



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الإجتماعية



شعبة : علم الاجتماع
التخصص : علم إجتماع تنظيم وعمل

نور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي
-دراسة ميدانية ببلدية برج بوعريريج-

مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص علم إجتماع تنظيم وعمل

تحت إشراف الأستاذ :

مومن رضوان

من إعداد :

بوخاري محمد رضا

السنة الجامعية: 2024-2025 م



شكر وعرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبفضله وكرمه
أنجزت هذه المذكرة، فله الحمد كما ينبغي لجلال

وجهه وعظيم سلطانه.

أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى أستاذي
المشرف مومن رضوان على دعمه المتواصل،
وتوجيهاته القيّمة التي كان لها الأثر الكبير في إنجاز
هذا العمل الأكاديمي.

كما لا يفوتني أن أشكر كل من ساهم من قريب أو بعيد
في إتمام هذه المذكرة، من أساتذة ومشرفين وزملاء
وأصدقاء.

إلى عائلتي العزيزة، سندي الحقيقي، كل الحب
والتقدير على صبرهم ودعمهم الدائم، فلولاهم لما كان
لهذا الجهد أن يكتمل.

جزيل الشكر أيضاً لكل من شارك في هذه الدراسة من
أفراد ومؤسسات، وأسهم بمعلومة أو وقت أو تشجيع.
لكم مني كل الاحترام والتقدير.

الإهداء

"إلى كل من يسعى لتحقيق أحلامه بكل جدّ وإصرار، إلى من يزرع
الأمل في قلبه ويسير بخطى ثابتة نحو المستقبل، أهديك هذه
الكلمات بروح مليئة بالتفاؤل والنجاح".

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
أ-ب	مقدمة
الفصل الاول : الاطار المنهجي و النظري	
05	تمهيد
06	اولا: الإشكالية
08	ثانيا: فرضيات الدراسة
09	ثالثا: أسباب اختيار الموضوع
10	رابعا: أهداف الدراسة
10	خامسا: أهمية الدراسة
11	سادسا: تحديد المفاهيم
13	سابعا: الخلفية النظرية
14	ثامنا: الدراسات السابقة
18	تاسعا: صعوبات الدراسة
19	خلاصة
الفصل الثاني : الإجراءات المنهجية للبحث	
22	تمهيد
23	أولا: الدراسة الاستطلاعية
24	ثانيا: مجالات وحدود الدراسة
25	ثالثا: منهجية الدراسة
27	رابعا: تقنيات وأدوات جمع البيانات
29	خامسا: مجتمع الدراسة
31	خلاصة
الفصل الثالث: الدراسة الميدانية	
34	تمهيد
35	أولا : عرض وتحليل المعطيات الميدانية والاستنتاجات المتعلقة بخصائص العينة
40	ثانيا : عرض وتحليل المعطيات الميدانية والاستنتاجات الخاصة بالفرضية الأولى

45	ثالثا : عرض وتحليل المعطيات الميدانية والاستنتاجات الخاصة بالفرضية الثانية
51	رابعا : عرض وتحليل المعطيات الميدانية والاستنتاجات الخاصة بالفرضية الثالثة
57	خامسا : مناقشة وتفسير النتائج في ضوء الفرضيات والتراث النظري
65	الاستنتاجات العامة
69	خاتمة
72	قائمة المراجع
	الملاحق

فهرس الجداول

والأشكال

فهرس الجداول

الرقم	قائمة الجداول	الصفحة
1	متغير الجنس بالنسبة لأفراد العينة	35
2	متغير السن بالنسبة لأفراد العينة	36
3	المستوى التعليمي بالنسبة لأفراد العينة	37
4	الخبرة المهنية بالنسبة لأفراد العينة	38
5	المنصب الوظيفي بالنسبة لأفراد العينة	39
6	مدى تتوفر المؤسسة على بنية تحتية رقمية تؤكد تبنيتها للتحول الرقمي	40
7	نسبة تغطية الانترنت على مستوى إدارة بلدية برج بوعريريج	41
8	مدى اعتماد إدارة الموارد البشرية على أنظمة رقمية خاصة بإدارة الموظفين	42
9	مكان اعتماد إدارة الموارد البشرية على أنظمة رقمية خاصة بإدارة الموظفين	43
10	مكان استخدام الرقمنة	44
11	توظيف البرامج الجديدة له تأثير على إدارة وتسيير الموظفين داخل المجلس الشعبي البلدي	45
12	وجود تقنيات رقمية تضبط الأداء المهني للموظفين داخل بلدية برج بوعريريج	46
13	التقنيات رقمية تضبط الأداء المهني للموظفين داخل بلدية برج بوعريريج	47
14	مدى اعتقاد أن تبني التحول الرقمي ساهم في تطوير الخدمات المقدمة من طرف البلدية	48
15	تفضيل الموظف انجاز العمل إلكترونيا أم تقليديا	49
16	مدى وجود برامج رقمية على مستوى بلدية برج بوعريريج	50

51	مدى رضا الموظفون على تنظيم وتنفيذ العمل بعد استخدامك للتقنيات في انجاز مهامك	17
52	تقييم استخدام النظام الرقمي من طرف المسؤولين في عملية التوجيه الاداري	18
53	مدى ادارة التقنيات الحديثة له عائد مادي للموظف	19
54	مدى تحكم في البرامج الجديدة يساهم في التقليل الجهد المبذول في العمل	20
55	مدى استخدام للتكنولوجيا من أجل دعم فرص الترقية	21
56	مدى رضى الموظف عن الأداء الوظيفي لتبني التقنية الرقمية في العمل	22

فهرس الأشكال:

الرقم	قائمة الأشكال	الصفحة
1	متغير الجنس بالنسبة لأفراد العينة	35
2	متغير السن بالنسبة لأفراد العينة	36
3	المستوى التعليمي بالنسبة لأفراد العينة	37
4	الخبرة المهنية بالنسبة لأفراد العينة	38
5	المنصب الوظيفي بالنسبة لأفراد العينة	39
6	مدى تتوفر المؤسسة على بنية تحتية رقمية تؤكد تبنيها للتحول الرقمي	40
7	نسبة تغطية الانترنت على مستوى إدارة بلدية برج بوعريرج	41
8	مدى اعتماد إدارة الموارد البشرية على أنظمة رقمية خاصة بإدارة الموظفين	42
9	مكان اعتماد إدارة الموارد البشرية على أنظمة رقمية خاصة بإدارة الموظفين	43
10	مكان استخدام الرقمنة	44
11	توظيف البرامج الجديدة له تأثير على إدارة وتسيير الموظفين داخل المجلس الشعبي البلدي	45
12	وجود تقنيات رقمية تضبط الأداء المهني للموظفين داخل بلدية برج بوعريرج	46
13	التقنيات رقمية تضبط الأداء المهني للموظفين داخل بلدية برج بوعريرج	47
14	مدى اعتقاد أن تبني التحول الرقمي ساهم في تطوير الخدمات المقدمة من طرف البلدية	48
15	تفضيل الموظف انجاز العمل إلكترونيا أم تقليديا	49
16	مدى وجود برامج رقمية على مستوى بلدية برج بوعريرج	50

51	مدى رضا الموظفون على تنظيم وتنفيذ العمل بعد استخدامك للتقنيات في انجاز مهامك	17
52	تقييم استخدام النظام الرقمي من طرف المسؤولين في عملية التوجيه الاداري	18
53	مدى ادارة التقنيات الحديثة له عائد مادي للموظف	19
54	مدى تحكم في البرامج الجديدة يساهم في التقليل الجهد المبذول في العمل	20
55	مدى استخدام للتكنولوجيا من أجل دعم فرص الترقية	21
56	مدى رضى الموظف عن الأداء الوظيفي لتبني التقنية الرقمية في العمل	22

مقدمة

مقدمة :

شهد الاقتصاد العالمي قفزة نوعية مع تطور تكنولوجيا المعلومات، أسهم ذلك في تحفيز النمو الاقتصادي وفتح آفاق جديدة للابتكار في مختلف المجالات. ولعل الجانب الاقتصادي من بين القطاعات الذي تأثر بالتطورات والتي ساعدت في تحسين الإنتاجية وتقليل التكاليف، الأمر الذي أدى إلى الاستخدام المتزايد للتكنولوجيا وظهور ما يسمى بالتجارة الإلكترونية وتطوير أسواق جديدة، مما جعل الشركات تستطيع الوصول إلى عملاء من جميع أنحاء العالم بسهولة، أما في الجانب الاجتماعي فقد ساهمت التكنولوجيا الرقمية في تحسين التواصل بين الأفراد والمجتمعات، كما أصبح الوصول إلى المعلومات أسرع وأكثر فعالية، مما يساهم في رفع مستوى الوعي الاجتماعي وتحسين جودة الحياة ، وفي هذا الإطار ، برز مفهوم الرقمنة كمحرك أساسي لهذه التحولات ، حيث أصبحت المؤسسات تعتمد بشكل متزايد على الأدوات الرقمية لتحسين عملياتها وتسهيل التفاعل مع محيطها وقد بات تفعيل مكانة المنظمات والمؤسسات في الظروف العالمية الحالية شرطاً أساسياً لمجابهة انعكاسات العولمة، وذلك نظير ما تعيشه المؤسسات من علاقة تأثر وتأثير في بيئة أقل ما يقال عنها أنها بيئة غير مستقرة، حيث تحاول هذه الأخيرة جاهدة التكيف مع التطورات التي يشهدها العالم لضمان البقاء والنمو وتحقيق الاستمرارية، وفي سبيل الوصول إلى التنافسية أو ما يقال عنها الميزة التنافسية تعتمد على الإستثمار في التنمية وتطوير رأس المال البشري، لأن الاستثمار في تنمية الموارد البشرية بالمنظمات أمر ضروري لعدد من الأسباب منها البناء والحفاظ عليها في المستقبل، كما أن الاحتفاظ بهذه الموارد في الوقت الحاضر يعتمد على المعلومات التي تعد بمثابة الأداة أو الوسيلة التي تساعد على التنمية والتطوير والاستثمار في المورد البشري.

ومما لا شك فيه أن المورد البشري يعتبر القلب النابض لأي مؤسسة، فهو المسؤول عن جذب الأشخاص المناسبين، وتطوير مهاراتهم، وتحفيزهم ليعطوا أفضل ما لديهم من

قدرات، فدوره لا يقتصر فقط على التوظيف أو الرواتب، بل يتعدى ذلك إلى بناء بيئة عمل صحية تدعم الإبداع والتعاون بين أعضاء الفريق من أجل أداء وظيفي متكامل.

وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة، ومن هنا يمكن بروز الدور الإستراتيجي الذي يؤديه المورد البشري بصورة أكثر وضوح في سبيل تحسين أداء المؤسسة.

ومن أجل تحسين أداء مورد البشري بشكل أفضل يعتمد على إستخدام أدوات حديثة، من بينها نجد الرقمنة، والتي فتحت له أبواب كثيرة مثل تنظيم الملفات بشكل ذكي، بالإضافة إلى تتبع أداء الموظفين بسهولة، والتواصل السريع مع الفريق، كذلك البرامج والتطبيقات تساعد على إنجاز مهامه بكفاءة أعلى، وتوفر له وقت وجهد كبيران.

ومع كل تطور جديد يصبح المورد البشري قادر على اتخاذ قرارات مدروسة، وتحقيق نتائج ملموسة ترفع من كفاءة المؤسسة كلها.

وللإحاطة بجوانب الدراسة، تم تقسيم هذا البحث من حيث البناء المنهجي إلى ثلاثة فصول، حيث خصصنا الفصل الأول للحديث عن الإطار المنهجي والنظري للبحث، أما الفصل الثاني تناولنا فيه الاجراءات المنهجية للبحث، في حين الفصل الثالث تطرقنا من خلاله إلى الدراسة التطبيقية وعرض وتحليل المعطيات والاستنتاجات إلى غاية الوصول إلى نتائج.

الفصل الأول

الإطار المنهجي والنظري

تمهيد

اولا: الاشكالية

ثانيا: فرضيات الدراسة

ثالثا: أسباب اختيار الموضوع

رابعا: اهداف الدراسة

خامسا: اهمية الدراسة

سادسا: تحديد المفاهيم

سابعا: الخلفية النظرية

ثامنا: الدراسات السابقة

تاسعا: صعوبات الدراسة

خلاصة

تمهيد

تعد الرقمنة من أهم التحولات التي تؤثر على بيئة العمل خاصة في مجال إدارة الموارد البشرية، حيث ساهمت في تطوير أساليب التسيير والتخطيط، من خلال استخدام أنظمة إلكترونية متقدمة في التوظيف، التدريب، تقييم الأداء، والتواصل الداخلي. وقد أدت هذه التغيرات إلى تعزيز الكفاءة المهنية من حيث تقليل الوقت والجهد، ومع ذلك، تفرض الرقمنة تحديات جديدة، كالحاجة إلى تطوير المهارات الرقمية والتكيف مع التغيرات التكنولوجية المستمرة، مما يجعل الاستثمار في العنصر البشري أولوية لضمان نجاح دور التحول الرقمي داخل المؤسسات.

وسنحاول في هذا الفصل تحديد اشكالية الدراسة وفرضياتها، مع عرض لأهمية وأهداف الدراسة، مع أسباب اختيارنا لموضوع الرقمنة وتحسين الأداء الوظيفي، بالإضافة إلى طرح بعض الدراسات السابقة، وبعض الصعوبات التي واجهتنا في إجراء دراستنا.

أولاً: إشكالية الدراسة:

يشهد العالم اليوم موجة غير مسبقة من التغيرات المتسارعة على جميع الأصعدة والميادين، خاصة في مجال التكنولوجيا والانفجار المعرفي الذي عرفته الثورة المعلوماتية في عصر العولمة، ومما لا شك فيه أن هذه الأخيرة غدت واقعا معيشيا يهيمن على المجتمعات المعاصرة ما جعلها ميدانا خصبا للدراسة والتحليل .

واهتمام العلماء بها دليل على تأثير هذه الظاهرة في جميع مناحي الحياة، والتي حملت في طياتها ظهور العديد من الميزات خاصة في مجال الخدمات الرقمية التي ظهرت بصورة مغايرة حققت فيها نقلة فكرية نوعية في الممارسة بشكلها العام والتي تكاد تكون منقطعة الصلة بما كانت عليه من قبل.

ولعل الانفجار المعرفي الهائل في تقنيات المعلومات والذي خلق تكاملا وظيفيا مع تقنيات الحاسب الآلي والتكنولوجيا الرقمية المسندة على التفاعلات الشبكية الدائمة، هي الأساس في إحداث هذا التغيير الذي شمل محاور مهمة في البناء الإداري داخل المؤسسات والمراكز بمختلف تخصصاتهم، وتمثل أساسا هذا التغير في تركيبة الموارد البشرية العاملة بحيث تولي المنظمات بمختلف أشكالها جهودها للارتقاء المستمر بمستوى أدائها وأداء العاملين، باعتبار ذلك يدخل ضمن نطاق مسؤوليتها الاجتماعية.

والملاحظ اليوم أن العديد من المؤسسات في مختلف دول العالم توجهت إلى استخدام الرقمنة في نشاطاتها وأدائها لوظائفها، وبالتالي هذا التوجه جعلها نقطة محورية في تطوير العمليات الداخلية وتقديم الخدمات لمختلف فئات وشرائح المجتمع، فمن خلال الأدوات الرقمية تستطيع المؤسسات تحسين طريقة تواصلها مع العملاء وتسريع الإجراءات الإدارية، وتقليل الأخطاء البشرية، كما أن الأنظمة الرقمية تساهم في تسهيل عمليات التخزين والمعالجة السريعة للبيانات، مما يساهم في اتخاذ قرارات أسرع وأكثر دقة، هذا التحول ليس

فقط عن استخدام التكنولوجيا الحديثة، بل أيضا عن تطوير ثقافة مؤسسية تشجع على التكيف مع التغيرات الرقمية، الأمر الذي يعزز من القدرة الأدائية للموظفين.

والجدير بالذكر أن الأداء الوظيفي يعد من أهم المؤشرات التي تقيس فاعلية المؤسسات ونجاحها، والذي يتأثر بعدة عوامل منها المهارات الفردية، بيئة العمل، البنية التحتية، التكنولوجيا الحديثة وأنماط القيادة.

فقد أصبح تبني التقنيات الرقمية في العمل ضرورة لا بد منها، حيث باتت تستخدم كوسيلة ضمن مجموعة أدوات تهدف لتحسين كفاءة الموظف لا أكثر، دون أن تكون العامل الوحيد لذلك، فإن تحسين الأداء يستدعي مقاربة شاملة تدمج بين تأهيل العنصر البشري، توفير بيئة تنظيمية محفزة، واستخدام الوسائل التقنية بطريقة متوازنة.¹

المؤسسات الجزائرية من بين المؤسسات التي تبنت استخدام التقنيات الرقمية نظرا لما لها من ايجابيات ومحاسن تؤثر بشكل مباشر على مستوى الأداء المهني للموظفين من جهة وعلى مستوى الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات من جهة أخرى، بالإضافة إلى تحسن صورة المؤسسة وسمعتها وتحقيق ميزة تنافسية لها بشكل عام .

وتزايد بذلك التوجه إلى التحول الرقمي باعتباره أداة استراتيجية و خيارا ضروريا لا مفر منه ، والذي يهدف إلى تطوير الأداء الوظيفي لأي مؤسسة ، وبذلك عمدت هذه المؤسسات كغيرها من المؤسسات في مختلف دول العالم على اختلاف قطاعاتها إلى التوجه نحو استخدام الرقمنة في إداراتها كالتعليم، الصحة، والمالية.

ومن بين المؤسسات الجزائرية التي تبنت التكنولوجيا الرقمية في بيئة عملها نجد البلدية باعتبارها وحدة إدارية عمومية تتولى شؤون أفراد المجتمع، التي بدأت تتجه نحو تطبيق

¹ قندوز نسرين، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في ظل التغيرات التكنولوجية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، تخصص علم اجتماع، جامعة باتنة 1، الجزائر، 2021، ص 14.

الرقمنة كجزء من جهود تحديث الإدارة المحلية وتحسين تقديم الخدمات للمواطنين، فمع تزايد الوعي بأهمية التحول الرقمي، أصبحت البلدية تسعى لاعتماد حلول تكنولوجية تسهل عمليات التسيير وتوفر الوقت والجهد على المواطنين، ومن أبرز الخطوات التي تم اتخاذها في هذا الاتجاه هو رقمنة الإجراءات الإدارية اليومية مثل طلبات الشهادات، استخراج وثائق الحالة المدنية، والإعلانات الإدارية، ما يساعد في تقليص الازدحام وتحسين مستوى الخدمة المقدمة.

وعلى هذا الأساس سنحاول دراسة هذا الموضوع المتعلق بـ "دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي ببلدية برج بوعريرج" بطرح التساؤل الرئيسي التالي:

كيف تساهم الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي ببلدية برج بوعريرج؟

يندرج ضمن هذا الإشكال مجموعة من التساؤلات الفرعية نوردتها كآلاتي:

- ماهي اتجاهات المصالح الإدارية نحو تبني الرقمنة في إدارة الموارد البشرية لبلدية برج بوعريرج؟
- كيف ساهم التحول الرقمي في تحسين الأداء المرتبط بإدارة الموارد البشرية على مستوى رؤساء مصالح بلدية برج بوعريرج؟
- ما مدى تحقيق الرضا الوظيفي من استخدام التقنيات الرقمية لدى الموظفين ببلدية برج بوعريرج؟

ثانيا : فرضيات الدراسة :

الفرضية العامة: تساهم الرقمنة في تحسين إدارة الموارد البشرية ببلدية برج بوعريرج.

