

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريرج
كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

ميدان : كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية.

قسم : العلوم الاجتماعية.

الشعبة: علم الاجتماع.

التخصص: علم إجتماع تنظيم وعمل.

العنوان:

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص علم إجتماع تنظيم وعمل.

الرقمنة وأثرها على الأداء الوظيفي لمستخدمي الإدارة
دراسة ميدانية ب مديرية الموارد البشرية-كوندور-برج بوعريرج

إشراف:

أ. د. مهدي السعيد.

إعداد:

- بن رابح الريح

السنة الجامعية: 2025 / 2026

... يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ .

[سورة المجادلة: الآية 11]

عن الله العظيم

شكر وتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، نحمده سبحانه و وتعالى على توفيقه لنا في إنجاز هذا العمل المتواضع، أتقدم بخالص عبارات الشكر والتقدير إلى كل من ساهم في إنجاز هذه المذكرة وأخص بالذكر الأستاذ المشرف الدكتور "مهدي السعيد" على توجيهاته القيمة ونصائحه السديدة ومتابعته المستمرة طوال فترة إعداد هذا العمل.

كما اتوجه بالشكر إلى جميع أساتذتي الكرام الذين رافقوني خلال مشواري الجامعي أساتذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

إلى والدي العزيزين إلى من كان دعاؤهما سر نجاحي، وصبرهما نور طريقي إلى من غرسا في الأمل والثقة، وقدما لي الكثير دون إنتظار مقابل، أهدى هذا العمل تعبيراً عن حبي وإمتناني، وأسأل الله أن يحفظهما ويديمهما تاجاً فوق رأسي.

إلى إخوتي وأخواتي... سندي وفرحي والنور الذي يرافقتي في كل طريق، الطيب، محمد، إسحاق، يعقوب، سارة وزوجها مزيان، رحمة وزوجها وليد، فاطمة الزهراء، ريهام، وإلى الكتكوتة الصغيرة إنبتي التي لم أنجبها إلى سندي وداعمتي وقرّة عيني نسرين، دون أن أنسى أبناء إخوتي معترّ صاحب العقل اللامع والطموح الجميل، لؤي وآدم.

إلى صديقاتي اللواتي رافقتني طيلة الدرب وفقكم الله لما هو قادم شكراً على كل لحظة فرح مرت معكم.

بكل حب والتقدير شكراً لكم.

ملخص الدراسة :

جاءت دراستنا بعنوان الرقمنة وأثرها على الأداء الوظيفي لمستخدمي الإدارة، أين قمنا بدراسة ميدانية بمديرية الموارد البشرية بمؤسسة كوندور ببرج بوعريريج، وقد تمحورت حول أثر الرقمنة بإنجاز المهام الإدارية و كذا التحديات التي تواجه الموظفين كعدم تلقي التدريب الكافي، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة ثم الاعتماد على المنهج الوصفي، وطبقت الدراسة على عينة شملت 28 موظفا بمديرية الموارد البشرية، وتم جمع البيانات من المبحوثين عن طريق الإستبيان وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- الرقمنة تساهم بشكل فعال في تحسين أداء الموظفين لمستخدمي الإدارة مقارنة بالطرق التقليدية.
- وجود بعض الصعوبات في تطبيق الرقمنة كنقص التدريب مما يعرقل الاستغلال الأمثل للأنظمة الرقمية.
- نجاح التحول الرقمي داخل الإدارة يتطلب تكويننا مستمرا ودعما تنظيميا وتقنيا لضمان الفعالية.
- أن اعتماد الوسائل الرقمية أدى إلى رفع الكفاءة وتقليل الأخطاء الإدارية وهذا ما يتيح تقديم خدمة ذات جودة عالية.
- وجود تفاوت لدى الموظفين في الخبرة والقدرة على التعامل مع التكنولوجيا.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، الأداء الوظيفي، التدريب، الإدارة، الموظفين.

