من خلال الجدول رقم (16) أن أجوبة أفراد العينة كانت بدرجة موافقة متوسطة/ مرتفعة، وهذا ما يوضحه المتوسط الحسابي الكلي لجميع عبارات محور الرقمنة والذي بلغ قيمته 3.4450، والذي يتميز بمستوى قبول مرتفع لأنه ينتمي إلى الفئة الرابعة ذات المجال من 3.41 إلى 4.20 حسب مقياس ليكرت الخماسي، وبلغت قيمة الانحراف المعياري 0.68161 وهي قيمة ضعيفة وتعبّر على مدى تجانس استجابات أفراد عينة الدراسة.

ومن خلال الجدول رقم (16) أيضا نلاحظ أن أكبر قيمة للمتوسط الحسابي بلغت 3.825 بانحراف معياري 0.7472 وذلك في عبارة "تساهم الرقمنة في زيادة الكفاءة التشغيلية بجامعة برج بوعرييج"، وهي العبارة الأعلى في درجة الموافقة أي المستوى المرتفع.

1. بعد تحسين مستوى الجودة:

الجدول رقم (17): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد تحسين مستوى الجودة

الترتيب حسب الأهمية	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
1	مرتفعة (موافق)	0.7696	3.850	1. ساهمت الرقمنة في تحسين جودة العمليات المقدمة بجامعة برج بوعرييج.
5	مرتفعة (موافق)	0.9871	3.500	2. ساعدت الرقمنة بجامعتنا على تحسين جودة التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد.
2	مرتفعة (موافق)	0.8336	3.850	3. ساعدت الرقمنة بجامعتنا على تقليل الضغط الإداري.
4	مرتفعة (موافق)	0.9524	3.625	4. اتاحة الرقمنة بجامعتنا الوصول السهل إلى المحتوى التعليمي وتحسين التفاعل

				والتواصل بين الطلاب والأساتذة وهيئة التدريس.
3	مرتفعة (موافق)	0.7506	3.725	5. تساهم الرقمنة بجامعتنا في تقليل الأخطاء الإدارية وتحسين دقة البيانات.
/	مرتفعة (موافق)	0.66402	3.7100	المستوى الكلي للبعد

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

من خلال الجدول رقم (17) نلاحظ أن أجوبة أفراد العينة كانت بدرجة موافقة مرتفعة، وهذا ما يوضحه المتوسط الحسابي الكلي لجميع عبارات محور الرقمنة والذي بلغ قيمته 3.7100، والذي يتميز بمستوى قبول متوسط لأنه ينتمي إلى الفئة الثالثة ذات المجال من 2.61 إلى 3.40 حسب مقياس ليكرت الخماسي، وبلغت قيمة الانحراف المعياري 0.66402 وهي قيمة ضعيفة وتعبّر على مدى تجانس استجابات أفراد عينة الدراسة.

ومن خلال الجدول رقم (17) أيضا نلاحظ أن أكبر قيمة للمتوسط الحسابي بلغت 3.850 للعبارتين الأولى والثالثة بانحراف معياري 0.7696 و 0.8336 على التوالي وهما العبارتين الأعلى في درجة الموافقة أي المستوى المرتفع.

1. بعد تحقيق الرضا العام:

الجدول رقم (18): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده تحقيق الرضا العام

الترتيب حسب الأهمية	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
4	متوسطة (محايد)	0.9661	3.300	1. يتسم الهيكل التنظيمي في الجامعة بوضوح الأدوار والمسؤوليات بين الكوادر الأكاديمية والكوادر الإدارية فيها.
1	مرتفعة (موافق)	0.7675	3.775	2. الاهتمام بالترقية في جامعتنا والكلية خصوصا يساعد على نجاحها ورفقيها.

2	مرتفعة (موافق)	0.8336	3.650	3.توفر جامعة برج بوعرييج حسابات وخدمات أمنة لموظفيها.
3	متوسطة (محايد)	0.8679	3.375	4.يسهم الأداء العالي المحكم في الجامعة على تحقيق رضا الجميع من أساتذة، إداريين وطلبة.
5	متوسطة (محايد)	1.0250	3.025	5.الخدمات الرقمية التي تقدمها جامعتنا حققت الرضا للجميع.
/	مرتفعة (موافق)	0.69162	3.4250	المستوى الكلي للبعد

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

نلاحظ من خلال الجدول رقم (18) أن أجوبة أفراد العينة كانت بدرجة موافقة متوسطة/ مرتفعة، وهذا ما يوضحه المتوسط الحسابي الكلي لجميع عبارات محور الرقمنة والذي بلغ قيمته 3.4250، والذي يتميز بمستوى قبول متوسط لأنه ينتمي إلى الفئة الرابعة ذات المجال من 3.41 إلى 4.20 حسب مقياس ليكرت الخماسي، وبلغت قيمة الانحراف المعياري 0.69162 وهي قيمة ضعيفة وتعبّر على مدى تجانس استجابات أفراد عينة الدراسة.

ومن خلال الجدول أيضا نلاحظ أن أكبر قيمة للوسط الحسابي بلغت 3.775 بانحراف معياري 0.7675 وذلك في عبارة "الاهتمام بالترقية في جامعتنا والكلية خصوصا يساعد على نجاحها ورفيها"، وهي العبارة الأعلى في درجة الموافقة أي المستوى المرتفع.

المطلب الرابع: دراسة الارتباط بين محور الرقمنة ومحور الأداء المتميز

قمنا سابقا بدراسة التنسيق الداخلي أو الارتباط الداخلي الخاص بكل محور من الرقمنة والأداء المتميز مع عباراتهما، والان نسلط الضوء على الارتباط الخاص بالمحورين معا حيث يبين الجدول التالي قوة الارتباط وقيمها:

الجدول رقم (19): قوة الارتباط الطردي حسب قيمتها

معامل الارتباط	النتيجة
+1	ارتباط طردي تام
(من 0.70 إلى 0.99)	ارتباط طردي قوي
(من 0.50 إلى 0.69)	ارتباط طردي متوسط
(من 0.01 إلى 0.49)	ارتباط طردي ضعيف
0	لا يوجد ارتباط خطي

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

من أجل التحقق بوجود ارتباط بين المتغير المستقل (الرقمنة) والمتغير التابع (الأداء المتميز)، اعتمدنا على البرنامج الإحصائي SPSS لمعالجة هذا الإشكال أظهر الجدول قوة الارتباط الطردي بين المتغيرين:

الجدول رقم (20): قيمة معامل بيرسون بين محور الرقمنة ومحور الأداء المتميز

المتغيرات	معامل الارتباط	Sig
محور الرقمنة	**0.844	0.000
محور الأداء المتميز	**0.844	0.000

** الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

نلاحظ من خلال الجدول رقم (20) انه توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 على وجود ارتباط بين الرقمنة وللأداء المتميز حيث كانت قيمة ألفا تساوي 0.000 وكان معامل الارتباط 0.844 وهو دال إحصائيا على وجود علاقة طردية قوية حسب جدول قوة الارتباط الطردي بين الرقمنة والأداء المتميز. الجدول رقم (21): قيمة معامل بيرسون بين الرقمنة والأبعاد الثلاثة للأداء المتميز (بعد زيادة الكفاءة - بعد

تحسين مستوى الجودة - بعد تحقيق الرضا العام)

المتغير (البعد)	معامل الارتباط	Sig
الرقمنة	**0.728	0.000
بعد زيادة الكفاءة	**0.728	0.000