- تسعى المصالح الإدارية الرقمية ببلدية برج بوعريرج إلى توظيف تقنيات الرقمنة في تسيير شؤون الموارد البشرية .

– يؤدي التحول الرقمي دورا في تحسين أداء رؤساء المصالح الإدارية على مستوى

بلدية برج بوعريرج

– يساهم إستخدام التقنيات الرقمية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين والمستخدمين على مستوى المصالح الإدارية ببلدية برج بوعريرج .

ثالثا: أسباب اختيار موضوع :

تعتبر مرحلة اختيار موضوع الدراسة من المراحل المهمة في البحث العلمي والبحث السوسيولوجي خاصة، والمعلوم ان اختيار موضوع البحث نابع من مجموعة من الأسباب قد تكون أسباب ذاتية خاصة بالباحث أو أسباب موضوعية ويمكن عرض هذه الأسباب على النحو التالي:

1- الأسباب الذاتية

- الاهتمام الشخصي بدور الخدمات الرقمية في تحسين أداء المورد البشري باعتباره موضوع مواكب لتطلعات الدولة والفاعلين في مؤسسات المجتمع.
- التعرف على التكنولوجيا الحديثة {الاجهزة، البرمجيات في مختلف المجالات} وبالتالي تقديم نتائجها على أرض الواقع.
- التجربة في القيام بالدراسة الميدانية من خلال رقمنة إدارة البلدية.
- إثراء المعرفة الذاتية حول موضوع الدراسة.
- الموضوع جدير بالدراسة وينسجم مع التخصص.

2- الأسباب الموضوعية

- إن لموضوع الرقمنة قيمة علمية على المستوى الأكاديمي وتطوره المستمر يتطلب من الباحث التوسع لمعالجة موضوعه.
- البحث المستمر للتطلع على مستجدات التقدم العلمي والتكنولوجي.
- إثراء موضوع الدراسة من الناحية النظرية والتطبيقية بكل ما هو جديد.

- تحسيس المؤسسات الجزائرية بأهمية الرقمنة وبالتالي زيادة الاعتناء به بتوفير أدوات تساهم في رفع مستوى الأداء.

رابعاً: أهداف الدراسة:

تمثل أهداف الدراسة الغاية التي من أجلها يسعى الباحث للقيام بدراسة علمية تحتكم إلى أسس المنهج العلمي الصحيح، ومن خلالها يتمكن من الوصول إلى نتائج علمية، وتنقسم الأهداف إلى هدف عام وأهداف فرعية، ويمكن عرضها كما يلي:

1- الهدف الرئيسي للدراسة:

- التعرف على مدى مساهمة الرقمنة في تحسين أداء الموارد البشرية ببلدية ببرج بوعريرج.

2- الأهداف الفرعية:

- محاولة الكشف عن مدى اتجاه المصالح الإدارية إلى استخدام الرقمنة في إدارة الموارد البشرية.
- معرفة مدى مساهمة الرقمنة في تحسين الأداء المرتبط بإدارة الموارد البشرية على مستوى رؤساء مصالح البلدية.
- معرفة مدى مساهمة الرقمنة في تحقيق رضا العمال والمستخدمين على مستوى المصالح الإدارية.

خامساً: أهمية الدراسة:

1- الأهمية السوسيولوجية:

تكمن أهمية الدراسة من الناحية السوسيولوجية في مدى مساهمة التحولات العميقة في أنماط العمل والتفاعل داخل المجتمعات الحديثة من حيث الاسهام الذي تلعبه الرقمنة في إعادة تشكيل العلاقات الاجتماعية والمهنية، كما أبرزت الفجوة الرقمية بين الأفراد، وغيّرت

من طبيعة الأداء داخل المؤسسات من خلال أدوات التقييم والرقابة الحديثة، مما يجعل هذا الموضوع محورا لفهم ديناميكيات التغير الاجتماعي المعاصر.

2- الأهمية العلمية:

بمعنى أن البحث يتطلع إلى دور الرقمنة في تحسين أداء المورد البشري في البلدية، واستخلاص إيجابياتها في نهايات القرن العشرين، وضرورة إنشاء إدارة إلكترونية للموارد البشرية على المستوى المحلي الجزائري، كرد فعل واعي لأهميتها كون أن المجتمعات المتطورة قد تعدت فكرة تحديد العلاقة بينهما إلى كيفية إدارة هذه العلاقة.

3- الأهمية العملية:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال الاهتمام الكبير بالموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية وبالتحديد البلدية ببرج بوعريج، من جهة وكذا الرقمنة من جهة ثانية، واعتبار هذا الأخير محدد أساسي لنجاح أو فشل المؤسسات ولاسيما في ظل العولمة.

سادسا: تحديد المفاهيم:

يعد الإطار المفاهيمي بمثابة الخلفية التي ينطلق منها الباحث في إنجاز بحثه، كما تعد المفاهيم الأساس الذي من خلال تترجم أفكارنا النظرية إلى واقع ملموس فيطلع عليها القارئ ويدرك مضامينها، لذا فإن تحديد المفاهيم بدقة يمكن القراء ويسمح لهم بفهم المعاني والأفكار التي يريد الباحث التعبير عنها دون التباس، وانطلاقا من هذا الأساس نحاول صياغة مفاهيم الدراسة في ضوء ما تناوله الباحثون في حقل السوسيولوجيا وتوضيح معنى ودلالة هذه المفاهيم وصولا إلى إعطاء تعاريف إجرائية لها ارتباط بموضوع الدراسة ومن بين المفاهيم التي سنتناولها نذكر:

1- الرقمنة :

التعريف اللغوي: عرفها القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق على أنها عملية الإلكترونية لإنتاج رموز الكترونية أو رقمية، سواء من خلال وثيقة أو شيء مادي أو من خلال إرشادات الإلكترونية التناظرية.¹

التعريف الاصطلاحي: يعرف سعيد يقطين الترقيم التناظري النمط Numèrisation بأنه " عملية نقل أي الصنف من الوثائق من (أي الورقي) إلى النمط الرقمي، و بذلك يصبح النص و الصورة الثابتة أو المتحركة و الصوت أو الملف مشفرا إلى أرقام لأن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أيا كان نوعها بأن تصبح قابلة للاستقبال و الاستعمال بواسطة الاجهزة المعلوماتية"، و هنا يتضح أن ترقيم النص هو عملية تحويل النص المكتوب المطبوع او المخطوط من صيغته الورقية إلى صيغته الرقمية ليصبح قابلا للمعاينة على شاشة الحاسوب².

نستنتج من خلال ما تقدم من تعاريف أن الرقمنة تتعلق في الاساس بتحويل مصدر المعلومات المتاح في شكل ورقي أو على وسيط تخزين تقليدي إلى شكل إلكتروني، وبالتالي يصبح النص التقليدي نصا مرقما يمكن الاطلاع عليه من خلال تقنيات الحاسبات الآلية والتي تتعلق بتحويل الارتباطات المادية والمهام الجزئية المجمعة في بنية العمليات إلى سلسلة قيمية من الأنشطة الرقمية المصممة على أساس تدفق جديد للمعلومات والعمليات من خلال استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصالات وتقنيات شبكة الإنترنت.

التعريف الاجرائي للرقمنة: هي كل ما يساهم في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي بلدية ببرج بوعريريج من خلال ما توفره من شبكات التواصل، والبرمجيات وخدمة تأهيل الموظفين.

¹ - صالح لبعير، أثر التوجه نحو الرقمنة و فعاليتها على الاتصال داخل المؤسسة، مذكرة ماجستير، تخصص صحافة مكتوبة، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2020، ص 7.

² - أحمد فرح أحمد، الخدمات الرقمية داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها، المملكة المتحدة، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية، العدد 4، 2009، ص 11.

2- الموارد البشرية :

التعريف الاصطلاحي: تعرف الموارد البشرية بأنها "جميع الناس الذين يعملون في المنظمة، رؤساء ومرؤوسين، والذين جرى توظيفهم فيها، لأداء كافة وظائفها وأعمالها، تحت مظلة ثقافتها التنظيمية التي توضح وتضبط وتوحد أنماطهم السلوكية، ومجموعة من الخطط والأنظمة والسياسات والإجراءات التي تنظم أداء مهامهم، وتنفيذهم لوظائف المنظمة، في سبيل تحقيق رسالتها وأهداف استراتيجيتها المستقبلية"¹

نستنتج من خلال ما سبق أن الموارد البشرية هي مجموعة أفراد يعملون في مؤسسة أو منظمة تتسبب إليهم مسؤوليات حسب الوظيفة المكلفين بها معينة مقابل تعويضات مادية تقيدهم.

- **التعريف الإجرائي للموارد البشرية:** هم الموظفون الذين يعملون ببلدية ببرج بوعريريج

3- مفهوم الأداء الوظيفي :

لغة : في اللغة مأخوذ من "أدى" أي قام بالفعل أو وصله ، يقال أدى عمله أداءا حسنا ، أي أتمه على وجد جيد ، والوظيفة تعني العمل أو المهمة التي يوكل بها الفرد ويقوم بها بشكل منتظم ، وعليه فإن الأداء الوظيفي لغويا هو : إنجاز الفرد لما أوكل إليه من مهام أو أعمال في إطار عمله ووظيفته .²

إصطلاحا : هو سلوك الموظف أثناء قيامه بالمهام الوظيفية المكلف بها ، ومدى كفاءته وفعاليته في تحقيق الأهداف التنظيمية ، ويشمل الأداء كل ما ينجزه العامل من أنشطة تتعلق بوظيفته ، وكيفية تنفيذه لتلك الأنشطة وكميتها وجودتها والزمن المستغرق فيها³

¹ - عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة. بعد استراتيجي، ط 1، دار وائل للنشر، الأردن، 2005، ص 11.

² - إبراهيم أنيس وآخرون ، المعجم الوسيط ، الطبعة الرابعة ، القاهرة : مجمع اللغة العربية ، 2004 ، مادة (أدى) ، ص 25

³ - النجار ، عبد الباسط ، إدارة الموارد البشرية ، دار الثقافة ، 2005 ، ص 302

إجرائيا : الأداء الوظيفي هو النتيجة العملية التي يحققها الموظفون الإداريون داخل البلدية من حيث مستوى الانضباط وجودة الإنجاز ، المهام ، سرعة الأداء والتفاعل مع الأنظمة الرقمية الجديدة .

سابعاً: الخلفية النظرية:

تعد النظرية أحد المكونات الأساسية في البحث السوسيولوجي، إذ تمثل الإطار المفاهيمي الذي يساعد الباحث على فهم وتحليل الظواهر الاجتماعية، وتستخدم النظريات لتفسير العلاقات بين المتغيرات، وبناء الفرضيات، وتوجيه عملية جمع البيانات وتحليلها، بما يمنح البحث طابعاً علمياً منهجياً.

لا يمكن فصل النظرية عن الممارسة البحثية، فالنظرية تمكن الباحث من تجاوز الوصف السطحي إلى الفهم العميق، وفي سياق دراسة موضوع "دور الرقمنة في تحسين الموارد البشرية"، تتيح لنا النظرية السوسيولوجية تحليل التحولات التي تطرأ على بنية المؤسسات وسلوك العاملين نتيجة إدماج التكنولوجيا الرقمية، وفهم انعكاساتها على الكفاءة والرضا والعمل التنظيمي.

وانطلاقاً من طبيعة موضوع البحث، نرى أن النظرية البنائية الوظيفية تعد الأقرب لتحليل دور الرقمنة في تحسين الموارد البشرية، فهذه المقاربة تنظر إلى المؤسسة بوصفها نسقاً اجتماعياً يتكون من مجموعة من العناصر التي تعمل معاً من أجل تحقيق التوازن والاستقرار، وفي هذا السياق، تُعد الرقمنة أداة وظيفية تساهم في تعزيز كفاءة النظام الإداري وتحقيق الأهداف التنظيمية، مثل رفع الإنتاجية، تحسين الأداء، وتطوير مهارات الأفراد.

تعد النظرية البنائية الوظيفية من أبرز النظريات في علم الاجتماع، حيث تنظر إلى المجتمع كنظام متكامل يتكون من أجزاء مترابطة، يؤدي كل جزء منها وظيفة محددة تسهم في تحقيق التوازن والاستقرار الاجتماعي، تبرز هذه النظرية أهمية المؤسسات الاجتماعية

(ك الأسرة، والتعليم، والدين) في تلبية احتياجات الأفراد والمجتمع، مما يساعد على الحفاظ على النظام الاجتماعي واستمراريته¹.

إسقاط المقاربة البنائية الوظيفية على الدراسة :

انطلاقاً من رؤية النظرية البنائية الوظيفية التي تنظر إلى المؤسسة بوصفها نظاماً اجتماعياً متكاملًا، يتكوّن من أجزاء مترابطة، تعمل بتكامل لتحقيق التوازن والاستقرار، يمكن إسقاط هذه المقاربة على موضوع دراستنا بالشكل التالي:

المؤسسة كنسق وظيفي :

في إطار هذه المقاربة، تُعتبر البلدية أو الإدارة المحلية وحدة تنظيمية تؤدي أدواراً محددة داخل المجتمع، فهي لا تعمل بمعزل عن باقي الأنساق، بل تشكّل جزءاً من البناء العام للمجتمع، وتُساهم في تحقيق وظائف أساسية كخدمة المواطن، تسيير الشؤون الإدارية، وتقديم الخدمات الأساسية.

الرقمنة كأداة لتعزيز التوازن الوظيفي:

بحسب التحليل الوظيفي، فإن كل عنصر جديد يتم إدخاله في النسق لا بد أن يؤدي وظيفة إيجابية تدعم استقراره. ومن هذا المنطلق، تُعد الرقمنة أحد التغيرات التكنولوجية الحديثة التي تمثل عنصراً وظيفياً جديداً داخل النظام الإداري، هدفه هو: تحسين كفاءة العمل ، تسريع الإجراءات ، رفع إنتاجية الموظف ، تحسين جودة الخدمات المقدمة وبذلك تُساهم الرقمنة في تعزيز فعالية النسق الإداري وضمان استمراريته وتكيفه مع التحولات الخارجية، خصوصاً في ظل تحديات العولمة والتغير الاجتماعي.

¹ عبد الله محمد عبد الرحمن، النظرية في علم الاجتماع: النظرية السوسيولوجية المعاصرة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص ص 74-75.

الموارد البشرية كجزء من بنية الوظائف :

الموظف، في ظل المقاربة البنائية الوظيفية، يُمثل وحدة وظيفية داخل النسق الإداري، فكل موظف يؤدي دورًا محددًا يضمن استمرارية الأداء العام. وعليه: فإن إدماج التكنولوجيا الرقمية في بيئة العمل يُسهم في رفع قدرة هذا العنصر على أداء وظيفته بكفاءة أعلى. كما يعزز الرقمنة من الرضا الوظيفي، ويؤثر إيجابًا على سلوك الموظف داخل المؤسسة، ما ينعكس على استقرار النسق ككل.

التكامل بين العناصر:

النظرية تؤكد أن أي تطور داخل النسق يجب أن ينسجم مع باقي العناصر لتفادي الاختلال. وهنا، تُبرز الدراسة أن نجاح الرقمنة في تحسين الموارد البشرية لا يعتمد فقط على التكنولوجيا، بل أيضًا على التدريب، التنظيم، والتفاعل البشري، أي أن كل هذه العناصر تتكامل وظيفيًا.

الرقمنة بوصفها استجابة وظيفية للتحول المجتمعي :

في ضوء ما تشهده المؤسسات من تحولات عميقة، تُعد الرقمنة آلية وظيفية تكيفية تساعد المؤسسة على التفاعل مع بيئتها المتغيرة، وتحقيق أهدافها بمرونة أكبر. وهو ما يتماشى مع منطق البنائية الوظيفية التي ترى أن المؤسسات تستجيب للتغيرات الخارجية عبر تطوير آلياتها الداخلية.

ثامنا: الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة مدخلا واقعيا لمعرفة الجوانب المختلفة لموضوع الدراسة، التي ينطلق منها الباحث ، حيث يرى المختصون في المنهجية أن الدراسات السابقة تعد منبعاً هاماً للباحث وتزوده برؤية واقعية وإيجابية حول موضوع البحث أو الدراسة.

الدراسة الأولى: " أثر استعمال التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال على تسيير الموارد البشرية في القطاع العمومي " من اعداد علاوي مالك 2006.¹

وقد تعرضت هذه الدراسة إلى المفاهيم الأساسية المتمثلة في تكنولوجيا الاعلام والاتصال، الموارد البشرية، القطاع العمومي، وقد جاءت تساؤلات هذه الدراسة في طبيعة العلاقة الموجودة بين التكنولوجيا الحديثة والموارد البشرية بموضع الدراسة ، وما مدى تأثير تكنولوجيا الاعلام على أداء المورد البشري؟ حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، أما البعد المكاني للدراسة شمل الوكالة الوطنية لتنمية البحث الجامعي.

توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- ان استغلال التكنولوجيا الحديثة في مجال تسيير الموارد البشرية ادى إلى زيادة دقة المعلومات بشكل كبير، بالإضافة شكل أحسن المعلومات مما يسهل التعامل من طرف المسيرين واستخدامها بشكل أكثر فاعلية في اداء المهام.

التعليق: تختلف الدراسة الحالية مع دراسة الباحث كونها تحاول ايجاد العلاقة بين متغيرات الدراسة بحكم رقمنة المهام والأنشطة ودراستنا تتمحور حول دور الرقمنة على المورد البشري،

¹ - علاوي مالك، أثر استعمال التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال على تسيير الموارد البشرية في القطاع العمومي، دراسة حالة الوكالة الوطنية لتنمية البحث الجامعي { ANDRU } ، مذكرة مقدمة لنيل متطلبات شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة بسكرة ، 2006.

وتختلف أيضا في حدود الدراسة المكانية، وتتفق في أن الباحث يسعى إلى إيجاد طرق وأساليب تنمية الموارد البشرية بواسطة هذه الأدوات.

الدراسة الثانية: " أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة " من اعداد لمين علوطي، 2008¹

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة علاقة تكنولوجيا المعلومات بالموارد البشري داخل المؤسسة وقد جاءت تساؤلات هذه الدراسة في:

- ماهي متطلبات الموارد البشرية في ظل مجتمع المعلومات؟
- ما هو أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التشغيل وتحقيق مناصب الشغل ؟
- ما هو أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على نظم المعلومات؟
- وقد استخدم الباحث في بحثه المنهج الاستقرائي والاستنباطي مع استخدام الدراسة التحليلية والوصفية ، ثم التوصل في الاخير إلى النتائج التي نذكر منها ما يلي :
- هناك أثر واضح لاقتصاد المعرفة في تحقيق القدرة التنافسية .
- تسعى المؤسسات إلى مواكبة التطورات السريعة والمتلاحقة بشتى الطرق والأساليب.
- تعزيز عملية استيعاب تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفتحها للاستخدام الذي يهدف إلى التميز في الأداء ومواكبة عمليات التحديث الإداري.