Study Summary:

This study focused on the impact of job performance on the administrative employee through human resource management. It showed that human resources are considered one of the most important factors in improving performance and enhancing administrative effectiveness, as they play a major role in achieving institutional goals. The study also emphasized the importance of relying on modern methods and using technology to improve administrative services.

The study also highlighted the importance of training and development programs, which help improve employees' performance and increase their efficiency. In addition, the presence of motivational systems contributes to reducing stress and improving the psychological climate within the organization.

The study concluded with the following results:

Digitization contributes effectively to improving employees' performance through faster administrative procedures.

The presence of modern systems such as electronic offices and training helps reduce errors and increase accuracy.

Digital transformation in administration requires continuous support and the development of employees' technical skills.

Relying on modern methods leads to higher efficiency and fewer administrative mistakes, allowing the organization to provide high-quality services.

The availability of experienced employees capable of handling digital systems enhances the effectiveness of the administrative unit.

Key words: Digitization, Job Performance, Training, Electronic Administration

الرقم	فهرس المحتويات	الصفحة
01	الآية الكريمة.	
02	شكر وتقدير.	
04	الملخص باللغة العربية.	
05	الملخص باللغة الإنجليزية.	
06	فهرس المحتويات.	
07	قائمة الجداول.	
08	قائمة الملاحق.	
مقدمة.		
أب		
الجانب النظري : الدراسة النظرية		
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة		
01	الإشكالية	03
03	فرضيات الدراسة	04
04	أسباب اختيار الموضوع	04
05	أهداف الدراسة	04
06	أهمية الدراسة	04
07	تحديد مفاهيم الدراسة.	05
08	الدراسات السابقة.	07
09	المقاربة النظرية.	13
الجانب الميداني: الدراسة الميدانية		
الفصل الثاني: منهجية البحث والتعريف بميدان الدراسة		
أولاً: مجالات الدراسة		
01	المجال المكاني لميدان الدراسة	18
02	المجال الزمني لميدان الدراسة	18
03	المجال البشري لميدان الدراسة	18
ثانياً: الإجراءات المنهجية		
01	مجتمع البحث وعينة الدراسة	18

19	المنهج المستخدم	02
20	أدوات جمع البيانات	03
21	قراءة وتحليل الجداول	03
خلاصة.		
الفصل الثالث: النتائج والمناقشة.		
أولاً: عرض وتحليل وتفسير بيانات فرضيات الدراسة		
26	عرض وتحليل وتفسير جداول البيانات الفرضية الأولى	01
38	عرض وتحليل وتفسير جداول البيانات الفرضية الثانية	02
ثانياً: النتائج العامة للدراسة		
خاتمة		
قائمة المراجع.		
قائمة الملاحق.		

فهرس الجداول		
الرقم	عناوين الجدول	الصفحة
1.	يمثل توزيع أفراد العينة وفق متغير الجنس	21
2.	يوضح المستوى التعليمي للمبحوثين	22
3.	يوضح الحالة الاجتماعية للمبحوثين	23
4.	يوضح طبيعة المنصب للمبحوثين	23
5.	يوضح مساهمة الرقمنة في تقليص الوقت لديكم لإنجاز المهام الإدارية	26
6.	يوضح مساعدة الأنظمة الرقمية المعتمدة في تسريع معالجة مختلف الملفات	27
7.	يوضح في رأيك هل كان للرقمنة دور في تقليل الأخطاء التي كانت تؤخر إنجاز المهام	28
8.	يوضح هل ساهمت الأنظمة في الوصول إلى المعلومات بشكل أسرع	28
9.	يوضح هل الوسائل الرقمية تمكنكم من إنجاز عدة مهام في وقت أقصر	29
10.	يوضح عل تلاحظون فرق في سرعة إنجاز المهام مقارنة بالفترة التي سبقت تطبيق الرقمنة	30
11.	يوضح مساهمة الرقمنة في تقليل مدة معالجة الطلبات الإدارية	31
12.	يوضح هل أدت برامج الرقمنة في تتبع المهام وإنجازها في الوقت المحدد	31
13.	يوضح هل ترى أن الرقمنة تعتبر بديلا للإدارة التقليدية	32
14.	يوضح مساهمة الرقمنة في تقليص ووجود فرق في سرعة إنجاز المهام	33
15.	يوضح مساعدة الأنظمة الرقمية في معالجة الملفات وإنجاز المهام عن بعد	34
16.	يوضح مساعدة الأنظمة الرقمية في معالجة الملفات وإختصار خطوات العمل الإداري	35
17.	يوضح مساهمة الأنظمة الرقمية للوصول إلى المعلومات وتقليل الرقمنة من فترات الإنتظار	36
18.	يوضح مساهمة الأنظمة الرقمية في الوصول إلى المعلومات والتحول الرقمي في تسريع إتخاذ القرار	37