0.000	0.814**	الرقمنة
0.000	0.814**	بعد تحسين مستوى الجودة
0.000	0.753**	الرقمنة
0.000	0.753**	بعد تحقيق الرضا العام
** الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)		

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

من خلال الجدول رقم (21) نلاحظ أنه توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 على وجود ارتباط بين الرقمنة والأبعاد الثلاثة للأداء المتميز (بعد زيادة الكفاءة- بعد تحسين مستوى الجودة- بعد تحقيق الرضا العام)، حيث كانت قيمة ألفا تساوي 0.000 وكان معامل الارتباط 0.728 بالنسبة للبعد الأول وهو دال إحصائيا على وجود علاقة طردية قوية حسب جدول قوة الارتباط الطردي بين الرقمنة والأبعاد الثلاثة للأداء المتميز، وكانت قيمة ألفا تساوي 0.000 وكان معامل الارتباط 0.814 بالنسبة للبعد الثاني وهو دال إحصائيا على وجود علاقة طردية قوية حسب جدول قوة الارتباط الطردي بين الرقمنة والأبعاد الثلاثة للأداء المتميز، بينما كانت قيمة ألفا تساوي 0.000 وكان معامل الارتباط 0.753 بالنسبة للبعد الثالث وهو دال إحصائيا على وجود علاقة طردية قوية حسب جدول قوة الارتباط الطردي بين الرقمنة والأبعاد الثلاثة للأداء المتميز.

تبين أنه كلما ازدادت الرقمنة يزداد الأداء المتميز وكلما انخفضت الأولى تنخفض الثانية وبالتالي فإن الفرضية الأولى محققة.

المبحث الرابع: اختبار ومناقشة النتائج

يمثل هذا المبحث الركيزة الأساسية لهذه الدراسة حيث سيتم فيه الإجابة على الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية عن طريق اختبار الفرضيات، وقبل القيام بذلك قمنا باختبار توزيع البيانات، واعتمدنا على الجانب النظري والتطبيقي للإجابة على التساؤلات كما هو مبين في المطالب التالية:

المطلب الأول: اختبار توزيع البيانات

نستخدم هنا اختبار كولموغوروف- سميرنوف لمعرفة طبيعة توزيع البيانات، وهذا لأن معظم الأساليب الإحصائية عند اختبار الفرضيات تتطلب هذا الإجراء، ولتطبيق هذا الاختبار يجب تحديد الفرضية الصفرية والفرضية البديلة:

الفرضية الصفرية H_0 : البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

الفرضية الصفرية H_1 : البيانات تتبع التوزيع غير الطبيعي.

عند تطبيق هذا الاختبار في برنامج SPSS تحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (22): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

المحور	عدد العبارات	قيمة Z	قيمة مستوى الدلالة
محور الرقمنة	13	0.123	0.131
بعد زيادة الكفاءة	5	0.132	0.077
بعد تحسين مستوى الجودة	5	0.085	0.200
بعد تحقيق الرضا العام	5	0.096	0.200

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

- نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة مستوى الدلالة لمحور الرقمنة هي 0.131 وهي أكبر من القيمة المرجعية 0.05 وبالتالي يتم قبول الفرضية الصفرية H_0 وأن بيانات محور الرقمنة تتبع التوزيع الطبيعي.
- نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة مستوى الدلالة لبعد زيادة الكفاءة هي 0.077 وهي أكبر من القيمة المرجعية 0.05 وبالتالي يتم قبول الفرضية الصفرية H_0 وأن بيانات بعد زيادة الكفاءة تتبع التوزيع الطبيعي.
- نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة مستوى الدلالة لبعد زيادة الكفاءة هي 0.200 وهي أكبر من القيمة المرجعية 0.05 وبالتالي يتم قبول الفرضية الصفرية H_0 وأن بيانات بعد تحسين مستوى الجودة تتبع التوزيع الطبيعي.
- نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة مستوى الدلالة لبعد تحقيق الرضا العام هي 0.200 وهي أكبر من القيمة المرجعية 0.05 وبالتالي يتم قبول الفرضية الصفرية H_0 وأن بيانات بعد تحقيق الرضا العام تتبع التوزيع الطبيعي.

المطلب الثاني: مناقشة واختبار نتائج الفرضية الفرعية الأولى

نص الفرضية: يوجد دور ذو دلالة إحصائية للرقمنة في زيادة الكفاءة بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية لجامعة برج بوعريج.

ولتطبيق اختبار الفرضية يجب تحديد الفرضية الصفرية والفرضية البديلة:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للرقمنة في زيادة الكفاءة بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية لجامعة برج بوعرييج.

الفرضية الصفرية H_1 : يوجد دور ذو دلالة إحصائية للرقمنة في زيادة الكفاءة بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية لجامعة برج بوعرييج.

عند تطبيق هذا الاختبار في برنامج SPSS تحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم (23): علاقة أثر بين الرقمنة وزيادة الكفاءة باستخدام معامل الانحدار الخطي البسيط

البيان	R	معامل التحديد (التفسير) R^2	اختبار التأثير $T-tast$	معامل الانحدار B	قيمة F	مستوى الدلالة Sig
أثر الرقمنة في زيادة الكفاءة	0.728	0.531	6.553	0.925	42.944	0.000

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

نلاحظ من خلال الجدول رقم (23) على وجود علاقة ارتباط قوية بين الرقمنة وبعدها زيادة الكفاءة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون $R=0.728$ ، في حين بلغ معامل التحديد $R^2=0.531$ ، أي بتفسير نسبته 71.2% من التباين الحاصل في المتغير التابع، أما قيمة F المحسوبة فقد بلغت 42.944 وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) مما يؤكد معنوية التأثير الحاصلة بين الرقمنة وبعدها زيادة الكفاءة.

المطلب الثاني: مناقشة واختبار نتائج الفرضية الفرعية الثانية

نص الفرضية: هل للرقمنة دور ذو دلالة إحصائية للرقمنة في تحسين مستوى الجودة بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية لجامعة برج بوعرييج.

ولتطبيق اختبار الفرضية يجب تحديد الفرضية الصفرية والفرضية البديلة:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للرقمنة في تحسين مستوى الجودة بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية لجامعة برج بوعرييج.

الفرضية الصفرية H1: يوجد دور ذو دلالة إحصائية للرقمنة في تحسين مستوى الجودة بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية لجامعة برج بوعرييج.

الجدول رقم (24): علاقة أثر بين الرقمنة وتحسين مستوى الجودة باستخدام معامل الانحدار الخطي البسيط

البيان	R	معامل التحديد (التفسير) R2	اختبار التأثير T-tast	معامل الانحدار B	قيمة F	مستوى الدلالة Sig
أثر الرقمنة في تحسين مستوى الجودة	0.814	0.662	8.634	1.007	74.554	0.000
** الارتباط دال إحصائيا عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)						

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

تبين نتائج الجدول رقم (24) وجود علاقة ارتباط قوية بين الرقمنة وبعد تحسين مستوى الجودة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون $R=0.814$ ، في حين بلغ معامل التحديد $R^2=0.662$ ، أي بتفسير نسبته 71.2% من التباين الحاصل في المتغير التابع، أما قيمة F المحسوبة فقد بلغت 74.554 وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) مما يؤكد معنوية التأثير الحاصلة بين الرقمنة وتحسين مستوى الجودة.