¹ لمين علوطي، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير ، فرع ادارة الأعمال ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر ، 2008.

التعقيب: تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في أنهما ينتميان إلى حقل الدراسات الوصفية بالإضافة إلى الاعتماد على استمارة الاستبيان للحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لبناء بحث علمي أكاديمي، وكلا الدراستين اشتركا في أن حجم العينة صغير، وأيضاً تتاولا نفس المتغيرين وهو الخدمات الرقمية أو تكنولوجيا المعلومات وأداء المورد البشري.

الدراسة الثالثة: الخدمات الرقمية الإدارية ودورها في تطوير العلاقات العامة داخل المؤسسة الجامعية، لطالبة تركي لمياء، 2012.¹

حيث طرحت الاشكالية التالية: ما هو دور الخدمات الرقمية الادارية في تطوير العلاقات العامة على مستوى المؤسسات الجامعية ؟

لتندرج تحتها مجموعة من الأسئلة الفرعية وهي كالآتي:

- ما هو سبب التحول من الإدارة التقليدية إلى الخدمات الرقمية الادارية ؟
- كيف تؤثر الخدمات الرقمية الادارية على مستخدمي الجامعة هل يمكن للرقمنة الالكترونية المستحدثة للرقمي بالإدارة؟

حيث اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي.

ومن بين أهم النتائج التي توصلت إليها من خلال دراستها فهي كالتالي:

- التحول من الادارة التقليدية إلى الخدمات الرقمية الادارية ولعصرنة الادارة التقليدية وتطورها والتقدم بالمؤسسة بتحقيق الابداع الاداري وزيادة الاعمال

¹ - تركي لمياء، الخدمات الرقمية الادارية ودورها في تطوير العلاقات العامة داخل المؤسسة الجامعية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع ، جامعة قسنطينة، 2012 .

- تساهم الخدمات الرقمية الحديثة في عمل الإدارة من خلال تسهيل بعض العمليات البيداغوجية للطالب وتوفير المعلومات اللازمة وبدقة وسرعة وسهولة لتبادل المراسلات.

- ان استخدام الخدمات الرقمية الادارية يؤدي إلى التغلب على العديد حواجز المكان والزمان.

- تساهم الخدمات الرقمية الادارية في تطوير العلاقات العامة من خلال ادخال تكنولوجيا الحديثة في ممارستها ووظائفها.

- نجحت الخدمات الرقمية الادارية في تطوير العلاقات العامة من خلال تسهيل المعلومات بالإضافة إلى تسهيل التبادلات والمراسلات.

التعقيب: علاقة الدراسة مع دراستنا في المتغير الأول الخدمات الرقمية ولكن تختلف من حيث المتغير الثاني، إذ أن الدراسة كانت على العلاقات العامة أما دراستنا فكانت على اداء المورد البشري ، وتتفق أيضا من حيث المنهج الوصفي.

الدراسة السابقة ساعدتنا بطريقة غير مباشرة في وضع تساؤلات الدراسة وفي الجزء النظري.

الدراسة الرابعة : " دور التحول الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي " ، دراسة ميدانية بمؤسسات إتصالات الجزائر، للباحثة : خليف حنان ، 2020 ¹

إشكالية الدراسة : مامدى تأثير التحول الرقمي على تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسة إتصالات الجزائر ؟

¹ - خليف حنان ، دور التحول الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي : دراسة ميدانية بمؤسسة إتصالات الجزائر ، مذكرة ماجستير ، جامعة قسنطينة 2 ، الجزائر

التساؤلات الفرعية : - مامدى وعي الموظفين بأهمية التحول الرقمي في بيئة العمل ؟

-هل تؤثر الرقمنة في تسهيل المهام اليومية للموظف ؟

-هل توجد علاقة بين التحول الرقمي ورضا الموظف عن عمله ؟

المنهج المعتمد : تم الإعتماد على المنهج الوصفي ، وأداة جمع البيانات : الإستبيان ، مجتمع الدراسة : موظفو مؤسسة إتصالات الجزائر ولاية قسنطينة ، العينة : 50 موظفا من مختلف المصالح .

أهم النتائج :

-أظهرت النتائج أن التحول الرقمي ساهم بشكل كبير في تسهيل أداء الموظفين لمهامهم اليومية وتقليص الوقت والجهد .

-الموظفون الذين يتعاملون بانتظام مع الأنظمة الرقمية أظهروا مستوى أداء أعلى مقارنة بمن يعتمدون على الأساليب التقليدية .

-هناك رضا وظيفي ملحوظ لدى الموظفين بسبب تبني الوسائل الرقمية الحديثة .

-غياب التدريب الكافي حول أدوات الرقمنة يمثل أحد التحديات التي تعيق فعالية التحول الرقمي في بعض الأقسام .

التعقيب :

كلا الدراستان تهدفان الى فهم تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي ، مع إختلاف في البيئة (مؤسسة وطنية مقابل بلدية) ، واعتمدت كلا الدراستان على المنهج الوصفي التحليلي مع إستعمال الإستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات أما من ناحية الإستفادة تؤكد هذه الدراسة

أهمية تدريب الموظفين على إستعمال الوسائل الرقمية ، وهي نقطة يمكن دعمها في توصيات دراستنا .

تاسعا: صعوبات الدراسة:

أي بحث علمي وأي دراسة لا تخلو من صعوبات، وقد واجهتنا بعض الصعوبات يمكن تلخيصها فيما يلي:

- نقص المراجع حول موضوع الرقمنة باللغة العربية وإن وجدت تكون على شكل مقالات فقط.
- ضيق الوقت مقارنة بحدثة وأهمية موضوع الدراسة.

خلاصة الفصل:

يعد هذا الفصل مدخلا أساسيا لفهم الإطار العام الذي تنطلق منه الدراسة حيث هدف إلى وضع الأسس المنهجية للدراسة، من خلال تحديد الإشكالية الأساسية، وصياغة فرضيات الدراسة، تحديد أهداف وأهمية البحث، مع تحديد مفاهيم الدراسة، الخلفية النظرية واستعراض الدراسات السابقة واخيرا الصعوبات التي واجهت الباحث خلال مشواره.

الفصل الثاني:

الاجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

اولا: الدراسة الاستطلاعية

ثانيا: مجالات وحدود الدراسة

ثالثا: منهجية الدراسة

رابعا: تقنيات وادوات جمع البيانات

خامسا: مجتمع الدراسة

خلاصة

تمهيد:

يعتبر الجانب الميداني في هذه الدراسة التطبيق العلمي لما سبق ذكره في الجانب النظري، إذ أن كل بحث علمي لا تكتمل قيمته إلا بعد ملامسته الواقع، وذلك باعتباره السبيل الرئيسي لقياس درجة الصحة وتطابق المعلومات النظرية بالميدانية.

ومن هذا المنطلق ستتناول في هذا الفصل الخطوات الإجرائية الميدانية المتبعة في هذه الدراسة قصد الوصول في النهاية إلى الغاية التي تسعى إليها كل البحوث العلمية، ألا وهي الكشف عن الحقائق.

أولاً: الدراسة الاستطلاعية

تسمى الدراسة الاستطلاعية أيضاً بالبحث الكشفي أو الصياغي، و من خلاله يلجأ الباحث لإجراءها عندما يكون مقدار ما يعرفه عن الموضوع قليلاً جداً، لا يؤهله لتصميم دراسة وصفية، وذلك عن طريق إجراء منهجية محددة تتكافل لتحقيق أهداف الدراسة الاستطلاعية، وتمثل هذه الدراسات أو الأبحاث في الغالب نقطة البداية في البحث العلمي بشقيه النظري والتطبيقي.

الدراسة الاستطلاعية هو البحث الذي يستهدف التعرف على المشكلة فقط. وتكون الحاجة إلى هذا النوع من البحوث عندما تكون مشكلة جديدة أو عندما تكون المعلومات عنها ضئيلة، وعادة ما يكون هذا النوع من البحوث تمهيداً لبحوث أخرى تسعى لإيجاد حل للمشكل.

تتمثل أهمية البحث الاستطلاعي بالنسبة للبحوث في أنه:

- يسهم في توفير قدر من المعرفة حول الموضوعات المختلفة للأبحاث خصوصاً تلك التي لم يسبق دراستها.
- يقدم رصيد من الفروض ويضع أماناً نوعية التسهيلات المتوفرة لإجراء البحوث، ففي كثير من الأحيان يكون البحث الاستطلاعي هو المدخل لدراسة متعمقة حول الموضوع الذي تناوله البحث الاستطلاعي، وهو بذلك يمثل نقطة البداية لكثير من البحوث الجديدة.
- يزيد من ألفة الباحث بالظاهرة.¹

¹ - منسي محمود عبد الحليم، منهج البحث العلمي: في المجالات التربوية والنفسية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003، ص42.

تكتسي الدراسة الاستطلاعية أهمية بالغة في البحث العلمي، إذ تعتبر دراسة أولية له، حيث تهدف إلى التحقق من صلاحية أدوات جمع المعطيات التي سيستخدمها الباحث في بحثه ومعرفة مختلف الصعوبات والنقائص المسجلة أثناء التطبيق لتداركها فيما بعد ولهذا أجريت الدراسة الاستطلاعية من أجل تحقيق الأهداف التالية:

- النزول إلى الميدان لمعاينة الواقع والتعرف المسبق للظروف المحيطة بعملية التطبيق وبالتالي تجنب الوقوع في الأخطاء أثناء إجراء الدراسة الأساسية.
 - ضبط فرضيات الدراسة.
 - التعرف على العينة التي ستجرى معها الدراسة.
 - التأكد من وضوح بنود الاستبيان الخاص بالرقمنة والأداء الوظيفي.
 - التأكد من الخصائص السيكمترية للاستبيانين لأدوات الدراسة.
 - التمكن من تحديد العبء وأسلوب اختيارها.
 - تحديد الأساليب الإحصائية التي تستخدم في الدراسة.
- وفي هذه الدراسة تمت اجراء الدراسة الاستطلاعية في بلدية برج بوعريريج وقد تمت مقابلة بعض الموظفين من أجل استكمال الدراسة الأساسية.

إسقاط الدراسة الإستطلاعية على موضوع دراستنا :

من خلال هذه المعاينة الميدانية، تم رصد مجموعة من المؤشرات التي أسهمت بشكل فعال في:

- التأكد من مدى تطبيق الرقمنة فعلياً داخل المؤسسة، ومدى استخدام الموظفين لها في أداء مهامهم اليومية.
- رصد التحديات التي تعيق تفعيل الرقمنة بشكل فعال، كضعف التكوين أو نقص التجهيزات أو غياب التوجيه.

- التحقق من وضوح أدوات الدراسة وخاصة الاستبيان الخاص بمحوري "الرقمنة" و"الأداء الوظيفي"، ومعرفة مدى انسجامه مع السياق المحلي.
- إعادة ضبط بعض الفقرات أو المصطلحات داخل أدوات البحث، لتتناسب مع مستوى الفهم لدى المبحوثين.
- تحديد طبيعة العينة الأنسب للدراسة الأساسية، حيث تبين أن الفئة الإدارية في مستوى متوسط أو أعلى من حيث استخدام الرقمنة.
- توجيه الفرضيات بشكل واقعي بناءً على المعطيات الأولية التي أبرزت وجود علاقة محتملة بين استعمال الوسائل الرقمية وتحسين جودة أداء الموظف.
- وبذلك ساعدت هذه الدراسة الاستطلاعية في تقوية البناء المنهجي للدراسة الأساسية، وضمان ارتباط أدواتها وفرضياتها بواقع ميداني ملموس، مما يعزز من مصداقية النتائج ويوجه التحليل العلمي بشكل دقيق نحو فهم العلاقة بين الرقمنة والأداء الوظيفي.

ثانياً: مجالات وحدود الدراسة :

- 1- **المجال المكاني:** هو المكان الذي تمت فيه الدراسة، والمتمثل في بلدية برج بوعريريج، وهو مؤسسة عمومية اقليمية محلية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي لغرض تجسيد التنمية المحلية على كافة الأصعدة.
- 2- **المجال الزمني:** يتمثل المجال الزمني للدراسة الميدانية في المدة التي تستغرقها هذه الأخيرة من البداية إلى آخر نهاية البحث، حيث استغرقنا في هذه الدراسة حوالي ستة أشهر كانت على ثلاث مراحل هي:

المرحلة الأولى: في شهر نوفمبر 2024 لقد قمنا في هذه المرحلة بقراءات حول موضوع الدراسة، وذلك لتحديد الإشكالية، بالإضافة إلى التردد على المكتبات الجامعية والمكتبات الخارجية للقيام بالبحث وجمع المادة العلمية والاطلاع على بعض الدراسات

السابقة المتعلقة بالموضوع، وهذا ما يساعدنا على الإحاطة والإلمام نوعاً ما بموضوع الدراسة.

المرحلة الثانية: من ديسمبر 2024 إلى فيفري 2025، بعد أن ألمنا بجمع المعلومات الخاصة بالجانب النظري، انطلقنا في الجانب الميداني، حيث قمنا بزيارة استطلاعية لبلدية برج بوعريريج، والتي تم فيها الحصول على الموافقة لإجراء البحث الميداني بالمؤسسة حيث قمنا بتسجيل بعض الملاحظات عن سير العمل بها.

المرحلة الثالثة: من فيفري إلى جوان 2025 في هذه المرحلة قمنا بزيارة ثانية إلى المؤسسة حيث حددنا مجتمع الدراسة، وتم تزويدنا بالمعلومات عن المؤسسة، حيث تعرفنا من خلالها على الوظائف المختلفة للعمال وتوزيعهم، واختيار أدوات الدراسة التي تتمثل في الاستبيان ثم قمنا بتوزيعه، واسترجاعه وبعدها قمنا بتفريغ وتحليل المعطيات وتسجيل النتائج.

3- المجال البشري: المتمثل في مجتمع البحث والذي يقصد به جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث أو جميع الأفراد أو الأشخاص الذين يكونون موضوع الدراسة والممثلين هنا في الموظفين ببلدية برج بوعريريج.

ثالثاً: منهجية الدراسة

تعددت المناهج العلمية بتعدد مواضيع العلوم الإنسانية والاجتماعية، وذلك بهدف الوصول إلى الحقائق بأسلوب علمي دقيق، وتحدد طبيعة المنهج المتبع بحسب أهداف كل دراسة، ويكون هذا التحديد مرتبطاً كذلك بطبيعة البحث ذاته، ولا يتم بشكل عشوائي. وبناءاً على ذلك تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الكمي، بهدف التعرف على دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي وبالتحديد تطوير مستوى المورد البشري، وقد وقع الاختيار على المنهج الوصفي الكمي لكونه الأنسب لطبيعة هذه الدراسة، لأنه يقوم على

دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي موجودة في الواقع، من خلال وصفها وصفا دقيقا، والتعبير عنها كفيها وكميا¹.

ويعرف المنهج الوصفي بأنه أسلوب علمي منظم يهدف إلى وصف الظواهر، من خلال جمع وتصنيف وترتيب وعرض وتحليل وتفسير المعطيات النظرية والبيانات الميدانية، وذلك بغية الوصول إلى نتائج علمية يمكن توظيفها في السياسات الاجتماعية لإصلاح مختلف الأوضاع المجتمعية.²

كما يعرف أيضا بأنه طريقة من طرق التحليل والتفسير العلمي المنظم، تهدف إلى الوصول إلى أغراض محددة تتعلق بوضعية اجتماعية معينة أو مشكلة اجتماعية أو فئة سكانية محددة.³

أهداف المنهج الوصفي:

يرتبط المنهج الوصفي منذ ظهوره بدراسة المشكلات المطروحة في ميدان العلوم الإنسانية والاجتماعية، ولا يزال يعد من أكثر المناهج استخدامًا، نتيجة لصعوبة تطبيق المنهج التجريبي في هذه المجالات.

وتتمثل أهم أهداف هذا المنهج فيما يلي:

- جمع معلومات حقيقية ومفصلة حول ظاهرة أو حادثة أو سلوك قائم فعليًا في المجتمع.

¹ عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط 1، 1995، ص 129.

² - بلخير سديد، منهجية البحث العلمي وأصالتها عند المسلمين، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013، ص 100-101.

³ - عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات، المرجع السابق، ص 139.

- تحديد المشكلات القائمة وضبطها، أو توضيح بعض الظواهر الاجتماعية.
- إجراء مقارنات وتقييمات لعدد من الظواهر أو السلوكيات.
- التعرف على ردود أفعال الأفراد تجاه مشكلة معينة، والاستفادة من خبراتهم وآرائهم من أجل وضع خطط مستقبلية¹.

رابعاً: تقنيات وأدوات جمع البيانات

قد أملت علينا هذه الدراسة وسائل معينة لجمع البيانات والمعطيات سواء الكمية أو الكيفية وهي كما يلي:

1- المقابلة:

تعد المقابلة من الأدوات الرئيسية في جمع البيانات، حيث تعرف بأنها "حوار لفظي أو حديث مباشر بين الباحث والمبحوث، يتم بطريقة منظمة، وغالباً ما يكون هذا الحوار مدعوماً بإجراءات ودليل عمل مبدئي لإجراء المقابلة"².

تم الاعتماد على المقابلة في هذه الدراسة مع العمال المهنيين في بلدية برج بوعريرج وإجراء حوارات ومحادثات مع عدة موظفين لإبداء آرائهم حول دور الرقمنة في تحسين المورد البشري.

2- الاستبانة

¹ - المرجع نفسه، ص ص 139-140.

² - فضيل دليو وآخرون، أسس منهجية في العلوم الاجتماعية، منشورات جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 1999، ص191.

يعرف الاستبيان بأنه "أداة للبحث تتكون من مجموعة أسئلة يتم صياغتها من قبل الباحث للحصول على إجابات علمية لتحقيق أهداف يحددها الباحث في دراسته".¹

كما يعرف أيضا على أنه "أداة لجمع المعلومات حول موضوع أو قضية أو مشكلة عن طريق استمارة تتألف من مجموعة أسئلة، وهي أداة مناسبة لاختبار فرضيات نفسية وتربوية واجتماعية مثل الاتجاهات والرأي العام والمهن... إلخ"²

أهدافه:

من خلال الاستبيان يمكننا الحصول على مجموعة من المعلومات تتمثل فيما يلي:

الحقائق: مثل العمر، الصف، المدرسة، الديانة، عمل الأب، عمل الأم، الإخوة، المستوى التعليمي للأب، المستوى التعليمي للأم.

الاتجاهات: أي ما يعتقد الفرد فيما يخص أهم النواحي المرتبطة به، تحيزاته نحو أمور معينة، ودرجة التمييز أو التفرقة التي يعتقد أنها موجودة في مجتمعه.

