الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد البشير الإبراهيمي – برج بوعريريج –

كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية

قسم : **العلوم الإجتماعية**

الشعبة : **علم الإجتماع**

التخصص : **علم إجتماع التنظيم والعمل**

رقم التسجيل : .....

الرقم التسلسلي : .....

أثر الرقمنة على الإلتزام الوظيفي في المؤسسة العمومية الجزائرية

دراسة ميدانية بمؤسسة الصندوق الوطني لغير الأجراء CASNOS برج بوعريريج

من إعداد الطالب :

مهدي شويتح

تحت إشراف الأستاذ :

د. غرابي المحمل

نوقشت بتاريخ .....أمام اللجنة

د.	جامعة محمد البشير الإبراهيمي –برج بوعريريج–	رئيسا
د.	جامعة محمد البشير الإبراهمي –برج بوعريريج	مشرفا ومقررا
د.	جامعة محمد البشير الإبراهيمي –برج بوعريريج	مناقشا

الموسم الجامعي : 2026/2025


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ



بعد رحلة من البحث والاجتهاد، يسعدني أن أتوجه بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى الأستاذ المشرف " غرابي المحمل " الذي رافق هذا العمل بتوجيهاته الدقيقة وملاحظاته البناءة، وكان لحرصه الأكاديمي دور كبير في تجاوز مختلف الصعوبات التي واجهتني أثناء إنجاز هذه الدراسة

لقد كان لتشجيعه المستمر وأسلوبه العلمي أثر واضح في تنمية روح البحث والتحليل، فكان نعم المشرف والمرشد، الذي لم يبخل بعلمه ولا بوقته من أجل إنجاح هذا العمل المتواضع

فكل كلمات الشكر تبقى قليلة في حقه، وله مني أسمى عبارات التقدير والاحترام، مع خالص الدعاء له بدوام الصحة والتوفيق والنجاح في مسيرته العلمية

إهداء

الى من كان دعاؤهما سرّ نجاحي، ونور دربي، إلى أغلى ما أملك في هذه الحياة، والديّ الكريمين، حفظهما الله وأدامهما سندًا وعونًا لي

إلى إخوتي الأعزاء، الذين شاركوني لحظات التعب والفرح، وكانوا مصدر دعم ومحبة لا تنتهي

إلى زملاء الدراسة، رفقاء المشوار الجامعي، الذين جمعتني بهم أجمل الذكريات وأصعب التحديات

إلى أساتذتي الأفاضل، الذين أناروا طريق العلم والمعرفة بتوجيهاتهم ونصائحهم القيمة

أهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع، راجيا أن يكون خطوة نحو مستقبل أفضل

ملخص الدراسة :

انطلقت هذه الدراسة من هدف اساسي وهو التعرف على تأثير الرقمنة على الإلتزام الوظيفي داخل المؤسسة من خلال دراسة طبيعة العلاقة بين المتغيرين والكشف عن العلاقة بين أبعاد الرقمنة ومستوى الإلتزام الوظيفي لدى الموظفين ، وذلك بتحليل أثر كل من تقنيات وبرامج الرقمنة ، الإتصال الرقمي والتكوين على الرقمنة ولتحقيق هذه الأهداف قمنا باختبار الفرضيات باتباع دراسات سابقة وكذا المقاربة النظرية وهذا وفقا لتتبع جملة من الخطوات المنهجية ، كما إعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يلائم دراستنا و العينة القصدية ، أما عن أدوات الدراسة الإستمارة وقد وزعت على الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة وتضمنت 30 فردا وتمت المعالجة باستخدام برنامج spss وتوصلنا من خلال ذلك الى النتائج التالية :

– أظهرت النتائج أن المؤسسة تولي اهتماما معتبرا بالتكوين الرقمي، حيث أكدت نسبة 63,3% وجود دورات تكوينية رقمية.

– بينت الدراسة أن البرامج الرقمية تساهم في تسهيل العمل الجماعي وتعزيز التنسيق بين الموظفين، خاصة لدى أصحاب الخبرة المهنية الطويلة.

– بينت النتائج أن الاتصال الرقمي يساهم في التقليل من ضياع الملفات الإدارية بنسبة 56,7%، وهو ما يعكس أهمية الرقمنة في تحسين حفظ المعلومات وتنظيمها.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، الالتزام الوظيفي، الاتصال الرقمي، المؤسسة العمومية.

Study summary in Arabic

This study was primarily aimed at identifying the impact of digitalization on job commitment within the institution by examining the nature of the relationship between the two variables and revealing the relationship between the dimensions of digitalization and the level of job commitment among employees. This was achieved by analyzing the effect of digital technologies and programs, digital communication, and training on digitalization. To achieve these objectives, we tested the hypotheses by relying on previous studies as well as a theoretical approach, following a set of methodological steps. We adopted the descriptive method, which is appropriate for our study, along with the comprehensive sampling approach. As for the data collection tool, a questionnaire was distributed to employees within the institution under study, involving 30 participants, and the data were processed using SPSS software. The results obtained were as follows: The results showed that the institution gives considerable attention to digital training, as 63.3% confirmed the existence of digital training courses. The study indicated that digital programs contribute to facilitating teamwork and enhancing coordination among employees, especially among those with long professional experience. The results revealed that digital communication helps reduce the loss of administrative files by 56.7%, reflecting the importance of digitalization in improving information storage and organization.

الرقم	فهرس المحتويات	الصفحة
01	الآية	
02	شكر وتقدير	
03	الإهداء	
04	الملخص باللغة العربية	
05	الملخص باللغة الإنجليزية	
06	فهرس المحتويات	
07	قائمة الجداول	
08	قائمة الملاحق	
مقدمة		أ
الجانب النظري : الدراسة النظرية		
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة		
	تمهيد	16
01	أسباب اختيار الموضوع	17
02	أهمية الدراسة	18
03	أهداف الدراسة	18
04	إشكالية الدراسة وتساؤلاتها	19
05	فرضيات الدراسة	21
06	تحديد مفاهيم الدراسة إجرائيا	21
07	الدراسات السابقة وأوجه الاستفادة منها	27
08	المقاربة النظرية	33
	ملخص	37
الفصل الثاني: الرقمنة والإلتزام الوظيفي		
	تمهيد	39

أ	المبحث الأول : برامج الرقمنة ووسائلها	40
1	المطلب الأول : تقنيات وبرامج الرقمنة	42
2	المطلب الثاني : وسائل الاتصال الرقمي	43
3	المطلب الثالث : أهمية التكوين على الرقمنة	44
ب	المبحث الثاني : تطبيقها وآثارها	46
1	المطلب الأول : عوامل توظيف الرقمنة في المؤسسة العمومية	46
2	المطلب الثاني : صعوبات ومعوقات تطبيق الرقمنة في المؤسسة العمومية	48
3	المطلب الثالث : إيجابيات تطبيق الرقمنة في المؤسسة العمومية	49
4	المطلب الرابع : آثار الرقمنة على الالتزام الوظيفي	50
	خلاصة	52
الجانب الميداني: الدراسة الميدانية		
الفصل الثالث : الإجراءات المنهجية للدراسة		
	تمهيد	54
01	مجالات الدراسة	55
02	منهج الدراسة	57
03	تقنيات وأدوات جمع البيانات	58
04	الدراسة الاستطلاعية	60
05	عينة الدراسة	62
06	خلاصة	63
الفصل الرابع : النتائج والمناقشة		
تمهيد		65

01	عرض الجداول وتحليلها	66
02	مناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها في ضوء الفرضيات	1001
03	مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة	103
	التوصيات	105
	خاتمة	106
قائمة المراجع		109
الملاحق		

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يمثل توزيع المبحوثين حسب الجنس	66
02	يمثل توزيع المبحوثين حسب السن	67
03	يمثل توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي	68
04	يمثل توزيع المبحوثين حسب الخبرة	69
05	يمثل اعتمادية المؤسسة على الأنظمة والبرامج الرقمية الحديثة في اداء المهام	70
06	يمثل عامل السن وعلاقته بتسهيل البرامج الرقمية في الآداء	71
07	يمثل مدى مساهمة الأنظمة الرقمية في تقليل الأخطاء في العمل	72
08	يمثل عامل المستوى التعليمي وعلاقته بتوفير الرقمنة للسرعة	73
09	يمثل مدى مساهمة الرقمنة في تحسن دقة سرعة المعلومات	74
10	يمثل عامل الخبرة وعلاقته بمدى مساعدة البرامج الرقمية في تسهيل العمل الجماعي	75
11	يمثل مدى اعتمادية المؤسسة على برامج رقمية للتخزين والحماية	76
12	يمثل مدى فعالية هذه البرامج	77
13	يمثل مدى اعتماد المؤسسة على وسائل اتصال حديثة	79
14	يمثل مدى الاتصال الرقمي في تبادل المعلومات بين الموظفين	80
15	يمثل مدى مساهمة الاتصال في تعزيز المشاركة في اتخاذ القرارات	81
16	يمثل مدى توفير المنصات الرقمية لشفافية في التواصل الإداري	82
17	يمثل مدى تسهيل البرامج الرقمية في تسهيل العمل وعلاقته بمدى مساعدة الاتصال الرقمي في تسريع التنسيق بين المصالح	83
18	يمثل مدى تقليل الاتصال الرقمي من ضياع الملفات الإدارية	84
19	يمثل مدى تنظيم دورات تكوين رقمية	86
20	يمثل مدى حضور المبحوثين لدورات تكوينية	87
21	يمثل مدى تمتع المؤطرون بالكفاءة اللازمة	88
22	يمثل مدى تفاعل المؤطرون مع المبحوثين	89

23	يمثل مدى مساهمة التكوين على الرقمنة في تحسين المهارات	90
24	يمثل مدى مساهمة التكوين على الرقمنة في تسهيل المهام	91
25	يمثل مدى مناسبة محتوى التكوين مع متطلبات المؤسسة	92
26	يمثل مدى تشجيع الإدارة على اكتساب مهارات رقمية	93
27	يمثل مدى توفر أجهزة كافية للمتدربين اثناء التكوين	94
28	يمثل مدى جاهزية القاعات التي يتم فيها التكوين	95
29	يمثل مدى كافية مدة التكوين على الرقمنة لاكتساب مهارات	96
30	يمثل مدى تنظيم المؤسسة لدورات التكوين بشكل مستمر	97
31	يمثل اذ ما كان التكوين ينفذ وفق برامج تدريبية واضحة	98
32	يمثل دور الخبرة وعلاقتها بمدى مستوى الالتزام بالقوانين والتعليمات العمل	99
33	يمثل مدى التزام المبحوثين بأداء المهام حتى تحت ضغط	100

مقدمة

مقدمة :

عرفت المؤسسات المعاصرة خلال السنوات الأخيرة تحولات عميقة نتيجة التطور التكنولوجي المتسارع الذي أدى إلى بروز الرقمنة كأحد أهم الأساليب الحديثة المعتمدة في تسيير المؤسسات وتنظيم العمل الإداري. فقد أصبحت التكنولوجيا الرقمية تحتل مكانة أساسية داخل مختلف القطاعات، لما توفره من وسائل وتقنيات تساعد على تحسين الأداء، وتسهيل المعاملات، وتسريع إنجاز المهام، إضافة إلى تعزيز فعالية الاتصال والتنسيق بين مختلف المصالح الإدارية.

وقد امتد هذا التحول ليشمل المؤسسات العمومية التي أصبحت مطالبة أكثر من أي وقت مضى بمواكبة التطورات الرقمية، من خلال إدماج الأنظمة الإلكترونية والبرامج الحديثة في مختلف وظائفها الإدارية والتنظيمية، بهدف تحسين جودة الخدمات وتطوير أساليب العمل التقليدية. كما ساهمت الرقمنة في إحداث تغيرات واضحة داخل بيئة العمل، سواء من حيث طرق الاتصال، أو أساليب حفظ المعلومات وتداولها، أو كيفية أداء المهام المهنية داخل المؤسسة.

وفي هذا الإطار، يعتبر الالتزام الوظيفي من أهم الموضوعات التي تحظى باهتمام كبير داخل المؤسسات، كونه يعبر عن درجة تمسك العامل بواجباته المهنية واحترامه للقوانين والتعليمات التنظيمية، إضافة إلى مدى شعوره بالانتماء والمسؤولية تجاه المؤسسة التي يعمل بها. فالالتزام الوظيفي يمثل عنصرا أساسيا في تحقيق الاستقرار التنظيمي ورفع مستوى الكفاءة والإنتاجية داخل المؤسسة، خاصة في ظل التحديات التي تفرضها بيئة العمل الحديثة.

ومع تزايد الاعتماد على الوسائل الرقمية داخل المؤسسات، ظهرت العديد من التغيرات التي مست سلوك العاملين وطبيعة العلاقات المهنية فيما بينهم، حيث ساهمت الرقمنة في تسهيل تبادل المعلومات، وتحسين الاتصال التنظيمي، وتقليل الأخطاء الإدارية، إضافة إلى توفير السرعة والدقة في أداء الأعمال. كما ساعدت الأنظمة الرقمية على تعزيز العمل الجماعي وتحسين التنسيق بين الموظفين، وهو ما قد ينعكس إيجابيا على مستوى الالتزام الوظيفي داخل المؤسسة

إلا أن عملية التحول الرقمي لا تخلو من بعض الصعوبات والتحديات، خاصة في ظل وجود تفاوت في القدرة على استخدام التكنولوجيا الحديثة بين العاملين، إلى جانب بعض العراقيل المرتبطة بنقص التكوين أو ضعف التأهيل الرقمي، الأمر الذي قد يؤثر على درجة التكيف مع الأنظمة الحديثة ويحد من فعاليتها داخل المؤسسة. لذلك فإن نجاح الرقمنة يرتبط بمدى استعداد المؤسسة والعاملين معا لتقبل التغيير والتفاعل مع متطلبات البيئة الرقمية الجديدة.

وفي الجزائر تسعى المؤسسات العمومية إلى اعتماد الرقمنة كخيار أساسي لتحديث الإدارة وتحسين الخدمات المقدمة، ومن بين هذه المؤسسات مؤسسة CASNOS التي تعمل على تطوير خدماتها الإدارية من خلال استخدام الأنظمة الرقمية الحديثة، بهدف تحسين الأداء وتسهيل مختلف الإجراءات المتعلقة بالعمل الإداري والخدماتي. غير أن هذا التوجه يطرح العديد من التساؤلات حول مدى تأثير الرقمنة على مستوى الالتزام الوظيفي لدى العاملين داخل المؤسسة.

وانطلاقاً من ذلك جاءت هذه الدراسة الموسومة بـ: "أثر الرقمنة على الالتزام الوظيفي – دراسة ميدانية بمؤسسة CASNOS "، بهدف التعرف على طبيعة العلاقة بين الرقمنة والالتزام الوظيفي، والكشف عن مدى مساهمة الأنظمة الرقمية ووسائل الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني وتعزيز الالتزام الوظيفي داخل المؤسسة العمومية الجزائرية.

ومن أجل الإحاطة بمختلف جوانب الموضوع، تم تقسيم الدراسة إلى أربعة فصول، حيث تناول الفصل الأول الإطـار العام للدراسة، من خلال التطرق إلى الإشكالية والفرضيات وأسباب اختيار الموضوع وأهميته وأهدافه، إضافة إلى تحديد المفاهيم الأساسية والدراسات السابقة والمقاربة النظرية المعتمدة.

أما الفصل الثاني فقد خصص للجانب النظري المتعلق بالرقمنة داخل المؤسسة العمومية، حيث تناول في مبحثه الأول برامج الرقمنة ووسائلها، بينما تناول المبحث الثاني عوامل توظيف الرقمنة داخل المؤسسة، وصعوبات تطبيقها، إضافة إلى إيجابيات استخدامها في العمل الإداري.

في حين تناول الفصل الثالث الإجراءات المنهجية للدراسة، حيث تم عرض منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات والدراسة الاستطلاعية، بالإضافة إلى تحديد مجتمع وعينة الدراسة ومجالاتها المختلفة.

أما الفصل الرابع فقد خصص لعرض وتحليل وتفسير بيانات الدراسة الميدانية، من خلال تحليل الجداول ومناقشة النتائج في ضوء فرضيات الدراسة والدراسات السابقة، وصولاً إلى خاتمة تضمنت أهم النتائج المتوصل إليها، إضافة إلى قائمة المراجع والملاحق

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

تمهيد

أولا-أسباب إختيار الموضوع

ثانيا-أهمية الدراسة

ثالثا-أهداف الدراسة

رابعا-الإشكالية

خامسا-الفرضيات

سادسا-تحديد المفاهيم

سابعا-الدراسات السابقة

ثامنا-المقاربة النظرية

خلاصة

تمهيد

يعتبر الإطار العام للدراسة الخطوة الأساسية التي ينطلق منها أي بحث علمي، حيث يساهم في تحديد معالم الموضوع وتوضيح مختلف الجوانب المرتبطة به، من خلال عرض الإشكالية وصياغة الفرضيات وتحديد أهداف الدراسة وأهميتها، إضافة إلى إبراز أسباب اختيار الموضوع وتحديد المفاهيم الأساسية المرتبطة به كما يتضمن عرض الدراسات السابقة والمقاربة النظرية المعتمدة، باعتبارها عناصر تساعد على فهم الظاهرة المدروسة وتحليلها بصورة علمية ومنهجية وعليه جاء هذا الفصل لتقديم الإطار العام لدراسة "أثر الرقمنة على الالتزام الوظيفي"، من خلال التطرق إلى مختلف الجوانب النظرية والمنهجية التي تشكل الأساس العلمي للدراسة.

أولا–أسباب إختيار الموضوع :

يمثل إختيار موضوع البحث خطوة مهمة وأساسية في بناء الدراسة ، حيث يعكس التفاعل الحقيقي بين إهتمامات الباحث وواقع المشكلات المعاصرة التي تواجه المؤسسات في بيئتها التنظيمية ، ولقد جاء إختيار موضوع " أثر الرقمنة على الإلتزام الوظيفي " إنطلاقا من دوافع ذاتية وأخرى موضوعية ذات أهمية علمية وتطبيقية واضحة يمكن تفصيلها فيما يلي :

أ–الأسباب الذاتية :

1–الإهتمام الشخصي بموضوع الرقمنة والتحول الرقمي داخل المؤسسات .

2–الرغبة في دراسة تأثير التغيرات التكنولوجية على سلوك العاملين داخل التنظيم .

3–الميل الذاتي لدراسة موضوع الإلتزام الوظيفي باعتباره من المفاهيم الأساسية في علم إجتماع التنظيم والعمل .

4–الرغبة في دراسة ظاهرة الإلترام الوظيفي في ظل التكنولوجيا الرقمية

ب–الأسباب الموضوعية :

–نلاحظ أن هناك نقصا ملموسا في الدراسات التي تعالج موضوع تأثير الرقمنة على الإلتزام الوظيفي في المؤسسات الجزائرية ، خاصة في المؤسسات العمومية ذات طابع إجتماعي مثل الصندوق الوطني للتأمنيات الإجتماعية CNAS ، والصندوق الوطني للضمان الإجتماعي لغير الأجراء CASNOS ، هذا النقص في البحث العلمي المحلي يخلق حاجة ماسة الى دراسة ميدانية تفحص واقع التحول الرقمي والتحديات التي تواجهه ضمن بيئة وطنية خاصة .

–الإنتشار الواسع للرقمنة في مختلف المؤسسات العمومية والخاصة .

–التحولات التنظيمية الجديدة التي فرضتها تكنولوجيا الإعلام والإتصال .

–أهمية الإلتزام الوظيفي في تحقيق الفعالية التنظيمية والإستقرار المهني .

–حاجة المؤسسات الى فهم تأثير الرقمنة على سلوك العاملين وآدائهم

ثانيا–أهمية الدراسة :

–إبراز دور الرقمنة في تحسين الأداء التنظيمي من خلال توضيح كيف تساهم التقنيات والبرامج الرقمية في تسهيل سير العمل ورفع كفاءة الأداء داخل المؤسسة

– تسليط الضوء على الرقمنة والإلتزام الوظيفي من خلال دراسة البيئة الرقمية على حرص العاملين على آداء مهامهم .

– إبراز أهمية الإتصال الرقمي في تعزيز التواصل بين الإدارة والموظفين بما يساهم في تحسين التنسيق وسرعة تبادل المعلومات وتقوية العلاقات المهنية داخل المؤسسة .

– توضيح دور التكوين على الرقمنة في تمكين الموظفين من إكتساب المهارات والمعارف اللازمة لإستخدام الوسائل الرقمية بكفاءة مما ينعكس إيجابا على إلتزامهم الوظيفي .

– مواكبة التحولات الحديثة في بيئة العمل التي فرضها التطور التكنولوجي والتحول الرقمي خاصة في المؤسسات التي تسعى الى تحسين جودة خدماتها وآدائها .

ثالثا–أهداف الدراسة :

أ–أهداف علمية :

–التعرف على تأثير الرقمنة على الإلتزام الوظيفي داخل المؤسسة من خلال دراسة طبيعة العلاقة بين المتغيرين .

– الكشف عن العلاقة بين أبعاد الرقمنة ومستوى الإلتزام الوظيفي لدى الموظفين ، وذلك بتحليل أثر كل من تقنيات وبرامج الرقمنة ، الإتصال الرقمي والتكوين على الرقمنة

– تشخيص مستوى تطبيق الرقمنة داخل المؤسسة من حيث إستخدام التقنيات والبرامج الرقمية وفعالية الإتصال الرقمي ومستوى التكوين الموجه للعاملين .

– إثراء الجانب النظري والمعرفي المتعلق بموضوع الرقمنة والإلتزام الوظيفي ، وإبراز مساهمة التحول الرقمي في تطوير السلوك التنظيمي.

ب–أهداف عملية :

–إبراز دور الرقمنة في تحسين بيئة العمل وتقليل الضغوط البيروقراطية داخل التنظيم .

–تقديم نتائج وتوصيات عملية يمكن أن تساعد الإدارة في تطوير سياسات رقمية فعالة تعزز الإلتزام الوظيفي –توضيح أهمية التكوين على الرقمنة ودوره في تنمية المهارات الرقمية لدى العاملين ورفع مستوى آدائهم.

– مساعدة المؤسسة على تحسين قنوات الإتصال الرقمي بما يضمن سرعة تبادل المعلومات ورفع مستوى آدائهم .

– مساعدة المؤسسة على تحسين قنوات الإتصال الرقمي بما يضمن سرعة تبادل المعلومات ورفع مستوى التنسيق بين مختلف المصالح .