قائمة الجداول

19.	يوضح هل يساهم ضعف البرامج التدريبية في زيادة الأخطاء أثناء استخدام الأنظمة الرقمية	38
20.	يوضح هل نقص الخبرة يجعلك تعتمد على زملائك في إنجاز المهام الرقمية	39
21.	يوضح هل يلجأ إلى التدريب الذاتي كي تتمكن من استخدام الرقمنة بصورة جيدة	40
22.	يوضح هل يؤدي توحيد البرامج التدريبية المنتظمة إلى التقليل من الصعوبات المرتبطة بالرقمنة	40
23.	يوضح هل تواجه صعوبات في استخدام الرقمنة	41
24.	يوضح هل نقص التدريب يدفعك إلى زيادة الاعتماد على الطرق التقليدية في أداء المهام	42
25.	يوضح نقص التدريب إلى بطء إنجاز المهام وصعوبة استخدام أنظمة الرقمية	43
26.	يوضح نقص التدريب يؤدي إلى بطء إنجاز المهام والشعور بالحاجة إلى دورات تدريبية	44
27.	يوضح عدم الكفاءة عند استخدام الأنظمة الرقمية والرقمنة تقلل من الأخطاء	45
28.	يوضح نقص التدريب يكون عائقا ووجود صعوبة في استخدام أنظمة الرقمية	46
29.	يوضح نقص المهارات ومواجهة الموظفون الجدد صعوبات أكبر من القدماء	47
30.	يوضح توفر البرامج الرقمية الحديثة والحاجة إلى دورات تدريبية إضافية	48

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
01	أداة الاستثمار	58
02	تقرير تربص تطبيقي في الوسط المهني للطلبة	62

مقدمة:

تتميز المجتمعات البشرية بالتغير الذي يعتبر خاصية ملازمة لها بين فترة زمنية أخرى، وأهم تغير مس مجتمعات اليوم بل وجعل التغير يتم بوتيرة سريعة جدا هو الرقمنة، فقد أصبحنا نتحدث عن الإنسان الرقمي والذكاء الاصطناعي وشبكات التواصل الافتراضية وأنماط من العلاقات الرقمية التي تمخضت عن التكنولوجيات الحديثة.

فقد أصبحت الرقمنة من أبرز مظاهر التطور التكنولوجي التي مست مختلف المجالات وعلى رأسها القطاع الإداري، فالبرامج والتطبيقات الرقمية اليوم ساهمت بشكل واضح في إحداث نقلة نوعية في أساليب العمل، وذلك من خلال الاعتماد على أنظمة معلوماتية حديثة تبدو وكأنها تختصر الزمن والجهد وحتى الوسائل وأصبح بإمكان الإداريين والمسيرين أداء مهامهم عن بعد باستخدام الشبكة العنكبوتية والإشراف على الاجتماعات وغيرها.