الميل: كميل الموظف الإيجابية نحو مادة أو قرار.³

صمم الاستبيان في مجال موضوع الدراسة، و التي استهدفت الحصول على البيانات الأولية لاستكمال الجانب التطبيقي من أجل معالجتها لأسئلة الدراسة و اختبار فرضياتها و قد تضمن الاستبيان أربع محاور كان توزيعهم على النحو التالي:

¹ - المعماري علي، أحمد خضر، إعادة تشكيل العالم، قراءة تحليلية في المفاهيم والمصطلحات العالمية المعاصرة، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2021، ص182.

² - إيهاب عيسى، طارق عبد الرؤوف، المقاييس والاختبارات التصميم، الإعداد، التنظيم، دار الكتب المصرية، القاهرة، ط1، 2017، ص 50.

³ عبد الله علي أبو زعيزع، مفاهيم معاصرة في الصحة النفسية، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، ط1، 2015، ص 73.

المحور الأول: بيانات شخصية للمبحوث و تضمن 5 أسئلة .

المحور الثاني: خاص بالفرضية الأولى " : توجه المصالح الإدارية إلى استخدام الرقمنة في إدارة الموارد البشرية لبلدية برج بوعريرج . " وتضمن ستة أسئلة.

المحور الثالث: خاص بالفرضية الثانية "يساهم التحول الرقمي في تحسين الأداء على مستوى رؤساء مصالح بلدية برج بوعريرج . " وتضمن ستة أسئلة.

المحور الرابع: خاص بالفرضية الثالثة "يوجد تحقيق للرضا الوظيفي لاستخدام التقنيات الرقمية للموظفين والمستخدمين على مستوى المصالح الادارية لبلدية برج بوعريرج . "تضمن سبعة أسئلة.

خامسا: مجتمع الدراسة

يعرف مجتمع البحث بأنه " المجموعة الكاملة من الأفراد أو الأشياء أو الأحداث التي تتوفر فيها خصائص معينة، والتي يسعى الباحث إلى دراستها وتحليلها بهدف الوصول إلى تعميمات"¹ .

ويتمثل مجتمع البحث في هذه الدراسة في جميع موظفي قسم الموارد البشرية ببلدية برج بوعريرج، حيث يضم هذا القسم عددا محدودا من الأفراد المعنيين بشكل مباشر بموضوع الدراسة، وهو "دور الرقمنة في تحسين الموارد البشرية"، ويعد هذا المجتمع محور اهتمام البحث باعتباره المعني الأول بالتطبيقات والبرامج الرقمية وتأثيرها على الأداء والتطوير المهني.

¹ السامرائي، عبد الرحمن عدس، أسس البحث العلمي: النظرية والتطبيق، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2003 ، ص 112.

وعلى ضوء هذه الدراسة المتمثلة في دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي، قمنا باستهداف فئة العمال المهنيين للمجلس الشعبي البلدي بعدد 43 مفردة بصفتهم موظفين ثابتين في وظائفهم ويتمتعون بمناصب سامية في بلدية برج بوعرييج، فيملكون كل البيانات والمعلومات التي تهم موضوع الدراسة.

نظرا لصغر حجم مجتمع البحث، تم اعتماد طريقة المسح الشامل، وهي منهجية تستخدم عندما يكون عدد أفراد المجتمع قابلا للإدراج الكامل ضمن الدراسة، أي دون الحاجة إلى اختيار عينة، ويعرف المسح الشامل على أنه "طريقة بحث يتم من خلالها دراسة جميع مفردات مجتمع الدراسة دون الاختصار على عينة منه، ويستخدم عندما يكون حجم المجتمع صغيرا أو متوسطا بحيث يمكن الوصول إلى جميع أفراد¹".

وقد تم اعتماد هذه الطريقة لأن عدد الأفراد المستهدفين في مجتمع البحث محدود، ولا يتطلب الأمر اللجوء إلى أسلوب العينات، الذي يستخدم عادة عندما يكون حجم المجتمع كبيرا بحيث يصعب دراسته بالكامل، ومن ثم فإن المسح الشامل هو الأنسب لضمان شمولية البيانات ودقتها في هذا السياق.

¹ عبيدات، ذوقان وآخرون، البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه، دار الفكر للطباعة، 1998، ص 157.

خلاصة الفصل

من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل قد تم توضيح أهم الإجراءات المنهجية التي اتبعها الباحث في دراسته الميدانية، فهي بذلك تشمل عملية جمع البيانات ومعالجتها بطريقة علمية يمكن الاعتماد على نتائجها، والتي بدأنا فيها بالدراسة الاستطلاعية ثم الدراسة الأساسية والتعريف بالمنهج المستخدم بالإضافة إلى الأدوات المستخدمة مع ذكر مجتمع الدراسة وخصائصه.

الفصل الثالث:

العلاقة الميدانية

تمهيد

أولاً: عرض وتحليل المعطيات الميدانية والاستنتاجات المتعلقة بخصائص أفراد العينة

ثانياً: عرض وتحليل المعطيات الميدانية والاستنتاجات الخاصة بالفرضية الأولى

ثالثاً: عرض وتحليل المعطيات الميدانية والاستنتاجات الخاصة بالفرضية الثانية

رابعاً: عرض وتحليل المعطيات الميدانية والاستنتاجات الخاصة بالفرضية الثالثة

خامساً: مناقشة وتفسير النتائج في ضوء الفرضيات

تمهيد

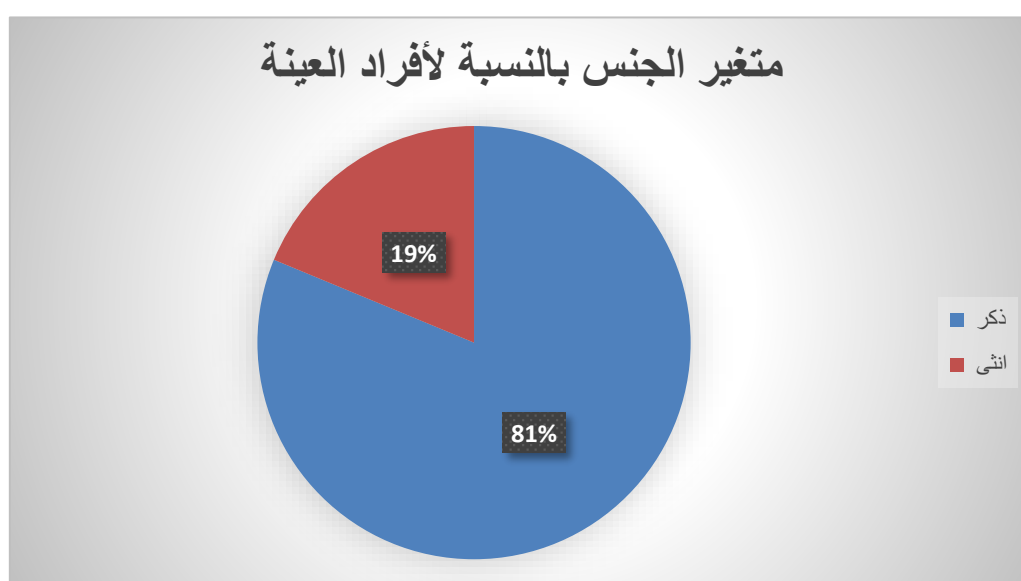
بعد التأسيس النظري لموضوع الدراسة من خلال عرض الإطار المفاهيمي والتحليلي للتحويل الرقمي ودوره في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسات العمومية، سيتم في هذا الفصل التطرق إلى الجانب التطبيقي من الدراسة، والتي تهدف إلى قياس وتحليل واقع استخدام التقنيات الرقمية داخل بلدية برج بوعرييج، ومدى تأثير ذلك على جودة التسيير الإداري وفعالية أداء الموظفين.

يعتمد هذا الفصل على الدراسة الميدانية من خلال أداة الاستبيان التي وزعت على عينة من موظفي المجلس، وقد تم تحليل البيانات بالاعتماد على الأساليب الإحصائية المناسبة، قصد التحقق من فرضيات البحث والوقوف على مدى تحقق الأهداف المرجوة، وسيتضمن هذا الفصل عرضاً مفصلاً للنتائج المتحصل عليها.

أولاً: عرض وتحليل المعطيات البيانية والاستنتاجات المتعلقة بخصائص أفراد العينة

جدول رقم 01 يوضح متغير الجنس بالنسبة لأفراد العينة

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	26	81.25%
انثى	06	18.75%
المجموع	32	100%



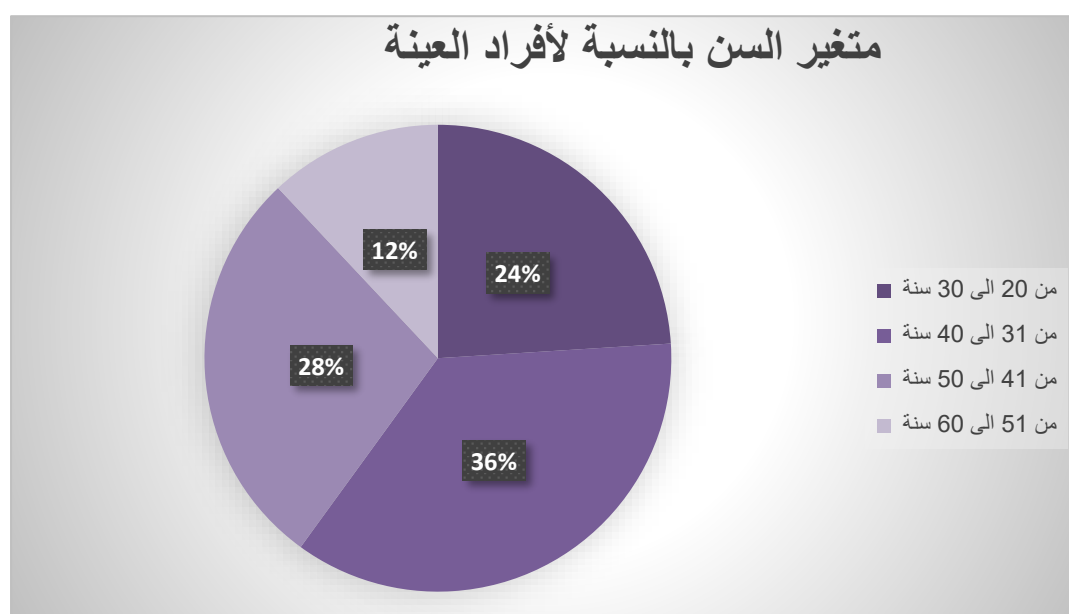
الشكل رقم 01 يوضح متغير الجنس بالنسبة لأفراد العينة

يبين الجدول رقم 01 أن غالبية أفراد العينة من الذكور، حيث بلغ عددهم 26 فرداً ما يمثل نسبة 81.25 % من إجمالي العينة، في حين أن عدد الإناث بلغ 7 فقط، بنسبة قدرت بـ 18.75 %.

وهذا يشير إلى وجود تفاوت واضح في التمثيل بين الجنسين داخل العينة المدروسة، وقد يرجع ذلك إلى طبيعة البيئة الاجتماعية والإدارية للمجلس الشعبي البلدي، حيث يعتمد بشكل أكبر على الذكور في التوظيف والمشاركة في النشاطات والخدمات.

جدول رقم 02 يوضح متغير السن بالنسبة لأفراد العينة

السن	التكرار	النسبة المئوية
من 30 إلى 35 سنة	05	%15.62
من 36 إلى 40 سنة	14	%43.75
من 41 إلى 45 سنة	11	%34.37
من 46 إلى 50 سنة	02	%6.25
المجموع	32	%100

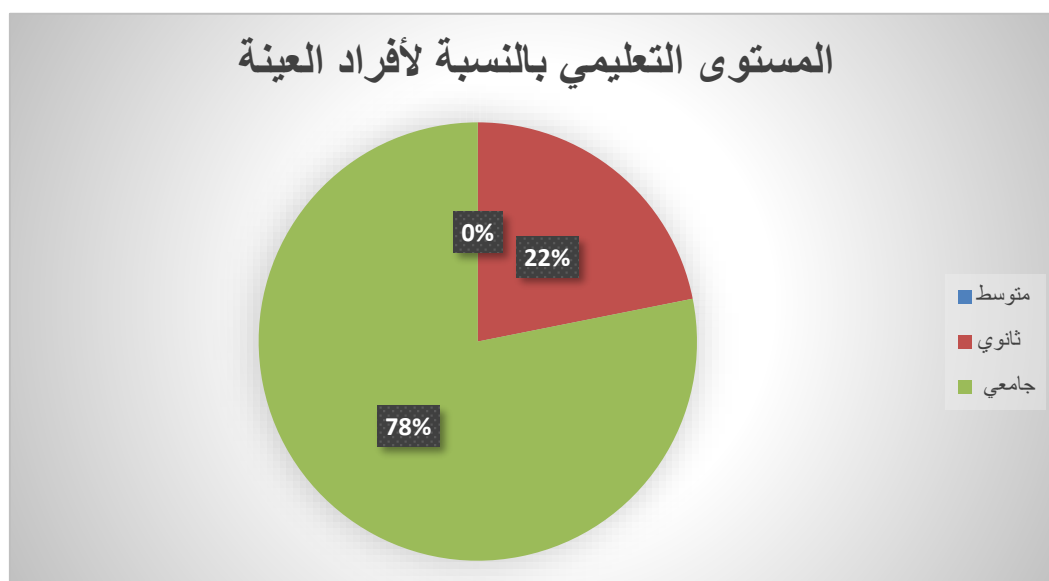


الشكل رقم 02 يوضح متغير السن بالنسبة لأفراد العينة

يوضح الجدول رقم 02 أن %43.75 من أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين 36 و40 سنة، أي ما يعادل 14 موظفاً من أصل 32، وهي الفئة العمرية الأكثر تمثيلاً، مما يدل على أن أغلب موظفي المصالح البلدية هم في مرحلة النضج المهني والاستقرار الوظيفي، تليها الفئة العمرية من 41 إلى 45 سنة بنسبة %34.37 بتكرار 11 موظفاً، ثم الفئة من 30 إلى 35 سنة بنسبة %15.62 بـ 5 موظفين، وأخيراً الفئة من 46 إلى 50 سنة بنسبة %6.25 (2 موظفين)، وهو ما يعكس أن تركيبة الموظفين يغلب عليها الطابع الشبابي.

جدول رقم 03 يوضح المستوى التعليمي بالنسبة لأفراد العينة:

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
00%	00	متوسط
21.87%	07	ثانوي
78.12%	25	جامعي
100%	32	المجموع

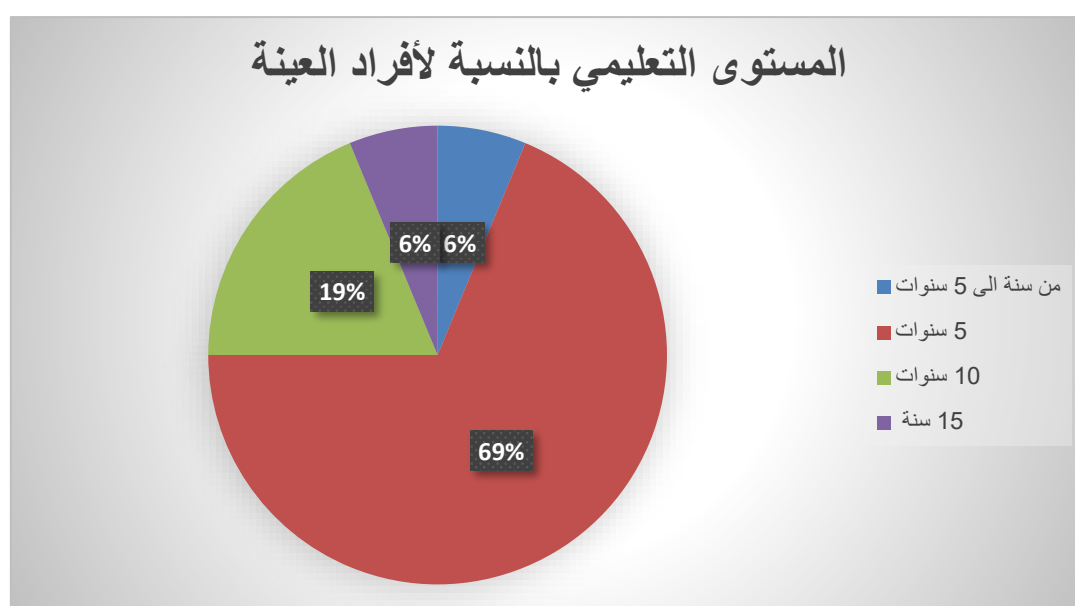


الشكل رقم 03 يوضح متغير المستوى التعليمي بالنسبة لأفراد العينة

يوضح الجدول رقم 03 أن أغلب أفراد العينة لديهم مستوى تعليمي جامعي، حيث بلغ عددهم 25 فردا بنسبة 78.12% من إجمالي العينة، في حين أن 7 أفراد فقط يحملون شهادة ثانوية بنسبة 21.87%، ولا يوجد أي فرد بمستوى تعليمي متوسط، ويفسر هذا التوزيع التعليمي أن إدارة البلدية، يعتمد على اليد العاملة المؤهلة بمستوى تعليمي جامعي.

جدول رقم 04 يوضح الخبرة المهنية بالنسبة لأفراد العينة

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
من سنة إلى 5 سنوات	2	6.25%
5 سنوات	22	68.75%
10 سنوات	6	18.75%
15 سنة	2	6.25%
المجموع	32	100%



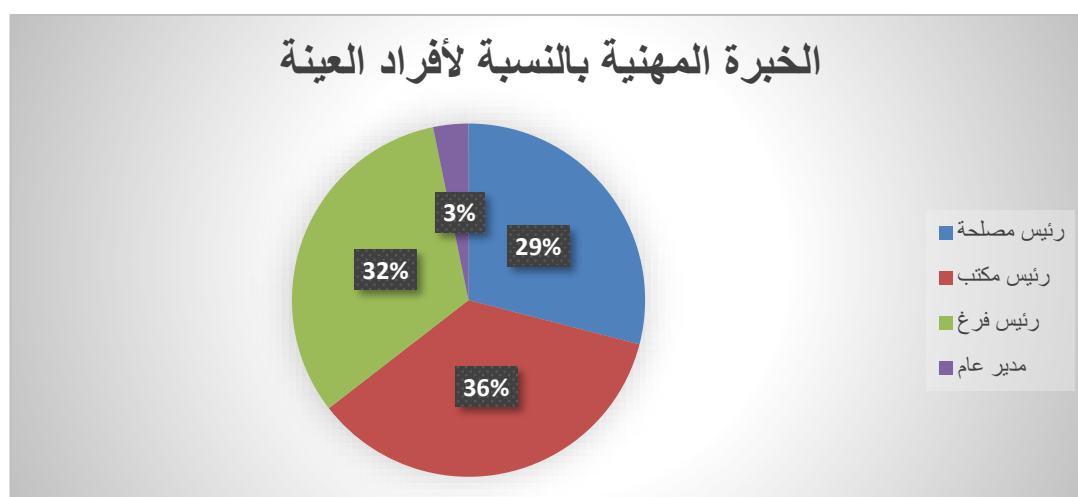
الشكل رقم 04 يوضح متغير الخبرة المهنية بالنسبة لأفراد العينة

يوضح الجدول رقم 04 توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة المهنية، حيث نلاحظ أن النسبة الأكبر منهم تضم الفئة ذات 5 سنوات من الخبرة، بعدد 22 فردا يشكلون 68.75% من إجمالي العينة، يليهم من يمتلكون خبرة 10 سنوات بنسبة 18.75%، ثم فئة من سنة إلى 5 سنوات و 15 سنة بنسبة متساوية 6.25% لكل منهما.