المطلب الثالث: مناقشة واختبار نتائج الفرضية الفرعية الثالثة

نص الفرضية: يوجد دور ذو دلالة إحصائية للرقمنة في تحقيق الرضا العام بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية لجامعة برج بوعرييج.

ولتطبيق اختبار الفرضية يجب تحديد الفرضية الصفرية والفرضية البديلة:

الفرضية الصفرية H0: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للرقمنة في تحقيق الرضا العام بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية لجامعة برج بوعرييج.

الفرضية الصفرية H1: يوجد دور ذو دلالة إحصائية للرقمنة في تحقيق الرضا العام بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية لجامعة برج بوعرييج.

الجدول رقم (25): علاقة أثر بين الرقمنة وتحقيق الرضا العام باستخدام معامل الانحدار الخطي البسيط

البيان	R	معامل التحديد (التفسير) R2	اختبار التأثير T-tast	معامل الانحدار B	قيمة F	مستوى الدلالة Sig
أثر الرقمنة في تحقيق الرضا العام	0.753	0.567	7.050	0.970	49.698	0.000
** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)						

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

تبين نتائج الجدول رقم (25) وجود علاقة ارتباط قوية بين الرقمنة وبعد تحقيق الرضا العام، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون $R=0.753$ ، في حين بلغ معامل التحديد $R^2=0.567$ ، أي بتفسير نسبته 71.2% من التباين الحاصل في المتغير التابع، أما قيمة F المحسوبة فقد بلغت 49.698 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) مما يؤكد معنوية التأثير الحاصلة بين الرقمنة والرضا العام.

المطلب الرابع: مناقشة واختبار نتائج الفرضية الفرعية الرئيسية

نص الفرضية: يوجد دور ذو دلالة إحصائية للرقمنة في تحقيق الأداء المتميز بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية لجامعة برج بوعرييج.

ولتطبيق اختبار الفرضية يجب تحديد الفرضية الصفرية والفرضية البديلة:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للرقمنة في تحقيق الأداء المتميز بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية لجامعة برج بوعرييج.

الفرضية الصفرية H_1 : يوجد دور ذو دلالة إحصائية للرقمنة في تحقيق الأداء المتميز بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية لجامعة برج بوعرييج.

الجدول رقم (26): علاقة الأثر بين الرقمنة والأداء المتميز باستخدام معامل الانحدار الخطي البسيط

مستوى الدلالة Sig	قيمة F	معامل الانحدار B	نسبة الأثر T-tast	معامل التحديد (التفسير) R2	R	البيان
0.000	93.986	0.967	9.695	0.712	0.844	أثر الرقمنة في تحقيق الأداء المتميز
** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)						

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V22

تبين نتائج الجدول رقم (26) وجود علاقة ارتباط قوية بين الرقمنة ومحور الأداء المتميز، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون $R=0.844$ ، في حين بلغ معامل التحديد $R^2= 0.712$ ، أي بتفسير نسبته 71.2% من التباين الحاصل في المتغير التابع، أما قيمة F المحسوبة فقد بلغت 93.986 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$) مما يؤكد معنوية التأثير الحاصلة بين الرقمنة والأداء المتميز.

خلاصة الفصل الثاني:

تناولنا في هذا الفصل دراسة استطلاعية لدور الرقمنة في تحقيق الأداء المتميز بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية لجامعة برج بوعرييج.

حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى تقديم عام بجامعة برج بوعرييج والتعريف بالخدمات الرقمية بالجامعة (بروغرس ومودل)، والتركيز على الكلية محل الدراسة، أما المبحث الثاني فتناولنا فيه منهجية الدراسة وكذلك أدوات القياس والدراسة، حيث تم توضيح مجتمع وعينة الدراسة المكونة من 40 أستاذ وأستاذة بالكلية، أما المبحث الثالث فتطرقنا فيه إلى عرض وتحليل نتائج الدراسة بينما المبحث الرابع والأخير فتناولنا فيه اختبار فرضيات الدراسة، وقد أثبتت النتائج أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للرقمنة في تحقيق الأداء المتميز بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية لجامعة برج بوعرييج.

الخاتمة

خاتمة:

في الختام يمكننا القول ان عملية الرقمنة لا تتطلق من العدم وإنما ينبغي توفر مجموعة من المتطلبات والمقومات الضرورية اللازمة لإنشائها، حيث تحتاج إلى خطة علمية مدروسة تتحدد فيها الأهداف والأساليب ووسائل التنفيذ، كما تتطلب توفر مجموعة من الوسائل والتجهيزات اللازمة لعملية الرقمنة أهمها الحواسيب والمساحات الضوئية ووسائل التخزين مع ضرورة تكوين الموظفين للوصول في النهاية إلى التميز في الأداء. وقد استهدفت دراستنا الحالية التي تكونت من فصلين التعرف على دور الرقمنة في تحقيق الأداء المتميز وهذا بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية لجامعة برج بوعرييج، حيث أصبحت الرقمنة شرط أساسي لمواكبة التغيرات الهائلة في مجال التعليم العالي، باعتبارها أحد أهم المواضيع الحديثة وعلى هذا الأساس قمنا بهذه الدراسة لمعرفة مدى مساهمة الرقمنة في تحقيق الأبعاد الثلاثة للأداء المتميز (زيادة الكفاءة- تحسين مستوى الجودة- تحقيق الرضا العام) على أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية لجامعة برج بوعرييج.

بناء على ما تطرقت إليه الدراسة في محاولة معرفة دور الرقمنة في تحقيق الأداء المتميز بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية لجامعة برج بوعرييج تم التوصل إلى النتائج التالية:

❖ **نتائج الدراسة:** من خلال ما تم عرضه في الدراسة من محاولتنا للإجابة على الإشكالية خلصنا إلى النتائج التالية:

- يوجد دور ذو دلالة إحصائية للرقمنة في زيادة الكفاءة بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية لجامعة برج بوعرييج؛

- يوجد دور ذو دلالة إحصائية للرقمنة في تحسين مستوى الجودة بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية لجامعة برج بوعرييج؛

- يوجد دور ذو دلالة إحصائية للرقمنة في تحقيق الرضا العام بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية لجامعة برج بوعرييج؛

- يوجد دور ذو دلالة إحصائية للرقمنة في تحقيق الأداء المتميز بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية لجامعة برج بوعرييج.

❖ **الاقتراحات:** بناء على النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة النظرية والتطبيقية، يمكننا الآن التوجه نحو تقديم مجموعة من الاقتراحات المستندة إلى النتائج الفعلية، هذه الاقتراحات تستند على البيانات الفعلية التي جمعناها والنتائج التحليلية التي أجريناها، مما يعطيها أهمية وقيمة خاصة، نأمل أن تكون هذه التوصيات

خطوة مهمة في تعزيز تطبيق الرقمنة وتحقيق التميز في الأداء بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية لجامعة برج بوعرييج وذلك من خلال:

- زيادة اهتمام الجامعة الجزائرية بتطبيق الرقمنة وانجاح مشروع صفر ورقة في كل عملياتها.
 - أخذ التميز في الأداء بعين الاعتبار من قبل الإدارة الجامعية وتدريب الأساتذة وتمكينهم رقمياً.
 - عصرنة الجامعة الجزائرية لمواكبة التطور التكنولوجي وتقديم خدمات رقمية متميزة.
- ❖ **آفاق الدراسة:** لا شك أنه رغم الجهد المبذول في إتمام هذا البحث، فإن هذا الأخير لا يخلو من النقائص بسبب عدم قدرتنا على تناول كل نواحي الموضوع بالتفصيل، إلا أنه يمكن أن يكون هذا البحث جسراً يربط بين بحوث سبقت فأضاف إليها بعض المستجدات، لإثرائها وبعثها من جديد، وبحوث مقبلة كتمهيد لمواضيع يمكنها أن تكون إشكالية لأبحاث أخرى نذكر منها:
- التدريب على التقنيات الحديثة ومواكبة التغيرات الجديدة؛
 - دراسة تأثير الرقمنة على تحقيق التميز في الأداء بالجامعة الجزائرية؛
 - دراسة مساهمة الرقمنة في تحقيق الأداء المتميز للعاملين بمؤسسات التعليم العالي؛
 - السعي لتطوير الرقمنة بمؤسسات التعليم العالي.