رابعا–إشكالية الدراسة :

شهد العالم في العقود الأخيرة تحولات إجتماعية عميقة نتيجة الثورة التكنولوجية المتسارعة ، حيث أفرزت تكنولوجيا الإعلام والإتصال أنماطا جديدة في التنظيم والعمل وإنتقلت المؤسسات من النماذج التقليدية الى النماذج الرقمية القائمة على الشبكات والأنظمة الذكية ، فقد ساهمت الرقمنة في إعادة تشكيل البنية التنظيمية وطرق الإتصال التنظيمي وأساليب التنسيق والرقابة ، كما أحدثت هذه التحولات الإجتماعية تغييرا في طبيعة العلاقة بين الفرد والتنظيم ، حيث لم يعد الإلتزام الوظيفي مرتبطا فقط بالحضور الفيزيقي بل أصبح يتأثر بدرجة التفاعل مع النظم الرقمية ومستوى إدماجه في بيئة العمل الإلكترونية وهو ما يعكس إنتقال التنظيمات البيروقراطية الكلاسيكسة الى التنظيمات الرقمية المرنة .

وتعززت هذه التحولات بشكل أكبر مع ظهور جائحة كورونا التي شكلت نقطة تحول حاسمة في تسريع تطبيق الرقمنة داخل المنظمات على المستوى العالمي ، فقد فرضت الجائحة التباعد الإجتماعي والعمل عن بعد ، مما دفع المؤسسات الى تبني نظم العمل الرقمية ، والمنصات الإلكترونية ونظم إدارة الموارد البشرية الرقمية لضمان إستمرارية الأداء التنظيمي ، وأدى هذا التحول المفاجئ الى إعادة تنظيم العمل وتغيير أنماط القيادة والإشراف وتعزيز الإعتماد على الإتصال الإفتراضي والتنسيق الإلكتروني مما أثر بشكل مباشر على سلوك العاملين ومستوى إلتزامهم الوظيفي .

وعلى غرار دول العالم إتجهت العديد من المؤسسات الجزائرية الى تبني الرقمنة في تسيير الموارد البشرية والخدمات الإدارية مثل الإعتماد على الأنظمة الرقمية في التسيير الإلكتروني للموظفين والخدمات العمومية ، حيث يمكن الإشارة الى تجربة المؤسسة الوطنية سونطراك في تبني إستراتيجية طموحة للتحول الرقمي لتعزيز كفاءة الموارد البشرية من خلال التكوين المستمر مستخدمة المعهد الجزائري للبترول وأكاديمية سونطراك للماناجمنت بهدف التحول الى تطوير مهارات الكوادر الرقمية ، الرقمنة الإدارية وتبني تقنيات الذكاء الإصطناعي لرفع أداء الموظفين وتحسين بيئة العمل .

ويعد الإلتزام الوظيفي من أبرز المحددات التي تؤثر على السلوك التنظيمي لكونه إنعكاسا لتفاعل الفرد مع محيطه المهني ويتأثر بعدة عناصر مترابطة من بينها : طبيعة المهام ، ظروف العمل ، أساليب الإشراف مستوى الأجور والعلاقات الداخلية وإستنادا الى هذه المعطيات تسعى المؤسسات الحديثة الى

ترسيخ بيئة رقمية محفزة توظف فيها التقنيات التكنولوجية لتعزيز التواصل الداخلي وتخفيف الأعباء الإدارية بما يسهم في رفع مستوى الإلتزام الوظيفي وتحقيق التوازن بين متطلبات العمل وإحتياجات الموظفين النفسية والمهنية ومن هنا تتمحور الإشكالية بالسؤال الرئيسي التالي :

كيف تؤثر الرقمنة على الإلتزام الوظيفي بالمؤسسة العمومية الجزائرية؟

ويتفرع عن ذلك الأسئلة الفرعية التالية :

1-هل تؤثر تقنيات وبرامج الرقمنة في تحقيق الإلتزام الوظيفي بالمؤسسة العمومية الجزائرية ؟

2-هل يؤثر الإتصال الرقمي في تحقيق الإلتزام الوظيفي بالمؤسسة العمومية الجزائرية ؟

3- هل يؤثر التكوين على الرقمنة في تحقيق الإلتزام الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الجزائرية؟

خامسا-الفرضيات :

الفرضية الرئيسية:

تؤثر الرقمنة على الإلتزام الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الجزائرية.

الفرضية الفرعية الأولى :

-تؤثر تقنيات وبرامج الرقمنة في تحقيق الإلتزام الوظيفي بالمؤسسة العمومية الجزائرية.

الفرضية الفرعية الثانية :

-يؤثر الإتصال التنظيمي الرقمي في تحقيق الإلتزام الوظيفي بالمؤسسة العمومية الجزائرية.

الفرضية الفرعية الثالثة :

-يؤثر التكوين على الرقمنة في تحقيق الإلتزام الوظيفي بالمؤسسة العمومية الجزائرية

-مساعدة المؤسسة على تحسين قنوات الإتصال الرقمي بما يضمن سرعة تبادل المعلومات ورفع مستوى التنسيق بين مختلف المصالح.

سادسا-تحديد مفاهيم الدراسة :

مفهوم الرقمنة :

أ-لغة : تدل الرقمنة في المعاجم اللغوية العربية على العديد من المعاني أهمها التعجيم ، والتباين والكتابة والقلم والخط ، ويقول إبن منظور الرقم والترقيم ، تعجيم الكتاب ، ورقم الكتاب يرقمه رقما ، ومن القرآن الكريم كتاب مرقوم ..... أي قد بينت بعلاماتها من التنقيط [1]

والرقمنة باللغة الإنجليزية digitization أما باللغة الفرنسية numerisation وتعني بالمفهوم العام الإعتماد على تقنيات الإعلام الآلي والأدوات الرقمية والبرمجة في معالجة الوثائق التي يتم تحويلها إلى بيانات رقمية ، أي أن الرقمنة بمفهومها اللغوي تعني عملية تحويل الوثائق والبيانات من ورقية الى وثائق رقمية بالإعتماد على تقنيات الإعلام الآلي للإستفادة منها وتسهيل معالجتها وإرسالها وحفظها .

ب-إصطلاحا: تعرف سشلومف الرقمنة بأنها " مصطلح أشمل مما يقابله عند البعض الآخر ، وهو مصطلح المسح الضوئي حيث أم الرقمنة عملية إجراء التحويل للمحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزياء تقليدي مثل : مقالات كتب ، دوريات .. على شكل رقمي [1]

[1] ابن منظور ، محمد بن مكرم بن علي ، أبو الفضل ، جمال الدين : لسان العرب ، الطبعة الثالثة ، دار صادر بيروت ، ص 7

وأما فراج فقد إستخدم مصطلح الرقمنة والتحول الرقمي كمقابل للمصطلح الإنجليزي digitization وعرفها بأنها : عملية تحويل للبيانات إلى شكل رقمي من أجل معالجته بواسطة الحاسب [2] ، كما يعرفها زين عبد الهادي : " بأنها عمليات تحويل تتم للوثائق من الشكل التقليدي المطبوع الى الشكل الإلكتروني بما فيه " وينظر تيري كاني الى أم الرقمنة هي عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها مثل الكتب والدوريات والتسجيلات الصوتية ، والصورة الثابتة الى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي ، وتعتبر البيانات وحدة المعلومات مرتكن الى الحاسبات الآلية ، وتحويل المعلومات الى مجموعة من الارقام الثنائية ، يمكن أن يطلق عليها الرقمنة [3]

ج-إجرائيا :

من خلال هذه التعريفات يمكن القول أن الرقمنة هي عملية تحويل البيانات والمعلومات من مصادرها كالكتب والسجلات والوثائق الورقية الى النظام الرقمي باستخدام أجهزة الحاسوب ومختلف تقنيات الإعلام الآلي.

مفهوم الإلتزام الوظيفي :

أ-لغة : حسب معجم ابن منظور : فإن الأصل في كلمة الإلتزام لغة من الفعل لزم ، يلزم الشيء فلا يفارقه ، والإلتزام هو الإعتناق والإيمان بالشيء .[4]

حسب معجم Oxford : نقول يتعهد أو يلتزم Commit بالقيام بوعد متفق عليه في تحقيق أمر ما ، موجه لغرض معين ، أما الإلتزام حالة الإعطاء الكثير من وقتك واهتمامك إلى طرف آخر لأنك تؤمن بأنه على حق أو أنه مهم ، كما يعبر الإلتزام على تعهد ومسؤولية وإلتزام بالشيء الذي وعدت به ، وصفة الشخص هي ملتزم Committed [5]

ب-إصطلاحا :

---

[1] **بريزة بوزعيب :** الرقمنة ودورها في عصرنة التعليم العالي في الجزائر ، **مجلة جودة الخادمة العمومية لدراسات السيسيولوجية والتنمية الإدارية ، العدد 2 ، المجلد الخامس ، الجزائر ، 2025 ، ص 68**

[2] **نجلاء أحمد يس : الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية. العربي للنشر والتوزيع، 2013 ص 18**

[3] **أحمد فرج أحمد :** الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها ، **المملكة المتحدة ، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ، العدد 4 ، 2009 ، ص 10**

[4] **جمال الدين ابن منظور ، لسان العرب ، المجلد العاشر ، دار صادر ، بيروت ، 2003 ، ص 117**

[5] **Oxford ,worked power Dictionary , for learner of English , oxford , University press , New York , 2006 , p150**

يرى بوتر بأن الإلتزام هو إستعداد الفرد لنيل جهود كبيرة لصالح المنظمة وامتلاك الرغبة القوية في البقاء في المنظمة ، والقبول بالقيم والأهداف الرئيسية للمنظمة ، أما شالدون فيرى أن الإلتزام هو التقييم الإيجابي للمنظمة والعزم على العمل لتحقيق أهدافها ، وهو مستوى الشعور الإيجابي المتولد لدى الفرد تجاه المنظمة التي يعمل فيها ، والإخلاص لها وتحقيق أهدافها مع شعوره المستمر بالارتباط والإفتخار بالعمل فيها ، اما بوشنان فينظر الى الإلتزام بوصفه مناصرة الفرد وتأييده للمنظمة وانه نتاج تفاعل ثلاثة مكونات [1]

ويعد تعرف بوتر وآخرون هو الأكثر شيوعا حيث يعرفونه بأنه " قوة تطابق الفرد مع منظمته وارتباطه بها ورغبته في بذل أكبر جهد ممكن لصالح المنظمة التي يعمل فيها " وتوصل الى ان هناك صفات لها تأثير كبير في تحديد الإلتزام الوظيفي للأفراد وهي :

1- ايمان قوي بالمنظمة لأهدافها وقيمها

2-الإستعداد لبذل أقصى جهد ممكن في خدمة المنظمة

3-الرغبة القوية في المحافظة على استمرار عضويته في المنظمة

أما Motta فقد عرف الإلتزام الوظيفي على أنه " استجابة وجدانية (اتجاه) ينتج من تقويم حالة العمل التي تصل أو تربط الفرد في التنظيم " [2]

ويعرف الإلتزام الوظيفي حسب نستروم وديفيد بأنه هو الدرجة التي تحدد مدى التطابق بين أهداف الفرد والمؤسسة لغرض المشاركة والعضوية المستمرة للمؤسسة [3]

ويعد تعريف Mowday and steers من أكثر التعريفات شيوعا ، حيث يحدد الإلتزام الوظيفي على أنه يمثل اتجاها لدى الفرد يشتمل على رغبة أو شعورا قويا للبقاء في تنظيم معين ، وإستعدادا تاما لبذل جهود قوية لصالح ذلك التنظيم وأيمانا كاملا بالقيم التي يتبناها التنظيم ، وقبولا تاما للأهداف التي يسعى لتحقيقها [4]

---

[1] **الدرويش ، محمد أحمد** : نظرية الإلتزام التنظيمي ، **دار علم الكتب للنشر ، الطبعة الأولى ، القاهرة ، مصر ، 2008 ، ص 12**

[2] **خضير سليمان الخضيري وبسيم قائد العريقي** : الإلتزام الوظيفي وأثره على الآداء الوظيفي ، **المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث ، المجلد الرابع ، العدد الثالث ، نوفمبر 2020 ، ص 20-21**

[3] **Newstrom, J. W , Davis, K, Organizational Behavior Human Behavior at work , 11th Ed, McGraw Hill Company, Inc, New York , 2002 , p 150**

[4] **عبد الحميد عبد الفتاح المغربي : " المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية " ، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع ، مصر ، 2007 ، ص 296**

يعرف الإلتزام الوظيفي بأنه الإيمان بأهداف المنظمة وقيمها والعمل بأقصى طاقة لتحقيق هذه الأهداف وتجسيد تلك القيم ، وأمام تعدد الأبعاد والتصنيفات المختلفة للإلتزام الوظيفي فإنه يمكن أن يمثل بالفعل مؤشرات كافية للإستدلال عن درجة الإلتزام التنظيمي ومستواه إذ تقتصر على ثلاثة أبعاد هي الولاء للمنظمة والمسؤولية اتجاه المنظمة والعمل والبقاء بالمنظمة [1]

إجرائيا :

ومن خلال ما سبق يمكن تعريف الإلتزام الوظيفي إجرائيا على أنه درجة تمسك الموظف بعمله ومؤسسته وحرصه على أداء مهامه الوظيفية بكفاءة وإنتظام ، وإحترامه للقوانين والتعليمات التنظيمية ورغبته في الإستمرار داخل المؤسسة والمساهمة في تحقيق أهدافها ويقاس من خلال مجموعة من المؤشرات مثل الانضباط في الحضور ، احترام أوقات العمل ، تحمل المسؤولية ، الولاء للمؤسسة ، والإستعداد لبذل الجهد لإنجاز المهام المطلوبة .

مفهوم الإتصال الرقمي :

نعني به أن الحروف والصور والأصوات تتحول إلى بيانات رقمية يمكن تخزينها ومعالجتها بواسطة أجهزة الحاسوب[2]

كما يعرف الإتصال الرقمي بأنه المهارة الأساسية لمعظم الأعمال التي يجب أن يكتسبها الفرد ، حيث أنه القدرة على خلق الإتصال الفعال بواسطة الوسائل الرقمية [3]

ويرى الدكتور " محمد عبد الحميد " أنه العملية الإجتماعية التي يتم فيها الإتصال عن بعد من أطراف يتبادلون الأدوار في بث الرسائل الإتصالية المتنوعة وإستقبالها من خلال النظم الرقمية ووسائلها لتحقيق أهداف معينة [4]

إجرائيا :

---

[1] **عبده وعبد المجيد ، فاروق ومحمد** : السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية ، **عمان ، دار المسيرة للنشر ، 2014 ، ص 286**

[22] **رضا زاوش ، دور الإتصال الرقمي في تحقيق رضا الزبون ، مجلة المنهل الإقتصادي ، المجلد 5 ، العدد الثاني ، 2022 ، ص 10-13**

[3] **محمد عبد الحميد ، الإتصال والإعلام على شبكة الإنترنت ، القاهرة ، مصر ، عالم الكتب ، 2007 ، ص 41**

[4] **اغالون نورة ، دور الإتصال الرقمي في تنمية السياحة بالجزائر ، مجلة الإتصال والصحافة المدرسة الوطنية العليا للصحافة وعلوم الإعلام ، المجلد السادس ، العدد الأول ، 2018 ، ص 19**

إنطلاقا مما سبق نرى بأن الإتصال الرقمي هو عملية نقل البيانات أو المعلومات بين الأجهزة الإلكترونية باستخدام إشارات رقمية مما يسهم كيفية تحقيق التواصل وتبادل المعلومات بينها بطريقة منظمة وفعالة.

مفهوم المؤسسة العمومية الجزائرية :

المؤسسة العمومية هي الخلية الأساسية للإقتصاد الوطني ، رأس مالها تابع للدولة ويكون التمييز فيها بواسطة أشخاص تختارهم الجهة الوطنية وتتميز المؤسسات العمومية بما يلي :

-إمكانيات مادية إدارية ضخمة توفرها الدولة ومجموعة التسهيلات والإعفاءات القانونية والإدارية .

-وجود جهاز يعينه الوصي (الوزير) يساعد في تنسيق أنشطة هذه الشركات ويقابل هذه المميزات الرقابة الروتينية في الأعمال الإدارية البيروقراطية بالمفهوم السلبي والمركزي الشديد التي تفقد هذه المؤسسات المرونة الكافية للتكيف مع معطيات البيئة الخارجية .

ومن الأسس التي تقوم عليها أنها تملك كيان قانوني مستقل ولها حرية في وضع القواعد والضوابط الخاصة بالعمل كما تملك إستقلالية إقتصادية وإدارية [1]

إجرائيا :

تعرف المؤسسة العمومية الجزائرية بأنها تلك الهيئة أو التنظيم الإقتصادي أو الإداري الذي تملكه الدولة الجزائرية كليا أو جزئيا ، وتعمل تحت إشرافها بهدف تقديم خدمات أو إنتاج سلع للمجتمع مع إعتمادها على أنظمة إدارية وتنظيمية وقوانين رسمية لتنظيم العمل داخلها ويقصد بها في إطار هذه الدراسة البيئة المهنية التي يطبق فيها التحول الرقمي بمختلف وسائله التقنية والإدارية والتي يتم من خلالها قياس أثر الرقمنة على مستوى الإلتزام لدى العمال ، من خلال مؤشرات مثل الإنضباط في العمل ، إحترام القوانين ، آداء المهام ، المواظبة والتفاعل مع الوسائل الرقمية الحديثة داخل المؤسسة .

سابعا-الدراسات السابقة :

[1] **زقوان سامية ، عملية الرقابة الخارجية على أعمال المؤسسة العامة في الجزائر ، رسالة ماجيستير ، جامعة الجزائر ، 2001-2002 ، ص 26**

أولا –الدراسات المحلية :

الدراسة الأولى :

من إعداد خيال حميد ، تحت عنوان " تطبيقات الذكاء الإصطناعي في نشاط الإدارة العامة " أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث [1]

هدفت هذه الدراسة الى تسليط الضوء على مخاطر تقنية الذكاء الإصطناعي عند التطبيق في نشاط الإدارة العامة مع إيجاد حلول قانونية لتطبيق الذكاء الإصطناعي مع تركيز الدراسة على إعطاء صورة واضحة لتطبيقات الذكاء الإصطناعي التي يمكن إستعمالها.

إشكالية الدراسة :

كيف طبقت الإدارة العامة تكنولوجيا الذكاء الإصطناعي في مجالات ووسائل نشاطاتها ؟

المنهج المتبع في الدراسة :

تم الإعتماد على المنهج التحليلي لدراسة ضرورة إستعمال الرقمنة في النشاط الإداري وكذا الحلول الممكنة في حال وجود مخاطر كما تم الإستناد على المنهج المقارن لدارسة بعض نماذج تطبيقات الذكاء الإصطناعي في عدة دول .

نتائج الدراسة :

– رغم أن القانون الإداري هو قانون قابل للتطور لم تعطي التطبيقات التكنولوجية فرصة للباحثين في هذا المجال في تطوير النظريات القانونية نظرا لسرعة التطور

–تطبيق الذكاء الإصطناعي يعد فرصة متميزة للإرتقاء بالأداء والسرعة والدقة في التعامل وإستمرارية العمل بشكل منتظم في جوانب المساواة بين المواطنين في مجال المرفق العمومي والخدمة العمومية

–مسألة تفويض الإدارة العامة لتطبيقات الذكاء الإصطناعي في مسألة العقود الإدارية للمنصات العالمية وللوكيل الذكي والتي تخضع للنظام الخاص وليس للتشريع هي مسألة في غاية الخطورة كون المسألة تهدد كيانات الدول .

الدراسة الثانية :

[1] **خيال حميد ، تطبيقات الذكاء الإصطناعي في نشاط الإدارة العامة ، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه ، جامعة غرداية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، مخبر السياحة الإقليم والمؤسسات ، الجزائر ، 2021–2022**

من إعداد راهم لخذيري ، بعنوان : " أثر الرقمنة على آداء الموارد البشرية " دراسة حالة على مستوى بلدية سوق أهراس [1]

هدفت هذه الدراسة الى أبراز العلاقة بين الرقمنة ومساهمتها في آداء الموارد البشرية ولدراسة واقع هذه العلاقة ومواكبتها متطلبات العصر لتسهيل تدفق المعلومات .

إشكالية الدراسة : ماهو الدور الرئيسي الذي تلعبه الرقمنة في إدارة الموارد البشرية ؟

تساؤلات الدراسة :

-ماذا نقصد بالموارد البشرية وأهميتها في المنظمة ؟

-ما المقصود بالرقمنة وما متطلبات إستخدامها وما أهميتها في إدارة الموارد البشرية ؟

-ماهي إيجابيات وسلبيات الرقمنة على قطاع الموارد البشرية ؟

منهج الدراسة :

تم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي لأنه يسمح بتوفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع الدراسة وكذا تفسيرها والوقوف على دلالتها ، أي أن هذا المنهج يوفر بيانات مفصلة عن الواقع الفعلي للظاهرة أو موضوع الدراسة .

مجتمع وعينة الدراسة :

تكون مجتمع الدراسة من موظفي بلدية سوق أهراس ، وتم إختيار عينة تتكون من 33 موظف من ثم تم توزيع الإستبيان على هذه العينة داخل البلدية .

نتائج الدراسة :

-إدارة الموارد البشرية من أهم الركائز التي يجب أن تعتمد عليها المؤسسات الهادفة للبقاء .

-التكنولوجيا الحديثة من الأساليب والمناهج الحديثة التي تميز المؤسسة .

-يمكن للمؤسسة بناء إدارة لمواردها البشرية من خلال تبني توليفة مناسبة من الرقمنة .

-يمكن أن تساهم الرقمنة في تحقيق أداء أفضل لادارة الموارد البشرية من خلال التفاعل والتكامل بين الافراد والرقمنة داخل المؤسسات.

[1] راهم لخذيري ، " أثر الرقمنة على آداء الم وارد البشرية " دراسة حالة على مستوى بلدية سوق أهراس ، مجلة دفاتر إقتصادية ، المجلد : 16 ، العدد الأول ، 25 ماي 2025 ، عدد الصفحات 592-608

ثانيا –الدراسات العربية :

الدراسة الأولى:

من إعداد خضير سليمان الخضيري و بسيم قائد العريقي ، تحت عنوان " الإلتزام الوظيفي وأثره على الآداء الوظيفي " ، دراسة تطبيقية على فرع وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد في منطقة عسير [1]

هدفت هذه الدراسة الى التعريف بمفهوم وأهمية الإلتزام الوظيفي والآداء الوظيفي و كذا التعرف على مستوى الإلتزام الوظيفي السائد في فرع وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد في منطقة عسير .