يشير هذا التوزيع إلى أن معظم أفراد العينة هم من العمال ذوي الخبرة المتوسطة في البلدية، مما يدل على استقرار نسبي في العمل ووجود كوادر ذات تجربة عملية تراكمية.

جدول رقم 05 يوضح المنصب الوظيفي بالنسبة لأفراد العينة

المنصب الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
رئيس مصلحة	9	28.12%
رئيس مكتب	11	34.37%
رئيس فرع	10	31.25%
مدير عام	1	3.12%
رئيس الخدمة	1	3.12%
المجموع	32	100%



الشكل رقم 05 يوضح متغير المنصب الوظيفي بالنسبة لأفراد العينة

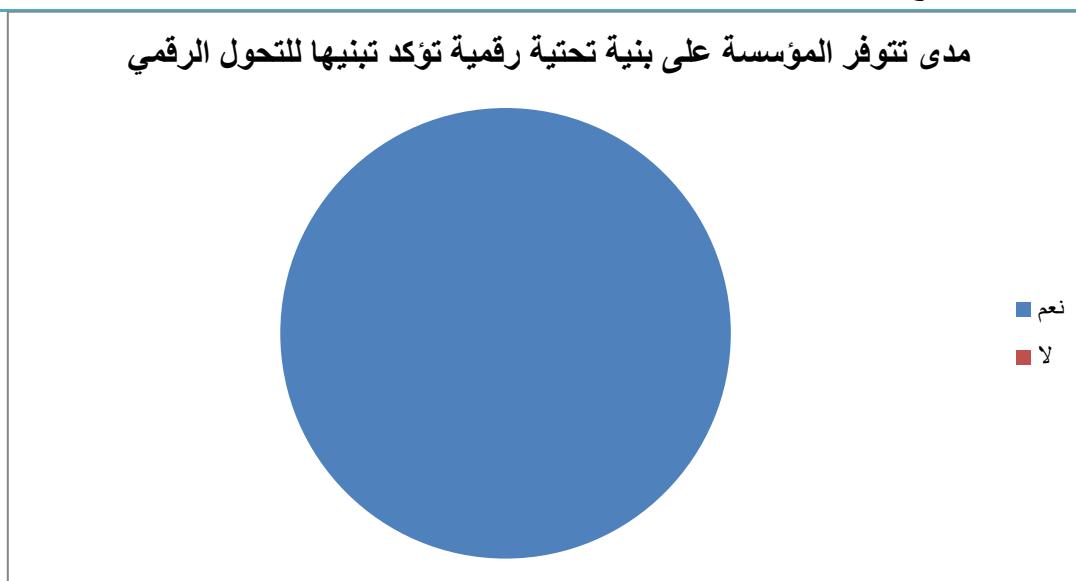
يوضح الجدول رقم 05 توزيع أفراد العينة حسب المنصب الوظيفي، حيث يتبين أن أغلبهم يشغلون مناصب إشرافية متوسطة، إذ يشكل رؤساء المكاتب النسبة الأكبر بـ 11 فردا بنسبة 34.37%، تليها فئة رؤساء الفروع بـ 10 أفراد 31.25%، ثم رؤساء المصالح بـ 9 أفراد 28.12%، في المقابل، هناك تمثيل محدود للمناصب العليا مثل المدير العام ورئيس الخدمة، حيث يمثل كل منهما فردا واحدا فقط بنسبة 3.12% .

يعكس هذا التوزيع أن العينة تتكون أساسا من إطارات متوسطة تشرف على تنفيذ المهام اليومية داخل بلدية برج بوعريريج، مما يجعلها الأقرب لواقع العمل والخدمات المقدمة للمواطنين.

ثانياً: عرض وتحليل المعطيات البيانية والاستنتاجات المتعلقة بالفرضية الأولى

جدول رقم 06 يبين مدى تتوفر المؤسسة على بنية تحتية رقمية تؤكد تبنيها للتحويل الرقمي

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	32	%100
لا	00	%00
المجموع	32	%100

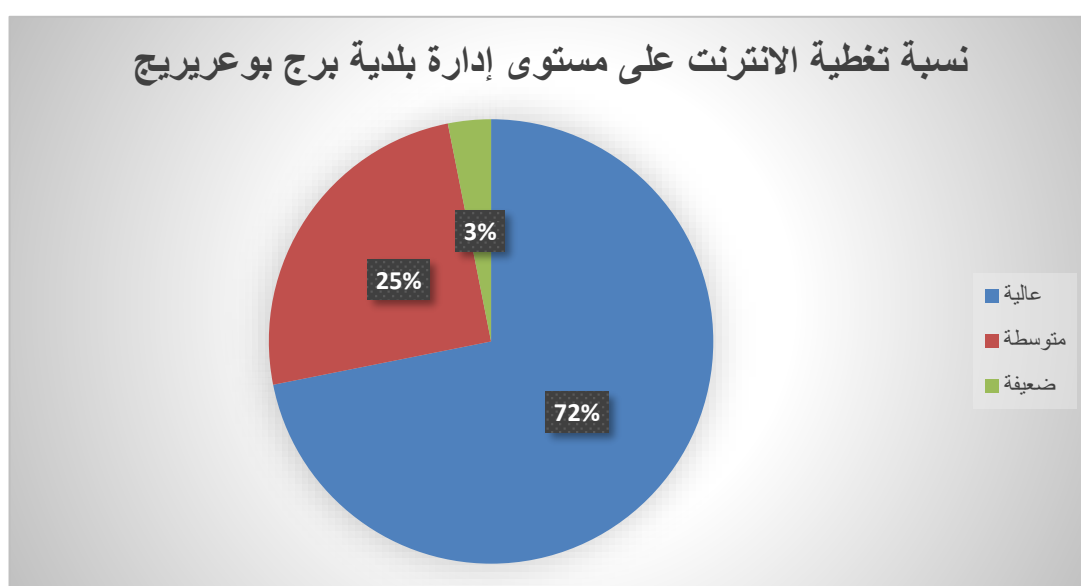


الشكل رقم 06 يوضح مدى تتوفر المؤسسة على بنية تحتية رقمية تؤكد تبنيها للتحويل الرقمي

يوضح الجدول رقم 06 جميع أفراد العينة بنسبة %100 أكدوا أن المؤسسة تتوفر على بنية تحتية رقمية، وهو ما يدل على إجماع تام حول توفر المقومات التقنية اللازمة لدعم التحويل الرقمي داخل البلدية، يعكس هذا المعطى أن المؤسسة قطعت خطوة مهمة في اتجاه الرقمنة من خلال توفير الأجهزة والأنظمة المعلوماتية الضرورية.

جدول رقم 07 يبين نسبة تغطية الانترنت على مستوى إدارة بلدية برج بوعريرج

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
عالية	23	71.87%
متوسطة	08	25%
ضعيفة	01	3.12%
المجموع	32	100%



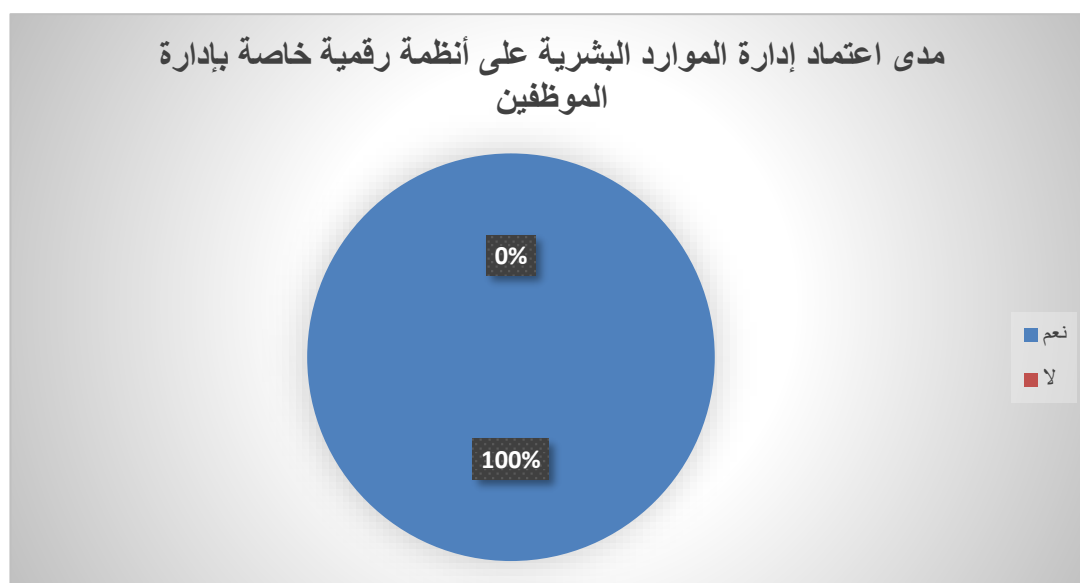
الشكل رقم 07 يوضح نسبة تغطية الانترنت على مستوى إدارة بلدية برج بوعريرج

يوضح الجدول رقم 07 نسبة تغطية الانترنت على مستوى ادارة بلدية برج بوعريرج ، حيث أشار أغلبية المبحوثين إلى وجود تدفق عالي لشبكة الأنترنت، حيث صرح بذلك 23 فردا من مجموع أفراد العينة البالغ عددهم إجمالا 32 مبحوث وذلك بنسبة قدرت ب 71.87%، في حين اعتبر 8 أفراد فقط بنسبة 25% أن التغطية متوسطة، بينما فرد واحد فقط بنسبة 3.12% صرح بأن التدفق في ادارة بلدية برج بوعريرج لشبكة الانترنت ضعيف.

يمكن تفسير هذه النتائج على أن البلدية تتمتع بشبكة انترنت جيدة في أغلب أقسامها، وهو ما يشكل مؤشرا ايجابيا على توفر أحد الشروط الأساسية لتطبيق الرقمنة.

جدول رقم 08 يبين مدى اعتماد إدارة الموارد البشرية على أنظمة رقمية خاصة بإدارة الموظفين

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	32	100%
لا	00	00%
المجموع	32	100%



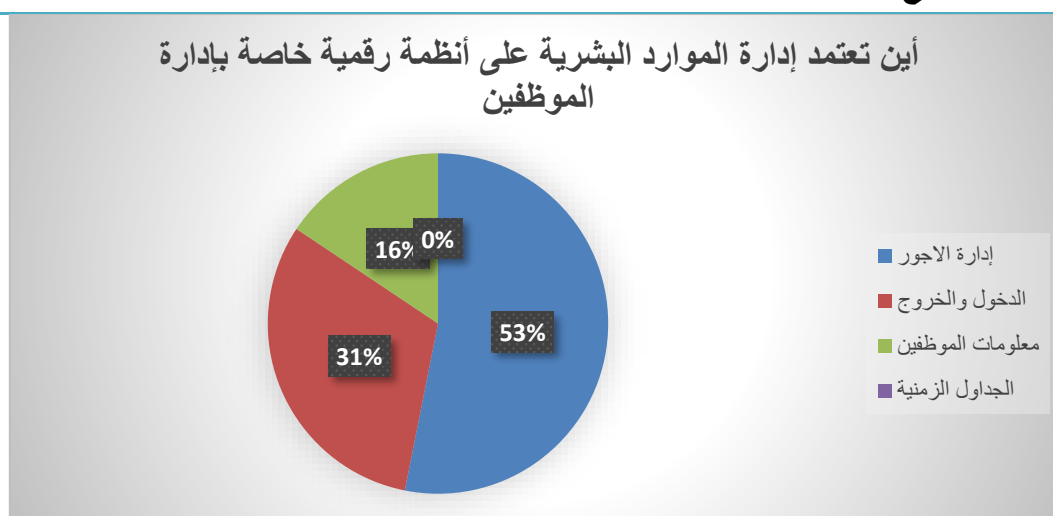
الشكل رقم 08 يوضح مدى اعتماد إدارة الموارد البشرية على أنظمة رقمية خاصة بإدارة الموظفين

يوضح الجدول رقم 08 جميع أفراد العينة بنسبة 100% أكدوا أن إدارة الموارد البشرية تعتمد على أنظمة رقمية خاصة بإدارة الموظفين.

يمكن تفسير ذلك أن إدارة بلدية برج بوعرييج قد انتقلت فعليا إلى استخدام الوسائل الرقمية في تسير شؤون الموظفين، مثل تنظيم الملفات الإدارية، متابعة الغيابات، العطل، التكوين وغيره، ويعد هذا مؤشرا إيجابيا على وعي الإدارة بأهمية التكنولوجيا في تحسين الكفاءة وتسهيل الإجراءات الإدارية، مما يساهم في تقليص الجهد والوقت وتعزيز الشفافية والدقة في التسيير.

الجدول رقم 09 يبين أين تعتمد إدارة الموارد البشرية على أنظمة رقمية خاصة بإدارة الموظفين

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
إدارة الاجور	17	53.12%
الدخول والخروج	10	31.25%
معلومات الموظفين	5	15.62%
الجداول الزمنية	0	00%
المجموع	32	100%

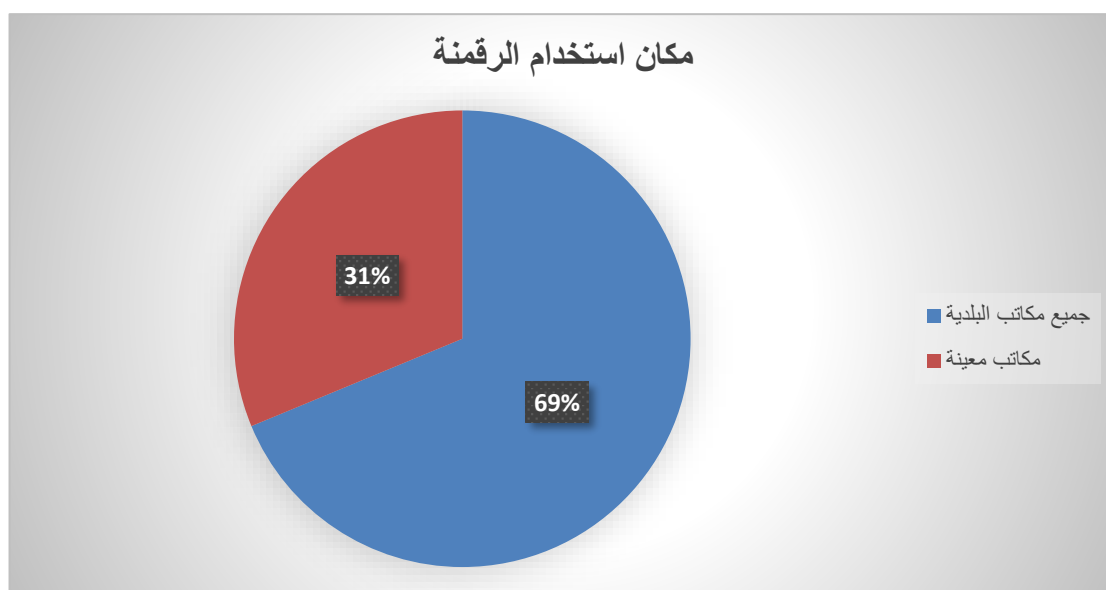


الشكل رقم 09 يوضح أين تعتمد إدارة الموارد البشرية على أنظمة رقمية خاصة بإدارة الموظفين

يوضح الجدول 09 مدى اعتماد ادارة البلدية على انظمة رقمية خاصة بادارة الموظفين، حيث أشار 17 موظفا من أصل 32 أي بنسبة 53.12% إلى أن إدارة الموارد البشرية تعتمد على الأنظمة الرقمية في إدارة الأجور، وهي النسبة الأكبر ضمن الخيارات، كما أشار 10 مبحوثين بنسبة 31.25% إلى استخدام الأنظمة الرقمية في متابعة الدخول والخروج، بينما أشار 5 موظفين فقط بنسبة 15.62% إلى استخدامها في إدارة معلومات الموظفين، في حين لم يتم تسجيل أي استخدام رقمي للجداول الزمنية بين أفراد العينة هذا يوضح أن التركيز الأكبر في الرقمنة داخل إدارة الموارد البشرية ينصب على إدارة الأجور.

جدول رقم 10 يبين الاجابة على السؤال: أين تستخدم الرقمنة؟

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
جميع مكاتب البلدية	22	68.75%
مكاتب معينة	10	31.25%
المجموع	32	100%



الشكل رقم 10 يوضح لإجابة على السؤال: أين تستخدم الرقمنة؟

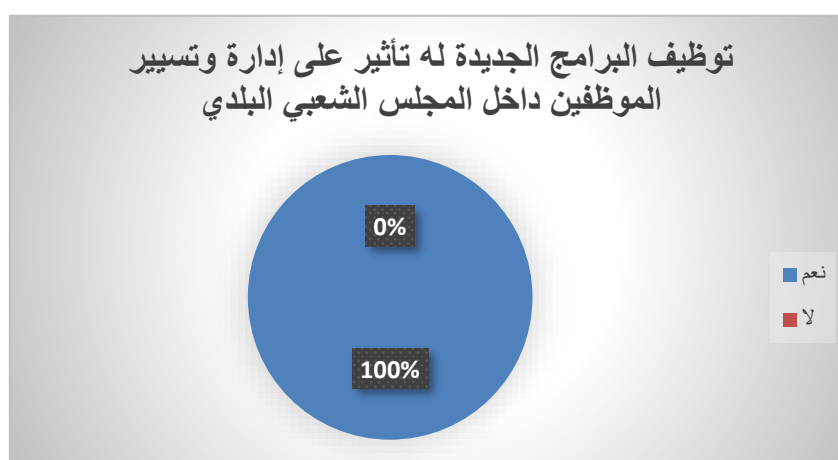
يبين الجدول 10 أن أغلب أفراد العينة بنسبة 68.75% أكدوا أن الرقمنة تستخدم في جميع مكاتب البلدية، في حين يرى 31.25% أنها تقتصر على مكاتب معينة فقط.

يشير هذا التوزيع إلى أن بلدية برج بوعريرج قد قطعت شوطا كبيرا في تعميم الرقمنة على مستوى مختلف مصالحها، مما يعكس وجود إرادة إدارية لتوسيع استخدام التكنولوجيا في العمل اليومي، ومع ذلك، فإن استمرار وجود مكاتب لا تعتمد على الرقمنة بشكل كلي يدل على أن عملية التحول الرقمي لم تكتمل بعد، وتحتاج إلى مزيد من الدعم والتوسيع لتشمل جميع الأقسام بشكل متكافئ، لضمان تحسين الأداء الإداري وتقديم خدمات أفضل للمواطن.