قائمة العراجع

- 1- العياشي زرزار، حمزة بن وريدة، إدارة التميز وفق النموذج الأوروبي وتطبيقاته في قطاع التعليم العالي، منشورات ألفا للوثائق، الطبعة الأولى، جانفي، سكيكدة، الجزائر، 2020.
 - 2- أبو النصر مدحت، أساسيات إدارة الجودة الشاملة TQM، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر، 2008.
 - 3- بركة بلاغماس، التمكين التنظيمي وواقعه في المؤسسة الجزائرية، منشورات ألفا للوثائق، ط1، جانفي، الجزائر، 2019.
 - 4- سمير سليمان عبد الجمل، الوصول الى التميز التنظيمي، دار العماد للنشر والتوزيع، فلسطين، الطبعة الأولى، 2019.
 - 5- أحمد أبو ماضي كامل، بطاقة الأداء المتوازن كأداة تقييم لأداء المؤسسات الحكومية وغير الحكومية، مكتبة نيسان للطباعة والتوزيع، غزة، فلسطين، 2018.
- ثانياً: الرسائل الجامعية
1. أطروحات الدكتوراه:
 - 6- نوال شنافي، دور تسيير المهارات في تحسين الأداء البشري بالمؤسسة الصناعية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014-2015.
 - 7- عادل بومجان، تأهيل الموارد البشرية لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014-2015.
 - 8- عزيز امنة، مساهمة الابتكار التسويقي في تحقيق الأداء المتميز للمؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2023-2024.
 - 09- علي الطاوس، بيئة العمل وإشكالية التميز، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة البليدة 02، الجزائر.
 - 10- روفيا، كورال، دور الرقمنة في تحسين أثر عمليات إدارة المعرفة على بناء الذاكرة التنظيمية في منظمات الأعمال، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة باتنة 1، الجزائر 2024-2025.
 - 11- أحلام غربال، أثر المرونة الإستراتيجية في الأداء المتميز للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2021-2022.

12- أحلام ساري، "مقومات تفعيل التميز في منظمات الأعمال: دراسة تقييمية مقارنة بين الأردن دبي والجزائر"، أطروحة دكتوراه غير منشورة في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2016.

13- سمير حفطاري، الرقمنة وتأثيرها على فعالية أداء الموارد البشرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة عباس لغرور خنشلة، الجزائر، 2018/2017.

2. مذكرات الماجستير:

14- سهيلة مهري، المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2005-2006.

15- علي عبد الأمير عبد الحسين كمونه، اللاملموسات ودورها في تحقيق الأداء المتميز باستخدام بطاقة الدرجات الموزونة، مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق.

ثالثا: المجلات والملتقيات العلمية

16- عزالدين مبرك، أعمال الملتقى الوطني المرسوم ب: دور الرقمنة في التعليم العالي "الرقمنة من المنظور التقني"، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية، السياسية والاقتصادية، المجلد 57، العدد، خاص، الجزائر 2022.

17- حميدة مرواني، أحمد بوجميل، التحول الرقمي ومساهمته في تحسين أداء الموظفين: نظام "بروغرس" في جامعة أمحمد بوقرة بومرداس أنموذجا، مجلة المعارف، المجلد 19، العدد 01، الجزائر، جوان 2024.

18- موسى لعور، التحول الرقمي واللغة العربية في الجامعة الجزائرية-برنامج بروغرس نموذجا-، مجلة علم النفس والتربية، العدد 8، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريج، الجزائر، 2024.

19- أكرم حجة، كهينة أودية، دور ممارسات إدارة الموارد البشرية الرقمية في الانتقال للتحول الرقمي في ديوان الموظفين العام لدولة فلسطين، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 18، العدد 02، مخبر المقاولاتية وتنمية السياحة، المركز الجامعي مرسلبي عبد الله تيبازة، الجزائر، 2024.

20- أمل محمد أحمد المغربي، التحول الرقمي بين النظرية والتطبيق بجامعة المنصورة، مجلة أوراق بحثية، مجلة علمية محكمة نصف سنوية، المجلد الثالث، العدد الأول، الإدارة العامة للمكتبات، جامعة المنصورة، مصر، 30-06-2023.

21- إيمان عامر، عبد القادر شويرفات، أثر استخدام الرقمنة على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 07، العدد 02، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، الجزائر، ديسمبر 2024.

- 22- هاجر خلف الله، خالد بن جلول، مساهمة التحول الرقمي في دعم القدرة التنافسية للصناعات الغذائية، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 07/ العدد 02، مخبر تنوع ورقمنة الاقتصاد الجزائري، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2023.
- 23- خليفي رزقي، هجيرة شيقارة، منهجية تحديد نوع وحجم العينة في البحوث العلمية، مجلة المعارف العلمية الدولية المحكمة، العدد 23، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، ديسمبر 2017.
- 24- ريمة خلائط برارمة، شيماء بلجنان، واقع التحول الرقمي في قطاع التعليم العالي بالجزائر، دراسة حالة برمجية تسيير البحث والتعليم العالي PROGRES، مجلة البحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد 08، العدد 01، الجزائر، 2024.
- 25- العياشي زرزار، كريمة غياد، مميزات وخصائص إدارة التميز في التعليم العالي وفق النموذج الأوروبي للتميز EFQM، مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية، جامعة 20 أوت، سكيكدة، العدد 4، الجزائر، 2020.
- 26- سحنوني مصطفى، لطفي دنبري، استراتيجية الموارد البشرية في ظل الأداء المتميز، مجلة أفق علمية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، المجلد 14، العدد 02، 2022.
- 27- علي حميدوش، حميد بوزيدة، اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة "المتطلبات والعوائد" تجارب دولية- "دروس وعبر"، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، المجلد 08، العدد 01، 2020.
- 28- أحلام غربال، متطلبات تحقيق الأداء المتميز في المؤسسة الاقتصادية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، المجلد 16، العدد 01، الجزائر 2022.
- 29- نجاه فنور، عادل شيهب، الرقمنة في التعليم العالي وتحديات التعليم عن بعد في الجزائر، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور بالجلفة- الجزائر، المجلد 08، العدد 04، ديسمبر 2023.
- 30- محمد بوعتلي، سامي ليلية، واقع المنصات الرقمية وتأثيرها على التنمية المستدامة في الجزائر، مجلة المدير، عدد خاص بالملتقى الدولي حول: اقتصاد المنصات الرقمية- فرص وتحديات، المجلد 09، عدد خاص، الجزائر.
- 31- محمد جبالة، الأسس المنهجية لاختيار عينة ممثلة لمجتمع البحث، مجلة الإحياء، العدد 24، ماي 2020، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة معسكر، الجزائر، 20/02/2020.
- 32- نجيب سبع، رشيد مناصرية، التمتين الوظيفي وأثره في تثمين الأداء المتميز للمورد البشري بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، العدد، 20(01)، 2020.