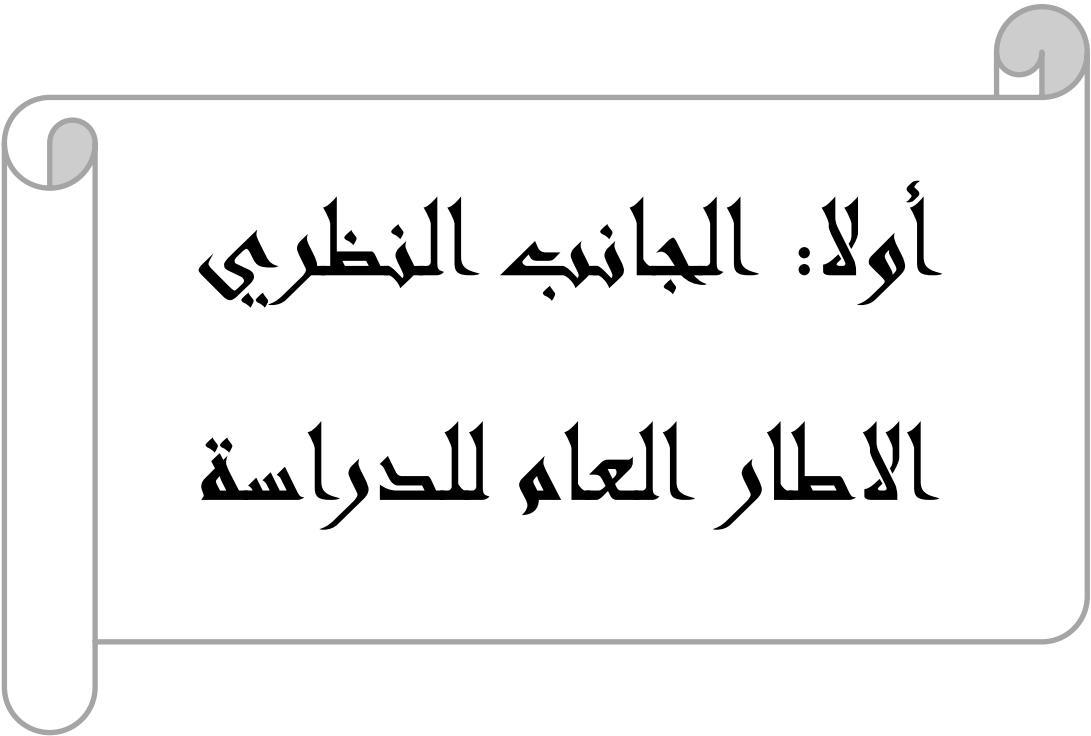
فالأداء الوظيفي لمستخدمي الإدارة لم يعد يعتمد على المهارات التقليدية فقط بل أصبح مرتبط بمدى القدرة على استخدام الأدوات الرقمية والتكيف مع بيئة العمل الجديدة، فالرقمنة تساهم بشكل مباشر في تشكيل بيئة العمل إذ قد يمكنها التقليل من الأخطاء البشرية وتحسين دقة المعلومات المتداولة داخل الإدارة ومعالجة الكم الكبير للمعلومات في وقت قصير جدا وتخزينها واسترجاعها بكل سهولة، إلا أن هذا التحول الرقمي يفرض على المستخدمين ضرورة اكتساب المهارات والتأقلم مع التقنيات الحديثة التي قد تتعارض مع الخبرة المكتسبة من سنوات العمل الطويلة والنموذج التقليدي للإدارة، والذي يفرض بدوره القيام بدورات تدريبية للموظفين الإداريين من فترة لأخرى، وأحيانا لا تؤدي هذه الدورات دورها المطلوب وأهدافها المرجوة في نمط الإدارة الرقمية .

وعلى هذا الأساس حاولنا في دراستنا هذه معرفة أثر الرقمنة على الأداء الوظيفي لمستخدمي الإدارة وكذا التحديات التي تواجههم عند استخدام الرقمنة مركزين على مشكلة التدريب، معتمدين خطة بحث شملت ثلاثة فصول.

الفصل الاول: الفصل النظري يتعلق بالاطار العام للدراسة، تناولنا فيه أسباب اختيار الموضوع أهمية وأهداف الدراسة، الإشكالية وفرضيات الدراسة، تحديد المفاهيم مع عرض بعض الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع و المقاربة السوسيولوجية.