تساؤلات الدراسة :

– ماهو مستوى الإلتزام الوظيفي لدى العاملين في فرع وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد في منطقة عسير .

– هل هناك أثر بين الإلتزام الوظيفي والأداء الوظيفي لدى العاملين في فرع وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد في منطقة عسير .

منهج الدراسة :

تك الإعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي بإعتباره الأنسب وذلك لملائمته أهداف هذه الدراسة .

مجتمع الدراسة : يعد المجتمع هو المكان الذي يجري فيه الباحث دراسته ويتفق الباحثون على أنه لا يمكن ان تختار عينة الدراسة مالم يجر وصف كامل لمجتمعها ، وتكون مجتمع هذه الدراسة من المؤشرات الكمية للآداء والإلتزام الوظيفي للعاملين في فرع وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد في منطقة عسير

–تم جمع البيانات من عينة الدراسة البحثية وتم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS

نتائج الدراسة :

–حقق فرع وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد في منطقة عسير تحسنا ملحوظا في معدلات نمو مؤشرات الأداء والإلتزام الوظيفي خلال الفترة 1424–1439

[1] **خضير سليمان الخضيري و بسيم قائد العريقي** ، الإلتزام الوظيفي وأثره على الآداء الوظيفي " ، **دراسة تطبيقية على فرع وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد في منطقة عسير ، كلية ابن رشد للعلوم الإدارية ، المملكة العربية السعودية ، مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية القانونية ، المجلد 4 ، العدد : 13 ، 30 نوفمبر 2020 ، عدد الصفات 16–43**

– مؤشرات الآداء الوظيفي في فرع وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد في منطقة عسير حققت معدلات نمو موجبة في المتوسط ، أما معدلات نمو مؤشرات الإلتزام الوظيفي فقد حققت بعضها مؤشرات نمو سالبة.

–تؤثر مؤشرات الإلتزام الوظيفي المعنوية إحصائيا على عدد البرامج التدريبية حيث نجد أن عدد أيام الحضور يأتي في المرتبة الأولى .

الدراسة الثانية :

من إعداد : مصطفى محمد علي شديد ، تحت عنوان : " تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة "[1]

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على الواقع الفعلي لتواجد متطلبات عملية التحول الرقمي في وحدات تراخيص المرور محل الدراسة ، كما هدفت الى معرفة مستوى آداء الخدمات المقدمة من وحدات تراخيص المرور محل الدراسة وتحديد العلاقة بين متطلبات عملية التحول الرقمي ومستوى آداء الخدمات

إشكالية الدراسة :

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات تطبيق التحول الرقمي وتحسين مستوى آداء الخدمات المرورية لدى المؤسسات محل الدراسة .

منهج الدراسة :

تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة الى المنهج الإحصائي في التعامل مع المعطيات الإحصائية.

مجتمع وعينة الدراسة :

تكون مجتمع الدراسة من العاملين في الوحدات المرورية الذين لهم علاقة مباشرة بعملية التحول الرقمي

وتم تطبيق هذه الدراسة على الوحدات المرورية في محافظة القاهرة والبالغ عددهم 21 وحدة مرورية ، واعتمدت الدراسة على استمارة الإستقصاء كأداة لجمع البيانات الأولية.

نتائج الدراسة :

[1] **مصطفى محمد علي شديد** ، " تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة " ، **مدرس الادارة العامة والمحلية بكلية العلوم الإدارية –اكاديمية السادات للعلوم الإدارية –** ، **المجلد : 22** ، **العدد الرابع** ، **أكتوبر 2021**

-توصلت الدراسة الى أن هناك تحديات تكنولوجية غير مسبوقة في عملية التحول الرقمي داخل وحدات المرور.

-التخوف من مخاطر أمن المعلومات كنتيجة لاستخدام الوسائل التكنولوجية .

- الافتقار الى بنية تحتية قائمة على تكنولوجيا المعلومات والإتصالات ، وموظفين ذوي مهارات كافية بالتكنولوجيا والإتصال والأنترنت.

الدراسة الثالثة :

عنوان الدراسة " أثر ضغوط العمل على الإلتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن " من إعداد : سيف ناصر عثامنة ودنيا احمد عبد الغني ، قسم الإدارة العامة كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، المجلة العربية للادارة ، المجلد 42 ، العدد 1 ،جامعة اليرموك اربد ، الأردن ، مارس 2022 [1]

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الجامعية في الأردن، اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لوصف البيانات وتحليلها. تم أخذ جميع الممرضات العاملات في المستشفيات الجامعية في الأردن كمجتمع للدراسة و اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية، حيث بلغ مجتمع الدراسة (917) ممرضة عاملة في المستشفيات الجامعية في الاردن (مستشفى الملك عبدالله المؤسس، ومستشفى الجامعة الاردنية).

قام الباحثان بتوزيع (276) استبانة بما نسبته (30 %) من مجتمع الدراسة واسترداد (264) استبانة صالحة لأغراض الدراسة.

نتائج الدراسة :

توصلت الدراسة الى وجود مستوى عالي من ضغوط العمل التي تتعرض له الممرضات في المستشفيات الجامعية في الاردن، ووجود مستوى مرتفع من الالتزام المستمر لدى الممرضات, ومستوى متوسط من الالتزام العاطفي والمعياري، ووجود أثرسلبي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (≥0.05) لضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن.

[1] **سيف ناصر عثامنة ودنيا أحمد عبد الغني** ، أثر ضغوط العمل على الإلتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن " ، **قسم الإدارة العامة كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، المجلة العربية للادارة ، المجلد 42 ، العدد 1 ،جامعة اليرموك اربد ، الأردن ، مارس 2022**

وأوصت نتائج الدراسة بضرورة بذل الجهود للازمة للحد من ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضات مثل مراعاة ان يكون وقت العمل المخصص للممرضات متناسب مع المهام الموكلة اليهن ومحاولة تعزيز الروابط بين الممرضات مع بعضهن البعض ومع رؤسائهن داخل المستشفى وتعزيز الرقابة على المشرفين في العمل والأوامر التي تصدر من خلالهم للتأكد من عدم تناقضها واتفاقها مع مصلحة المستشفى والعمل على زرع شعور الأمان الوظيفي وتوفير سبل الراحة لهن.

ثامنا : المقاربة النظرية

أولا : نظرية التبادل الاجتماعي

تعريف المقاربة :

تَعد نظرية التبادل الاجتماعي من أبرز المقاربات السوسيولوجية التي تفسر السلوك الإنساني داخل التنظيمات، حيث ترى أن العلاقات الاجتماعية تقوم على أساس تبادل المنافع والمصالح بين الأفراد والمؤسسات. وقد أسهم في تطوير هذه النظرية كل من George Homans و Peter Blau، إذ اعتبرا أن الفرد يسعى من خلال تفاعلاته الاجتماعية إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من المكاسب مقابل ما يقدمه من جهود، مع تجنب الخسائر قدر الإمكان[1].

أفكارها الأساسية :

ترتكز هذه النظرية على مجموعة من الأفكار التي تفسر طبيعة العلاقة بين العامل والمنظمة، من أهمها أن السلوك التنظيمي للأفراد لا يكون عشوائيا، بل تحكمه حسابات عقلانية قائمة على تقييم التكاليف والعوائد. فالعامل داخل المؤسسة يقيم باستمرار ما يحصل عليه من مزايا مادية (كالأجر والترقية) ومعنوية (كالاحترام والتقدير) مقابل ما يقدمه من جهد ووقت.

كما تؤكد النظرية أن الاستمرارية في العلاقة التنظيمية تتوقف على مدى تحقيق التوازن في عملية التبادل، فإذا شعر العامل بأن المنظمة توفر له دعماً كافياً، سواء من خلال تحسين ظروف العمل أو

[1] **جورج هومانز** : " السلوك الإجتماعي كتبادل " ، **ترجمة ضمن : أحمد زايد محرر ، علم اجتماع المعاصر ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 2005 ، ص 215-230**

توفير التكوين والتكنولوجيا الحديثة، فإنه يميل إلى رد هذا الدعم بسلوك إيجابي يتمثل في زيادة الالتزام الوظيفي والانخراط في العمل[1].

وتشير كذلك إلى أن غياب العدالة أو الشعور بعدم التكافؤ في التبادل يؤدي إلى ظهور سلوكيات سلبية، مثل انخفاض الرضا الوظيفي، وضعف الانتماء، وربما الرغبة في ترك العمل. كما تلعب الثقة المتبادلة دورا محوريا في تعزيز هذا التبادل، حيث كلما زادت ثقة العامل في منظمته، زاد استعداده لبذل جهد أكبر.

ومن جهة أخرى، تؤكد النظرية أن الدعم التنظيمي بمختلف أشكاله، بما في ذلك إدخال التكنولوجيات الحد يثة والرقمنة، يعد بمثابة مورد مهم في عملية التبادل، لأنه يعكس اهتمام المؤسسة بتطوير بيئة العمل وتحسين أداء العاملين[2].

توظيفها في موضوع الدراسة:

يمكن توظيف نظرية التبادل الاجتماعي في دراستنا الحالية أثر الرقمنة على الالتزام الوظيفي من خلال اعتبار الرقمنة شكلاً من أشكال الدعم التنظيمي الذي تقدمه المؤسسة للعاملين. فالرقمنة تساهم في تسهيل أداء المهام، وتقليل الجهد المبذول، وتحسين سرعة الإنجاز، بالإضافة إلى إتاحة فرص جديدة لاكتساب مهارات رقمية تعزز من كفاءة العامل.

وعليه، إذا أدرك العامل أن الرقمنة قد حسنت من ظروف عمله ورفعت من مستوى أدائه، فإنه سيشعر بالرضا ويبادل المنظمة بسلوك إيجابي يتمثل في زيادة التزامه الوظيفي، سواء من حيث الانضباط أو الإخلاص في العمل أو الرغبة في الاستمرار داخل المؤسسة.

ثانيا : النظرية البيروقراطية

تعريف المقاربة : تعتبر النظرية البيروقراطية من أهم النظريات الكلاسيكية في علم الاجتماع التنظيمي، وقد أسسها عالم الاجتماعMax Weber ، حيث قدم نموذجا مثاليا للتنظيم يقوم على العقلانية، والتنظيم الرسمي، والاعتماد على القوانين والإجراءات لضمان سير العمل بكفاءة وفعالية. [1]

[1] **بيتر بلاو** : التبادل والسلطة في الحياة الإجتماعية ، **ترجمة : حسين عبد الحميد أحمد** ، دار **المعرفة الجامعية** ، **الإسكندرية** ، **1994** ، **ص 45-60**

[2] **محمد علي محمد : علم الإجتماع التنظيمي** ، مدخل نظري وتطبيقي ، دار **المعرفة الجامعية** ، **الإسكندرية** ، **2003** ، **ص 112-118**

أفكارها الأساسية :

تنطلق النظرية البيروقراطية من فكرة أن التنظيم الفعال يتطلب وجود هيكل تنظيمي واضح يقوم على تقسيم العمل والتخصص، بحيث يتم توزيع المهام وفق الكفاءة والخبرة، مما يسهم في تحسين الأداء وتقليل العشوائية.

كما تؤكد على أهمية التسلسل الهرمي للسلطة، حيث يتم تحديد المسؤوليات والصلاحيات بشكل دقيق، مما يضمن وضوح الأدوار داخل المؤسسة. ويعد وجود قواعد وإجراءات رسمية من أهم ركائز هذه النظرية، إذ يتم تسيير العمل وفق قوانين مكتوبة تضمن المساواة بين العاملين وتحد من التحيز[2].

وتشير النظرية كذلك إلى أهمية الرقابة كوسيلة لضبط الأداء وضمان تحقيق الأهداف التنظيمية، حيث يتم تقييم العمل بناء على معايير محددة. كما تعتمد على مبدأ الكفاءة، حيث يتم اختيار الأفراد وتوظيفهم بناء على مؤهلاتهم وليس على العلاقات الشخصية.

وفي سياق التطور الحديث، يمكن اعتبار الرقمنة امتدادا لهذا النموذج، حيث توفر أدوات أكثر دقة في التنظيم، والتنسيق، والمتابعة، وتسمح بتدفق المعلومات بشكل أسرع وأكثر شفافية[3].

توظيفها في موضوع الدراسة :

يمكن توظيف النظرية البيروقراطية في دراستنا الحالية أثر الرقمنة على الالتزام الوظيفي من خلال النظر إلى الرقمنة كوسيلة حديثة لتعزيز التنظيم الرسمي داخل المؤسسة. فهي تساهم في تحسين عملية تسيير العمل من خلال تبسيط الإجراءات، وتسريع اتخاذ القرار، وتوفير قواعد بيانات دقيقة تساعد في التخطيط والرقابة

كما أن الرقمنة تعزز من وضوح المهام وتحديد المسؤوليات، مما يقلل من الغموض الوظيفي، وهو ما ينعكس إيجابا على مستوى الالتزام الوظيفي لدى العاملين، حيث يصبح كل فرد أكثر إدراكاً لدوره داخل المنظمة غير أن هذه المقاربة تكشف أيضا عن جانب آخر، يتمثل في أن الإفراط في استخدام الرقمنة قد

---

[1] **ماكس فيبر** : الإقتصاد والمجتمع ، **ترجمة : فؤاد زكريا ، المنظمة العربية للترجمة ، بيروت ، 2012 ، ص 956-970**

[2] **أحمد زايد** : علم الاجتماع التنظيمي ، **دار الفكر العربي ، القاهرة ، 2006 ، ص 85-92**

[3] **محمد الجوهري** : علم الاجتماع الصناعي والتنظيمي ، **دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 2000 ، ص 134-140**

يؤدي إلى تشديد الرقابة وزيادة الإحساس بالتحكم، مما قد يخلق نوعا من الضغط النفسي لدى العاملين، وبالتالي يؤثر سلبا على التزامهم إذا لم يتم تحقيق توازن بين الرقابة والمرونة.

وعليه، فإن تأثير الرقمنة وفق هذه النظرية يبقى مرتبطًا بكيفية توظيفها داخل التنظيم، فإذا استُخدمت كأداة لتحسين الأداء وتسهيل العمل فإنها تعزز الالتزام، أما إذا تحولت إلى وسيلة للرقابة الصارمة فقد تؤدي إلى نتائج عكسية.

ثالثا : تُقدّم النظرية السوسيوتقنية:

تُقدّم النظرية السوسيوتقنية نموذجاً تحليلياً متكاملاً لفهم ديناميكيات المؤسسات، ينطلق من فكرة أن المنظمة ليست مجرد مساحة جغرافية مجهزة بأدوات، بل هي "نسق مفتوح (Open System) "يؤثر ويتأثر بالبيئة الخارجية، ويتكون داخلياً من بنية هجينة تزاوج بين متطلبات التكنولوجيا وطبيعة العلاقات الإنسانية.

ولفهم هذا النموذج، تفكك النظرية المنظمة إلى نسقين فرعيين:

النسق التقني: ولا يقتصر على الأجهزة المادية فحسب، بل يشمل "المنطق التكنولوجي" للمؤسسة؛ أي خطط سير العمل، والعمليات الإجرائية، والترتيب المكاني للمهام، والمعارف والمهارات المطلوبة للتشغيل. هذا النسق يحدد حدود الممكن مادياً داخل المؤسسة وطبيعة المدخلات والمخرجات.

النسق الاجتماعي: ويضم الخصائص السيكولوجية والديمغرافية للعاملين، ومجموعات العمل غير الرسمية، وقنوات الاتصال الفعلي، والثقافة التنظيمية (القيم، والمعايير، والتقاليد المهنية). هذا النسق هو الذي يمنح الحياة للنسق التقني ويحدد مستوى الدافعية والالتزام.

وتكمن القيمة المضافة لهذه النظرية في صياغتها لمفهوم "التحسين المشترك (Joint Optimization)" كبديل عن التفكير الخطي التقليدي. فالنظرية تؤكد أن محاولة ترقية النسق التقني بشكل منفرد (عبر شراء أحدث البرمجيات أو الأنظمة الرقمية مثلاً) دون إحداث تعديلات موازية في النسق الاجتماعي (كالتدريب، وإعادة تصميم الأدوار، وإشراك العمال في اتخاذ القرار) سيؤدي حتماً إلى حالة من "عدم التوازن النسقي". هذا الاختلال يظهر سوسيولوجياً في سياق العمل على شكل مقاومة التغيير التنظيمي، وارتفاع معدلات الدوران الوظيفي، واغتراب العاملين تجاه التقنية الجديدة، مما يقوض الكفاءة الاقتصادية التي كان من المفترض أن تحققها التكنولوجيا.

لذلك، تطرح النظرية فلسفة "التصميم الديمقراطي للعمل"؛ حيث تُمنح فرق العمل استقلالية شبه كاملة للتحكم في المشكلات التقنية عند منبعها فوراً، مما يقلل من البيروقراطية العمودية ويجعل التنظيم أكثر مرونة وقدرة على التكيف مع التحولات التقنية المعاصرة كالإدارة الإلكترونية.[1]

[1]: **خولة حديدان:** "الإدارة الإلكترونية ككيان سوسيو-تقني،" مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي العدد رقم 7، رقم 3 (ديسمبر 2020): 244-246.

خلاصة :

تم التطرق في هذا الفصل إلى مختلف الجوانب الأساسية التي يقوم عليها الإطار العام للدراسة، حيث تمت معالجة الإشكالية مع صياغة الفرضيات التي تسعى الدراسة إلى التحقق من صحتها ميدانيا كما تم عرض أسباب اختيار الموضوع وأهميته العلمية والعملية، إلى جانب تحديد الأهداف التي تسعى الدراسة إ لى تحقيقها، والمتمثلة أساسا في الكشف عن طبيعة العلاقة بين الرقمنة والالتزام الوظيفي داخل المؤسسة

وقد تضمن هذا الفصل أيضا تحديد المفاهيم الأساسية المرتبطة بالدراسة، خاصة مفهومي الرقمنة والالتزام الوظيفي، وذلك من أجل إزالة الغموض المفاهيمي وتوضيح الإطار الذي ستتم من خلاله معالجة الموضوع. كما تم عرض مجموعة من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، بهدف الاستفادة من نتائجها وربطها بالموضوع الحالي، إضافة إلى تقديم المقاربة النظرية المعتمدة التي تساعد على تفسير الظاهرة المدروسة وتحليل أبعادها المختلفة .وعليه يمكن القول إن هذا الفصل شكل قاعدة نظرية ومنهجية أساسية للدراسة، إذ ساهم في توضيح مختلف المرتكزات العلمية التي يعتمد عليها البحث، ومهد للانتقال إلى دراسة الجوانب النظرية المتعلقة بالرقمنة داخل المؤسسة العمومية، والتي سيتم تناولها بالتفصيل في الفصل الموالي

الفصل الثاني : الرقمنة والإلتزام الوظيفي

تمهيد

المبحث الأول : برامج الرقمنة ووسائلها

1-برامج وأنظمة الرقمنة

2-وسائل الإتصال الرقمي

3-أهمية التكوين على الرقمنة

المبحث الثاني : تطبيقها وآثارها

1-عوامل توظيف الرقمنة في المؤسسة العمومية كاصنوص

2-صعوبات ومعوقات تطبيق الرقمنة في المؤسسة العمومية

3-إيجابيات وسلبيات تطبيق الرقمنة في المؤسسة العمومية

4-آثار الرقمنة على الإلتزام الوظيفي

خلاصة

تمهيد :

أصبحت الرقمنة من أبرز التحولات التي عرفتها المؤسسات الحديثة، لما لها من دور كبير في تطوير الأداء الإداري وتحسين طرق تسيير العمل داخل المؤسسة العمومية فقد ساهم التقدم التكنولوجي في ظهور برامج وأنظمة رقمية حديثة سهلت عمليات الاتصال، وحفظ المعلومات، وتنسيق العمل بين مختلف المصالح، مما جعل المؤسسات تتجه نحو تبني التحول الرقمي باعتباره ضرورة تفرضها متطلبات العصر الحديث .كما أن الرقمنة لم تعد تقتصر على الجانب التقني فقط، بل امتد تأثيرها ليشمل مختلف الجوانب التنظيمية والإدارية داخل المؤسسة، خاصة ما يتعلق بتحسين الأداء الوظيفي وتعزيز الالتزام لدى العاملين من خلال توفير السرعة والدقة في إنجاز المهام وتسهيل الاتصال الإداري وتقليل الأخطاء المهنية. وفي هذا الإطار جاء هذا الفصل لتناول مختلف الجوانب النظرية المتعلقة بالرقمنة داخل المؤسسة العمومية، من خلال التطرق إلى برامج الرقمنة ووسائل الاتصال الرقمي، وأهمية التكوين على الرقمنة، إضافة إلى عوامل توظيف الرقمنة، وصعوبات تطبيقها، وإيجابياتها، وأثرها على الالتزام الوظيفي

المبحث الأول : برامج الرقمنة ووسائلها

المطلب الأول : تقنيات وبرامج الرقمنة

برامج وأنظمة الرقمنة :

الرقمنة أصبحت جزءا أساسيا من استراتيجية التطوير المؤسسي في معظم المنظمات حول العالم. يتطلب التحول الرقمي استخدام برامج وأنظمة متطورة تهدف إلى تحسين الكفاءة وتسهيل العمل، وإدارة البيانات، وتطوير الأداء العام للمؤسسات. سوف نتناول في هذا الفصل بعض البرامج الأساسية التي تستخدمها المؤسسات لتحقيق الرقمنة :

1-أنظمة تخطيط الموارد المؤسسية:(ERP)

تعد أنظمة تخطيط الموارد المؤسسية (ERP) من أهم البرامج التي تعتمد عليها المؤسسات في الرقمنة. تقوم هذه الأنظمة بدمج جميع العمليات الأساسية للمؤسسة مثل المحاسبة، الموارد البشرية، المخزون، والمشتريات ضمن منصة واحدة. يساعد ذلك في تسهيل إدارة المعلومات وتحليل البيانات بطريقة أكثر دقة وفعالية، مما يعزز القدرة على اتخاذ القرارات الاستراتيجية.

أبرز مميزات هذه الأنظمة:

التكامل: تدمج جميع العمليات في نظام واحد.

تحسين الكفاءة: يتم تقليل التكرار وتحسين التعاون بين الأقسام المختلفة.

المرونة: تقدم العديد من الحلول القابلة للتخصيص حسب احتياجات المؤسسة.