- 33-حنان يحيوي، عمر كعيوش، متطلبات الرقمنة في الجامعات الجزائرية من وجهة نظر فواعل العملية التعليمية (الاستاذ-الطالب)، مجلة أبحاث، المجلد09، العدد01، مخبر البحث والاستشراق في الدراسات المقارنة، جامعة ابن خلدون تيارت، الجزائر 2024.
- 34-جمال عايدي، الرقمنة وأثارها التنظيمية في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر الموظفين، مجلة دراسات اقتصادية المجلد 16، العدد01(2022)، جامعة الجلفة، الجزائر، 18-10-2021.
- 35-عبد المالك هبال، أثر توفر متطلبات استخدام الرقمنة في تحسين مستوى الخدمة المصرفية الإلكترونية لعمليات التجارة الخارجية، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد14، العدد01، جامعة المسيلة، الجزائر، 2023.
- 36-محمد بلكردي، أحمد قيوم، واقع تفاعل الطلبة مع منصة التعليم الإلكتروني (Moodle) خلال جائحة كورونا، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، العدد3/ المجلد8، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم الجزائر، 05-10-2021.
- 37-نورة خيرى، هالة دغمان، منصة مودل للتعليم الإلكتروني ودورها في دعم التعليم الجامعي في أوساط الطلبة الجامعيين، مجلة منتدى الأستاذ، المجلد 18، العدد01، جامعة زيان عاشور الجلفة، جامعة 20أوت 1955، سكيكدة، الجزائر 21-11-2022.
- 38-محمد بولخطوط، التوجه نحو استخدام منصة مودل للتعليم الإلكتروني في الجامعة الجزائرية في ظل الأزمات الصحية: المزايا والخدمات، مجلة اللسانيات والترجمة، المجلد02، العدد03، أكتوبر2022، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر، 18-10-2022.
- 39-فتيحة بارة، سمية بوخاري، تحديات ورهانات تطبيقات المنصات الرقمية بمؤسسات التعليم العالي، منصة مودل، جامعة بلدية 2 أنموذجا، مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد05، العدد02-ديسمبر2022، مخبر تسيير الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية، جامعة البلدية2، الجزائر، 23-11-2022.
- رابعا: المؤتمرات
- 40-حاتم عثمان محمد خير، نحو أداء متميز للحكومات- تجربة جمهورية السودان، ورقة بحثية مقدمة ضمن المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، يوم09 مارس2005.

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01): كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية - جامعة برج بوعرييج -



الملحق رقم (02): وثيقة طلب إجراء تربص بجامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج -

République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
Université Mohamed El-Bachir El-Ibrahimi de Bordj Bou Arreridj
Faculté des sciences économiques et commerciales et de sciences de gestion

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

السنة الجامعية 2024/2025

قسم علوم التسيير

برج بوعريريج: 2025-02-26

إلى السيد(ة): الأمين العام
لجامعة محمد البشير الإبراهيمي
- برج بوعريريج -

الموضوع: طلب إجراء تربص

في إطار ربط المعرفة النظرية بالجانب التطبيقي، يشرفنا أن نطلب من سيادتكم الموافقة على إجراء تربص بمؤسستكم للطلاب(ة) :
- بلمرابط جمال .
المسجل بت السنة الثانية ماستر ، تخصص إدارة أعمال ، السنة الجامعية 2025/2024 وإفادته بالمعلومات الممكنة.

مكان التربص: جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج-

نشكركم سيدي على حسن تعاونكم ، تقبلوا منا فائق التقدير والإحترام.

الرئيس القسم
عبد السلام
التسيير

مساعد رئيس قسم علوم التسيير
الأستاذة: بليغيتة فاطمة نسي

المؤسسة التكوينية

عن مدير الجامعة والتدريس منه
الأمين العام للجامعة
سيد المسائل

الملحق رقم (03): وثيقة طلب إجراء تربص بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
université Mohamed El-Bachir El - Ibrahimi de Bordj (Bou Arreridj)
Faculté des sciences économiques et commerciales et de sciences de gestion

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج عريريج
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

السنة الجامعية 2024/2025

قسم علوم التسيير

برج بو عريريج: 2025-02-26

إلى السيد(ة): الأمين العام لكلية العلوم الاقتصادية
والتجارية وعلوم التسيير لجامعة محمد البشير الإبراهيمي
- برج بو عريريج -

الموضوع: طلب إجراء تربص

في إطار ربط المعرفة النظرية بالجانب التطبيقي، يشرفنا أن نطلب من سيادتكم الموافقة
الموافقة على إجراء تربص بمؤسستكم للطالب(ة) :
- بلمرابط جمال .

المسجل بـ السنة الثانية ماستر ، تخصص إدارة أعمال ، السنة الجامعية 2025/2024 وإفادته
بالمعلومات الممكنة.

مكان التريص: جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بو عريريج -

نشكركم سيدي على حسن تعاونكم ، تقبلوا منا فائق التقدير والإحترام.

رئيس القسم
قسم
علوم
التسيير

المؤسسة التكوينية

الملحق رقم (04): الإستمبيان الإلكتروني المعتمد في الدراسة



دور الرقمنة في تحقيق الأداء المتميز

التعليمة: عزيزي (ة) الأستاذ(ة) بكلية الاقتصاد -جامعة برج بوعرييج-..تحية طيبة وبعد.

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تعكس دور الرقمنة في تحقيق الاداء المتميز الرجاء قراءة كل عبارة ثم وضع علامة (✓) أمام الخيار الذي تراه مناسباً، مع العلم أنه ليس هناك إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، تأكّد من إجابتك على جميع العبارات، ونحيطكم علماً أن هذه البيانات تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، وشكراً لك على تعاونك معنا.

* تشير إلى أنّ السؤال مطلوب

**معرفة مساهمة الرقمنة في تحقيق الاداء المتميز من وجهة نظر الأساتذة
بكلية العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية -جامعة برج بوعرييج-**



الرقمنة هي عملية تحويل المعلومات والعمليات إلى شكل رقمي، مما يتيح لها أن تكون أكثر كفاءة وأقل تكلفة. الرقمنة هي عملية تحويل المعلومات والعمليات إلى شكل رقمي، مما يتيح لها أن تكون أكثر كفاءة وأقل تكلفة.

الملحق رقم (05): استبيان الدراسة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد البشير الابراهيمي - برج بوعرييج -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استبيان الدراسة بعنوان:

دور الرقمنة في تحقيق الأداء المتميز بمؤسسات التعليم العالي

دراسة ميدانية- بكلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية جامعة محمد الشير

الإبراهيمي بوج بوعرييج-

...تحية طيبة... أما بعد

استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر أكاديمي في علوم التسيير تخصص: إدارة أعمال، نضع بين أيديكم هذه الاستبانة والتي هي عبارة عن أداة بحث لجمع البيانات اللازمة لعينة الدراسة من أجل الحصول على المعلومات الضرورية للمساعدة في الإجابة عن إشكالية الدراسة. ونظرا لمساهمة اجابتم في الحصول على البيانات الخاصة بالدراسة الميدانية، نأمل منكم التفضل بالإجابة على عبارات الاستبانة بموضوعية وصدق وذلك بوضع علامة (x) في المكان الذي يعبر عن رأيكم، وللعلم فإن المعلومات المصرح بها تبقى سرية ولغرض البحث العلمي.