الفصل الثاني: الفصل الميداني تناولنا فيه منهجية البحث المتمثلة في مجالات الدراسة ، المجال المكاني والمجال الزمني والبشري ،ثم تطرقنا للإجراءات المنهجية المتمثلة في المنهج، أدوات جمع البيانات ، وأخيرا العينة.

الفصل الثالث: تناولنا فيه عرض و تحليل وتفسير البيانات ومناقشة النتائج مع عرض الاستنتاجات الجزئية للفرضيات ، وفي الأخير النتائج العامة، والخاتمة.

A decorative graphic of a scroll with a light gray background and a thin gray border. The scroll is partially unrolled, with the top and bottom edges showing a darker gray shadow. The text is centered on the scroll.

أولاً: الجانب النظري

الاطار العام للدراسة

الفصل الأول: مدخل عام

1. الإشكالية.

2. فرضيات الدراسة.

3. أسباب اختيار الموضوع.

4. أهداف الدراسة.

5. أهمية الدراسة.

6. مفاهيم الدراسة.

7. الدراسات السابقة.

8. المقاربة النظرية.

1 - الإشكالية:

تسعى المنشآت بأنواعها إلى استحداث أساليب وتقنيات إدارية تواكب تطلعات زبائنهم وترفع من أدائها وقدرتها التنافسية، وتعتبر الرقمنة من أحدث الأساليب التي عرفتتها المؤسسات سواء الإنتاجية منها أو الخدماتية، بل تكون مجبرة عليها في بعض الأحيان في ظل التغير السريع واتفاقياتها وتعاملاتها مع المحيط الاجتماعي بمكوناته.

هذا ومن الناحية النظرية فقد اعتمدت المنشآت في إنجاز مهامها الإدارية على الرقمنة بدافع تسريع وتيرة الإنجاز واقتصاد الوقت والجهد، أو لمواكبة هذه التكنولوجيا التي أصبحت حتمية تملئها الظروف الاجتماعية والسياسية والاقتصادية وذلك حسب زعم أنصار الإدارة الرقمية، كما قد تكون نوعا من الموضة التي تبديها المؤسسات دون فهم جدواها أو طريقة العمل الصحيح بها أو مانقرزه من إيجابيات أو سلبيات، ومدى قدرة الموظفين الإداريين على استيعاب التكنولوجيا الرقمية وتوظيفها في إنجاز مهامهم وفي معالجة مختلف الملفات و نكلفتها المادية مقارنة بالإدارة التقليدية وغيرها .

وتجدر الإشارة إلى أن تطبيق الإدارة الرقمية في المنشآت قد لا يكون أمرا سهلا بحكم وجود تحديات عدة محتملة، فقد تواجه بالرفض من طرف الموظفين المقبلين على التقاعد لعدم قدرتهم على مواكبة البرامج الرقمية، وقد يؤدي تدفق الانترنت الضعيف إلى صعوبة في القيام بمختلف المهام الإدارية التي تتطلب تدفقا عاليا، كما قد تتعرض المؤسسة إلى اختراق رقمي أو أتلان لمفاتيح مثلا، إضافة إلى عدم ملائمة الدورات التكوينية في الإدارة الرقمية ومستوى الموظفين.

وبين الطرح النظري لموضوعنا هذا من جهة ورغبتنا في الوصول إلى الحقيقة الميدانية من جهة أخرى، فقد اخترنا مديرية الموارد البشرية لمؤسسة كوندور ببرج بوعريج للإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

-كيف تؤثر الرقمنة على الأداء الوظيفي لمستخدمي الإدارة ؟

وقد تفرع عن التساؤل الرئيسي التساؤل الفرعي التاليين:

التساؤل الفرعي الأول : ما أثر الرقمنة على سرعة إنجاز الموظفين الإداريين للمهام ؟

التساؤل الفرعي الثاني : ما التحديات التي يواجهها الموظفون الإداريون في استخدام الرقمنة ؟

2 - الفرضيات :

الفرضية العامة: تؤثر الرقمنة على الأداء الوظيفي لمستخدمي الإدارة من خلال تحسين ورفع الكفاءة وتسريع إنجاز المهام.