2-أنظمة إدارة علاقات العملاء :(CRM)

أنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM) هي من الأدوات الأساسية في الرقمنة التي تساعد المؤسسات في تحسين التفاعل مع عملائها. من خلال هذه الأنظمة، يمكن للمؤسسات تتبع تفاعلات العملاء وتحليل البيانات المتعلقة بهم. تساعد هذه الأنظمة في تخصيص العروض والخدمات وفق احتياجات العملاء، مما يعزز من الولاء ويزيد من فرص البيع.

أبرز مميزات هذه الأنظمة:

تحليل البيانات: تتيح تحليل سلوك العملاء وتخصيص الخدمات.

تحسين التواصل: تسهل الاتصال بين المؤسسة والعملاء.

زيادة المبيعات: من خلال استهداف العملاء بأفضل العروض والمنتجات.

3-البرمجيات المتخصصة في تحليل البيانات:(Data Analytics)

التحليل الرقمي للبيانات هو عنصر أساسي في الرقمنة الحديثة. تساعد البرمجيات المتخصصة في تحليل البيانات على معالجة كميات ضخمة من البيانات (Big Data) للحصول على رؤى دقيقة وداعمة للقرار. باستخدام تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي، يمكن للمؤسسات تحليل البيانات بشكل أسرع وأكثر دقة، مما يسمح باتخاذ قرارات استراتيجية مدعومة بالبيانات.

أبرز مميزات هذه البرمجيات:

تحليل البيانات الكبيرة: القدرة على التعامل مع كميات ضخمة من البيانات.

التنبؤ بالاتجاهات: تستخدم الخوارزميات للتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية.

تحسين اتخاذ القرارات: توفر رؤى مفيدة تساعد في اتخاذ القرارات بشكل أسرع.

4-أنظمة إدارة المشاريع:

أنظمة إدارة المشاريع أصبحت جزءا أساسيا من برامج الرقمنة في المؤسسات. تتيح هذه الأنظمة للمؤسسات إدارة المشاريع بشكل أكثر تنظيما وفعالية. يمكن من خلال هذه الأنظمة متابعة تقدم المشاريع، تخصيص الموارد، والتنسيق بين الفرق المختلفة لتحقيق الأهداف المشتركة في الوقت المحدد

أبرز مميزات هذه الأنظمة:

تنظيم العمل: تحسين تنسيق الفرق عبر المشاريع المختلفة.

تخصيص الموارد: إدارة الموارد البشرية والمالية بشكل فعال.

متابعة تقدم المشاريع: إمكانية تتبع مراحل المشروع وتحديد المعوقات.

5-البرمجيات السحابية:

تعد الحوسبة السحابية أحد الركائز الأساسية التي تقوم عليها الرقمنة في المؤسسات. من خلال تخزين البيانات على الإنترنت، يمكن للمؤسسات الوصول إلى معلوماتها في أي وقت ومن أي مكان. تساهم هذه التقنية في تحسين التعاون بين الموظفين، وتقليل التكاليف، وتسهيل الوصول إلى البيانات بشكل آمن.

أبرز مميزات البرمجيات السحابية:

الوصول عن بعد: إمكانية الوصول إلى البيانات من أي مكان.

المرونة: توفر حلولًا قابلة للتوسع حسب احتياجات المؤسسة.

الأمان: توفر خدمات السحابة حماية عالية للبيانات[1].

6-أدوات التعاون الرقمي:

أدوات التعاون الرقمي تساعد المؤسسات على تحسين التواصل بين الفرق والأقسام المختلفة هذه الأدوات تشمل التطبيقات مثل برامج الإجتماعات الإفتراضية ، منصات التعاون عبر الأنترنت ، وأدوات مشاركة الملفات ، مع تزايد العمل عن بعد ، أصبحت هذه الأدوات أساسية لضمان إستمرار العمل بشكل فعال[2]

المطلب الثاني : وسائل الإتصال الرقمي

وسائل الاتصال الرقمي:

أ- الحاسوب:

هو وسيلة يستلم بيانات كمدخلات ويجهزها كمخرجات، أي أنه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلية وتخزينها ومعالجتها

ويعرف أيضا على أنه الآلة التي تجمع بين عدة مهام: التخزين، الاسترجاع، الإرسال، والاستقبال في آن واحد، بالصورة والصوت إذا أريد ذلك[3].

ب- شبكة الإنترنت:

هي نظام معلوماتي يتكون من مجموعة من الوثائق الرقمية المترابطة عبر الإنترنت. تعتمد على استخدام الروابط لربط الوثائق ببعضها البعض، مما يتيح للمستخدمين تصفح المحتوى بسهولة والوصول إلى مجموعة متنوعة من المواضيع والمعلومات.

---

[1] **Leclercq, D. La numérisation des entreprises : Du Big Data a l'intelligence artificielle .paris : Eyrolles2017,p 86**

[2] **قرني محمد عبد الخالق ، نوالي عبد الرحيم** ، برامج الرقمنة وتأثيرها على بيئة العمل ، **المركز الجامعي مغنية ، 2025 ، ص 43**

[3] **عبد الباسط محمد عبد الوهاب** ، إستخدام تكنولوجيا الإتصال في الإنتاج الإذاعي **والتلفزيوني ، الجزائر ، المكتب الجامعي الحديث ، 2005 ، ص 124**

ج- مواقع التواصل الاجتماعي:

يستخدم هذا المفهوم لوصف مجموعة التكنولوجيات الرقمية التي يتم توظيفها لتقاسم المعلومات ومناقشتها وتبادل التجارب الإنسانية بين مستخدميها.

كما تعرف بأنها عبارة عن مواقع على الإنترنت يتواصل من خلالها ملايين البشر الذين تجمعهم اهتمامات معينة، وسبب وصف هذه الشبكات بالاجتماعية أنها تتيح التواصل مع الأصدقاء وتقوي الروابط بين أعضائها.

ويعرف "الفيسبوك" بأنه موقع ويب للتواصل الاجتماعي يمكن الدخول إليه مجانا، وتديره شركة فيسبوك ذات مسؤولية محدودة كملكية خاصة.

وتشمل خدمات الفيسبوك في المؤسسة: الاتصال الداخلي بين الموظفين عبر الرسائل، الاتصال الصوتي، والاتصال السمعي البصري، كما يوفر وسيلة للحصول على المعلومات وتقصي أخبار السوق والأخبار من خلال موقع التواصل الاجتماعي.

أما الاتصال الخارجي فيشمل التفاعل مع الزبائن والاستماع لآرائهم حول المؤسسة ومنتجاتها، وتسهيل خدمات التوصيل والشراء الإلكتروني[1]

د- البريد الإلكتروني:

يعتبر من أهم وسائل الاتصال، فهو يوفر فضاء جماعيا بين كل عمال المؤسسة الواحدة، وكذلك بين العمال داخل فرع واحد أو بين فروع مختلفة، ومع مختلف نقاط البيع والموردين، وعلاقاتها مع المؤسسات الأخرى، وكذلك مع مختلف الزبائن وجمهورها. [2]

[1] **علي خليل شقرة** ، الإعلام الجديد شبكات التواصل الإجتماعي ، **عمان ، الأردن ، دار اسامة للنشر والتوزيع ، 2014 ، ص 64**

[2] **دبدوش الهاشمي** ، شبكة التواصل الإجتماعي الفيسبوك في المؤسسة الإقتصادية دراسة ميدانية بمؤسسة كندور الكرتونيكس ، **مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية ، العدد 4 ، 2017 ، ص 145**

المطلب الثالث : أهمية التكوين على الرقمنة

أهمية التكوين على الرقمنة :

1-تنمية الكفاءات الرقمية لدى العاملين

يساهم التكوين على الرقمنة في إكساب العاملين مهارات استخدام التكنولوجيات الحديثة، مثل أنظمة المعلومات والبرمجيات المهنية، مما يرفع من كفاءتهم في أداء المهام ويقلل من الأخطاء. هذا الإحساس بالكفاءة يعزز ثقة العامل بنفسه ويزيد من ارتباطه بعمله، وهو ما ينعكس إيجابيا على مستوى التزامه الوظيفي.

2-تعزيز القدرة على التكيف مع التغيرات التنظيمية

يعد التكوين الرقمي وسيلة فعالة لمساعدة العاملين على التكيف مع التغيرات التي تفرضها الرقمنة، مثل العمل بالأنظمة الإلكترونية أو التحول نحو الإدارة الرقمية. فكلما زادت قدرة العامل على التكيف مع هذه التغيرات، زاد استقراره داخل المؤسسة وارتفع مستوى التزامه.

3-رفع مستوى الرضا الوظيفي

يساهم التكوين في تقليل الضغوط المهنية الناتجة عن نقص المعرفة الرقمية، كما يمنح العامل إحساسا بالتطور المهني وتحقيق الذات. ويعتبر الرضا الوظيفي من أهم العوامل التي تؤدي إلى تعزيز الالتزام الوظيفي داخل المؤسسة[1]

4-تعزيز الانتماء والولاء التنظيمي

عندما تستثمر المؤسسة في تكوين موظفيها في المجال الرقمي، يشعر العامل بأهميته داخل المنظمة، مما يعزز لديه روح الانتماء والولاء، ويزيد من رغبته في الاستمرار والالتزام بأهداف المؤسسة [2]

5-تحسين جودة الأداء وتقليل الأخطاء

يساعد التكوين الرقمي على إتقان استخدام الأنظمة الرقمية، مما يؤدي إلى تحسين جودة الأداء وتقليل الأخطاء المهنية. وهذا بدوره يخفف من الضغوط ويزيد من دافعية العامل للالتزام بمهامه الوظيفية

[1] **علي، محمد**، أثر التدريب على الرضا الوظيفي، **مجلة التنمية البشرية، العدد 5، 2019، ص 112**

[2] **عبد الله، فاطمة**، إدارة الموارد البشرية في العصر الرقمي، **دار الفكر، 2022، ص 67**

6-دعم ثقافة الابتكار والمبادرة :

يمكن التكوين الرقمي العاملين من استخدام التقنيات الحديثة بمرونة، مما يشجعهم على الابتكار واقتراح حلول جديدة، وبالتالي يزيد من تفاعلهم الإيجابي مع المؤسسة ويعزز التزامهم الوظيفي[1]

المبحث الثاني : تطبيقها وآثارها

المطلب الأول : عوامل توظيف الرقمنة في المؤسسة العمومية

عوامل توظيف الرقمنة في المؤسسة العمومية :

إن عملية تحويل الموارد غير الرقمية إلى موارد رقمية تَعد خيارا استراتيجيا تتخذه المؤسسات بناء على مجموعة من الدوافع والأسباب التي تبرر تبني الرقمنة. ويمكن تلخيص أهم هذه العوامل فيما يلي:

تعزيز الوصول إلى المعلومات:

تَعتبر الرقمنة من أهم الوسائل التي تتيح توسيع نطاق الوصول إلى مصادر المعلومات، حيث تبرز الحاجة المتزايدة لدى المستفيدين للحصول على هذه المصادر بسهولة وسرعة. وفي المقابل تسعى المكتبات ومراكز الأرشيف إلى تلبية هذه الحاجة وتحسين إتاحة المعلومات.

تحسين جودة الخدمات:

تساهم الرقمنة في تطوير الخدمات المقدمة من خلال إتاحة الوصول إلى مصادر معلومات رقمية تتماشى مع متطلبات التعليم والتعلم مدى الحياة، مما يرفع من فعالية المؤسسة وكفاءتها.

حماية المصادر الأصلية:

تعمل الرقمنة على تقليل تداول النسخ الأصلية المعرضة للتلف بسبب كثرة الاستخدام أو هشاشتها، وذلك عبر إنشاء نسخ رقمية تحفظ المحتوى الأصلي وتضمن استمراريته.

تطوير البنية التحتية والقدرات التقنية:

تتيح الرقمنة للمؤسسة فرصة تحسين وتطوير بنيتها التحتية التكنولوجية، إلى جانب تعزيز الكفاءات الفنية للعاملين من خلال اكتساب مهارات جديدة مرتبطة بالتقنيات الحديثة

[1] **بن عيسى، خالد**، الابتكار في بيئة العمل الرقمية، **مجلة الاقتصاد الرقمي، العدد 3، 2021، ص 29**

تعزيز العمل التعاوني:

تسهم الرقمنة في دعم التعاون بين المؤسسات المختلفة في إنتاج وتبادل مصادر المعلومات الرقمية، وإتاحتها عبر شبكات الإنترنت بما يوسع دائرة الاستفادة

عقد شراكات مؤسساتية:

تسعى المؤسسات إلى بناء شراكات مع جهات أخرى بهدف الاستفادة من المزايا الاقتصادية للأعمال المشتركة وتبادل الخبرات والموارد.

الاستفادة من الفرص المالية:

توفر الرقمنة إمكانيات للحصول على تمويلات موجهة للمشاريع الرقمية، إضافة إلى إمكانية إنشاء مشاريع قادرة على توليد مداخيل مالية تدعم استمراريتها.

مواكبة التطور التكنولوجي والمعرفي:

إن التقدم التكنولوجي السريع يفرض على المؤسسات تبني الرقمنة للاستفادة من تحسين الأداء، وتسهيل الإجراءات، والاستثمار في التكنولوجيا على المستوى الدولي.

التجاوب مع متطلبات العولمة:

أدت العولمة إلى تعزيز التنافسية بين الدول، مما دفع المؤسسات إلى تحسين خدماتها للوصول إلى معايير الجودة العالمية، بهدف تلبية حاجات المواطنين ومقارنة الخدمات مع الدول المتقدمة[1]

المطلب الثاني :

صعوبات ومعوقات تطبيق الرقمنة في المؤسسة العمومية :

يشكل تطبيق الرقمنة في المؤسسة العمومية أحد الرهانات الأساسية التي تسعى الدولة من خلالها إلى تحسين جودة الخدمات وتعزيز الكفاءة الإدارية، غير أن هذا المسار يواجه جملة من الصعوبات والتحديات التي تعيق تجسيده على أرض الواقع، ويمكن تصنيف هذه التحديات إلى ما يلي:

1-التحديات التقنية والتنظيمية العامة

[1] **عبد اللطيف صوفي** ، إرشادات مشاريع رقمنة مجموعات الحق العام في المكتبات ومراكز الأرشيف ، **الإتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات ، 2013 ، ص 7**

تتمثل هذه التحديات في مجموعة من العراقيل المرتبطة بالبيئة العامة للتحول الرقمي، ومن أبرزها ضعف البنية التحتية التكنولوجية التي تعد أساس أي مشروع رقمي، حيث تعاني العديد من المؤسسات من نقص في التجهيزات والأنظمة المعلوماتية الحديثة. كما يبرز تحدي نقص التأهيل والتدريب، نتيجة محدودية الكفاءات البشرية القادرة على التعامل مع التقنيات الرقمية بكفاءة.

إضافة إلى ذلك، يشكل الأمن الإلكتروني وحماية البيانات تحديا كبيرا في ظل تزايد المخاطر السيبرانية، مما يستدعي توفير أنظمة حماية متطورة. ولا يمكن إغفال دور القوانين والتشريعات التي لا تزال في بعض الأحيان غير كافية لمواكبة متطلبات التحول الرقمي، وهو ما يؤثر سلبا على فعالية تطبيقه.

2-التحديات الداخلية للمؤسسة

ترتبط هذه التحديات بالبيئة التنظيمية داخل المؤسسة العمومية، حيث يشكل ضعف الاتصال الداخلي أحد أبرز العوائق، لما له من تأثير على تنسيق الجهود بين مختلف المصالح، مما يعيق تنفيذ استراتيجيات التحول الرقمي. كما تنتشر ثقافة مقاومة التغيير بين الموظفين، خاصة في المستويات التنفيذية، نتيجة الخوف من المخاطر أو فقدان الاستقرار الوظيفي.

ومن جهة أخرى، يمثل نقص التمويل عائقًا مهما، حيث غالبا ما ينظر إلى الاستثمار في التكنولوجيا على أنه تكلفة تشغيلية وليس استثمارا استراتيجيا. كما تعاني المؤسسات من نقص الكفاءات الرقمية المتخصصة في مجالات مثل الأمن السيبراني، تحليل البيانات، والحوسبة السحابية، وهو ما يحد من فعالية تنفيذ المشاريع الرقمية.

بالإضافة إلى ذلك، يبرز تحدي ضعف الموارد التقنية، نتيجة صعوبة الوصول إلى الخبرات اللازمة، وغياب التنسيق في اتخاذ القرارات، مما يؤدي إلى بطء وتيرة التحول الرقمي داخل المؤسسة [1]

[1] تخربين وليد ، بوخرص أحمد أمين ، واقع وآفاق التحول الرقمي لدى المصارف الإسلامية : دراسة حالة مصرف البلاد السعودي ، مجلة مالك بن نبي للبحوث والدراسات ، المجلد 4 ، العدد 1 ، 2022 ، ص 156

المطلب الثالث : إيجابيات تطبيق الرقمنة في المؤسسة العمومية

إيجابيات تطبيق الرقمنة في المؤسسة العمومية

لقد ترتب عن تطبيق الرقمنة داخل المؤسسات العمومية، وخاصة في قطاع العدالة، مجموعة من النتائج الإيجابية التي أبرزت دورها في دعم عملية التنمية بمختلف أبعادها على مستوى الأفراد والمجتمع. ويمكن توضيح ذلك فيما يلي:

تحقيق التنمية البشرية داخل المؤسسة العمومية:

ساهمت الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية وتقريب الإدارة من المواطن، من خلال توفير خدمات رقمية تمكّن من إنجاز المعاملات في الوقت المناسب وبشكل أسرع، مما أدى إلى تحسين فعالية الأداء الإداري وتقليص الفجوة بين المناطق، خاصة في الأرياف والمناطق النائية.

تحقيق التنمية الثقافية للمجتمع المحلي:

تساهم الرقمنة في الحد من الأمية المعلوماتية، وذلك من خلال إدخال الوسائل التكنولوجية الحديثة داخل الإدارات، وتمكين المواطنين والموظفين من الاستفادة من مجتمع المعلومات وخدمات الإنترنت والاتصال. كما يتطلب هذا التحول تكوين الموظفين وتأهيلهم، حيث تلجأ العديد من الإدارات إلى تنظيم دورات تكوينية من أجل تعزيز مهارات استخدام التقنيات الحديثة، بما يهدف إلى عصرنة الإدارة وتعميم استخدام الرقمنة في مختلف المصالح.

ترقية أداء الإدارات وتحسين الخدمة العمومية:

أدت الرقمنة إلى تحسين أداء المؤسسات العمومية من خلال تسريع تقديم الخدمات وتقليص الإجراءات الإدارية التقليدية، إضافة إلى تسهيل تبادل المعلومات بين الإدارات المختلفة، مما ساهم في تقليل الوقت والجهد وتحسين جودة الخدمة المقدمة للمواطن [1]

المطلب الرابع : آثار الرقمنة على الإلتزام الوظيفي

آثار الرقمنة على الإلتزام الوظيفي

[1] **سعد غالب ياسين ، الإدارة الرقمنة وآفاق تطبيقها العربية ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، السعودية ، 2012 ، ص 45**

يعد الالتزام الوظيفي من أهم المؤشرات التي تعكس مدى ارتباط الموظف بمؤسسته، وقد ساهمت الرقمنة في إحداث مجموعة من التغيرات على مستوى هذا الالتزام داخل المؤسسات العمومية، من خلال إعادة تنظيم العمل وتحسين بيئة الأداء. ويمكن إبراز أهم هذه الآثار فيما يلي:

تعزيز الالتزام الوظيفي من خلال وضوح المهام:

ساهمت الرقمنة في تحديد المهام وتوزيعها بشكل دقيق عبر الأنظمة المعلوماتية، مما قلّل من الغموض في الأدوار الوظيفية، وساهم في رفع درجة الانضباط والالتزام لدى الموظفين في أداء مهامهم اليومية.

تحسين المتابعة والرقابة الإدارية:

أدت الرقمنة إلى تعزيز آليات الرقابة الإدارية من خلال أنظمة التتبع الإلكتروني للأعمال، مما جعل الموظف أكثر التزاما بمواعيد العمل وجودة الأداء، نتيجة لسهولة مراقبة الإنجاز وتقييمه بشكل فوري ودقيق[1].

رفع مستوى الكفاءة والتحفيز الوظيفي:

ساهم إدخال التقنيات الرقمية في تحسين بيئة العمل، وتخفيف الأعباء الإدارية الروتينية، مما أدى إلى زيادة رضا الموظفين ورفع مستوى التفاعل الإيجابي مع مهامهم، وبالتالي تعزيز الالتزام الوظيفي

تسريع الأداء وتقليص الإجراءات:

أدت الرقمنة إلى تقليص الإجراءات الإدارية التقليدية وتسريع إنجاز المهام، وهو ما انعكس إيجابا على شعور الموظف بالفعالية المهنية، وزاد من ارتباطه بعمله داخل المؤسسة

التحديات المرتبطة بالرقمنة وأثرها على الالتزام:

رغم الإيجابيات، قد تواجه بعض المؤسسات صعوبات في التكيف مع الرقمنة، مثل نقص التكوين أو مقاومة التغيير، مما قد يؤثر مؤقتاً على مستوى الالتزام الوظيفي إلى حين التكيف مع النظام الرقمي[2]

[1] **أحمد بن يوسف ، أثر التحول الرقمي على أداء الموارد البشرية في المؤسسة العمومية ، مذكرة ماستر ، جامعة الجزائر 3 ، 2023 ، ص 45**

[22] **عبد القادر بوزيد** ، إدارة الموارد البشرية والتحول الرقمي في الإدارة العمومية ، **مذكرة ماستر ، جامعة قسنطينة 2 ، 2021 ، ص 52**

خلاصة :

من خلال ما تم التطرق إليه في هذا الفصل يتضح أن الرقمنة أصبحت عنصرا أساسيا في تطوير العمل داخل المؤسسات العمومية، لما توفره من برامج وأنظمة رقمية حديثة تساعد على تحسين الأداء الإداري وتنظيم مختلف العمليات المهنية وقد بينت الدراسة النظرية أن تقنيات الرقمنة، مثل أنظمة تخطيط الموارد المؤسسية، وأنظمة إدارة علاقات العملاء، والحوسبة السحابية، وأدوات الاتصال الرقمي، ساهمت في تسهيل العمل وتحسين جودة الخدمات وتعزيز التنسيق بين مختلف المصالح داخل المؤسسة .كما تبين أن وسائل الاتصال الرقمي أصبحت تؤدي دورا مهما في تسريع تبادل المعلومات وتحسين التواصل الإداري، الأمر الذي ينعكس إيجابا على فعالية الأداء المهني. إضافة إلى ذلك، يساهم التكوين على الرقمنة في تنمية الكفاءات الرقمية لدى العاملين ورفع قدرتهم على التكيف مع التحولات التكنولوجية، مما يساعد على تعزيز الرضا والالتزام الوظيفي داخل المؤسسة .وقد أظهرت الدراسة كذلك أن توظيف الرقمنة داخل المؤسسة العمومية يرتبط بعدة عوامل، من بينها تحسين جودة الخدمات، تطوير البنية التحتية، ومواكبة التطورات التكنولوجية، غير أن تطبيق الرقمنة ما يزال يواجه مجموعة من الصعوبات والتحديات، كضعف الإمكانيات التقنية، ونقص التكوين، ومقاومة التغيير من طرف بعض العاملين ورغم هذه التحديات، فإن الرقمنة حققت العديد من الإيجابيات داخل المؤسسة العمومية، من خلال تحسين الأداء الإداري، وتقليص الإجراءات التقليدية، وتعزيز جودة الخدمة العمومية، إضافة إلى مساهمتها في رفع مستوى الالتزام الوظيفي عبر تحسين الرقابة الإدارية، وتوضيح المهام، وتخفيف الأعباء المهنية. وعليه يشكل هذا الفصل قاعدة نظرية لفهم طبيعة العلاقة بين الرقمنة والالتزام الوظيفي، تمهيدا للانتقال إلى الدراسة الميدانية وتحليل نتائجها في الفصول الموالية.