إعداد الطالب:

المشرفة: د. تراكية يامنة

- بلمرابط جمال

السنة الجامعية: 2024-2025

المحور الأول: البيانات الشخصية:

- الجنس: ذكر أنثى
- السن: من 30 سنة إلى 40 سنة من 41 سنة إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة
- الرتبة الوظيفية: أستاذ مساعد أستاذ محاضر أ أستاذ محاضر ب أستاذ تعليم عالي
- الخبرة في العمل: أقل من 5 سنوات من 5 سنوات إلى 10 سنوات من 11 سنة إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة

المحور الثاني: المتغير المستقل الرقمنة:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة
					1.توفر جامعة برج بوعريريج المتطلبات الضرورية لتطبيق الرقمنة.
					2.تقوم جامعة برج بوعريريج بتخصيص ميزانية تناسب السير الناجح لعملية الرقمنة.
					3.استخدام الرقمنة في كلية الاقتصاد بجامعتنا أدى إلى سرعة وصول المعلومة.
					4.يعزز استخدام الرقمنة التكامل بين مختلف الأقسام بكليتنا.
					5.تقوم الكلية بجامعتنا بتدريب وتكوين قدرات ومهارات الاساتذة على تقنيات الرقمنة.
					6.تعمل جامعة برج بوعريريج على تطبيق مبدأ صفر ورقة في كل عملياتها.
					7.تحتوي جامعة برج بوعريريج على أنظمة رقابية وأمنية لمكافحة الاختراقات.
					8.أدت الرقمنة بجامعة برج بوعريريج الى تحسين جودة الاختبارات والتقييمات.

					9. أدت الرقمنة إلى تحسين التواصل بين الطلبة والأساتذة.
					10. استخدام المنصات الرقمية بروغرس ومودل في الإدارة الجامعية لجامعة برج بوعرييج شكل فرقا واضحا مقارنة بالإدارة التقليدية للجامعة.
					11. أثرت الرقمنة على تحسين الدقة في العمل الأكاديمي والإداري.
					12. أثرت الرقمنة في الجامعة من خلال إنجاز وإتمام المهام بسرعة.
					13. تستعين جامعة برج بوعرييج بخبراء خارجيين وتقنيين أو مدرسين لتسيير وتنظيم عملية الرقمنة فيها.

المحور الثالث: المتغير التابع الأداء المتميز:

البعد الأول: زيادة الكفاءة

بعد زيادة الكفاءة					
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة
					1. تنظر جامعة برج بوعرييج إلى إطاراتها الفنية على أنها رأسمال فكري يجب تنميته وتطويره والمحافظة عليه.
					2. يتمتع العاملون في جامعة برج بوعرييج بالقدرة على ابتكار الحلول وتطوير الأداء فيها.
					3. تمتلك جامعة برج بوعرييج كفاءات بشرية تضمن لها التميز في الأداء.
					4. تعزز جامعة برج بوعرييج التعاون والتبادل المعرفي بينها وبين الجامعات الأخرى.
					5. تساهم الرقمنة في زيادة الكفاءة التشغيلية بجامعة برج بوعرييج.

البعد الثاني: تحسين مستوى الجودة

بعد تحسين مستوى الجودة					
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة
					1. ساهمت الرقمنة في تحسين جودة العمليات المقدمة بجامعة برج بوعريريج
					2. ساعدت الرقمنة بجامعتنا على تحسين جودة التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد.
					3. ساعدت الرقمنة بجامعتنا على تقليل الضغط الإداري.
					4. أتاحت الرقمنة بجامعتنا الوصول السهل إلى المحتوى التعليمي وتحسين التفاعل والتواصل بين الطلبة والأساتذة وهيئة التدريس.
					5. تساهم الرقمنة بجامعتنا في تقليل الأخطاء الإدارية وتحسين دقة البيانات.

البعد الثالث: تحقيق الرضا العام

بعد تحقيق الرضا العام					
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارة
					1. يتسم الهيكل التنظيمي في الجامعة بوضوح الأدوار والمسؤوليات بين الكوادر الأكاديمية والكوادر الإدارية فيها.
					2. الاهتمام بالترقية في جامعتنا والكلية خصوصا يساعد على نجاحها ورقبها.

					3. توفر جامعة برج بوعرييج حسابات وخدمات أمنة لموظفيها.
					4. يسهم الأداء العالي المحكم في الجامعة على تحقيق رضا الجميع من أساتذة، إداريين وطلبة.
					5. الخدمات الرقمية التي تقدمها جامعتنا حققت الرضا للجميع.

الملحق رقم (06): قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	الإسم واللقب	الرتبة العلمية	مكان العمل
01	ترايكية يامنة	أستاذة محاضرة ب	جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج
02	دشاش محمد الصالح	أستاذ محاضر أ	جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج
03	خوضري رشيد	مهندس إداري	جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج

الملحق رقم (07): وثائق مقدمة من طرف الأمين العام برئاسة الجامعة لجامعة محمد البشير الإبراهيمي-

برج بوعريـيج -

نشرة إحصائية السند الأول

نشأة وتنظيم الإطار القانوني لجامعة محمد البشير الإبراهيمي

برج بوعريـيج

نشأة وتطور جامعة محمد البشير الإبراهيمي:

أنشئت أول نواة لجامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريـيج في شهر سبتمبر 2000 في إطار ملحق جامعي تابع لجامعة فرحات عباس بسطيف، وكانت الانطلاقة بشعبتي الإلكترونيك والإعلام الآلي؛ على المدى القصير حيث بلغ عدد المسجلين في تلك الفترة 383 طالبا. ومع حلول سنة 2001 تم تحويل الملحق إلى مركز جامعي وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 01-275 المؤرخ في 30 جمادى الثانية عام 1422 الموافق لـ 18 سبتمبر سنة 2001 ، يتضمن إحداث مركز جامعي ببرج بوعريـيج، وتطبيقا لنص المادة الأولى واحكام المادة 03 من المرسوم التنفيذي رقم 91-479 المؤرخ في 07 جمادى الثانية عام 1412 الموافق 14 ديسمبر سنة 1991 المعدل والمتمم يحدث مركز جامعي ببرج بوعريـيج يتكون من المعهدين التاليين :

- معهد الإلكترونيك
- معهد الإعلام الآلي

وبعدھا شهد المركز انطلاقة حقيقية عكسه التطور الهام والسريع في هياكله القاعدية والبيداغوجية ، و تمت الانطلاقة الفعلية بثلاثة فروع فقط وهي ليسانس علوم اقتصادية و(شهادة الدراسات الجامعية المطبقة) في الإعلام الآلي والإلكترونيك. حيث تم تسجيل حوالي 1000 طالب فور فتح المركز من مختلف ولايات الشرق مثل ميله ويسكرة وورقلة وسطيف وجيجل.

الإطار القانوني لنشأة وتنظيم جامعة البشير الإبراهيمي:

صدر المرسوم التنفيذي رقم 01-276 المؤرخ في 30 جمادى الثانية عام 1422 الموافق لـ 18 سبتمبر سنة 2001 يتضمن إحداث مركز جامعي ببرج بوعريـيج .

وبمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 91-479 المؤرخ في 07 جمادى الثانية عام 1412 الموافق لـ 14 سبتمبر 1991 المتضمن القانون الأساسي النموذجي للمركز الجامعي ، المعدل والمتمم .وتطبيقا لنص المادة الأولى واحكام المادة الثالثة من المرسوم المنكور أعلاه يحدث مركز جامعي ببرج بوعريـيج يتكون من معهدين :

- معهد الإلكترونيك
- معهد الإعلام الآلي

وبمناسبة افتتاح السنة الجامعية 2011/ 2012 تم الإعلان عن ترقية المركز الجامعي برج بوعريـيج بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 12-244 المؤرخ في 14 رجب عام 1433 الموافق 4 يونيو سنة 2012 يتضمن إنشاء جامعة برج بوعريـيج حيث تتريع جامعة محمد البشير الإبراهيمي على مساحة تقدر بـ 100 هكتار، حيث تشهد حركة توسع شاملة منذ تأسيسها سواء تعلق الأمر بالهيكل والمنشآت الخاصة بها (المدرجات وقاعات الدروس والمخابر.....إلخ)، أو ما تعلق الأمر بالجانب البيداغوجي الذي عرف هو الآخر تطورا ملحوظا بفتح تخصصات عديدة على مستوى الأطوار الثلاثة، وتماثيا مع التطورات التي شهدتها الجزائر على مختلف الأصعدة وتكريسا لمبدأ إصلاح المنظومة الجامعية والتربوية عملت الجهات المختصة والوصية على إصدار عدة مراسيم تنفيذية وتنظيمية نذكر منها :

- صدور المرسوم التنفيذي رقم 279-03 المؤرخ في 24 جمادى الثانية عام 1424 الموافق 23 أوت سنة 2003 يحدد مهام الجامعة والقواعد الخاصة بتنظيمها وسيرها .
- بالإضافة الى القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 08 رجب عام 1425 الموافق 24 أوت سنة 2004 يحدد التنظيم الإداري لمدرية الجامعة والكلية والمعهد وملحق الجامعة ومصالحها المشتركة .

- صدور مرسوم تنفيذي تحت رقم 06-343 مؤرخ في 04 رمضان عام 1427 الموافق لـ 27 سبتمبر سنة 2006 يعطل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 03-279 المؤرخ في 24 جمادى الثانية عام 1424 الموافق 23 اوت سنة 2003 الذي يحدد مهام الجامعة والقواعد الخاصة بتنظيمها وسيرها.
- صدور المرسوم التنفيذي رقم 12-244 المؤرخ في 14 رجب عام 1433 الموافق 04 يونيو سنة 2012 يتضمن إنشاء جامعة برج بوعريج تطبيقاً لنص المادة الأولى وتطبيقاً لأحكام المادة الثالثة من المرسوم التنفيذي رقم 01-276 المؤرخ في 30 جمادى الثانية عام 1422 الموافق لـ 18 سبتمبر سنة 2001 المعدل والمتمم . تم إنشاء مؤسسة عمومية ذات طابع علمي وثقافي ومهني تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي تسمى جامعة برج بوعريج .
- تطبيقاً لنص المادة الرابعة من المرسوم التنفيذي رقم 12-244 المؤرخ في 14 رجب عام 1433 الموافق 04 يونيو سنة 2012 تم حل المركز الجامعي ببرج بوعريج المنشأ بموجب المرسوم التنفيذي رقم 01-276 المؤرخ في 30 جمادى الثانية عام 1422 الموافق لـ 18 سبتمبر سنة 2001 المعدل والمتمم .
- كما تم تحديد عدد الكليات التي تتكون منها جامعة برج بوعريج واختصاصاتها كالآتي:
 - 01- كلية العلوم والتكنولوجيا
 - 02- كلية الرياضيات والإعلام الآلي
 - 03- كلية علوم الطبيعة والحياة وعلوم الأرض والكون
 - 04- كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
 - 05- كلية الآداب واللغات
 - 06- كلية الحقوق والعلوم السياسية
 - 07- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

وفي ذات السياق نصت المادة العاشرة من المرسوم التنفيذي رقم 03-279 المؤرخ في 24 جمادى الثانية عام 1424 الموافق 23 اوت سنة 2003 و المادة الثانية من المرسوم التنفيذي رقم 12-244 المؤرخ في 14 رجب عام 1433 الموافق 04 يونيو سنة 2012 المذكور أعلاه ، عن ممثلي مجلس إدارة جامعة برج بوعريج بعنوان القطاعات الرئيسية المستعملة .

وحددت المادة الثالثة وتطبيقاً لأحكام المادة 25 المرسوم التنفيذي المذكور أعلاه وكذا المادة الأولى و المادة الثانية من القرار الوزاري المشترك المذكوران أعلاه ، بتطبيقاً للمادة 08 من المرسوم التنفيذي رقم 03-279 المؤرخ في 24 جمادى الثانية عام 1424 الموافق 23 اوت سنة 2003 . تضم مديرية الجامعة زيادة على الأمانة العامة والمكتبة المركزية أربع نيابات مديرية تكلف على التوالي بالميدان الآتية :

- نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في التدرج والتكوين المتواصل والشهادات
- نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في ما بعد التدرج والتأهيل الجامعي والبحث العلمي
- نيابة مديرية الجامعة للعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والإتصال والتظاهرات العلمية
- نيابة مديرية الجامعة للتنمية والإستشراق والتوجيه.

الملحق رقم (08): مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

• توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	23	57,5	57,5	57,5
	أنثى	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

• توزيع أفراد العينة حسب السن

السن					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 30 إلى 40 سنة	20	50,0	50,0	50,0
	من 41 إلى 50 سنة	19	47,5	47,5	97,5
	من 51 فما فوق	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

• توزيع أفراد العينة حسب الرتبة العلمية

الرتبة العلمية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	أستاذ مساعد	5	12,5	12,5	12,5
	أستاذ محاضر (أ)	11	27,5	27,5	40,0
	أستاذ محاضر (ب)	12	30,0	30,0	70,0
	أستاذ تعليم عالي	12	30,0	30,0	100,0

	Total	40	100,0	100,0	
--	--------------	-----------	--------------	--------------	--

- توزيع أفراد العينة حسب الخبرة في العمل

الخبرة في العمل					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	10	25,0	25,0	25,0
	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	9	22,5	22,5	47,5
	من 11 سنة إلى 15 سنة	10	25,0	25,0	72,5
	أكثر من 15 سنة	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

- معامل ألفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,948	28

- محور الرقمنة

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,882	13

- محور الأداء المتميز

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,924	15

• المتوسطات والانحرافات المعيارية للمحاور والأبعاد

Statistiques descriptives					
	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
توفر جامعة برج بوعرييج المتطلبات الضرورية لتطبيق الرقمنة	40	1,0	5,0	3,500	,9337
تقوم جامعة برج بوعرييج بتخصيص ميزانية تناسب السير الناجح لعملية الرقمنة	40	1,0	4,0	3,175	,6751
استخدام الرقمنة في كلية الاقتصاد بجامعتنا أدى إلى سرعة وصول المعلومة.	40	2,0	5,0	3,900	,6325
يعزز استخدام الرقمنة التكامل بين مختلف الأقسام بكليتنا.	40	2,0	5,0	3,875	,7574
تقوم الكلية بجامعتنا بتدريب وتكوين قدرات ومهارات الاساتذة على تقنيات الرقمنة.	40	1,0	5,0	3,150	1,0266