ثالثا: عرض وتحليل المعطيات البيانية والاستنتاجات المتعلقة بالفرضية الثانية

جدول رقم 11 يبين تأثير البرامج الجديدة على إدارة وتسيير الموظفين داخل إدارة بلدية برج بوعرييج

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	32	%100
لا	00	%00
المجموع	32	%100



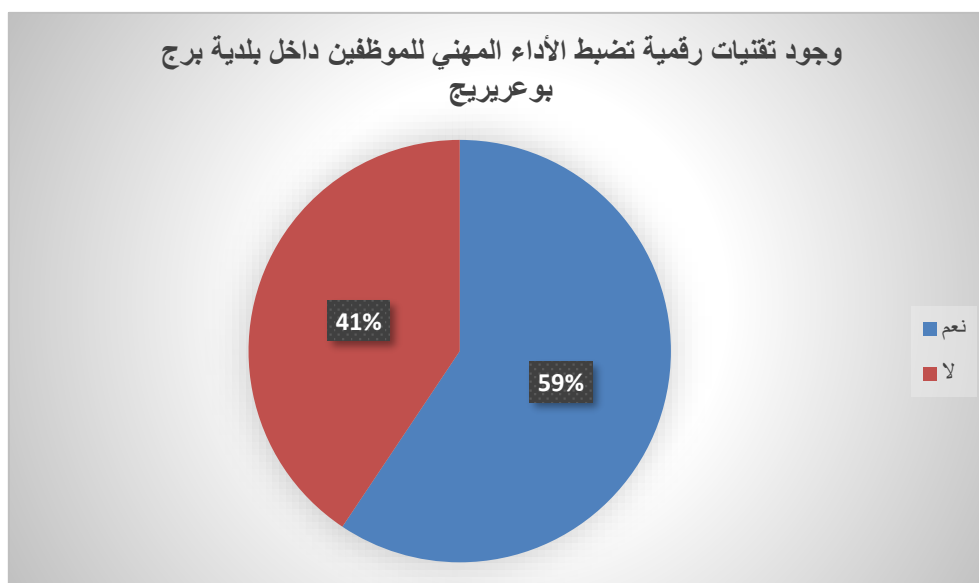
الشكل رقم 11 يوضح توظيف البرامج الجديدة له تأثير على إدارة وتسيير الموظفين داخل البلدية

يوضح الجدول رقم 11 مدى تأثير البرامج الجديدة على إدارة وتسيير الموظفين داخل إدارة بلدية برج بوعرييج حيث أكد جميع أفراد العينة بنسبة 100% أن توظيف البرامج الجديدة له تأثير على إدارة وتسيير الموظفين داخل البلدية.

يعكس هذا الإجماع قناعة تامة لدى العاملين بأن إدخال الأنظمة الرقمية الحديثة ساهم في تحسين تنظيم العمل، وتسهيل متابعة الوضعيات الإدارية للموظفين، مثل الغيابات، العطل، التقويم، والتكوين، كما يدل ذلك على أن التحول الرقمي لم يكن شكليا، بل أفرز نتائج ملموسة في التسيير اليومي، مما يعزز فعالية الإدارة ويرفع من كفاءة الأداء داخل المجلس.

جدول رقم 12 يبين وجود تقنيات رقمية تضبط الأداء المهني للموظفين داخل بلدية برج بوعريرج

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	19	59.37%
لا	13	40.62%
المجموع	32	100%



الشكل رقم 12 يوضح وجود تقنيات رقمية تضبط الأداء المهني للموظفين داخل بلدية

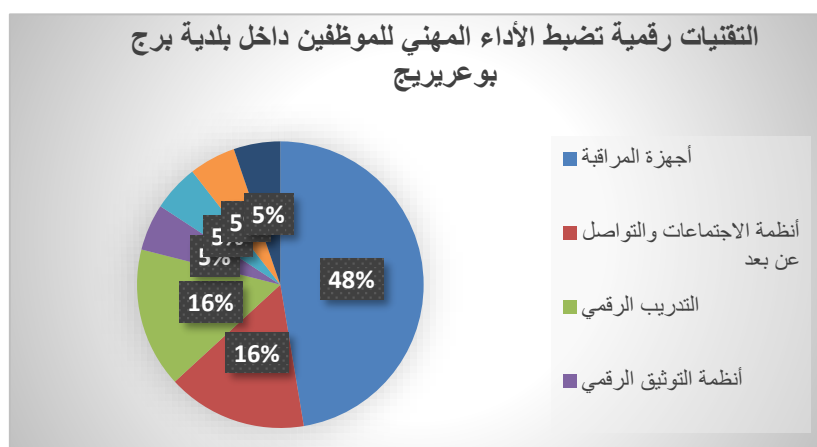
برج بوعريرج

يوضح الجدول رقم 12 أن 19 فردا من أفراد العينة ما يعادل 59.37% أكدوا وجود تقنيات رقمية تضبط الأداء المهني للموظفين داخل بلدية برج بوعريرج، في حين رفض 13 فردا بنسبة 40.62% ذلك.

هذا التفاوت يشير إلى أن أكثر من نصف العاملين يرون أن هناك نظاما أو أدوات رقمية تساعد في متابعة وتحسين الأداء، مما يعكس تقدما نسبيا في تطبيق التحول الرقمي في مجال إدارة الموارد البشرية.

الجدول رقم 13 يبين التقنيات رقمية تضبط الأداء المهني للموظفين داخل بلدية برج بوعريرج

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
أجهزة المراقبة	09	47.36%
أنظمة الاجتماعات والتواصل عن بعد	03	15.78%
التدريب الرقمي	03	15.78%
أنظمة التوثيق الرقمي	01	5.26%
تقنية التعلم الآلي	01	5.26%
نظام تتبع الوقت والحضور	01	5.26%
أنظمة إدارة المشاريع	01	5.26%
المجموع	19	100%

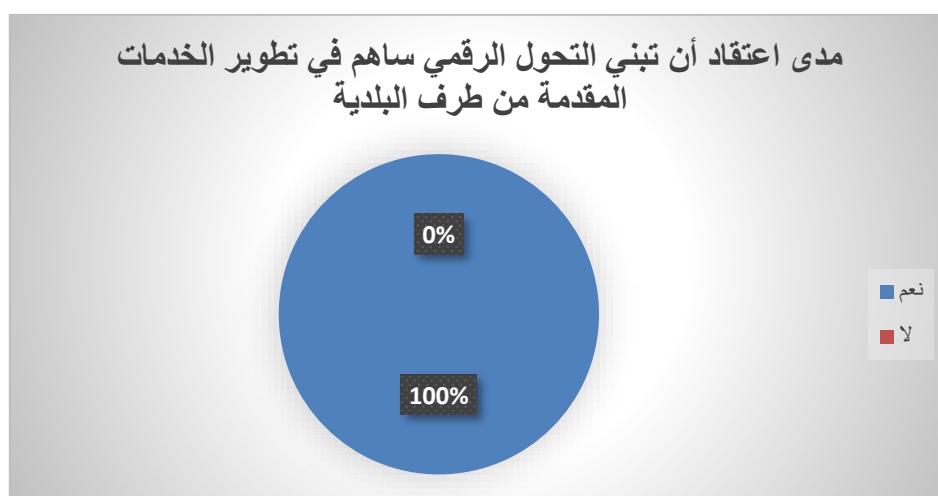


الشكل رقم 13 يوضح التقنيات رقمية تضبط الأداء المهني للموظفين داخل بلدية برج بوعريرج

يوضح الجدول رقم 13 أن 9 موظفين من أصل 19، أي بنسبة 47.36%، أشاروا إلى أن أجهزة المراقبة هي التقنية الرقمية الأساسية المستخدمة لضبط الأداء المهني داخل بلدية برج بوعريرج. بينما أشار 3 موظفين لكل من أنظمة الاجتماعات والتواصل عن بعد، والتدريب الرقمي بنسبة 15.78% لكل منهما، وأفاد موظف واحد لكل من أنظمة التوثيق الرقمي، وتقنية التعلم الآلي، ونظام تتبع الوقت والحضور، وأنظمة إدارة المشاريع بنسبة 5.26% لكل تقنية، هذا يظهر أن أجهزة المراقبة تحظى بأكبر انتشار بين التقنيات الرقمية المستخدمة لضبط الأداء المهني داخل البلدية.

جدول رقم 14 يبين مدى اعتقاد أن تبني التحول الرقمي ساهم في تطوير الخدمات المقدمة من طرف البلدية

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	32	%100
لا	00	%00
المجموع	32	%100



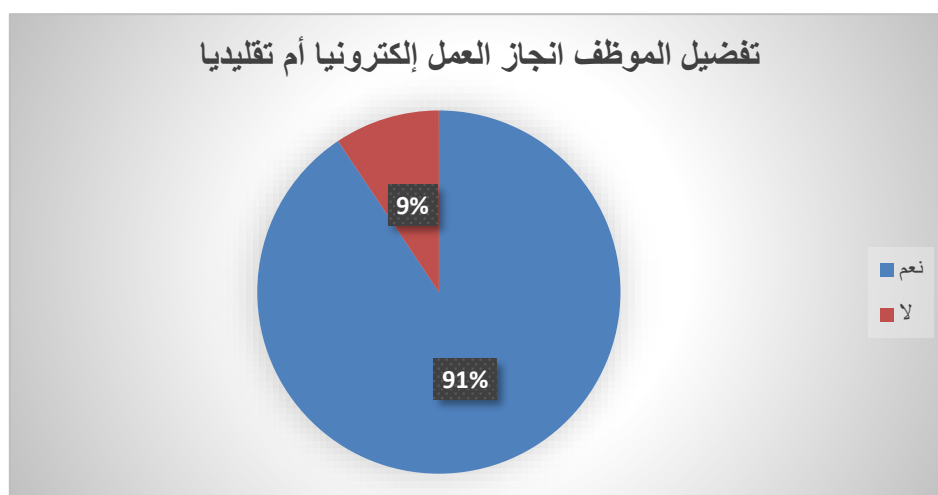
الشكل رقم 14 يوضح مدى اعتقاد أن تبني التحول الرقمي ساهم في تطوير الخدمات المقدمة من طرف البلدية

يوضح الجدول رقم 14 جميع أفراد العينة بنسبة 100% يؤمنون بأن تبني التحول الرقمي ساهم بشكل فعال في تطوير الخدمات المقدمة من طرف البلدية

نستنتج من خلال نتائج هذا الإجماع على أنه يعكس القناعة التامة بأن الرقمنة ليست مجرد خطوة تقنية، بل أداة أساسية لتحسين جودة الخدمات، تسهيل الإجراءات، وتسريع إنجاز المعاملات، كما يشير إلى نجاح جهود البلدية في تطبيق التحول الرقمي، مما ينعكس إيجاباً على رضا المواطنين وكفاءة العمل الإداري.

جدول رقم 15 يبين تفضيل الموظف انجاز العمل إلكترونيا أم تقليديا

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	29	%90.62
لا	03	%9.37
المجموع	32	%100



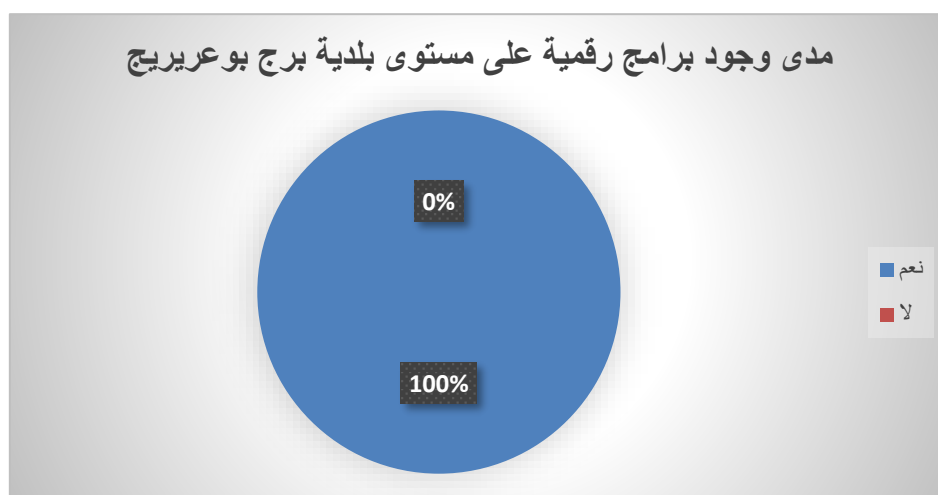
الشكل رقم 15 تفضيل الموظف انجاز العمل إلكترونيا أم تقليديا

يوضح الجدول رقم 15 تفضيل الموظف انجاز العمل إلكترونيا أم تقليديا، حيث أن 29 موظفا من أصل 32 أي بنسبة %90.62 يفضلون إنجاز العمل إلكترونيا، في حين أشار 3 موظفين فقط بنسبة %9.37 إلى أنهم يفضلون الطريقة التقليدية.

يعكس هذا التفضيل الواسع قبولا كبيرا للتحول الرقمي بين العاملين، مما يدل على إدراكهم لفوائد الرقمنة من حيث السرعة والدقة وتسهيل الإجراءات، كما يشير إلى استعداد الموظفين لتبني التكنولوجيا في عملهم اليومي، وهو عامل مهم لنجاح التحول الرقمي داخل البلدية.

جدول رقم 16 يبين مدى وجود برامج رقمية على مستوى بلدية برج بوعريرج

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	32	%100
لا	00	%00
المجموع	32	%100



الشكل رقم 16 يوضح مدى وجود برامج رقمية على مستوى بلدية برج بوعريرج

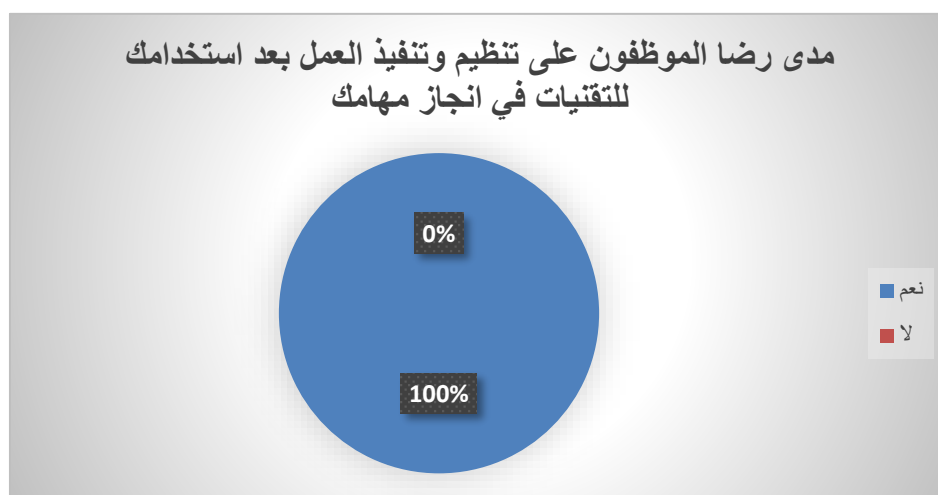
يوضح الجدول رقم 16 أن جميع أفراد العينة البالغ عددهم 32 شخصًا، بنسبة 100%، يؤكدون على وجود برامج رقمية على مستوى بلدية برج بوعريرج.

هذا يؤكد اعتماد البلدية على الحلول التقنية الرقمية في مختلف جوانب العمل الإداري، مما يعكس توجهًا واضحًا نحو التحول الرقمي وتطوير الأداء الإداري من خلال الاستفادة من هذه البرامج.

ثالثاً: عرض وتحليل المعطيات البيانية والاستنتاجات المتعلقة بالفرضية الثالثة

الجدول رقم 17 يبين مدى رضا الموظفون على تنظيم وتنفيذ العمل بعد استخدامك للتقنيات في انجاز مهامك

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	32	100%
لا	00	00%
المجموع	32	100%

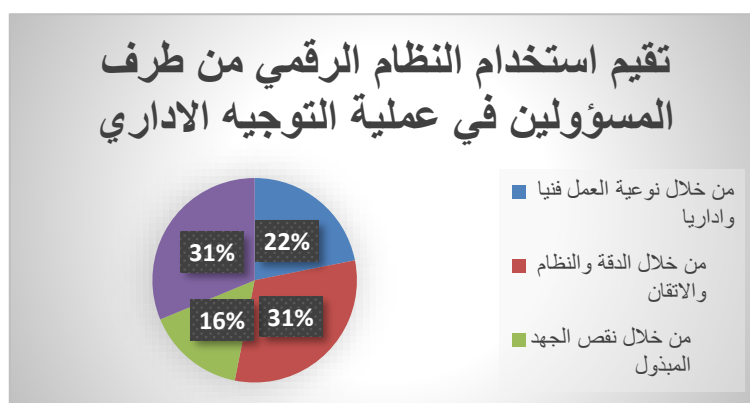


الشكل رقم 17 يوضح مدى رضا الموظفون على تنظيم وتنفيذ العمل بعد استخدامك للتقنيات في انجاز مهامك

يوضح الجدول رقم 17 مدى رضا الموظفين على تنظيم وتنفيذ العمل بعد استخدامهم للتقنيات في انجاز مهامهم، حيث صرح جميع الموظفين البالغ عددهم 32 شخصا، بنسبة 100% رضاهم التام عن تنظيم وتنفيذ العمل بعد استخدام للتقنيات الحديثة في عملية الأداء و التنفيذ ، هذا يدل على أن التحول الرقمي أسهم بشكل فعال في تحسين بيئة العمل وتسهيل الإجراءات، مما رفع من مستوى الرضا الوظيفي والكفاءة الإدارية داخل البلدية.

الجدول رقم 18 يبين تقييم استخدام النظام الرقمي من طرف المسؤولين في عملية التوجيه الإداري

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
من خلال نوعية العمل فنيا وإداريا	7	21.87%
من خلال الدقة والنظام والالتقان	10	31.25%
من خلال نقص الجهد المبذول	5	15.62%
من خلال سرعة الانجاز	10	31.25%
المجموع	32	100%



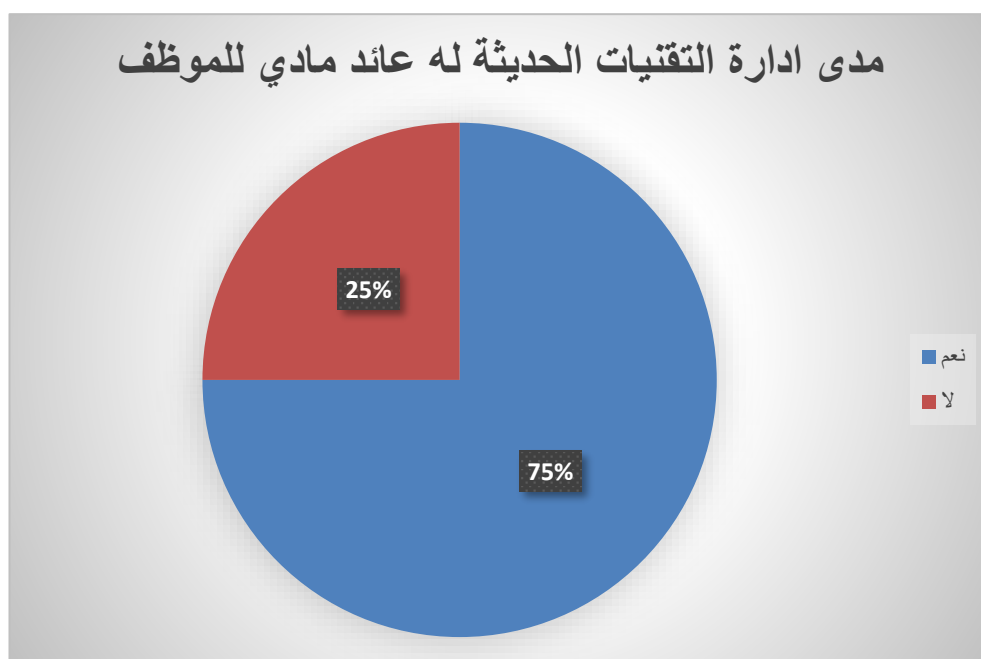
الشكل رقم 18 يوضح تقييم استخدام النظام الرقمي من طرف المسؤولين في عملية التوجيه الإداري

يوضح الجدول رقم 18 أن تقييم استخدام النظام الرقمي من طرف المسؤولين في عملية التوجيه الإداري توزع بين عدة جوانب حيث أن 10 موظفين بنسبة 31.25% رأوا أن التقييم يتم من خلال الدقة والنظام والالتقان، فيما اعتبر 10 موظفين آخرين بنسبة 31.25% أن سرعة الإنجاز هي المعيار الأبرز في التقييم، و 7 موظفين بنسبة 21.87% قيموا الاستخدام من خلال نوعية العمل فنيا وإداريا، بينما يرى 5 موظفين فقط بنسبة 15.62% أن التقييم يتم من خلال نقص الجهد المبذول.