الفصل الثالث : الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

1-مجالات الدراسة

2-منهج الدراسة

3-تقنيات وأدوات جمع البيانات

4-الدراسة الإستطلاعية

5-العينة

خلاصة

تمهيد :

يعد هذا الفصل من الفصول الأساسية في الدراسة، إذ يهدف إلى عرض الإجراءات المنهجية التي تم الاعتماد عليها في إنجاز البحث الميداني، باعتبار المنهجية العلمية الإطار الذي يضمن دقة النتائج وموضوعيتها. ويتناول هذا الفصل مختلف الخطوات المنهجية التي سلكتها الدراسة، بداية بتحديد مجالاتها المتمثلة في المجال المكاني والزماني والبشري، باعتبارها الإطار العام الذي تجسدت فيه الدراسة ميدانيا ثم عرض المنهج المعتمد في التحليل والتفسير، مع تبرير اختياره بما يتماشى مع طبيعة الموضوع .كما يتطرق هذا الفصل إلى أدوات جمع البيانات التي تم توظيفها للحصول على المعطيات الميدانية، إضافة إلى عرض الدراسة الاستطلاعية التي سمحت بالتعرف الأولي على مجتمع البحث وضبط أدوات الدراسة، وأخيرا تحديد العينة وكيفية اختيارها بما يضمن تمثيلاً مناسبا لمجتمع الدراسة. وبذلك يشكل هذا الفصل الأساس الإجرائي الذي انطلقت منه الدراسة للوصول إلى نتائج علمية دقيقة وموضوعية

1-مجالات الدراسة :

أ-المجال المكاني :

تمت الدراسة الميدانية على مستوى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال غير الأجراء (CASNOS) وكالة برج بوعريريج، وهي مؤسسة عمومية تتكون من مجموعة من المصالح والهياكل الإدارية والتنظيمية تتمثل فيما يلي :

-مكتب مكلف بالدراسات والتلخيص المديرية الفرعية للأداءات

-مصلحة المراقبة الطبية

-مركز معالجة المعلوماتية (الإسقاط والمتابعة)

-مصلحة المالية والمحاسبة

-مصلحة الوسائل العامة

-مصلحة تسيير الأجور المديرية الفرعية للتحصيل والمنازعات ومراقبة المنخرطين

-مصلحة المنازعات والمفاوضات

مصلحة الأرشيف والتوقيع

وتعمل هذه المصالح بشكل تكاملي ضمن هيكل إداري منظم يهدف إلى ضمان السير الحسن للخدمات الإدارية والاجتماعية التي تقدمها المؤسسة، حيث تسهم كل مصلحة في تنفيذ مهام محددة ترتبط بتسيير ملفات المنخرطين، التحصيل، المتابعة، ومعالجة البيانات، وهو ما يعكس الطابع الرقمي والتنظيمي للمؤسسة محل الدراسة

ب-المجال الزمني :

امتد المجال الزمني لهذه الدراسة على عدة مراحل متتابعة، حيث انطلقت الدراسة الاستطلاعية بداية من شهر أكتوبر واستمرت إلى غاية شهر17 جانفي، وقد تم خلالها التعرف على ميدان الدراسة وضبط الإشكالية الأولية والتأكد من إمكانية تطبيق أدوات البحث داخل المؤسسة محل الدراسة .بعد ذلك تم الانتقال إلى مرحلة إعداد أداة الدراسة المتمثلة في الاستمارة، حيث تم الشروع في تصميمها وضبط محاورها خلال شهر وتحديدا يوم 14 أفريل، وذلك بناء على ما تم ملاحظته في الدراسة الاستطلاعية من معطيات مرتبطة بواقع الرقمنة داخل المؤسسة .أما مرحلة توزيع الاستمارة فقد تمت خلال 10 ماي،

حيث تم توجيهها إلى أفراد العينة داخل مؤسسة CASNOS من أجل جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة. ثم تلتها مرحلة تفريغ وتحليل البيانات في منتصف 16 ماي، والتي تم من خلالها معالجة النتائج إحصائيا تمهيدا لعرضها وتفسيرها في الجانب التطبيقي من الدراسة.

ج-المجال البشري :

يشمل المجال البشري لهذه الدراسة جميع عمال وموظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال غير الأجراء(CASNOS) بمؤسسة برج بوعريريج، حيث تم اختيار عينة قصدية تمثلت في (30) موظفاً من مختلف المصالح الإدارية بالمؤسسة وقد ضمت هذه العينة فئات مهنية مختلفة من حيث الخبرة والمستوى التعليمي والوظيفي، بما يتيح تمثيلاً مناسبا لمجتمع الدراسة، ويساعد على فهم طبيعة العلاقة بين الرقمنة والالتزام الوظيفي داخل المؤسسة. كما ساهم تنوع أفراد العينة في إعطاء صورة أوضح حول مدى استخدام الوسائل الرقمية داخل مختلف المصالح، وانعكاس ذلك على الأداء الوظيفي وسلوك العاملين داخل المؤسسة.

2-منهج الدراسة :

بما لا شك فيه أن أي علم يقوم على منهج أو مجموعة من المناهج التي يعتمد عليها في بحوث ايه وعلم الاجتماع بمختلف تخصصاته العلمية يستند إلى مناهج في إجراء دراسته المختلفة ومن هذا المنطلق يعتبر المنهج هو الطريق الذي يسلكه الباحث في بحثه استنادا إلى طبيعة موضوع بحث وقد تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة

ونحن في دراستنا المعنونة ب " أثر الرقمنة على الإلتزام الوظيفي دراسة ميدانية في مؤسسة casnos برج بوعريريج" إعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي

يعرف المنهج الوصفي : " بأنه اسلوب من أساليب التحليل المتركز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد عبر فترة أو فترات زمنية معلومة بطريقة موضوعية تنسجم مع معطيات الفعلية للظاهرة [1]

[1] **يونس مليح وعبد الصمدالعسولي** : المنهج الوصفي في مجال البحث العلمي، **مجلة المنارة للدراسات القانونية والإدارية، عدد 2020/29، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، جامعة محمد الخامس، الرباط، 2020،ص 37**

يعطي المستوفي تعريفا شاملا للمنهج الوصفي فيقول يعتمد المنهج الوصفي على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها كيفيا او كميا وعليه تمشي مع أهداف وطبيعه موضوع الدراسة فقط اعتمدنا على المنهج الوصفي تحليلي الذي يقوم بتركيز على معلومات كافية ودقيقة التي تضمن لنا الدقة والموضوعية لكي تمكن نا من وصف وتحليل الظاهرة عن طريق جمع وتصنيف وترتيب به وعرض وتحليل وتفسير وتركيب المعطيات النظرية والبيانات الميدانية وذلك الوصول إلى نتائج علمية تحقق لنا أهداف الدراسة.

3-أدوات جمع البيانات :

-الملاحظة :

تعتبر الملاحظة إحدى أدوات جمع البيانات، وتستخدم في البحوث الميدانية لجمع البيانات التي لا يمكن الحصول عليها عن طريق الدراسة النظرية أو المكتبية، كما تستخدم في البيانات التي لا يمكن جمعها عن طريق الإستمارة أو المقابلة أو الوثائق والسجلات الإدارية أو الإحصاءات الرسمية أو التقارير أو التجريب، ويمكن للباحث تبويب الملاحظة، وتسجيل ما يلاحظه الباحث من المبحوث سواء كان كلاما أو سلوكا [1]

أما نوع الملاحظة المستخدمة، فقد كانت الملاحظة البسيطة، التي تهدف الى استطلاع واستكشاف محيط مؤسسة casnos فقد ساعدتنا هاته التقنية كثيرا في وصف وتحليل الظاهرة المدروسة.

2-الإستمارة :

الاستمارة أو سبر الآراء تعتبر الاستمارة، التي تعرف في شكلها الأكثر شيوعا بسبر الآراء تقنية مباشرة لطرح الأسئلة على الأفراد وبطريقة موجهة، ذلك لأن صيغ الإجابات تحدد مسبقا، هذا ما يسمح بالقيام بمعالجة كمية بهدف اكتشاف علاقات رياضية وإقامة مقارنات كمية. إن الاستمارة هي وسيلة للدخول في اتصال بالمخبرين بواسطة طرح الأسئلة عليهم واحدا واحدا وبنفس الطريقة، بهدف استخلاص اتجاهات وسلوكات مجموعة كبيرة من الأفراد، انطلاقا من الأجوبة المتحصل عليها. في هذه الحالة فإن الأسئلة ليست من نوع واحد مقارنة بتلك المستعملة في مقابلة البحث، لهذا وفي حالة وجود المستجوب فإن دوره لا يكتسي أهمية كبيرة. أما فيما يخص سبر الآراء، فإنه انتشر كأداة أساسية سريعة ودقيقة، ويستعمل

[1] **رشيد زرواتي** ، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية والإنسانية ، **زاعياش للطباعة والنشر** ، **ط 4** ، **الجزائر** ، **2014** ، **ص 205**

بالأخص في مواضيع مثل قياس ردود الأفعال تجاه سياسات حكومية أو تجاه مترشحين للانتخابات. كما تستعمل هذه التقنية أيضا في البحوث المتعلقة بالتحفيزات لأغراض تجارية، التحقيقات النضالية أو البحث فعل أيضا. نظرا إلى استعمالاتهما المتعددة، فإن الاستمارة وسبر الآراء يمثلان وسيلة تقصي أكثر انتشارا في ميدان العلوم الإنسانية [1]

وقد قسمنا الاستمارة الى ثلاثة محاور رئيسية إضافة الى محور البيانات الأولية، بحيث كانت المحاور **الثلاثة تعبر عن متغيرات الدراسة**

المحور الأول : تضمن هذا الجزء مجموعة من الأسئلة، توضح لنا خصائص العينة وهي الجنس، السن، المستوى التعليمي ، الأقدمية في العمل

المحور الثاني: والذي شمل البيانات المتعلقة بالفرضية الاولى، وشمل 8 عبارات.

المحور الثالث: والذي شمل البيانات المتعلقة بالفرضية الثانية، وشمل 6.

المحور الرابع : والمتعلق بالفرضية الثالثة، وشمل9 عبارات.

4-الدراسة الإستطلاعية :

تَعد الدراسة الاستطلاعية خطوة أساسية في البحوث العلمية، إذ تساعد الباحث على الإحاطة الأولية بموضوع الدراسة وفهم مختلف الجوانب المرتبطة به ميدانياً، كما تمكنه من اختبار أدوات جمع البيانات والتأكد من مدى ملاءمتها لأهداف الدراسة وإشكاليتها

يعرفها " مروان عبد المجيد إبراهيم " : بأنها تلك الدراسة التي تهدف الى إستطلاع الظروف المحيطة بالظاهرة التي يرغب الباحث بدراستها والتعرف على أهم الفروض التي يمكن وضعها وإخضاعها للبحث العلمي " [2]

وفي إطار هذه الدراسة الموسومة بـ: "أثر الرقمنة على الالتزام الوظيفي دراسة ميدانية بمؤسسة "CASNOS، تم إجراء دراسة استطلاعية داخل المؤسسة محل الدراسة، وذلك بهدف التعرف على واقع تطبيق الرقمنة داخلها، ومدى اعتماد الموظفين على البرامج والأنظمة الرقمية في أداء مهامهم اليومية.

[1] **موريس أنجرس** ، منهجية البحث في العلوم الإنسانية تدريبات عملية ، **دار القصبة** ، **ترجمة بوزيد صحراوي** ، **الجزائر** ، **ص 204**

[2] **مروان عبد الحميد إبراهيم** ، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية ، **مؤسسة الوراق** ، **عمان** ، **2000** ، **ص 125**

كما تم من خلالها ملاحظة طبيعة العمل الإداري، وأساليب الاتصال التنظيمي السائدة، بالإضافة إلى الوقوف على درجة استخدام الوسائل الرقمية في تبادل المعلومات وحفظ الملفات ومعالجة البيانات داخل مختلف المصالح الإدارية.

وقد مكنت هذه الدراسة الاستطلاعية من تكوين تصور أولي حول العلاقة بين الرقمنة وسلوك الموظفين داخل المؤسسة، خاصة ما يتعلق بمستوى التزامهم الوظيفي، حيث تبين أن استخدام الأنظمة الرقمية يختلف من مصلحة إلى أخرى، كما يختلف حسب السن والمستوى التعليمي والخبرة المهنية، وهو ما يعكس وجود تفاوت في درجة التكيف مع التحول الرقمي داخل المؤسسة. كما أظهرت الملاحظة الأولية أن الرقمنة أصبحت حاضرة بشكل ملحوظ في تسيير بعض المهام الإدارية، مثل معالجة الملفات، وتبادل المراسلات، وحفظ البيانات، إلا أن استخدامها ما يزال في طور التطور ويحتاج إلى تعزيز أكثر من خلال التكوين والدعم التقني.

كما ساعدت هذه المرحلة على تقييم أداة الدراسة الأساسية المتمثلة في الاستبيان، من حيث وضوح الأسئلة وملاءمتها لموضوع البحث، وقدرتها على قياس المتغيرات المتعلقة بالرقمنة والالتزام الوظيفي. حيث تم التأكد من أن أغلب الأسئلة مفهومة من طرف أفراد العينة، مع إجراء بعض التعديلات البسيطة لضمان دقة الإجابات وتفادي الغموض أو التكرار.

إضافة إلى ذلك، ساهمت الدراسة الاستطلاعية في تحديد بعض الصعوبات المحتملة التي قد تواجه عملية جمع البيانات، مثل تفاوت مستوى استخدام التكنولوجيا بين الموظفين، واختلاف خبراتهم في التعامل مع الأنظمة الرقمية، إلى جانب ضيق الوقت الإداري داخل المؤسسة، وهو ما استدعى مراعاة هذه العوامل عند تنفيذ الدراسة الميدانية لاحقاً

في إطار الدراسة الاستطلاعية التي تم إجراؤها بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء CASNOS ، تم تسجيل استقبال مميز وتعاون كبير من طرف مسؤولي المؤسسة، حيث تم توفير ظروف مناسبة ساعدت على إنجاح عملية جمع البيانات. كما أُجريت المقابلات في أجواء إيجابية اتسمت بالشفافية والاحترام، وتم تزويدنا بالمعلومات والمعطيات الضرورية التي ساهمت في إثراء البحث ودعمه ميدانياً. غير أنه، وخلال مرحلة توزيع الاستمارات على الموظفين، واجهنا بعض الصعوبات تمثلت أساساً في عدم الجدية لدى بعض المبحوثين في الإجابة على الأسئلة، إضافة إلى وجود تخوف وحساسية من طبيعة بعض الأسئلة، فضلاً عن تقديم أعذار مرتبطة بالانشغال بالعمل. وتجدر الإشارة

إلى أن فئة الإناث العاملات بالمؤسسة أبدين تعاوناً ملحوظاً، حيث أجابن على جميع أسئلة الاستمارة بكل جدية واهتمام

وبنا ء على ما سبق، فإن الدراسة الاستطلاعية شكلت خطوة مهمة وأساسية في إنجاح هذا البحث، إذ ساعدت على فهم أفضل لميدان الدراسة، وضبط أدوات البحث بشكل أدق، وتحديد الإطار العملي الذي ستتم في ضوئه الدراسة الميدانية، مما يضمن الحصول على بيانات أكثر دقة وموضوعية تعكس واقع أثر الرقمنة على الالتزام الوظيفي داخل مؤسسة CASNOS .

5-العينة :

تمثلت عينة الدراسة في عينة قصدية وتعرف العينة القصدية بأنها " نقصد عدد معين عادة ما يكون لدينا مجموعة بعينها نبحث عنها سواء كان طلابا أو موظفين ، العينة القصدية مفيدة في الحالات التي نرغب فيها الوصول الى العينة المرغوبة بسرعة تساعد العينة القصدية في معرفة آراء المجتمع المستهدف لكن من المحتمل إعطاء وزن اكبر للمجموعات الأسهل وصولا ضمن مجتمع الدراسة " [1]

شملت (30) موظفاً من أصل (65) عاملاً بمؤسسة (CASNOS) برج بوعريريج وقد تم اختيار هذه العينة بطريقة قصدية، باعتبار أن أفرادها يمثلون الفئة الأكثر احتكاكاً بالأنظمة والبرامج الرقمية المعتمدة داخل المؤسسة، والأكثر ارتباطاً بموضوع الدراسة المتعلق بأثر الرقمنة على الالتزام الوظيفي كما ضمت العينة موظفين من مختلف المصالح والرتب المهنية، بما يسمح بالحصول على معطيات متنوعة تعكس واقع استخدام الرقمنة داخل المؤسسة، ومدى تأثيرها على الأداء والالتزام الوظيفي لدى العاملين. وقد ساهم هذا التنوع في توفير صورة شاملة حول طبيعة التفاعل مع التقنيات الرقمية داخل بيئة العمل بالمؤسسة محل الدراسة.

[1] أحمد بن مرسلي ، مناهج البحث في علوم الإعلام والإتصال ، ط 2 ، الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية ، 2005 ، ص 286

خلاصة :

تضمن هذا الفصل عرض الإجراءات المنهجية المعتمدة في الدراسة، حيث تم تحديد مجالات الدراسة المتمثلة في المجال المكاني داخل مختلف مصالح مؤسسة CASNOS برج بوعريريج، والمجال الزمني الذي مر بعدة مراحل بدءا من الدراسة الاستطلاعية إلى غاية تفريغ الاستمارة، إضافة إلى المجال البشري الذي شمل جميع عمال المؤسسة بمختلف رتبهم ومناصبهم كما تم اعتماد المنهج الوصفي وأداة الاستبيان لجمع البيانات، إلى جانب القيام بدراسة استطلاعية ساعدت على ضبط أدوات البحث والتعرف على ميدان الدراسة. وقد شكل هذا الفصل الإطار المنهجي الذي مهد لعرض وتحليل النتائج في الفصل التطبيقي

الفصل الرابع : مناقشة النتائج

تمهيد

1-عرض الجداول وتحليلها

2-مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات

3-مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة

4-خاتمة

قائمة المراجع

قائمة الملاحق

تمهيد :

يعد هذا الفصل المرحلة التطبيقية الأخيرة في هذه الدراسة، حيث يتم من خلاله عرض وتحليل البيانات الميدانية التي تم جمعها من أفراد العينة، وذلك عبر تفريغ الجداول الإحصائية وتفسيرها وفقاً لمتغيرات الدراسة كما يهدف هذا الفصل إلى مناقشة النتائج المتوصل إليها في ضوء الفرضيات التي تم صياغتها مسبقاً، من أجل التحقق من مدى صحتها أو نفيها بناء على المعطيات الميدانيةويتناول هذا الفصل أيضا مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة، وذلك من خلال مقارنة ما توصلت إليه الدراسة الحالية مع ما ورد في الدراسات النظرية والتطبيقية السابقة، بهدف إبراز أوجه الاتفاق والاختلاف وتفسيرها علميا وبذلك يشكل هذا الفصل خطوة أساسية لفهم طبيعة العلاقة بين الرقمنة والالتزام الوظيفي داخل مؤسسة CASNOS محل الدراسة.

1-عرض، تحليل وتفسير البيانات الشخصية :

الجدول رقم 1: يمثل توزيع المبحوثين حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	19	% 63,3
أنثى	11	% 36,7
المجموع	30	% 100

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم 1 يتبين أن توزيع المبحوثين حسب الجنس يميل إلى الذكور بنسبة 63,3% مقابل 36,7% للإناث، وهو ما يدل على هيمنة العنصر الذكوري داخل مؤسسة CASNOSمحل الدراسة. ويعكس هذا التفاوت طبيعة التوظيف داخل المؤسسة الذي قد يرتبط بطبيعة المناصب الإدارية أو التقنية التي يغلب عليها الطابع الذكوري، كما قد يشير إلى وجود تمثيل أقل للمرأة في بعض الفئات المهنية مقارنة بالرجال.

الجدول رقم 2: يمثل توزيع المبحوثين حسب السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	4	% 13,3
] 30 – 40 [	7	% 23,3
] 41 – 50 [	8	% 26,7
أكثر من 50 سنة	11	% 36,7
المجموع	30	% 100

يوضح الجدول رقم 2 أن الفئة العمرية الأكثر حضورا هي فئة أكثر من 50 سنة بنسبة 36,7%، تليها فئة 41 إلى 50 سنة بنسبة 26,7%، ثم فئة 30 إلى 40 سنة بنسبة 23,3%، في حين تمثل فئة أقل من 30 سنة النسبة الأضعف بـ13,3 %. ويشير هذا التوزيع إلى أن أغلب العاملين يتميزون بتقدم نسبي في السن، ما يعكس خبرة مهنية معتبرة داخل المؤسسة، وفي المقابل ضعف تجديد الإطارات الشابة مقارنة بالفئات الأكبر سنا

الجدول رقم 3 : يمثل توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي

السن	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	4	% 13,3
ليسانس	14	% 46,7
ماستر	12	% 40
دكتوراه	00	% 00
المجموع	30	% 100

يوضح الجدول رقم 3، أن المستوى التعليمي للمبحوثين يظهر أن أغلبهم يحملون شهادة ليسانس بنسبة 46,7%، يليهم حاملو شهادة الماستر بنسبة 40 %، بينما تمثل فئة التعليم الثانوي 13,3%، في حين تغيب شهادة الدكتوراه تماما. ويبرز هذا التوزيع مستوى تعليمي متوسط إلى مرتفع داخل المؤسسة، مع هيمنة حاملي شهادات جامعية دون الوصول إلى مستويات دراسات عليا متقدمة، مما قد يعكس طبيعة المناصب الإدارية أكثر من الأكاديمية

الجدول رقم 4: يمثل توزيع المبحوثين حسب الخبرة

الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	2	% 6,7
] 5 – 10 [	6	% 20
] 11 – 15 [	10	% 33,3
أكثر من 15 سنة	12	% 40
المجموع	30	% 100

يبين الجدول رقم 4 أن أكبر نسبة من المبحوثين لديهم خبرة تفوق 15 سنة بنسبة 40%، تليها فئة 11 إلى 15 سنة بنسبة 33,3%، ثم فئة 5 إلى 10 سنوات بنسبة 20%، في حين تمثل فئة أقل من 5 سنوات النسبة الأدنى بـ6,7 %. ويظهر هذا التوزيع أن المؤسسة تعتمد بشكل كبير على موظفين ذوي خبرة مهنية طويلة، مما يدل على استقرار وظيفي نسبي وتراكم معرفي داخل بيئة العمل.