تعمل جامعة برج بوعريريج على تطبيق مبدأ صفر ورقة في كل عملياتها.	40	2,0	5,0	3,300	,9923
تحتوي جامعة برج بوعريريج على أنظمة رقابية وأمنية لمكافحة الإختراقات.	40	1,0	5,0	2,975	,7334
أدت الرقمنة بجامعة برج بوعريريج الى تحسين جودة الاختبارات والتقييمات.	40	2,0	5,0	3,225	,8912
أدت الرقمنة إلى تحسين التواصل بين الطلبة والأساتذة.	40	1,0	5,0	3,725	,9055
استخدام المنصات الرقمية بروغرس ومودل في الإدارة الجامعية لجامعة برج بوعريريج شكل فرقا واضحا مقارنة بالإدارة التقليدية للجامعة.	40	2,0	5,0	4,100	,8102
أثرت الرقمنة على تحسين الدقة في العمل الأكاديمي والإداري.	40	1,0	5,0	3,750	,8697

أثرت الرقمنة في الجامعة من خلال إنجاز وإتمام المهام بسرعة.	40	2,0	5,0	3,900	,8102
تستعين جامعة برج بوعرييج بخبراء خارجيين وتقنيين أو مدرسين لتسيير وتنظيم عملية الرقمنة فيها	40	1,0	5,0	2,900	,7089
N valide (liste)	40				

Statistiques descriptives					
	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
تنظر جامعة برج بوعرييج إلى إطاراتها الغنية على أنها رأسمال فكري يجب تنميته وتطويره والمحافظة عليه	40	1,0	5,0	3,200	,9923
يتمتع العاملون في جامعة برج بوعرييج بالقدرة على ابتكار الحلول وتطوير الأداء فيها	40	1,0	5,0	3,275	,9334

تمتلك جامعة برج بوعريريج كفاءات بشرية تضمن لها التميز في الأداء	40	1,0	5,0	3,750	,7763
تعزز جامعة برج بوعريريج التعاون والتبادل المعرفي بينها وبين الجامعات الأخرى	40	1,0	5,0	3,175	,9842
تساهم الرقمنة في زيادة الكفاءة التشغيلية بجامعة برج بوعريريج	40	1,0	5,0	3,825	,7472
N valide (liste)	40				

Statistiques descriptives					
	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
ساهمت الرقمنة في تحسين جودة العمليات المقدمة بجامعة برج بوعريريج	40	1,0	5,0	3,850	,7696
ساعدت الرقمنة بجامعتنا على تحسين جودة التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد	40	1,0	5,0	3,500	,9871
ساعدت الرقمنة بجامعتنا على تقليل الضغط الإداري	40	2,0	5,0	3,850	,8336

أتاحة الرقمنة بجامعتنا الوصول السهل إلى المحتوى التعليمي وتحسين التفاعل والتواصل بين الطلاب و والأساتذة وهيئة التدريس	40	1,0	5,0	3,625	,9524
تساهم الرقمنة بالجامعة في تقليل الأخطاء الإدارية وتحسين دقة البيانات	40	1,0	5,0	3,725	,7506
N valide (liste)	40				

Statistiques descriptives					
	N	Minimu m	Maximum	Moyenne	Ecart type
يتسم الهيكل التنظيمي في الجامعة بوضوح الأدوار والمسؤوليات بين الكوادر الأكاديمية والكوادر الإدارية فيها	40	1,0	5,0	3,300	,9661
الإهتمام بالترقية في جامعتنا والكلية خصوصا يساعد على نجاحها ورقيها	40	1,0	5,0	3,775	,7675

توفر جامعة برج بوعرييج حسابات وخدمات أمانة لموظفيها	40	1,0	5,0	3,650	,8336
يسهم الأداء العالي المحكم في الجامعة على تحقيق رضا الجميع من أساتذة إداريين وطلبة	40	1,0	5,0	3,375	,8679
الخدمات الرقمية التي تقدمها جامعتنا حققت الرضا للجميع	40	1,0	5,0	3,025	1,0250
N valide (liste)	40				

• اختبار توزيع البيانات

Tests de normalité			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Statistiques	Ddl	Sig.
محور الرقمنة	,123	40	,131
بعد زيادة الكفاءة	,077	40	,132
بعد تحسين مستوى الجودة	,085	40	,200
بعد تحقيق الرضا العام	,096	40	,200

المخرجات المتعلقة باختبار الفرضية الفرعية الأولى

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,728 ^a	,531	,518	,47312	,531	42.944	1	38	,000

ANOVA

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	9,613	1	9,613	42,944	,000 ^b
	Résidus	8,506	38	,224		
	Total	18,119	39			

Coefficients

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	,210	,499		,421	,676
	محور الرقمنة	,925	,141	,728	6,553	,000

• المخرجات المتعلقة باختبار الفرضية الفرعية الثانية

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,814 ^a	,662	,653	,39087	,662	74,554	1	38	0.000

ANOVA

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	11,390	1	11,390	74,554	,000 ^b
	Résidus	5,806	38	,153		
	Total	17,196	39			

Coefficients

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	,189	,412		,458	,649
	محور الرقمنة	1,007	,117	,814	8,634	,000

• المخرجات المتعلقة باختبار الفرضية الفرعية الثالثة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl 1	ddl 2	Sig. Variation de F
1	,753 ^a	,567	,555	,46121	,567	49,698	1	38	,000

ANOVA

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	10,572	1	10,572	49,698	,000 ^b
	Résidus	8,083	38	,213		
	Total	18,655	39			

Coefficients

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	,033	,487		,068	,946
	محور الرقمنة	,970	,138	,753	7,050	,000

• المخرجات المتعلقة باختبار الفرضية الفرعية الرئيسية

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl 1	ddl 2	Sig. Variation de F
1	,844	,712	,705	,33444	,712	93,986	1	38	,000

ANOVA

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	10,512	1	10,512	93,986	,000 ^b
	Résidus	4,250	38	,112		
	Total	14,763	39			

Coefficients

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	,144	,353		,408	,685
	محور الرقمنة	,967	,100	,844	9,695	,000

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الرقمنة في تحقيق الأداء المتميز بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة برج بوعريريج، ومن أجل معالجة ذلك استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم الاعتماد على الاستبيان الإلكتروني كأداة لجمع البيانات وتحليلها حيث احتوى على (28) عبارة، وشملت عينة الدراسة الأساتذة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة برج بوعريريج، وذلك بعد إجراء مسح شامل تم أخذ 40 استبيان كعينة لدراستنا، وبالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

وجود دور ذو دلالة إحصائية للرقمنة في تحقيق الأداء المتميز بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة برج بوعريريج.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، الأداء المتميز، مؤسسات التعليم العالي، الجامعة.

Abstract:

This study aimed to identify the role of digitalization in achieving outstanding performance at the Faculty of Economics, Business and Management Sciences, University of Bordj Bou Arreridj. In order to address this, we used the descriptive-analytical approach, relying on the electronic questionnaire as a tool for collecting and analyzing data, as it contained (28) statements. The study sample included professors at the Faculty of Economics, Business and Management Sciences, University of Bordj Bou Arreridj. After conducting a comprehensive survey, 40 questionnaires were taken as a sample for our study. Based on the outputs of the SPSS program, the study concluded with a set of results, the most important of which are:

The existence of a statistically significant role for digitalization in achieving outstanding performance at the Faculty of Economics, Business and Management Sciences, University of Bordj Bou Arreridj.

Keywords: digitalization, outstanding performance, higher education institutions, university.