تعكس هذه النتائج تنوعا في نظرة الموظفين لآليات التقييم الرقمي، مع تركيز واضح على الدقة وسرعة الإنجاز كأكثر الجوانب بروزا، وهو ما يشير إلى تأثير إيجابي للتقنيات الرقمية في تحسين فعالية التوجيه الإداري وتقليص الوقت والجهد، مع المحافظة على جودة الأداء.

جدول رقم 19 يبين مدى إدارة التقنيات الحديثة له عائد مادي للموظف

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	24	75%
لا	08	25%
المجموع	32	100%



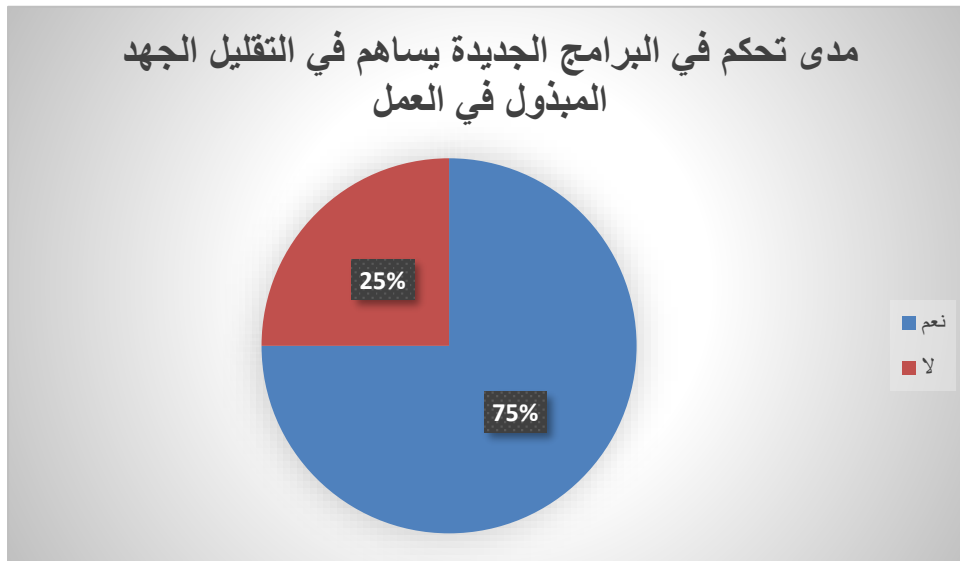
الشكل رقم 20 يوضح مدى إدارة التقنيات الحديثة له عائد مادي للموظف

يوضح الجدول رقم 19 العائد المادي للموظف من خلال إدارة التقنيات الحديثة ، حيث أجاب 24 مبحوث من أصل 32 موظفًا، أي بنسبة 75%، بأن إدارة التقنيات الحديثة لها عائد مادي عليهم، مقابل 8 موظفين فقط بنسبة 25% نفوا ذلك

يشير هذا إلى أن الأغلبية ترى أن لاستخدام التقنيات الحديثة تأثيرا إيجابيا من حيث تحسين دخلهم أو حصولهم على مكافآت، ربما نتيجة زيادة الإنتاجية أو كفاءة الأداء.

جدول رقم 20 يبين مدى تحكم في البرامج الجديدة يساهم في التقليل الجهد المبذول في العمل

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	24	75%
لا	08	25%
المجموع	32	100%



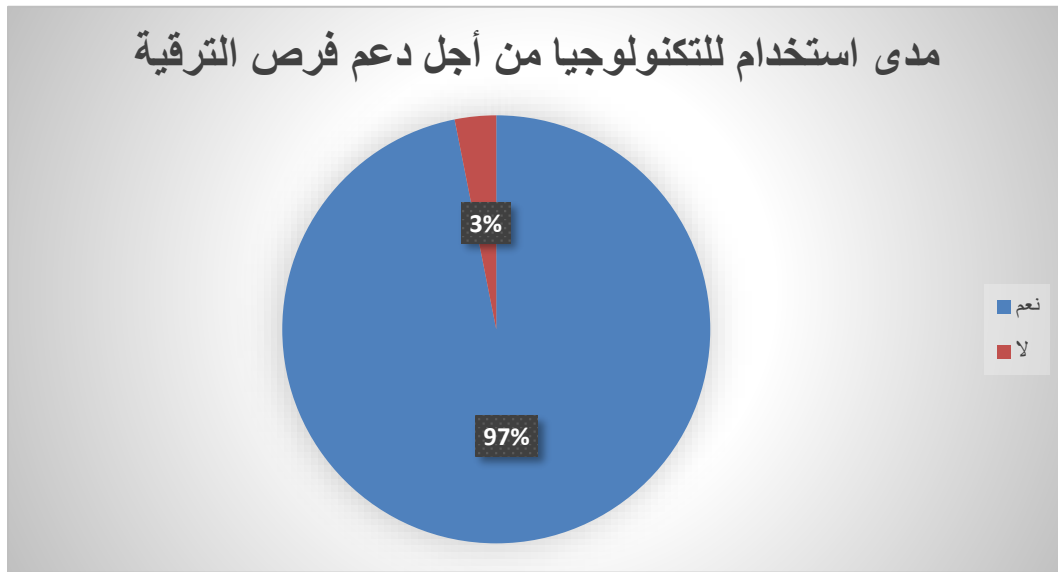
الشكل رقم 20 يوضح مدى تحكم في البرامج الجديدة يساهم في التقليل الجهد المبذول في العمل

يوضح الجدول رقم 20 أن 24 موظفا من أصل 32 أي بنسبة 75%، يرون أن التحكم في البرامج الجديدة يساهم في التقليل من الجهد المبذول في العمل، بينما يرى 8 موظفين فقط، بنسبة 25% عكس ذلك.

تشير هذه النتائج إلى أن أغلبية العاملين يدركون الفوائد العملية لإتقان استخدام البرامج الرقمية، خصوصا فيما يتعلق بتخفيف الأعباء اليومية وتسريع وتبسيط المهام. ومع ذلك، فإن وجود ربع العينة غير مقتنعين بهذه الفكرة قد يعكس صعوبات في التأقلم مع هذه البرامج أو نقصا في التكوين والتدريب، مما يبرز الحاجة إلى تعزيز التكوين التقني لضمان استفادة الجميع من مزايا التحول الرقمي.

جدول رقم 21 يبين مدى استخدام للتكنولوجيا من أجل دعم فرص الترقية

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	31	%96.87
لا	01	%3.12
المجموع	32	%100



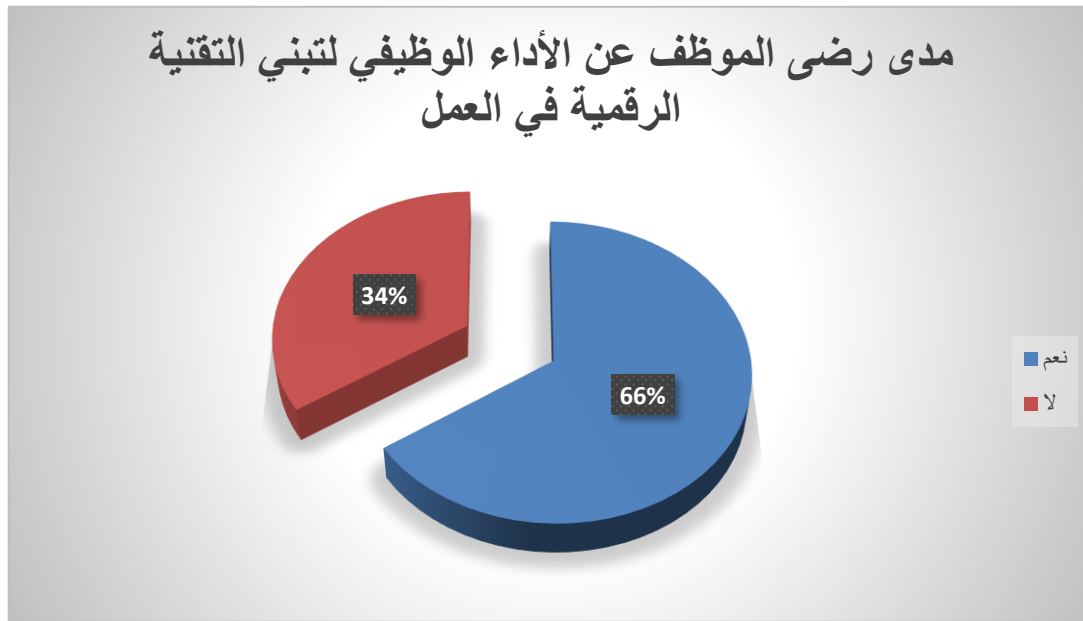
الشكل رقم 21 يوضح مدى استخدام للتكنولوجيا من أجل دعم فرص الترقية

يوضح الجدول رقم 21 مدى استخدام للتكنولوجيا من أجل دعم فرص الترقية، حيث أجاب 31 موظفا من أصل 32، أي بنسبة %96.87 بأنهم يستخدمون التكنولوجيا من أجل دعم فرص الترقية، بينما صرح موظف واحد فقط بنسبة %3.12 بعدم استخدامه لها في هذا السياق.

تعكس هذه النتيجة إدراكا واسعا بين الموظفين لأهمية التكنولوجيا كوسيلة لتعزيز تطورهم المهني، سواء من خلال تحسين الأداء، أو متابعة التكوينات الإلكترونية، أو التميز في إنجاز المهام.

جدول رقم 22 يبين مدى رضى الموظف عن الأداء الوظيفي لتبني التقنية الرقمية في العمل

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	21	%65.62
لا	11	%34.37
المجموع	32	%100



شكل رقم 22 يوضح مدى رضى الموظف عن الأداء الوظيفي لتبني التقنية الرقمية في العمل يوضح الجدول رقم 22 ، أن 21 موظفا من أصل 32، أي بنسبة 65.62%، عبروا عن رضاهم عن الأداء الوظيفي بعد تبني التقنية الرقمية في العمل، بينما أبدى 11 موظفا، بنسبة 34.37%، عدم رضاهم.

تعكس هذه النتائج أن غالبية الموظفين يرون أن اعتماد التقنية الرقمية قد ساهم في تحسين أدائهم الوظيفي، من خلال تسريع المهام وتسهيل المعاملات.

خامسا: مناقشة وتفسير النتائج في ضوء الدراسات السابقة والتراث النظري

- مناقشة الفرضية العامة

تؤكد نتائج الدراسة الميدانية على صحة الفرضية العامة القائلة بأن الرقمنة تساهم في تحسين إدارة الموارد البشرية، من خلال التأييد المطلق بنسبة 100% من أفراد العينة أن إدارة الموارد البشرية تعتمد على أنظمة رقمية، خصوصا في إدارة الأجور (17 موظفا بنسبة 53.12%) ومتابعة الدخول والخروج (10 موظفين بنسبة 31.25%)، مما يعكس تكامل التحول الرقمي في العمليات الجوهرية للإدارة.

كما تؤكد النتائج صحة الفرضية من خلال تعبير الموظفين بنسبة 75% عن أن التحكم في البرامج الرقمية يساهم فعلا في تقليل الجهد المبذول في العمل.

كما أشارت النتائج أيضا بنسبة 96.87% إلى أن استخدام التكنولوجيا يدعم فرص الترقية، وهي مؤشرات تعزز الدور الفعال للرقمنة في تمكين المورد البشري وتحفيزه داخل محيط العمل.

من جهة أخرى، تصريح الموظفين بنسبة 100% بأن توظيف البرامج الرقمية أثر بشكل إيجابي على إدارة وتسيير الموظفين، وتأكيدهم بنسبة 100% أنهم راضون عن تنظيم العمل بعد استخدام التقنيات الرقمية، وهو ما يؤكد أن الرقمنة لم تكن مجرد إدخال أدوات تقنية، بل جاءت كتغيير فعلي في بنية الإدارة وسير المهام.

وتتفق هذه النتائج الميدانية مع ما توصلت إليه دراسة علاوي مالك (2006)، التي خلصت إلى أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال ساهمت في تحسين دقة المعلومات وسهولة استخدامها من قبل المسيرين، وهو ما عزز فعالية أداء الموارد البشرية.

كذلك، دعمت دراسة لمين علوطي (2008) الفكرة بأن التكنولوجيا الحديثة تتيح للمؤسسات مرونة أكثر في التسيير، وتعزز التميز الإداري من خلال تقليص الجهد وتحقيق السرعة والدقة في العمل، وهو ما ظهر جلياً من خلال رأي 90.62% من الموظفين الذين يفضلون إنجاز العمل إلكترونياً بدلاً من الطرق التقليدية.

أما من الناحية النظرية، فإن تبني مبادئ إعادة هندسة العمليات الإدارية ونماذج إدارة الجودة الشاملة تؤكد أن التحول الرقمي ليس مجرد خيار، بل ضرورة لتحسين كفاءة الإدارة، وهو ما أثبتته دراسة الحالة الميدانية في بلدية برج بوعريريج.

- مناقشة الفرضية الأولى

أظهرت نتائج الدراسة الميدانية مؤشرات قوية على وجود توجه فعلي لدى المصالح الإدارية في بلدية برج بوعريريج نحو الاعتماد على الرقمنة في تسيير الموارد البشرية، فقد بينت النتائج أن جميع أفراد العينة بنسبة مئة بالمئة اجابوا بـ "نعم" على سؤال مدى اعتماد ادارة الموارد البشرية على انظمة رقمية خاصة بتسيير الموظفين، مما يدل على قناعة مؤسسية راسخة بضرورة التحول الرقمي.

ومن خلال تحليل اجابات افراد العينة، تبين ان 68.75% أكدوا أن الرقمنة مستخدمة في جميع مكاتب البلدية، في حين صرح 31.25% بأنها تستخدم في مكاتب معينة فقط، مما يعكس توسع رقعة استعمال الرقمنة تدريجياً لتشمل كافة المصالح الادارية.

كما تؤكد هذه النتائج التوجه الواضح نحو اعتماد البرامج الرقمية، خاصة وأن 100 % من العينة صرحوا بوجود بنية تحتية رقمية داخل المؤسسة، وهو شرط اساسي لتفعيل التحول الرقمي بشكل فعلي، ومن جهة اخرى، أكد 100% من المستجوبين أن الرقمنة اصبحت جزءاً من آليات العمل في ادارة الموارد البشرية، خصوصاً في مجال الاجور ومراقبة الحضور ومعالجة بيانات الموظفين.

وتتماشى هذه النتائج مع ما أشارت إليه دراسة لمين علوطي (2008) التي شددت على ان المؤسسات العمومية تسعى إلى التكيف مع تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال تطوير أنظمتها الداخلية، كما يدعمها ما جاء في دراسة تركي لمياء (2012) التي أكدت أن التحول الرقمي أصبح خيارا استراتيجيا لمواجهة تعقيدات التسيير الإداري والارتقاء بجودة الخدمات.

- مناقشة الفرضية الثانية

أظهرت نتائج الدراسة الميدانية مؤشرات قوية على صحة هذه الفرضية القائلة: يساهم التحول الرقمي في تحسين الأداء على مستوى رؤساء مصالح بلدية برج بوعرييج، حيث أجمع أفراد العينة بنسبة 100% على أن توظيف البرامج الجديدة له تأثير فعال على إدارة وتسيير الموظفين داخل البلدية، وتشير هذه النسبة المرتفعة إلى اقتناع واسع بفاعلية التحول الرقمي في تحسين طرق الإدارة واتخاذ القرار.

وقد أكد أفراد العينة أيضا بنسبة 75%، أن التحكم في البرامج الجديدة يساهم في التقليل من الجهد المبذول في العمل، وهو ما يعزز من كفاءة الأداء لدى رؤساء المصالح، خاصة مع الاعتماد المتزايد على أنظمة رقمية في إدارة الاجور، وضبط مواعيد العمل، وتتبع الحضور.

وتدعم هذه النتائج ما ورد في الدراسات السابقة، لا سيما دراسة علاوي مالك (2006) التي توصلت إلى أن استغلال التكنولوجيات الحديثة في تسيير الموارد البشرية أدى إلى زيادة دقة المعلومات، وتحسين فاعلية الإدارة، كما تشير دراسة لمين علوطي (2008) إلى ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها أثر مباشر على تحسين الأداء من خلال دعم عمليات التوجيه والتنظيم داخل المؤسسة.

كما تؤكد نظرية الادارة الالكترونية أن إدماج التكنولوجيا في عمليات الإدارة يحسن من الكفاءة التنظيمية ويعزز من سرعة اتخاذ القرار، وهو ما ينعكس ايجابا على مستوى أداء المسؤولين الاداريين.

- مناقشة الفرضية الثالثة

أظهرت نتائج الدراسة الميدانية صحة الفرضية الثالثة والتي تنص على وجود تحقيق للرضا الوظيفي لاستخدام التقنيات الرقمية للموظفين والمستخدمين على مستوى المصالح الادارية لبلدية برج بوعريرج حيث أن 65.62% من الموظفين عبروا عن رضاهم تجاه الأداء الوظيفي بعد تبني التقنية الرقمية، وهو ما يدل على وجود أثر إيجابي واضح للرقمنة في تعزيز الرضا الوظيفي داخل بلدية برج بوعريرج، وقد فسر المشاركون هذا الرضا بكون التقنيات الرقمية سهلت أداء المهام، وقللت من الجهد المبذول، وساهمت في تحسين جودة العمل.

وتدعم هذه النتيجة ما توصلت إليه دراسة تركي لمياء (2012)، التي بيّنت أن التحول الرقمي أدى إلى التغلب على عوائق المكان والزمان وساهم في تسهيل التبادلات والمراسلات، مما يخلق بيئة عمل أكثر فاعلية وراحة. كما تؤكد دراسة لمين علوطي (2008) أن الاستخدام الجيد لتكنولوجيا المعلومات ينعكس بشكل إيجابي على الأداء العام والرضا عن العمل، خاصة عندما تكون هذه التكنولوجيا مدمجة بفعالية في نظام الإدارة.