عرض، تحليل وتفسير بيانات المحور الثاني: " تقنيات وبرامج الرقمنة "

الجدول رقم 5: يمثل اعتمادية المؤسسة على الأنظمة الرقمية الحديثة في أداء المهام

الاعتمادية	التكرار	النسبة المئوية
نعم	22	% 73,3
لا	8	% 26,7
المجموع	30	% 100

يوضح جدول رقم 5 أن أغلبية المبحوثين بنسبة 73,3% يؤكدون اعتماد المؤسسة على الأنظمة الرقمية الحديثة في أداء المهام، مقابل 26,7% لا يرون ذلك. ويعكس هذا المعطى وجود توجه واضح نحو الرقمنة داخل المؤسسة، حيث أصبحت هذه الأنظمة جزءا مهما من سير العمل الإداري، مما يسهم في تحسين الأداء وتسهيل تنفيذ المهام اليومية وتقليل الاعتماد على الإجراءات التقليدية.

الجدول رقم 06: يمثل عامل السن وعلاقته بتسهيل البرامج الرقمية في الأداء

السن / الاداء	أقل من 30		40-30		50-41		أكثر من 50		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	4	% 22,2	7	% 38,9	4	% 22,2	3	% 16,7	18	%100
لا	0	% 00	0	% 00	4	% 33,3	8	% 66,7	12	%100
المجموع	4	% 13,3	7	% 23,3	8	% 26,7	11	% 36,7	30	% 100

من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه نجد أن الاتجاه العام للمبحوثين يتجه نحو التأكيد على أن البرامج الرقمية تساهم في تسهيل الأداء داخل المؤسسة، حيث بلغت نسبة الذين أجابوا بـ"نعم" 100% لدى الفئات العمرية الأقل من 30 سنة و30-40 سنة، في حين انخفضت النسبة لدى الفئات الأكبر سنا، خاصة فئة أكثر من 50 سنة التي سجلت نسبة 66,7% من الإجابات بـ"لا". وتدل هذه النتائج على وجود علاقة بين عامل السن ومدى تقبل البرامج الرقمية والاستفادة منها في تحسين الأداء المهني، حيث يبدو أن الفئات الشابة أكثر انسجاما مع الوسائل الرقمية مقارنة بالفئات الأكبر سنا.

ومن خلال ما سبق نستنتج أن عامل السن يؤثر بشكل واضح في مدى التفاعل مع تقنيات الرقمنة، إذ يميل الأفراد الأصغر سنا إلى استخدام البرامج الرقمية بسهولة أكبر نتيجة امتلاكهم مهارات تقنية ومعارف رقمية حديثة، بينما تواجه الفئات الأكبر سنا بعض الصعوبات في التكيف مع التحول الرقمي. كما تعكس هذه النتائج أهمية التكوين المستمر داخل المؤسسات من أجل تعزيز قدرة جميع الفئات العمرية على استخدام الأنظمة الرقمية بما يساهم في تحسين الأداء الوظيفي ورفع فعالية العمل.

الجدول رقم 7: يمثل مدى مساهمة الأنظمة الرقمية في تقليل الأخطاء في العمل

مدى مشاركة المسؤول	التكرار	النسبة المئوية
نعم	20	% 66,7
لا	10	% 33,3
المجموع	30	% 100

من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه نجد أن الاتجاه العام للمبحوثين يتجه نحو التأكيد على أن الأنظمة الرقمية تساهم في تقليل الأخطاء في العمل، حيث بلغت نسبة الذين أجابوا بـ"نعم" 66,7% مقابل 33,3% ممن أجابوا بـ"لا". وتدل هذه النتائج على وجود قناعة لدى أغلبية أفراد العينة بأن الرقمنة تساعد على تحسين سير العمل والحد من الأخطاء الناتجة عن الطرق التقليدية.

ومن خلال ما سبق نستنتج أن اعتماد الأنظمة الرقمية داخل المؤسسة يساهم في تعزيز الدقة والتنظيم في إنجاز المهام المهنية، وذلك من خلال تسهيل معالجة المعلومات وتخزينها بطريقة دقيقة وسريعة، مما يقلل من احتمالات الوقوع في الأخطاء الإدارية أو التقنية. كما تعكس هذه النتائج الدور الإيجابي للرقمنة في تحسين جودة الأداء الوظيفي ورفع مستوى الكفاءة داخل بيئة العمل.

الجدول رقم 8 : يمثل عامل المستوى التعليمي وعلاقته بتوفير الرقمنة للسرعة

المستوى / الرقمنة	ثانوي		ليسانس		ماستر		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	4	% 25	10	% 62,5	2	% 12,5	16	%100
لا	0	% 00	4	% 28,6	10	% 71,4	14	%100
المجموع	4	% 13,3	14	% 46,7	12	% 40	30	% 100

من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه نجد أن الاتجاه العام للمبحوثين يتجه نحو التأكيد على أن الرقمنة توفر السرعة في إنجاز العمل، حيث بلغت أعلى نسبة للإجابات بـ"نعم" لدى فئة الليسانس بنسبة 62,5%، تليها فئة الثانوي بنسبة 25%، بينما سجلت فئة الماستر نسبة 12,5% فقط. أما بالنسبة للإجابات بـ"لا" فقد كانت مرتفعة لدى فئة الماستر بنسبة 71,4% . وتدل هذه النتائج على وجود علاقة بين المستوى التعليمي ومدى إدراك أهمية الرقمنة في توفير السرعة أثناء أداء المهام المهنية.

ومن خلال ما سبق نستنتج أن اختلاف المستوى التعليمي يؤثر في تقييم الأفراد لفعالية الرقمنة داخل المؤسسة، حيث ترى بعض الفئات أن التقنيات الرقمية تساهم بشكل كبير في تسريع العمل وتحسين الأداء، بينما قد تعتقد فئات أخرى أن الرقمنة ما تزال تواجه بعض العراقيل التي تحد من فعاليتها الكاملة. كما تعكس هذه النتائج أهمية تطوير الأنظمة الرقمية وتوفير تكوين مناسب لجميع المستويات التعليمية بما يضمن الاستفادة المثلى من التحول الرقمي داخل المؤسسة.

الجدول رقم 9 : يمثل مدى مساهمة الرقمنة في تحسن دقة المعلومات

مساهمة الرقمنة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	18	% 60
لا	12	% 40
المجموع	30	% 100

من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه نجد أن الاتجاه العام للمبحوثين يتجه نحو التأكيد على أن الرقمنة تساهم في تحسين دقة المعلومات، حيث بلغت نسبة الذين أجابوا بـ"نعم" 60% مقابل 40% ممن أجابوا بـ"لا". وتدل هذه النتائج على أن أغلبية أفراد العينة يرون أن الأنظمة الرقمية تساعد على توفير معلومات أكثر دقة وتنظيما مقارنة بالأساليب التقليدية.

ومن خلال ما سبق نستنتج أن الرقمنة أصبحت وسيلة فعالة لتحسين جودة المعلومات داخل المؤسسة، من خلال تسهيل عمليات جمع البيانات ومعالجتها وحفظها بطريقة دقيقة ومنظمة، مما ينعكس إيجابا على اتخاذ القرارات وتحسين الأداء الوظيفي. كما تشير هذه النتائج إلى أن التحول الرقمي يساهم في تعزيز الثقة في المعلومات المتداولة داخل بيئة العمل، وهو ما يدعم فعالية الأداء المهني والاجتماعي للمؤسسة.

الجدول رقم 10: يمثل عامل الخبرة وعلاقته بمدى مساعدة البرامج الرقمية في تسهيل العمل الجماعي

الخبرة / تسهيل	أقل من 5 سنوات		من 5- 10		10-15		أكثر من 15 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	1	% 4,8	0	% 00	8	% 38,1	12	% 57,1	21	%100
لا	1	% 11,1	6	% 66,7	2	% 22,2	0	% 00	9	%100
المجموع	2	% 6,7	6	% 20	10	% 33,3	12	% 40	30	% 100

من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه نجد أن الاتجاه العام للمبحوثين يتجه نحو التأكيد على أن البرامج الرقمية تساهم في تسهيل العمل الجماعي، حيث بلغت نسبة الذين أجابوا بـ"نعم" 57,1% لدى فئة أكثر من 15 سنة خبرة، تليها فئة 10-15 سنة بنسبة 38,1%، بينما سجلت الفئات الأقل خبرة نسبا ضعيفة. في المقابل بلغت نسبة الذين أجابوا بـ"لا" 66,7% لدى فئة من 5 إلى 10 سنوات خبرة. وتدل هذه النتائج على وجود علاقة بين عامل الخبرة ومدى إدراك أهمية البرامج الرقمية في تسهيل التعاون والعمل الجماعي داخل المؤسسة.

ومن خلال ما سبق نستنتج أن الموظفين ذوي الخبرة الطويلة أكثر وعيا بالدور الذي تؤديه البرامج الرقمية في تعزيز التنسيق والتعاون بين العاملين، وذلك نتيجة احتكاكهم بمراحل التطور الإداري والتقني داخل المؤسسة. كما تعكس هذه النتائج أن الرقمنة أصبحت وسيلة فعالة لتسهيل تبادل المعلو مات وتحسين التواصل بين الموظفين، مما يساهم في رفع مستوى الأداء الجماعي وتحقيق الانسجام داخل بيئة العمل

الجدول رقم 11: يمثل مدى اعتمادية المؤسسة على برامج رقمية للتخزين والحماية

برامج الحماية والتخزين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	21	% 70
لا	9	% 30
المجموع	30	% 100

من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه نجد أن الاتجاه العام للمبحوثين يتجه نحو التأكيد على اعتماد المؤسسة على برامج رقمية للتخزين والحماية، حيث بلغت نسبة الذين أجابوا بـ"نعم" 70% مقابل 30% ممن أجابوا بـ"لا". وتدل هذه النتائج على أن أغلبية أفراد العينة يرون أن المؤسسة تعتمد بشكل واضح على الوسائل الرقمية الحديثة في حفظ المعلومات وتأمينها.

ومن خلال ما سبق نستنتج أن المؤسسة تسعى إلى مواكبة التطورات التكنولوجية من خلال استخدام برامج رقمية تساعد على حماية البيانات وتنظيمها بطريقة أكثر أمانا وفعالية، مما يساهم في تسهيل الوصول إلى المعلومات وتقليل مخاطر ضياعها أو تسريبها. كما تعكس هذه النتائج أهمية الرقمنة في تعزيز الأمن المعلوماتي وتحسين كفاءة العمل الإداري داخل المؤسسة.

الجدول رقم 12: يمثل مدى فعالية هذه البرامج

فعالية البرامج	التكرار	النسبة المئوية
نعم	20	% 66,7
لا	10	% 33,3
المجموع	30	% 100

من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه نجد أن الاتجاه العام للمبحوثين يتجه نحو التأكيد على فعالية البرامج الرقمية المستخدمة داخل المؤسسة، حيث بلغت نسبة الذين أجابوا بـ"نعم" 66,7% مقابل 33,3% ممن أجابوا بـ"لا". وتدل هذه النتائج على أن أغلبية أفراد العينة يعتبرون أن البرامج الرقمية المعتمدة تساهم بشكل إيجابي في تحسين سير العمل ورفع كفاءته.

ومن خلال ما سبق نستنتج أن البرامج الرقمية أصبحت تؤدي دورا مهما في تسهيل العمليات الإدارية والمهنية داخل المؤسسة، من خلال توفير السرعة والدقة في إنجاز المهام المختلفة. كما تشير هذه النتائج إلى أن فعالية الأنظمة الرقمية تنعكس إيجابا على الأداء الوظيفي للعاملين، وتساعد المؤسسة على تحقيق مستوى أفضل من التنظيم والتنسيق في العمل.

نتيجة الفرضية الأولى :

أظهرت النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى : "تساهم تقنيات وبرامج الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة" تحقق هذه الفرضية بدرجة كبيرة، حيث بينت نتائج الجداول أن أغلبية المبحوثين يؤكدون اعتماد المؤسسة على الأنظمة الرقمية الحديثة في أداء المهام بنسبة 73,3%، وهو ما يعكس وجود توجه واضح نحو الرقمنة داخل المؤسسة.

كما أوضحت النتائج أن البرامج الرقمية تساهم في تسهيل الأداء المهني خاصة لدى الفئات العمرية الشابة، مما يدل على وجود علاقة بين السن ومدى التفاعل مع التقنيات الرقمية، إذ تتميز الفئات الأصغر سنا بقدرة أكبر على التكيف مع الأنظمة الحديثة واستخدامها بفعالية في العمل.

وأظهرت النتائج كذلك أن الأنظمة الرقمية تساعد في تقليل الأخطاء في العمل بنسبة 66,7%، وهو ما يعكس دور الرقمنة في تحسين الدقة والتنظيم داخل المؤسسة، إضافة إلى مساهمتها في تسريع إنجاز المهام المهنية وتحسين جودة المعلومات المتداولة داخل بيئة العمل.

كما بينت الدراسة أن البرامج الرقمية تساهم في تسهيل العمل الجماعي وتعزيز التنسيق بين الموظفين، خاصة لدى أصحاب الخبرة المهنية الطويلة، مما يؤكد أهمية الرقمنة في تطوير أساليب العمل الحديثة وتحسين فعالية الأداء الإداري.

وعليه نستنتج أن تقنيات وبرامج الرقمنة أصبحت عنصرا أساسيا في تطوير الأداء الوظيفي داخل المؤسسة، من خلال تسهيل إنجاز المهام، تقليل الأخطاء، تحسين دقة المعلومات، وتعزيز التعاون بين العاملين، الأمر الذي يؤكد صحة الفرضية الأولى للدراسة.

عرض، تحليل وتفسير بيانات المحور الثالث: " يؤثر الإتصال التنظيمي الرقمي في تحقيق الإلتزام الوظيفي بالمؤسسة العمومية الجزائرية "

الجدول رقم 13: يمثل مدى اعتماد المؤسسة على وسائل اتصال حديثة

وسائل اتصال حديثة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	11	% 36,7
لا	19	% 63,3
المجموع	30	% 100

من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه نجد أن الاتجاه العام للمبحوثين يتجه نحو عدم اعتماد المؤسسة بشكل كاف على وسائل اتصال حديثة، حيث بلغت نسبة الذين أجابوا بـ"لا" 63,3% مقابل 36,7% فقط ممن أجابوا بـ"نعم". وتدل هذه النتائج على وجود ضعف نسبي في استخدام وسائل الاتصال الرقمية الحديثة داخل المؤسسة.

ومن خلال ما سبق نستنتج أن المؤسسة ما تزال تعتمد بدرجة كبيرة على الأساليب التقليدية في التواصل، وهو ما قد يحد من فعالية تبادل المعلومات وسرعة التنسيق بين الموظفين. كما تعكس هذه النتائج الحاجة إلى تطوير وسائل الاتصال الحديثة داخل المؤسسة بما يتماشى مع متطلبات التحول الرقمي ويساهم في تحسين الأداء الوظيفي والاجتماعي للعاملين.

الجدول رقم 14: يمثل مدى الاتصال الرقمي تبادل المعلومات بين الموظفين

الاتصال الرقمي	التكرار	النسبة المئوية
نعم	22	% 73,3
لا	8	% 26,7
المجموع	30	% 100

من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه نجد أن الاتجاه العام للمبحوثين يتجه نحو التأكيد على أن الاتصال الرقمي يساهم في تبادل المعلومات بين الموظفين، حيث بلغت نسبة الذين أجابوا بـ"نعم" 73,3% مقابل 26,7% ممن أجابوا بـ"لا". وتدل هذه النتائج على وجود قناعة لدى أغلبية أفراد العينة بأهمية الاتصال الرقمي في تحسين التواصل داخل المؤسسة.

ومن خلال ما سبق نستنتج أن وسائل الاتصال الرقمية أصبحت تلعب دورا أساسيا في تسهيل تبادل المعلومات والأفكار بين الموظفين، مما يساهم في تعزيز التعاون والتنسيق داخل بيئة العمل. كما تعكس هذه النتائج أهمية التحول الرقمي في تطوير العلاقات المهنية وتحسين فعالية الاتصال الإداري، الأمر الذي ينعكس إيجابا على الأداء الوظيفي والاجتماعي داخل المؤسسة.

الجدول رقم 15: يمثل مدى مساهمة الاتصال في تعزيز المشاركة في اتخاذ القرارات

تعزيز المشاركة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	20	% 66,7
لا	10	% 33,3
المجموع	30	% 100

من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه نجد أن الاتجاه العام للمبحوثين يتجه نحو التأكيد على أن الاتصال الرقمي يساهم في تعزيز المشاركة في اتخاذ القرارات، حيث بلغت نسبة الذين أجابوا بـ"نعم" 66,7% مقابل 33,3% ممن أجابوا بـ"لا". وتدل هذه النتائج على وجود قناعة لدى أغلبية أفراد العينة بأن وسائل الاتصال الحديثة تساعد الموظفين على المشاركة والتفاعل داخل المؤسسة بشكل أكبر.

ومن خلال ما سبق نستنتج أن الاتصال التنظيمي الرقمي يساهم في خلق بيئة عمل أكثر تفاعلاً وتعاوناً، من خلال تسهيل تبادل الآراء والمعلومات بين الموظفين والإدارة، الأمر الذي يعزز الشعور بالانتماء والمسؤولية المهنية. كما تعكس هذه النتائج أهمية الاتصال الرقمي في تحسين العلاقات التنظيمية ورفع مستوى الالتزام الوظيفي داخل المؤسسة.

الجدول رقم 16 : يمثل مدى توفير المنصات الرقمية لشفافية في التواصل الاداري

تعزيز المشاركة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	20	% 66,7
لا	10	% 33,3
المجموع	30	% 100

من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه نجد أن الاتجاه العام للمبحوثين يتجه نحو التأكيد على أن المنصات الرقمية توفر الشفافية في التواصل الإداري، حيث بلغت نسبة الذين أجابوا بـ"نعم" 66,7% مقابل 33,3% ممن أجابوا بـ"لا". وتدل هذه النتائج على أن أغلبية أفراد العينة يرون أن استخدام الوسائل الرقمية داخل المؤسسة يساعد على وضوح المعلومات وسهولة تداولها بين مختلف المصالح الإدارية.

ومن خلال ما سبق نستنتج أن المنصات الرقمية أصبحت وسيلة فعالة لتعزيز الشفافية الإدارية، من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات وتقليل الغموض في الاتصال التنظيمي، مما يساهم في بناء الثقة بين الموظفين والإدارة. كما تشير هذه النتائج إلى أن الشفافية في التواصل الإداري تلعب دورا مهما في تعزيز الالتزام الوظيفي وتحسين مناخ العمل داخل المؤسسة.

الجدول رقم 17: يمثل مدى تسهيل البرامج الرقمية في تسهيل العمل وعلاقته بمدى مساعدة الاتصال الرقمي في تسريع التنسيق بين المصالح

البرامج / تسهيل العمل	نعم		لا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	18	% 69,2	8	% 30,8	26	% 100
لا	0	% 00	4	% 100	4	% 100
المجموع	18	% 60	12	% 40	30	% 100

من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه نجد أن الاتجاه العام للمبحوثين يتجه نحو التأكيد على أن البرامج الرقمية تسهل العمل وتساعد في تسريع التنسيق بين المصالح، حيث بلغت نسبة الذين أجابوا بـ"نعم" 69,2%، مقابل 30,8% ممن كانت إجاباتهم مختلفة. كما سجلت نسبة 100% من الذين يرون أن البرامج الرقمية لا تسهل العمل أنهم لا يعتقدون أيضا أن الاتصال الرقمي يساهم في تسريع التنسيق بين المصالح. وتدل هذه النتائج على وجود علاقة واضحة بين فعالية البرامج الرقمية وفعالية الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة.

ومن خلال ما سبق نستنتج أن الاتصال التنظيمي الرقمي يساهم بشكل كبير في تسهيل التنسيق الإداري وتسريع انتقال المعلومات بين مختلف المصالح، الأمر الذي يساعد على تحسين سير العمل وتقوية التعاون المهني بين الموظفين. كما تعكس هذه النتائج أهمية البرامج الرقمية في تطوير الاتصال الداخلي وتحقيق درجة أكبر من الانسجام والفعالية داخل المؤسسة.

الجدول رقم 18: يمثل مدى تقليل الاتصال الرقمي من ضياع الملفات الادارية

مساعدة البرامج	التكرار	النسبة المئوية
نعم	17	% 56,7
لا	13	% 43,3
المجموع	30	% 100

من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه نجد أن الاتجاه العام للمبحوثين يتجه نحو التأكيد على أن الاتصال الرقمي يساهم في التقليل من ضياع الملفات الإدارية، حيث بلغت نسبة الذين أجابوا بـ"نعم" 56,7% مقابل 43,3% ممن أجابوا بـ"لا". وتدل هذه النتائج على أن أغلبية أفراد العينة يرون أن الوسائل الرقمية تساعد في حفظ وتنظيم الملفات بطريقة أكثر فعالية مقارنة بالأساليب التقليدية.

ومن خلال ما سبق نستنتج أن الاتصال التنظيمي الرقمي يساهم في تحسين إدارة الوثائق والملفات داخل المؤسسة، من خلال تسهيل حفظ المعلومات واسترجاعها بسرعة ودقة، مما يقلل من احتمالات الضياع أو التلف. كما تشير هذه النتائج إلى أن الرقمنة تساعد على تعزيز الكفاءة التنظيمية وتحسين الأداء الإداري، وهو ما ينعكس إيجابا على مستوى الالتزام الوظيفي داخل المؤسسة.

نتيجة الفرضية الثانية :

أظهرت نتائج الدراسة المتعلقة بفرضية: "يؤثر الاتصال التنظيمي الرقمي في تحقيق الالتزام الوظيفي بالمؤسسة العمومية الجزائرية" تحقق هذه الفرضية بدرجة واضحة، حيث بينت نتائج الجداول أن أغلبية المبحوثين يؤكدون أن الاتصال الرقمي يساهم في تعزيز المشاركة في اتخاذ القرارات بنسبة 66,7%، وهو ما يعكس دور وسائل الاتصال الحديثة في تقوية التفاعل بين الموظفين والإدارة.

كما أوضحت النتائج أن المنصات الرقمية توفر قدرا من الشفافية في التواصل الإداري بنسبة 66,7%، الأمر الذي يساهم في وضوح المعلومات وتقوية الثقة داخل المؤسسة، وهو ما يدعم الشعور بالانتماء والمسؤولية المهنية لدى الموظفين.

وأظهرت الدراسة كذلك وجود علاقة بين فعالية البرامج الرقمية وتسريع التنسيق بين مختلف المصالح الإدارية، حيث أكد أغلب المبحوثين أن الاتصال الرقمي يسهل العمل ويعزز التعاون المهني داخل المؤسسة، مما يساعد على تحسين الأداء الإداري وتنظيم سير العمل.

كما بينت النتائج أن الاتصال الرقمي يساهم في التقليل من ضياع الملفات الإدارية بنسبة 56,7%، وهو ما يعكس أهمية الرقمنة في تحسين حفظ المعلومات وتنظيمها وتسهيل استرجاعها عند الحاجة.

وعليه نستنتج أن الاتصال التنظيمي الرقمي أصبح عنصرا أساسيا في تعزيز الالتزام الوظيفي داخل المؤسسة العمومية الجزائرية، من خلال تحسين التواصل الإداري، تعزيز المشاركة والشفافية، تسهيل التنسيق بين المصالح، والمحافظة على المعلومات والملفات الإدارية، الأمر الذي يؤكد صحة الفرضية الثانية للدراسة.

عرض، تحليل وتفسير بيانات المحور الرابع : " يؤثر التكوين على الرقمنة في تحقيق الإلتزام الوظيفي بالمؤسسة العمومية الجزائرية "

الجدول رقم 19: يمثل مدى تنظيم دورات تكوين الرقمية

تنظيم دورات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	19	% 63,3
لا	11	% 36,7
المجموع	30	% 100

يبين الجدول رقم 19 مدى تنظيم المؤسسة لدورات التكوين الرقمي، حيث بلغت نسبة المبحوثين الذين أكدوا وجود دورات تكوينية رقمية 63,3% مقابل 36,7% صرحوا بعدم وجودها. وتظهر هذه النتائج أن المؤسسة العمومية محل الدراسة تسعى إلى مواكبة التطورات التكنولوجية والتحولات الرقمية من خلال اعتماد برامج تكوينية تهدف إلى تطوير مهارات العاملين في المجال الرقمي. كما تعكس هذه النسبة وجود وعي إداري بأهمية التكوين باعتباره أداة أساسية لرفع كفاءة المورد البشري وتحسين قدرته على التعامل مع الوسائل والتقنيات الحديثة داخل المؤسسة

ومن جهة أخرى فإن نسبة 36,7% التي نفت وجود مثل هذه الدورات تشير إلى أن عملية التكوين الرقمي قد لا تشمل جميع العمال بشكل متساو، أو أن بعضهم لا يطلع على هذه البرامج بصورة كافية، وهو ما قد يؤدي إلى تفاوت في مستوى المهارات الرقمية بين العاملين. كما يمكن تفسير ذلك بوجود نقص في التخطيط أو ضعف في تعميم فرص التكوين داخل المؤسسة.

الجدول رقم 20: يمثل مدى حضور المبحوثين لدورات التكوينية

حضور دورات التكوين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	15	% 50
لا	15	% 50
المجموع	30	% 100

يوضح الجدول رقم 20 مدى حضور المبحوثين للدورات التكوينية، حيث جاءت النتائج متساوية بين فئة الحاضرين وغير الحاضرين بنسبة 50% لكل منهما وتدل هذه النتائج على وجود تباين في مدى استفادة العمال من برامج التكوين الرقمي، إذ أن نصف المبحوثين فقط تمكنوا من حضور هذه الدورات بينما لم يستفد النصف الآخر منها.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بعدة عوامل، من بينها ضغط العمل وكثرة المهام المهنية التي قد تمنع بعض العمال من المشاركة في الدورات التكوينية، إضافة إلى احتمال عدم توفر فرص متكافئة لجميع الموظفين أو ضعف التحفيز للمشاركة فيها كما تعكس هذه النتائج أن المؤسسة رغم اهتمامها بالتكوين إلا أنها لا تزال بحاجة إلى وضع آليات أكثر فعالية لضمان مشاركة جميع العاملين في البرامج التكوينية.

الجدول رقم 21: يمثل مدى تمتع المؤطرون بالكفاءة اللازمة

كفاءة المؤطرون	التكرار	النسبة المئوية
نعم	15	% 50
لا	15	% 50
المجموع	30	% 100

يبين الجدول رقم 21 مدى تمتع المؤطرين بالكفاءة اللازمة، حيث توزعت إجابات المبحوثين بالتساوي بين نعم ولا بنسبة 50% لكل منهما. وتشير هذه النتائج إلى وجود اختلاف في تقييم العمال لمستوى كفاءة المؤطرين القائمين على التكوين الرقمي.

فالفئة التي أجابت بنعم ترى أن المؤطرين يمتلكون الخبرة والمعرفة الكافية لتقديم المعلومات والمهارات المطلوبة، وأنهم قادرون على توجيه المتدربين ومساعدتهم على اكتساب المعارف الرقمية الحديثة. في المقابل ترى الفئة الأخرى أن المؤطرين قد يفتقرون لبعض المهارات التطبيقية أو لأساليب الشرح والتواصل الفعالة، مما قد يؤثر سلبا على جودة التكوين ودرجة استفادة المتدربين منه

الجدول رقم 22 : يمثل مدى تفاعل المؤطرون مع المبحوثين

تفاعل المؤطرون	التكرار	النسبة المئوية
نعم	22	% 73,3
لا	8	% 27,7
المجموع	30	% 100

يبين الجدول رقم 22 مدى تفاعل المؤطرين مع المبحوثين، حيث أكد 73,3% من أفراد العينة وجود تفاعل إيجابي بين المؤطرين والمتدربين، مقابل 27,7% كانت إجابتهم بالنفي. وتعكس هذه النتائج اعتماد المؤطرين على أساليب تواصل تساعد على خلق جو من التفاعل والمشاركة أثناء عملية التكوين

كما أن التفاعل الإيجابي بين المؤطر والمتدرب يساهم في تسهيل عملية الفهم والاستيعاب، ويزيد من قدرة العاملين على اكتساب المهارات الرقمية بشكل أفضل، خاصة عندما يعتمد المؤطر على الحوار والإجابة عن الاستفسارات والتطبيق العملي أثناء التكوين. أما النسبة التي أجابت بلا فقد تعود إلى اختلاف طرق التأطير أو ضعف التواصل داخل بعض الدورات التكوينية

الجدول رقم 23: يمثل مدى مساهمة التكوين على الرقمنة في تحسين المهارات

مساهمة التكوين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	16	% 53,3
لا	14	% 46,7
المجموع	30	% 100

يبين الجدول رقم 23 مدى مساهمة التكوين على الرقمنة في تحسين المهارات، حيث أكد 53,3% من المبحوثين أن التكوين ساهم في تحسين مهاراتهم، مقابل 46,7% يرون عكس ذلك. وتدل هذه النتائج على أن التكوين الرقمي له دور إيجابي في تطوير المهارات المهنية للعاملين، خاصة فيما يتعلق باستخدام الوسائل والتطبيقات الرقمية الحديثة.

غير أن تقارب النسب بين الإجابتين يعكس أن الاستفادة من التكوين ليست بالمستوى المطلوب لدى جميع العمال، وهو ما قد يعود إلى اختلاف مستوى البرامج التكوينية أو قصر مدة التكوين أو ضعف التطبيق العملي أثناء الدورات. كما يمكن أن يكون لبعض العمال مستوى معرفي مسبق يجعل أثر التكوين محدودا بالنسبة لهم

الجدول رقم 24: يمثل مدى مساهمة التكوين على الرقمنة في تسهيل المهام

مساهمة التكوين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	18	% 60
لا	12	% 40
المجموع	30	% 100

يوضح الجدول رقم 24 مدى مساهمة التكوين على الرقمنة في تسهيل المهام، حيث أكد 60% من المبحوثين أن التكوين ساعدهم في تسهيل أداء مهامهم المهنية، بينما صرح 40% بعكس ذلك. وتشير هذه النتائج إلى أن التكوين الرقمي يساهم في تحسين الأداء الوظيفي من خلال تمكين العمال من استخدام الوسائل الرقمية بطريقة أكثر سرعة وفعالية.

كما أن اكتساب المهارات الرقمية يساعد على تقليل الأخطاء المهنية وتسهيل إنجاز الأعمال الإدارية والتقنية، الأمر الذي ينعكس إيجابا على مردودية المؤسسة. أما الفئة التي لم تلاحظ تأثيرا واضحا للتكوين فقد يكون السبب في ذلك عدم ارتباط محتوى التكوين بطبيعة المهام التي يقومون بها داخل المؤسسة.

الجدول رقم 25: يمثل مدى مناسبة محتوى التكوين مع متطلبات المؤسسة

مناسبة التكوين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	16	% 53,3
لا	14	% 46,7
المجموع	30	% 100

يبين الجدول رقم 25 مدى مناسبة محتوى التكوين مع متطلبات المؤسسة، حيث صرح 53,3% من المبحوثين بأن محتوى التكوين مناسب، مقابل 46,7% يرون عكس ذلك. وتدل هذه النتائج على أن المؤسسة تحاول تصميم برامج تكوينية تتماشى مع احتياجات العمل ومتطلبات التحول الرقمي.

غير أن ارتفاع نسبة غير الموافقين يشير إلى وجود بعض النقائص في محتوى التكوين، فقد تكون البرامج المقدمة نظرية أكثر من اللازم أو غير مرتبطة مباشرة بالمشكلات المهنية التي يواجهها العمال في الواقع العملي، مما يقلل من فعالية التكوين ومدى الاستفادة منه

الجدول رقم 26: يمثل مدى تشجيع الإدارة على اكتساب مهارات رقمية

مساهمة التكوين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	18	% 60
لا	12	% 40
المجموع	30	% 100

يبين الجدول رقم 26 مدى تشجيع الإدارة على اكتساب المهارات الرقمية، حيث أكد 60% من المبحوثين وجود تشجيع من الإدارة، مقابل 40% صرحوا بعدم وجود ذلك. وتشير هذه النتائج إلى أن الإدارة تدرك أهمية الرقمنة في تطوير المؤسسة وتحسين أداء العاملين، لذلك تسعى إلى تحفيزهم على اكتساب المهارات الرقمية والمشاركة في الدورات التكوينية.

وقد يظهر هذا التشجيع من خلال توفير فرص التكوين أو تقديم تسهيلات للعمال أو دعم استخدام الوسائل الرقمية داخل المؤسسة. أما النسبة التي أجابت بلا فقد تعكس شعور بعض العمال بضعف الاهتمام الإداري أو غياب التحفيز المستمر نحو تطوير الكفاءات الرقمية.

الجدول رقم 27: يمثل مدى توفر أجهزة كافية للمتدربين اثناء التكوين

مساهمة التكوين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	17	% 56,7
لا	13	% 43,3
المجموع	30	% 100

يبين الجدول رقم 27 مدى توفر أجهزة كافية للمتدربين أثناء التكوين، حيث أكد 56,7% من المبحوثين توفر الأجهزة، مقابل 43,3% يرون عدم كفايتها. وتوضح هذه النتائج أن المؤسسة توفر الوسائل التقنية بدرجة مقبولة، وهو ما يساعد المتدربين على التطبيق العملي أثناء التكوين واكتساب المهارات الرقمية بصورة أفضل

إلا أن ارتفاع نسبة غير الموافقين يعكس وجود بعض العراقيل المتعلقة بنقص التجهيزات أو عدم كفاية عدد الأجهزة مقارنة بعدد المتدربين، مما قد يؤثر على فعالية التكوين وجودة التعلم.

الجدول رقم 28: يمثل مدى جاهزية القاعات التي يتم فيها التكوين

جاهزية القاعات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	22	% 73,3
لا	8	% 26,7
المجموع	30	% 100

يبين الجدول رقم 28 مدى جاهزية القاعات التي يتم فيها التكوين، حيث أكد 73,3% من المبحوثين جاهزية القاعات، مقابل 26,7% أجابوا بلا. وتشير هذه النتائج إلى أن المؤسسة توفر بيئة مادية مناسبة لعملية التكوين، سواء من حيث تجهيز القاعات أو توفير الوسائل الضرورية للتدريب.

كما أن توفر قاعات مجهزة يساعد على تحسين ظروف التعلم وزيادة تركيز المتدربين، مما يرفع من مستوى الاستفادة من البرامج التكوينية، أما الفئة التي لم توافق فقد تكون قد واجهت بعض المشكلات المرتبطة بضيق القاعات أو ضعف التجهيزات التقنية.

الجدول رقم 29: يمثل مدى كافية مدة التكوين على الرقمنة لاكتساب المهارات

مدة التكوين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	20	% 66,7
لا	10	% 33,3
المجموع	30	% 100

يبين الجدول رقم 29 مدى كفاية مدة التكوين على الرقمنة لاكتساب المهارات، حيث أكد 66,7% من المبحوثين أن مدة التكوين كافية، مقابل 33,3% يرون أنها غير كافية. وتعكس هذه النتائج أن أغلب العمال يعتبرون أن الفترة الزمنية المخصصة للتكوين تسمح لهم بفهم المحتوى واكتساب المهارات المطلوبة.

في المقابل فإن نسبة غير الموافقين قد تشير إلى أن بعض البرامج التكوينية تحتاج إلى وقت أطول خاصة فيما يتعلق بالتطبيقات الرقمية المعقدة التي تتطلب تدريبا مستمرا وممارسة عملية أكبر.

الجدول رقم 30: يمثل مدى تنظيم المؤسسة لدورات تكوين بشكل مستمر

مساهمة التكوين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	24	% 80
لا	6	% 20
المجموع	30	% 100

يبين الجدول رقم 30 مدى تنظيم المؤسسة لدورات تكوين بشكل مستمر، حيث أكد 80% من المبحوثين وجود استمرارية في تنظيم الدورات التكوينية، مقابل 20% فقط أجابوا بالنفي. وتعد هذه النتيجة مؤشرا إيجابيا يعكس اهتمام المؤسسة بتنمية المورد البشري ومواكبة التغيرات الرقمية الحديثة.

كما أن استمرارية التكوين تساعد على تجديد المعارف المهنية وتحسين قدرة العمال على التكيف مع التغيرات التكنولوجية، وهو ما يساهم في رفع مستوى الالتزام الوظيفي وتحسين الأداء داخل المؤسسة.

الجدول رقم 31: يمثل اذ ما كان التكوين ينفذ وفق برامج تدريبية واضحة

مساعدة البرامج	التكرار	النسبة المئوية
نعم	15	% 50
لا	15	% 50
المجموع	30	% 100

يبين الجدول رقم 31 ما إذا كان التكوين ينفذ وفق برامج تدريبية واضحة، حيث جاءت النتائج متساوية بنسبة 50% لكل من نعم ولا. وتشير هذه النتائج إلى وجود اختلاف في تقييم المبحوثين لمدى وضوح البرامج التكوينية.

فالبعض يرى أن المؤسسة تعتمد برامج تدريبية منظمة ومحددة الأهداف، بينما يرى آخرون أن هناك غموضـا في محتوى التكوين أو في طريقة تنفيذه، مما قد يؤثر على درجة الاستفادة من هذه البرامج وعلى تحقيق أهدافها المرجوة

الجدول رقم32 : يمثل دور الخبرة وعلاقتها بمدى مستوى الالتزام بقوانين وتعليمات العمل

الخبرة / الالتزام	أقل من 5 سنوات		من 5– 10		10–15		أكثر من 15 سنة		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
جيد	0	%00	1	%16,7	2	%33,3	3	%50	6	%100
متوسط	1	%7,7	3	%23,1	4	%30,8	5	%38,5	13	%100
ضعيف	1	%9,1	2	%18,2	4	%36,4	4	%36,4	11	%100
المجموع	2	%6,7	6	%20	10	%33,3	2	%40	6	%100

يبين الجدول رقم 32 العلاقة بين الخبرة المهنية ومستوى الالتزام بقوانين وتعليمات العمل، حيث نلاحظ أن العمال ذوي الخبرة الطويلة سجلوا نسبا أعلى في مستوى الالتزام الجيد والمتوسط مقارنة بذوي الخبرة القليلة. فقد بلغت نسبة الالتزام الجيد لدى فئة أكثر من 15 سنة 50%، تليها فئة 10 إلى 15 سنة بنسبة 33,3%، ثم فئة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 16,7%، بينما لم تسجل فئة أقل من 5 سنوات أي نسبة في هذا المستوى.

أما بالنسبة للالتزام المتوسط فقد سجلت فئة أكثر من 15 سنة نسبة 38,5%، تليها فئة 10 إلى 15 سنة بنسبة 30,8%، ثم فئة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 23,1%، في حين سجلت فئة أقل من 5 سنوات نسبة 7,7% فقط. وتشير هذه النتائج إلى أن الخبرة المهنية تلعب دورا مهما في تعزيز الانضباط واحترام قوانين وتعليمات العمل، إذ يكتسب العامل مع مرور الوقت معرفة أوسع بطبيعة العمل وثقافة المؤسسة، مما يجعله أكثر وعيا بأهمية الالتزام المهني.

ومن تعكس هذه النتائج أن عملية الاندماج المهني داخل المؤسسة ترتبط بالمدة الزمنية التي يقضيها العامل في بيئة العمل، فكلما ازدادت سنوات الخبرة زادت قدرة العامل على التكيف مع القيم التنظيمية والمعايير المهنية السائدة داخل المؤسسة، وهو ما ينعكس على مستوى الالتزام الوظيفي والانضباط في أداء المهام.

الجدول رقم 33: يمثل مدى الالتزام المبحوثين بأداء المهام حتى تحت ضغط

الالتزام المبحوثين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	9	% 30
لا	21	% 70
المجموع	30	% 100

يبين الجدول رقم 33 مدى التزام المبحوثين بأداء المهام حتى تحت الضغط، حيث أكد 30% من أفراد العينة التزامهم بأداء مهامهم رغم ضغط العمل، مقابل 70% صرحوا بعدم قدرتهم على المحافظة على نفس مستوى الالتزام تحت الضغط المهني.

وتشير هذه النتائج إلى أن أغلبية العمال يتأثرون بالضغوط المهنية التي تفرضها بيئة العمل، خاصة في ظل التحولات الرقمية وتزايد متطلبات الأداء داخل المؤسسة العمومية. كما تعكس هذه النسبة أن ضغط العمل قد يؤدي إلى تراجع القدرة على التركيز والانضباط، نتيجة الإرهاق النفسي والمهني وكثرة المسؤوليات الملقاة على عاتق العامل.

ويمكن تفسير هذه النتائج بأن الضغط المهني يؤثر على التوازن النفسي والاجتماعي للعامل، مما ينعكس على سلوكه المهني داخل المؤسسة. فالعامل عندما يشعر بارتفاع حجم الضغوط وقلة الدعم التنظيمي يصبح أقل قدرة على التكيف مع متطلبات العمل، وهو ما قد يؤدي إلى انخفاض مستوى الالتزام الوظيفي وتراجع المردودية المهنية

أما نسبة 30% التي أكدت قدرتها على الالتزام رغم الضغط، فتدل على وجود فئة تمتلك قدرة أكبر على التكيف وتحمل المسؤولية، ويرجع ذلك غالبا إلى الخبرة المهنية أو امتلاك مهارات تنظيمية تساعدهم على التحكم في ظروف العمل المختلفة

نتائج الفرضية الثالثة :

أظهرت نتائج الدراسة المتعلقة بفرضية " يؤثر التكوين على الرقمنة في تحقيق الالتزام الوظيفي داخل المؤسسة العمومية الجزائرية " قد تأكدت جزئيا، إذ أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي للتكوين الرقمي على تحسين المهارا ت وتسهيل أداء المهام، وهو ما ينعكس على مستوى الالتزام الوظيفي. غير أن هذا التأثير يبقى محدودا نسبيا بسبب تفاوت فرص التكوين، وضعف التجهيزات في بعض الحالات، إضافة إلى تأثير الضغوط المهنية التي تقلل من مستوى الالتزام لدى جزء كبير من العمال

فمن جهة أولى، أظهـ رت النتائج أن المؤسسة تولي اهتماما معتبرا بالتكوين الرقمي، حيث أكدت نسبة 63,3% وجود دورات تكوينية رقمية (جدول 19)، كما صرح 80% من المبحوثين بأن التكوين يتم بشكل مستمر (جدول 30)، وهو ما يعكس وجود توجه مؤسساتي نحو دعم الرقمنة وتطوير الكفاءات. كما بينت الن تائج أن بيئة التكوين تتسم عموما بظروف تنظيمية مقبولة، من حيث جاهزية القاعات (73,3%) وتوفر الأجهزة بنسبة متوسطة (56,7%)، إضافة إلى تشجيع إداري نسبي لاكتساب المهارات الرقمية.(60%)

ومن جهة ثانية، أظهرت النتائج أن الاستفادة الفعلية من التكوين لا تزال غير متوازنة، حيث انقسم المبحوثون بالتساوي حول حضور الدورات التكوينية (50%)، كما سجلت بعض المؤشرات تباينا واضحا في تقييم جودة التكوين مثل كفاءة المؤطرين (50% نعم / 50% لا) ووضوح البرامج التكوينية (50% نعم / 50% لا)، وهو ما يدل على وجود تفاوت في جودة التجربة التكوينية بين العمال.