أما من الناحية النظرية، فإن نظرية التحفيز في بيئة العمل الرقمية تشير إلى أن توفر الأدوات التكنولوجية وسهولة استخدامها يؤدي إلى تقليل الضغط المهني، ويعزز شعور الموظف بالتحكم والفعالية، وهو ما يُعدّ من أبرز محددات الرضا الوظيفي.

وبالإضافة إلى ذلك، فإن الاعتماد على تقنيات رقمية في إنجاز المهام اليومية، مثل أنظمة الحضور والانصراف الرقمية، وإدارة الأجور، والتواصل الإلكتروني، يساهم في تنظيم العمل وتقليل مصادر التوتر الإداري، مما يدعم بدوره تحقيق الرضا المهني.

الاستنتاجات العامة

- الاستنتاجات المتعلقة بخصائص أفراد العينة

أظهرت نتائج الدراسة المتعلقة بالخصائص الديموغرافية لأفراد العينة مجموعة من المؤشرات المهمة التي تساعد في فهم طبيعة المبحوثين فقد تبين أن 81.25% من أفراد العينة كانوا من الذكور أما فيما يخص الفئة العمرية، فقد شكلت الفئة ما بين 36 إلى 40 سنة النسبة الأكبر بنسبة 43.75%، أيضا 78.12% من أفراد العينة يحملون مستوى تعليمي جامعي، كما كشفت النتائج أن 75% من العينة أقروا بأن تحكمهم في البرامج الرقمية يساهم في التقليل من الجهد المبذول في العمل، وهو ما يدل على مستوى جيد من التكيف الرقمي لدى الموظفين.

- الاستنتاجات المتعلقة بالفرضية الأولى

تُشير نتائج الدراسة الميدانية إلى تحقق الفرضية الأولى بشكل واضح، والتي تنص على أن "المصالح الإدارية تتجه إلى استخدام الرقمنة في إدارة الموارد البشرية ببلدية برج بوعريريج". فقد أظهرت البيانات أن جميع أفراد العينة بنسبة 100% أكدوا اعتماد الإدارة على أنظمة رقمية خاصة بتسيير الموظفين، كما أن 68.75% من المستجوبين أفادوا بأن الرقمنة تطل جميع مكاتب البلدية، إضافة إلى ذلك، فإن توفر بنية تحتية رقمية داخل المؤسسة، كما أشار إليه كافة أفراد العينة، يؤكد الجاهزية التقنية للرقمنة ويعزز من فعاليتها. وتكتمل الصورة بتصريحات الموظفين حول الاستخدام الفعلي للرقمنة في إدارة الأجور، وضبط الحضور، ومعالجة بيانات الموظفين، ما يوضح أن الرقمنة أصبحت جزءاً لا يتجزأ من الممارسات الإدارية اليومية.

- الاستنتاجات المتعلقة بالفرضية الثانية

بالنسبة للفرضية الثانية التي تنص على أن "التحول الرقمي يساهم في تحسين الأداء على مستوى رؤساء المصالح في بلدية برج بوعريريج"، فقد أظهرت نتائج الدراسة الميدانية دلائل قوية على تحقق هذه الفرضية.

فقد أكد 75% من أفراد العينة أن التحكم في البرامج الرقمية يساهم في التقليل من الجهد المبذول أثناء العمل، كما أن 100% من المشاركين أفادوا بأنهم راضون عن تنظيم العمل وتنفيذه بعد إدماج التقنيات الرقمية، مما يعكس وجود تحسن ملموس في بيئة العمل وأسلوب التسيير.

ومن جهة أخرى، أوضحت النتائج أن التوجيه الإداري الذي يقوم به المسؤولون يتم تقييمه إيجابياً من خلال سرعة الإنجاز والدقة والنظام، حيث أشار 31.25% إلى أن التحول الرقمي عزز الدقة والانتقان، في حين اعتبر 31.25% أيضاً أن هذه الرقمنة ساعدت على تسريع الإنجاز، وهو ما يدل على أن الرقمنة لعبت دوراً مباشراً في تطوير فاعلية التسيير.

- الاستنتاجات المتعلقة بالفرضية الثالثة

بالنسبة للفرضية الثالثة التي تنص على أن: "يوجد رضا وظيفي لدى الموظفين والمستخدمين نتيجة لاستخدام التقنيات الرقمية على مستوى المصالح الإدارية لبلدية برج بوعريج"، فقد أظهرت نتائج الدراسة الميدانية مؤشرات إيجابية تدعم تحقق هذه الفرضية. إذ بينت البيانات أن 65.62% من الموظفين عبّروا عن رضاهم تجاه الأداء الوظيفي بعد تبني التقنية الرقمية، ما يدل على أن التحول الرقمي أسهم فعلاً في تحسين ظروف العمل والرفع من جودة الأداء ويعزز هذا الاستنتاج ما أشار إليه 96.87% من أفراد العينة من أنهم يستخدمون التكنولوجيا كوسيلة لدعم فرص الترقية، مما يربط بين استخدام التقنية والتحفيز الذاتي والتطور المهني، وهما عنصران أساسيان من عناصر الرضا الوظيفي. كما أن اعتماد أنظمة رقمية في إدارة الأجور والحضور ومعالجة البيانات بحسب ما ورد من أجوبة العينة يوفر للموظف قدراً أعلى من الشفافية والتنظيم، وهو ما يساهم في بناء الثقة داخل بيئة العمل ويحسن من تجربة الموظف مع الإدارة.

- الإستنتاجات العامة:

- 25% من إجمالي عينة الدراسة كانوا ذكورا وهو ما يعكس هيمنة الذكور على مناصب العمل داخل البلدية، ما قد يرتبط بطبيعة التوظيف في هذا القطاع.
- 43.75% من الموظفين تتراوح أعمارهم بين 36 و 40 سنة ، ما يدل على أن فئة منتصف العمر تمثل العمود الفقري في تركيبة الموارد البشرية بالبلدية.
- 78.12% من أفراد العينة يحملون مستوى تعليمي جامعي، مما يشير إلى أن أغلب الموظفين لديهم تأهيل متوسط يتماشى مع متطلبات العمل في البلدية.
- 68.75% من أفراد العينة لديهم خبرة مهنية تقدر بـ 5 سنوات، مما يدل على أن أغلبهم في مرحلة استقرار وظيفي وتراكم للخبرة.
- 34.37% من أفراد العينة يشغلون منصب رئيس مكتب، وهو أعلى تمثيل وظيفي ضمن العينة، ما يدل على كثافة هذا المنصب في الهيكل التنظيمي.
- 100% من الموظفين أكدوا توفر البنية التحتية الرقمية، وهو ما يعكس وجود استعداد تقني فعلي للتحويل الرقمي داخل البلدية.
- 71.87% من الموظفين وصفوا تغطية الإنترنت بأنها عالية، ما يُعد مؤشراً إيجابياً على دعم بيئة العمل الرقمي وسهولة النفاذ إلى الخدمات الرقمية.
- 100% من أفراد العينة أشاروا إلى أن إدارة الموارد البشرية تعتمد على أنظمة رقمية، مما يدل على رقمنة تامة في تسيير شؤون الموظفين.
- 53.12% من الموظفين أكدوا أن إدارة الموارد البشرية تعتمد على الأنظمة الرقمية في إدارة الأجور.
- 68.75% من الموظفين أكدوا أن الرقمنة تشمل جميع مكاتب البلدية، مما يعكس تعميمًا شبه كامل للرقمنة في مختلف مصالح البلدية.

- 100% من المشاركون أكدوا أن البرامج الجديدة ساعدت في تحسين تسيير الموظفين، وهو ما يدل على فعالية التحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية.
- 59.37% من أفراد العينة أكدوا وجود تقنيات رقمية تُسهم في ضبط الأداء المهني، ما يعكس جهودًا في استخدام الرقمنة للرقابة وتحسين الفعالية.
- 47.36% من الموظفين ذكروا أن أجهزة المراقبة هي التقنية الرقمية الأكثر استخدامًا لضبط الأداء المهني داخل بلدية برج بوعريريج.
- 100% من الموظفين يرون أن التحول الرقمي ساهم في تطوير الخدمات المقدمة، وهو ما يعكس إجماعاً إيجابياً على أثر الرقمنة في تحسين أداء البلدية.
- 90.62% من الموظفين يفضلون إنجاز المهام إلكترونياً، مما يدل على تقبل واسع للتكنولوجيا في محيط العمل الإداري.
- 100% من العينة أكدوا وجود برامج رقمية على مستوى البلدية، ما يعزز صورة البلدية كمؤسسة منفتحة على التحديث والرقمنة.
- 100% من الموظفين عبروا عن رضاهم تجاه تنظيم وتنفيذ العمل بعد استخدام التقنيات، وهو مؤشر قوي على نجاعة هذه الأدوات في تحسين سير العمل.
- 31.25% من الموظفين قيّموا استخدام النظام الرقمي من خلال الدقة والإتقان، وهي النسبة نفسها لمن اختاروا سرعة الإنجاز، مما يدل على أن الأداء والدقة من أبرز مزايا التوجيه الرقمي.
- 75% من الموظفين أكدوا أن إدارة التقنيات الحديثة لها عائد مادي عليهم.
- 75% من الموظفين يرون أن التحكم في البرامج الرقمية يساهم في تقليل الجهد المبذول، ما يشير إلى أهمية التكوين التقني في دعم الفعالية المهنية.
- 96.87% من أفراد العينة يستخدمون التكنولوجيا لدعم فرص الترقية، مما يدل على وعي الموظفين بدور الرقمنة في تعزيز تطورهم المهني.

65.62% من الموظفين عبّروا عن رضاهم تجاه الأداء الوظيفي بعد تبني التقنية الرقمية، ما يدل على أن التحول الرقمي كان له تأثير إيجابي على عملهم، رغم وجود بعض التحديات لدى نسبة من الموظفين.

خاتمة

خاتمة:

تسعى المؤسسات العمومية اليوم وعلى رأسها البلديات إلى مواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة، وذلك عبر إدماج أدوات الرقمنة ضمن مختلف وظائفها الإدارية، وعلى وجه الخصوص إدارة الموارد البشرية، وانطلاقاً من هذه الرؤية، جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على دور التحول الرقمي في تحسين إدارة الموارد البشرية ببلدية برج بوعرييج، باعتبارها تجربة ميدانية تعبر عن واقع الإدارة المحلية في ظل التغيرات الرقمية الراهنة.

وقد حاولنا من خلال هذا البحث تحليل مدى تأثير استخدام التقنيات الرقمية على تسيير الموارد البشرية من حيث الأداء، الكفاءة، الرضا الوظيفي، وسرعة إنجاز المهام، بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتصميم استبيان وجه إلى عينة من الموظفين التابعين لبلدية برج بوعرييج.

وأُسفرت النتائج عن مجموعة من الاستنتاجات الهامة، أبرزها:

- وجود تقنيات رقمية فعلية تستخدم في تسيير الموارد البشرية، خاصة في مجالات ضبط الحضور، إدارة الأجور، التراسل الإداري، وتنظيم المهام.
- عبر أغلب أفراد العينة عن رضاهم تجاه هذه التغيرات، حيث ساهمت الرقمنة في تسهيل العمل وتقليل الجهد المبذول، ما انعكس إيجابياً على أدائهم.
- أظهرت النتائج أن التحكم في البرامج الرقمية يمثل عاملاً مهماً في تحسين الأداء المهني، إلى جانب كونه محفزاً للترقية والتطوير المهني.
- تظهر البيانات كذلك توجهها إدارياً نحو تعزيز الاعتماد على الرقمنة كخيار استراتيجي لتحسين جودة الخدمة العمومية وتقوية نظم الإدارة الداخلية.

وقد جاءت هذه المعطيات لتؤكد الطرح النظري والدراسات السابقة التي بينت أن للرقمنة أثرا واضحا ومباشرا على فعالية إدارة الموارد البشرية، سواء من حيث التنظيم، أو التوجيه، أو رفع الإنتاجية، أو تحقيق الرضا المهني.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب :

- 1-أبو زعيزع، عبد الله علي. مفاهيم معاصرة في الصحة النفسية، الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، ط1، 2015.
- 2-السامرائي، عبد الرحمن عدس. أسس البحث العلمي: النظرية والتطبيق، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2003.
- 3-المعماري علي، أحمد خضر. إعادة تشكيل العالم، قراءة تحليلية في المفاهيم والمصطلحات العالمية المعاصرة، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2021.
- 4-إيهاب عيسى، طارق عبد الرؤوف. المقاييس والاختبارات: التصميم، الإعداد، التنظيم، دار الكتب المصرية، القاهرة، ط1، 2017.
- 5-بلخير سديد. منهجية البحث العلمي وأصالتها عند المسلمين، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013.
- 6-عبيدات، ذوقان وآخرون. البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه، دار الفكر للطباعة، 199.
- 7-عبد الله محمد عبد الرحمن. النظرية في علم الاجتماع: النظرية السوسيولوجية المعاصرة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2006.
- 8-عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات. مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط1، 1995.
- 9-عمر وصفي عقيلي. إدارة الموارد البشرية المعاصرة: بعد استراتيجي، دار وائل للنشر، الأردن، ط1، 2005.
- 10-فضيل دليو وآخرون. أسس منهجية في العلوم الاجتماعية، منشورات جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 1999.

11-منسي، محمود عبد الحليم. منهج البحث العلمي: في المجالات التربوية والنفسية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003.

ثانياً: المقالات والمجلات العلمية :

1-أحمد فرح أحمد. الخدمات الرقمية داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها، المملكة المتحدة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، العدد 4، 2009.

ثالثاً: الرسائل والأطروحات الجامعية :

1-تركي، لمياء. الخدمات الرقمية الإدارية ودورها في تطوير العلاقات العامة داخل المؤسسة الجامعية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة قسنطينة، 2012.

2-صالح، لبعير. أثر التوجه نحو الرقمنة وفعاليته على الاتصال داخل المؤسسة، مذكرة ماجستير، تخصص صحافة مكتوبة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2020.

3-علاوي، مالك. أثر استعمال التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال على تسيير الموارد البشرية في القطاع العمومي: دراسة حالة الوكالة الوطنية لتنمية البحث الجامعي ANDRU ، مذكرة ماجستير، تخصص تسيير عمومي، جامعة بسكرة، 2006.

4-قندوز، نسرين. العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في ظل التغيرات التكنولوجية، مذكرة ماجستير، تخصص علم اجتماع، جامعة باتنة 1، الجزائر، 2021.

5-لمين، علوطي. أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، أطروحة دكتوراه، فرع إدارة الأعمال، جامعة الجزائر، 2008.

الطابق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريرج
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية



استمارة بحث حول:

دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي
دراسة ميدانية على بلدية برج بوعريرج

إشراف الأستاذ:

د- مومن رضوان

من إعداد:

بوخاري محمد رضا

ملاحظة: في إطار إعداد مذكرة تخرج، نتقدم إليكم بهذه استمارة الاستبيان والتي يدور موضوعها حول دور الرقمنة في تحسين الموارد البشرية، ولذلك نلتمس من سيادتكم تخصيص جزء من وقتكم لملء هذه الاستمارة بكل موضوعية وذلك بوضع إشارة (X) في الخانة التي تعبر عن رأيكم مؤكدين لكم أن هذه البيانات سوف تبقى سرية ولا تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي.

شكرا جزيلا لمساهمتكم القيمة

السنة الجامعية : 2024-2025

المحور الأول: البيانات الشخصية

1 - الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2 - السن: سنة

3 - المستوى التعليمي: متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

4 - الخبرة المهنية:

5 - المنصب الوظيفي:

المحور الثاني: توجه المصالح الإدارية الى استخدام الرقمنة في إدارة الموارد البشرية
بلدية برج بوعرييج.

6- هل تتوفر المؤسسة على بنية تحتية رقمية تؤكد تبنيها للتحول الرقمي

نعم ☐ لا ☐

7- ماهي نسبة تغطية الانترنت على مستوى إدارة بلدية برج بوعرييج

عالية ☐ متوسطة ☐ ضعيفة ☐

8- هل تعتمد إدارة الموارد البشرية على أنظمة رقمية خاصة بإدارة الموظفين؟

نعم ☐ لا ☐

9- إذا كانت الاجابة بنعم: أين تستخدمها؟

إدارة الأجور ☐ الدخول والخروج ☐ معلومات الموظفين ☐

الجدول الزمنية ☐ أخرى أذكرها.....

10 - هل تسخدم الرقمنة في؟

جميع مكاتب البلدية ☐ في مكاتب معينة فقط ☐

المحور الثالث تأثير التحول الرقمي على مستوى الأداء لدى رؤساء مصالح بلدية

برج بوعريرج.

11 - هل ترى أن توظيف البرامج الجديدة له تأثير على إدارة وتسيير الموظفين البلدية؟

نعم ☐ لا ☐

12 - هل توجد تقنيات رقمية تضبط الأداء المهني للموظفين داخل بلدية برج بوعريرج؟

نعم ☐ لا ☐

13- إذا كانت الإجابة بـ"نعم"، ماهي هذه التقنيات؟

.....

14- هل تعتقد أن تبني التحول الرقمي ساهم في تطوير الخدمات المقدمة من طرف البلدية؟

نعم ☐ لا ☐

15- هل تفضل انجاز عملك إلكترونيا أم تقليديا؟

نعم ☐ لا ☐

16- هل يوجد برامج رقمية على مستوى بلدية برج بوعريرج؟

نعم ☐ لا ☐

المحور الرابع: دور الإدارة الرقمية في تحقيق الرضا الوظيفي على مستوى المصالح

الإدارية لبلدية برج بوعريرج

17- هل أنت راض على تنظيم وتنفيذ العمل بعد استخدامك للتقنيات في انجاز مهامك؟

نعم ☐ لا ☐

18- كيف تقيم استخدام النظام الرقمي من طرف المسؤولين في عملية التوجيه الإداري؟ ؟

من خلال نوعية العمل فنيا وإداريا ☐

من خلال الدقة والنظام والالتقان ☐

من خلال نقص الجهد المبذول ☐

من خلال سرعة الانجاز ☐

18- هل ادارتك للتقنيات الحديثة له عائد مادي للموظف؟

نعم ☐ لا ☐

19- هل تحكمك في البرامج الجديدة يساهم في التقليل الجهد المبذول في العمل؟

نعم ☐ لا ☐

20- هل استخدامك للتكنولوجيا يدعم من فرص الترقية

نعم ☐ لا ☐

21- هل أنت راض عن أدائك الوظيفي لتبنيك التقنية الرقمية في عملك؟

نعم ☐ لا ☐

من خلال نقص الجهد المبذول

من خلال سرعة الانجاز

18- هل ادارتك للتقنيات الحديثة له عائد مادي للموظف؟

نعم لا

19- هل تحكمك في البرامج الجديدة يساهم في التقليل الجهد المبذول في العمل؟

نعم لا

20- هل استخدامك للتكنولوجيا يدعم من فرص الترقية

نعم لا

21- هل أنت راض عن أدائك الوظيفي لتبنيك التقنية الرقمية في عملك؟

نعم لا

تم بحمد الله