أما فيما يتعلق بأثر التكوين على الأداء والالتزام الوظيفي، فقد أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي نسبي، حيث أكد 60% من المبحوثين أن التكوين ساهم في تسهيل المهام (جدول 24)، و53,3% أشاروا إلى

تحسن المهارات (جدول 23)، و53,3% كذلك اعتبروا أن محتوى التكوين مناسب لمتطلبات المؤسسة (جدول 25). كما أن 66,7% أكدوا أن مدة التكوين كافية لاكتساب المهارات (جدول 29). وهذا يدل على أن التكوين الرقمي يسهم في تحسين الأداء المهني بشكل تدريجي

غير أن هذا التأثير الإيجابي لا ينعكس بشكل قوي على جميع العمال، حيث برزت بعض النقائص التي تحد من فعاليته، مثل عدم استفادة جميع العمال من التكوين، وضعف التكافؤ في المشاركة، إضافة إلى محدودية التجهيزات لدى جزء من المبحوثين (43,3%). كما أن وجود نسبة معتبرة ترى أن محتوى التكوين غير ملائم أو غير كاف يعكس وجود فجوة بين الجانب النظري للتكوين ومتطلبات الواقع المهني.

وفيما يتعلق بعلاقة التكوين بالالتزام الوظيفي، يتضح أن التكوين الرقمي يساهم بشكل غير مباشر في رفع مستوى الالتزام، من خلال تحسين المهارات وتسهيل أداء المهام، وبالتالي تعزيز القدرة على الانضباط المهني إلا أن هذه العلاقة تتأ ثر بعوامل أخرى موازية، خاصة الضغط المهني، حيث أظهرت النتائج أن 70% من المبحوثين لا يستطيعون الحفاظ على نفس مستوى الالتزام تحت الضغط (جدول 33 و34)، مما يدل على أن الالتزام الوظيفي لا يرتبط بالتكوين فقط، بل يتأثر أيضا بظروف العمل والتنظيم الداخلي

مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة :

من خلال مقارنة نتائج الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة يتبين وجود تقارب واضح في العديد من الجوانب المتعلقة بأثر الرقمنة والتحول الرقمي على الأداء الوظيفي داخل المؤسسات، إضافة إلى علاقتها بسلوك العاملين والتزامهم الوظيفي

ففيما يخص الدراسة الأولى التي أعدها خيال حميد حول تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الإدارة العامة، فقد أكدت نتائجها أن التقنيات الحديثة، رغم ما تحمله من تحديات قانونية وتنظيمية، تساهم بشكل كبير في الرفع من كفاءة الأداء وتحقيق السرعة والدقة في العمل الإداري. وهذا يتوافق مع نتائج دراستنا التي أظهرت أن الرقمنة داخل مؤسسة CASNOS تسهم في تحسين الأداء الوظيفي من خلال تسهيل الإجراءات وتقليل الأخطاء وتعزيز فعالية العمل الإداري، وهو ما ينعكس إيجابا على مستوى الالتزام الوظيفي للعاملين.

أما الدراسة الثانية لراهم لخذيري حول أثر الرقمنة على أداء الموارد البشرية، فقد توصلت إلى أن الرقمنة تساهم في تحسين الأداء وتسهيل تدفق المعلومات داخل المؤسسات، مع ضرورة توفر التكوين والتأهيل

الكافي للعاملين. ويتقاطع هذا مع نتائج دراستنا التي بينت أن الرقمنة داخل المؤسسة محل الدراسة ترتبط بشكل مباشر بتحسين الأداء الوظيفي، إلا أن فعاليتها تبقى مرتبطة بمدى تكيف العاملين مع هذه التقنيات ومستوى تكوينهم الرقمي.

وفيما يخص الدراسات العربية، خاصة دراسة خضير سليمان الخضيري وبسيم قائد العريقي حول الالتزام الوظيفي، فقد أكدت وجود علاقة بين الالتزام الوظيفي والأداء داخل المؤسسة، حيث يساهم الالتزام في تحسين الفعالية التنظيمية وهذا يتماشى مع نتائج دراستنا التي أظهرت أن الرقمنة، من خلال تحسين بيئة العمل وتنظيم المهام وتسهيل الاتصال، تساهم في رفع مستوى الالتزام الوظيفي لدى العاملين داخل المؤسسة العمومية.

كما أن الدراسة الخاصة بمصطفى محمد علي شديد حول التحول الرقمي في قطاع المرور، أبرزت وجود تحديات مرتبطة بالبنية التحتية ونقص الكفاءات التقنية، وهو ما يتوافق مع ما تم التوصل إليه في دراستنا من وجود بعض الصعوبات التي تواجه تطبيق الرقمنة داخل المؤسسة، مثل تفاوت مستوى التحكم في الوسائل الرقمية ومحدودية التكوين لدى بعض الموظفين.

أما دراسة سيف ناصر عثامنة ودنيا أحمد عبد الغني، فقد بينت أن الضغوط المهنية تؤثر سلبا على الالتزام الوظيفي، وهو ما يمكن ربطه بنتائج دراستنا التي أوضحت أن الرقمنة تساهم في تقليل الأعباء الإدارية والضغط المهني، وبالتالي ترفع من مستوى الالتزام الوظيفي لدى العاملين.

وبشكل عام، يمكن القول إن نتائج الدراسة الحالية تتفق إلى حد كبير مع أغلب الدراسات السابقة، حيث تؤكد جميعها على الدور الإيجابي للتقنيات الحديثة والرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي، مع اختلاف بسيط يتمثل في وجود بعض التحديات المرتبطة بالتكوين والبنية التحتية، والتي قد تحد من فعالية هذا التحول في بعض المؤسسات.

توصيات الدراسة :

في ضوء النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية حول أثر الرقمنة على الالتزام الوظيفي داخل مؤسسة CASNOS ، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي من شأنها تعزيز فعالية التحول الرقمي وتحسين مستوى الالتزام الوظيفي، ومن أهمها:

-ضرورة تعزيز برامج التكوين والتأهيل الرقمي المستمر لفائدة الموظفين، بما يسمح برفع كفاءتهم في استخدام الأنظمة والبرامج الرقمية الحديثة.

-العمل على تطوير البنية التحتية الرقمية داخل المؤسسة بما يضمن سرعة الأداء وجودة الخدمات وتقليل الأعطال التقنية.

-تشجيع الموظفين على التكيف الإيجابي مع التحول الرقمي من خلال التحسيس بأهميته في تحسين الأداء الوظيفي.

-تحسين أنظمة الاتصال التنظيمي الرقمي داخل المؤسسة بما يعزز سرعة تبادل المعلومات ودقة التنسيق بين المصالح.

-دعم ثقافة العمل الرقمي داخل المؤسسة من خلال ترسيخ قيم الابتكار والانضباط الوظيفي والعمل الجماعي.

-توفير الدعم التقني المستمر للموظفين لتجاوز الصعوبات التي قد تواجههم أثناء استخدام الأنظمة الرقمية.

خاتمة :

في ختام هذه الدراسة التي تناولت أثر الرقمنة على الالتزام الوظيفي داخل مؤسسة – CASNOS وكالة برج بوعريريج، يمكن القول إن التحول الرقمي لم يعد مجرد خيار تقني داخل المؤسسات العمومية، بل أصبح ضرورة تنظيمية وإدارية فرضتها التغيرات التكنولوجية المتسارعة ومتطلبات تحسين الأداء وتطوير الخدمة العمومية. فقد أظهرت الدراسة أن إدماج الأنظمة والبرامج الرقمية داخل بيئة العمل ساهم بشكل واضح في إعادة تنظيم مختلف العمليات الإدارية، من خلال تسهيل إنجاز المهام، وتسريع معالجة المعلومات، وتحسين جودة الاتصال بين مختلف المصالح، وهو ما انعكس إيجابا على سير العمل اليومي داخل المؤسسة.

كما بينت النتائج أن الرقمنة تساهم في تعزيز الالتزام الوظيفي لدى العاملين من خلال عدة آليات، أهمها وضوح المهام وتحديد المسؤوليات بدقة، وتسهيل عملية المتابعة والرقابة الإدارية، إضافة إلى تقليص الإجراءات الروتينية التي كانت تشكل عبئًا على الموظفين. وقد أدى هذا التحول إلى خلق بيئة عمل أكثر تنظيما وفعالية، يشعر فيها الموظف بدرجة أكبر من الانضباط والمسؤولية، نتيجة اعتماد المؤسسة على أنظمة رقمية تسهل تقييم الأداء ومتابعة الإنجاز بشكل مستمر.

وفي المقابل، أظهرت الدراسة أن هذا التأثير الإيجابي للرقمنة لا يكون مطلقًا، بل يتأثر بعدة عوامل تنظيمية وبشرية، من بينها مستوى التكوين الرقمي لدى الموظفين، ومدى قدرتهم على التكيف مع التقنيات الحديثة، إضافة إلى الفروقات الموجودة بين مختلف الفئات المهنية من حيث السن والخبرة. كما أن بعض الصعوبات التقنية والتنظيمية، مثل نقص التجهيزات أو ضعف البنية التحتية الرقمية، قد تحدّ أحيانًا من الفعالية الكاملة للرقمنة داخل المؤسسة.

ومن خلال تحليل المعطيات الميدانية ومناقشتها في ضوء الفرضيات والدراسات السابقة، اتضح أن الرقمنة تمثل عنصرا مهما في تحسين الأداء الوظيفي وتعزيز الالتزام داخل المؤسسة العمومية، لكنها في الوقت نفسه تحتاج إلى بيئة تنظيمية داعمة، واستثمار مستمر في تكوين الموارد البشرية، حتى يتم تحقيق الاستفادة الكاملة من إمكانياتها. كما أن نجاح التحول الرقمي لا يرتبط فقط بتوفير الوسائل التقنية، بل يتطلب أيضا تغييرا في الثقافة التنظيمية للمؤسسة، بما يسمح بتقبل التكنولوجيا وتوظيفها بشكل فعال في خدمة الأهداف الإدارية.

وبناء على ذلك، يمكن التأكيد على أن الرقمنة أصبحت من أهم العوامل المؤثرة في إعادة تشكيل أساليب العمل داخل المؤسسات العمومية، وأنها تلعب دورا محوريا في تعزيز الالتزام الوظيفي وتحسين جودة الأداء، إذا ما تم استثمارها بشكل صحيح ومدروس يراعي الجانب البشري والتنظيمي إلى جانب الجانب التقني.

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

أولاً: الكتب

1-أحمد زايد : علم الاجتماع التنظيمي ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، 2006

2-أحمد فرج أحمد : الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها ، المملكة المتحدة ، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ، 2009

3-أحمد بن يوسف : أثر التحول الرقمي على أداء الموارد البشرية في المؤسسة العمومية ، مذكرة ماستر ، جامعة الجزائر 3 ، 2023

4-أحمد بن مرسلي : مناهج البحث في علوم الإعلام والإتصال ، ط 2 ، الجزائر ، ديوان المطبوعات الجامعية ، 2005

5-الدرويش ، محمد أحمد : نظرية الإلتزام التنظيمي ، دار علم الكتب للنشر ، القاهرة ، 2008

6-رشيد زرواتي : تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية والإنسانية ، الجزائر ، 2014

7-سعد غالب ياسين : الإدارة الرقمنة وآفاق تطبيقها العربية ، دار المناهج ، السعودية ، 2012

8-عبد الحميد عبد الفتاح المغربي : المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية ، المكتبة العصرية ، مصر ، 2007

9-عبد الباسط محمد عبد الوهاب : استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني ، المكتب الجامعي الحديث ، الجزائر ، 2005

10-عبد الله، فاطمة : إدارة الموارد البشرية في العصر الرقمي ، دار الفكر ، 2022

11-عبد اللطيف صوفي : إرشادات مشاريع رقمنة مجموعات الحق العام في المكتبات ومراكز الأرشيف ، 2013

12-علي خليل شقرة : الإعلام الجديد وشبكات التواصل الاجتماعي ، دار أسامة ، عمان ، 2014

13-علي، محمد : أثر التدريب على الرضا الوظيفي ، مجلة التنمية البشرية ، 2019

14-ماكس فيبر : الاقتصاد والمجتمع ، ترجمة فؤاد زكريا ، المنظمة العربية للترجمة ، بيروت ، 2012

15- محمد الجوهري : علم الاجتماع الصناعي والتنظيمي ، دار المعرفة الجامعية ، 2000

16-محمد عبد الحميد : الاتصال والإعلام على شبكة الإنترنت ، عالم الكتب ، القاهرة ، 2007

17-محمد علي محمد : علم الاجتماع التنظيمي ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، 2003

18-مروان عبد الحميد إبراهيم : أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية ، عمان ، 2000

19-هاني بن محمد الحفظي : المنهج الوصفي التحليلي ، الهيئة الملكية للجبيل

ثانياً: المعاجم والقواميس

1-ابن منظور : لسان العرب ، دار صادر ، بيروت (نسختان مدمجتان)

1Oxford Learner's Dictionary : Oxford University Press ،New York 2006 ،

ثالثاً: المقالات والمجلات العلمية

1-بريزة بوزعيب : الرقمنة ودورها في عصرنة التعليم العالي في الجزائر ، مجلة جودة الخدمة العمومية ، 2025

2- خضير سليمان الخضيري وبسيم قائد العريقي : الالتزام الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي ، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث ، 2020

3-دبدوش الهاشمي : الفيسبوك في المؤسسة الاقتصادية ، مجلة الجامع ، 2017

4-رضا زاوش : دور الاتصال الرقمي في تحقيق رضا الزبون ، مجلة المنهل الاقتصادي ، 2022

5- راهم لخذيري : أثر الرقمنة على أداء الموارد البشرية ، مجلة دفاتر اقتصادية ، 2025

6-سيف ناصر عثامنة ودنيا أحمد عبد الغني : أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي ، المجلة العربية للإدارة ، 2022

7-بن عيسى، خالد : الابتكار في بيئة العمل الرقمية ، مجلة الاقتصاد الرقمي ، 2021

8-تخربين وليد وبوخرص أحمد أمين : واقع وآفاق التحول الرقمي في المصارف الإسلامية ، 2022

9-يونس مليح وعبد الصمد العسولي : المنهج الوصفي في البحث العلمي ، مجلة المنارة ، 2020

10-جورج هومانز : السلوك الاجتماعي كتبادل ، علم الاجتماع المعاصر

11-بيتر بلاو : التبادل والسلطة في الحياة الاجتماعية ، دار المعرفة الجامعية

12- نورة اغالون : دور الاتصال الرقمي في تنمية السياحة بالجزائر ، 2018

13-محمد عبد الحميد : الاتصال والإعلام على شبكة الإنترنت ، 2007

رابعاً: الأطروحات والرسائل الجامعية

1-زقوان سامية : الرقابة الخارجية على أعمال المؤسسة العامة في الجزائر ، رسالة ماجستير ، جامعة الجزائر ، 2002

2-خيال حميد : تطبيقات الذكاء الاصطناعي في الإدارة العامة ، أطروحة دكتوراه ، جامعة غرداية ، 2022

عبد القادر بوزيد : إدارة الموارد البشرية والتحول الرقمي ، مذكرة ماستر ، جامعة قسنطينة 2 ، 2021

خامساً: المراجع الأجنبية(English Sources)

1-Newstrom, J. W., Davis, K. : Organizational Behavior Human Behavior at Work 2002 ،

2-Leclercq, D. : La numérisation des entreprises : Du Big Data à l'intelligence artificielle ،Paris : Eyrolles 2017 ، Oxford Learner's Dictionary 2006

الملاحق

ملحق رقم 1 : تربص تطبيقي

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج

كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

الرقم: 292/2026

الى السيد (ة) : رئس مركزا لصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الاجراء

رأس الوادي - برج بوعريريج

الموضوع: تربص تطبيقي في الوسط المهني للطلبة.

تحية و احترام و بعد ،...

في إطار تشجيع التربصات التطبيقية في الوسط المهني، نلتمس من سيادتكم المحترمة انتم مدير *رئس مركزا لصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الاجرا رأس الوادي برج بوعريريج* *التفضل باستقبال الطلبة الآتية سمائهم على مستوى* مؤسستكم ،و تسهيل مهمتهم من اجل إتمام مذكرة نهاية الدراسة، وإعداد تقري تربص:

الاسم و اللقب	عنوان المشروع	التخصص	الفترة
- شويتح مهدي	اثر الرقمنة على الالتزام الوظيفي	السنة الثانية ماستر تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل	الموسم الجامعي 2026/2025

تقبلوا سيدي فائق التقدير و الاحترام

الأستاذ(ة) المشرف

د. غراب المحمل

برج بوعريريج: 2026/05/04

رئيس القسم

نائب رئيس قسم العلوم الاجتماعية

مكلف بالتدريس والتعليم في الطور

د. لهري إلياس

ملحق رقم 2 : الهيكل التنظيمي

التنظيم الداخلي للوكالة الولائية برج بوعريريج

تشتمل الوكالة الولائية على مايلي :

1- مديريتين فرعيتين

- المديرية الفرعية للتحصيل والمنازعات ومراقبة المنخرطين .

وتتكون من مصلحتين :

- مصلحة التحصيل والمنازعات , ويترأسها رئيس مصلحة مستوى 1
- مصلحة الانتساب والترقيم , ويترأسها رئيس مصلحة مستوى 1

- المديرية الفرعية للاداءات .

وتتكون من ثلاثة مصالح :

- مصلحة التامينات الاجتماعية , ويترأسها رئيس مصلحة مستوى 1
- مصلحة اداءات التقاعد , ويترأسها رئيس مصلحة مستوى 1
- مصلحة المؤمن له اجتماعيا , ويترأسها رئيس مصلحة مستوى 2

بالإضافة إلى مصالح أخرى وهي :

- مصلحة الوسائل العامة, ويترأسها رئيس مصلحة مستوى 1

المنصب شاغر (تحويل رئيس المصلحة إلى وكالة بجاية)

- مصلحة الموارد البشرية وتسيير الاجور , ويترأسها رئيس مصلحة مستوى 1.
- مصلحة المالية والمحاسبة , ويترأسها رئيس مصلحة مستوى 1
- مركز المعالجة والمعلوماتية , ويترأسه رئيس المركز
- مصلحة المراقبة الطبية ويترأسها طبيب مسؤول

- الشبابيك الجوارية :

- الشباك الجواري لدائرة المنصورة , ويترأسه مسؤول الشباك

ملحق رقم 3 : الإستمارة

استبيان دراسة ميدانية

يرجى التكرم بالإجابة على الأسئلة التالية بوضع علامة *(X)* في الخانة المناسبة

المحور الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

2- السن:

☐ أقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى 40 سنة ☐ من 41 إلى 50 سنة

☐ أكثر من 50 سنة

3- المستوى التعليمي:

☐ ثانوي ☐ ليسانس ☐ ماستر ☐ دكتوراه

4- الأقدمية في العمل:

☐ أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ من 11 إلى 15 سنة

☐ أكثر من 15 سنة

المحور الثاني: تقنيات وبرامج الرقمنة

1- هل تعتمد المؤسسة على أنظمة رقمية حديثة في إنجاز المهام؟

☐ نعم ☐ لا

2- هل تسهل البرامج الرقمية أداء العمل اليومي؟

☐ نعم ☐ لا

إذا كانت الإجابة بنعم: كيف تفسر ذلك؟

.....

.....

3- هل تساهم الأنظمة الرقمية في تقليل الأخطاء في العمل؟

☐ نعم ☐ لا

4- هل توفر الرقمنة سرعة في إنجاز المعاملات الوظيفية؟

☐ نعم ☐ لا

5- هل تساهم الرقمنة في تحسين دقة المعلومات داخل المؤسسة؟

☐ نعم ☐ لا

كيف ذلك؟

.....

.....

6- هل تساعد البرامج الرقمية في تسهيل العمل الجماعي بين الموظفين؟

☐ نعم ☐ لا

7- هل تعتمد المؤسسة على برامج رقمية لتخزين البيانات وحمايتها؟

☐ نعم ☐ لا

8- هل هذه البرامج فعالة أم لا؟

☐ نعم ☐ لا

المحور الثالث: الاتصال الرقمي

1- هل تعتمد المؤسسة على وسائل إتصال حديثة؟

☐ نعم ☐ لا

2- هل يسهل الإتصال الرقمي تبادل المعلومات بين الموظفين؟

☐ نعم ☐ لا

3- هل يساهم الإتصال الرقمي في تعزيز المشاركة في إتخاذ القرارات؟

☐ نعم ☐ لا

كيف ذلك؟

.....

.....

4- هل توفر المنصات الرقمية شفافية في التواصل الإداري؟

☐ نعم ☐ لا

كيف ذلك؟

.....

.....

5- هل يساعد الإتصال الرقمي في تسريع التنسيق بين مختلف المصالح؟

☐ نعم ☐ لا

6- هل يقلل الإتصال الرقمي من ضياع الملفات الإدارية؟

☐ نعم ☐ لا

المحور الرابع: التكوين على الرقمنة

1- هل توفر المؤسسة دورات تكوينية في مجال الرقمنة؟

☐ نعم ☐ لا

2- هل تحضر الدورات التكوينية كلها؟

☐ نعم ☐ لا

3- هل يتمتع المؤطرون بالكفاءة اللازمة لتقديم هذا التكوين؟

☐ نعم ☐ لا

4- هل يتفاعل المؤطرون مع المتدربين ويجيبون على تساؤلاتهم أثناء التكوين؟

☐ نعم ☐ لا

5- هل ساهم التكوين على الرقمنة في تحسين مهارتك المهنية؟

☐ نعم ☐ لا

6- هل يساعد التكوين على الرقمنة في تسهيل أداء مهامك الوظيفية؟

☐ نعم ☐ لا

7- هل يتناسب محتوى التكوين مع متطلبات العمل داخل المؤسسة؟

☐ نعم ☐ لا

كيف ذلك؟

8- هل تشجع الإدارة الموظفين على إكتساب مهارات رقمية؟

☐ نعم ☐ لا

9- هل تتوفر أجهزة حاسوب كافية للمتدربين أثناء التكوين؟

☐ نعم ☐ لا

10- هل القاعات التي يتم فيها التكوين مجهزة بشكل مناسب (حواسب، إنترنيت، وسائل عرض....)؟

☐ نعم ☐ لا

11- هل مدة التكوين على الرقمنة كافية لإكتساب المهارات المطلوبة؟

☐ نعم ☐ لا

كيف ذلك؟

12- هل يتم تنظيم دورات تكوين رقمية بشكل مستمر داخل المؤسسة؟

☐ نعم ☐ لا

13- هل يتم تنفيذ التكوين وفق برامج تدريبية واضحة ومحددة مسبقاً؟

☐ نعم ☐ لا

14- ما مستوى إلتزامك بقوانين وتعليمات العمل؟

☐ جيد ☐ متوسط ☐ ضعيف

15- هل تلتزم بأداء مهامك حتى في ظل ضغوط العمل؟

☐ نعم ☐ لا

لماذا؟