الفرضيات الفرعية:

الفرضية الفرعية الأولى: تساهم الرقمنة في زيادة سرعة إنجاز المهام الإدارية لدى المستخدمين.

الفرضية الفرعية الثانية: من التحديات التي تواجه الموظفين في استخدام الرقمنة صعوبة العمل بها بسبب عدم تلقيهم تدريباً كافياً.

3. أسباب اختيار الموضوع:

لا بد لأي دراسة علمية تربوية من أسباب تدفع الباحث لاختيار موضوع ما دون سواه لأسباب ذاتية أو موضوعية، وأن اختيارنا لهذا الموضوع كان للأسباب التي نلخصها في ما يلي:

- تحسين كفاءة وفعالية العمليات الإدارية.
- تطوير مهارات الموظفين وزيادة رضاهم الوظيفي.
- تأهيل الموظفين للتعامل مع التكنولوجيا الحديثة.
- تحديد التحديات والفرص المرتبطة بالرقمنة في بيئة العمل.
- إبراز القدرة التنافسية للمؤسسات من خلال الاستفادة من التكنولوجيا

4. أهداف الدراسة:

- تحديد مدى تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي لمستخدمي الإدارة.
- تحليل العلاقة بين استخدام الأدوات الرقمية وتحسين الأداء.
- إقتراح توصيات لتحسين استخدام التكنولوجيا الرقمية لتعزيز الأداء الوظيفي.
- معرفة مدى تأثير الرقمنة على الرضا الوظيفي.
- المساهمة في تطوير إستراتيجيات للتحويل الرقمي الفعال في الإدارة

5. أهمية الدراسة:

لهذه الدراسة أهمية كبيرة، وتتمثل في ما يلي:

- تهدف إلى تحديد كيفية تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي لمستخدمي الإدارة.

- تحسين الكفاءة وتوفير الوقت والجهد للموظفين.
- تحسين التواصل والتعاون بين الزبائن والموظفين.
- المهارات واكتساب الموظفين مهارات جديدة.
- تساعد الرقمنة المؤسسات على التكيف بسرعة مع التغيرات الحاصلة في السوق.

6. تحديد المفاهيم:

6.1. مفهوم الأداء:

إن البدء في التعريف تساعد القارئ لأنه يركز على المعنى الحقيقي المقصود بكلمة الأداء فالفعل من الكلمة أداء: يؤدي ؛ ينجز ؛ يؤدي وفقا للعرفي فعلى ، يعمل ويرى ديل أن الأداء يتألف من قسمين:

- الفعالية.

- نتيجة هذه الفعالية .

لغة: يقابل أداء اللغة اللفظية اللاتينية porfomare والتي تعني إعطاء كلية لشئ ما ، والتي إشتقت منه اللفظة الإنجليزية performance.

والذي يعنى حسب معجم مصطلحات المستخدمة لقياس الأداء والتقييم بأنه إدراك وتحقيق نتائج هادفة من قبل المنظمة¹.

توماس جيلبيرت : يعرف الأداء بأنه التفاعل بين السلوك والإنجاز ، أو هو مجموع السلوك والنتائج معا، وهو اتحاد السلوك ونتائجه .هو ليس السلوك وحده والإنجاز وحده أنه تكاملهما معا ؛أنه ما تسعى المنظمة الوصول إليه².

6.2. مفهوم الأداء الوظيفي:

هو مجموعة من السلوكيات الإدارية ذات العلاقة ، والمعبرة عن قيام الموظف بأداء مهامه وتحمل مسؤولياته، وتتضمن جودة الأداء ، وحسن التنفيذ، والخبرة الفنية المطلوبة فضلا عن الاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة والإلتزام بالنواحي الادارية للعمل والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص وفعالية³.

¹نبيلة عدان ؛ضغوط العمل والاداء الوظيفي ؛مركز الكتابي الأكاديمي ؛عمان ؛2018؛ص47.

²عصمت سليم القرالة ؛الحكمانية في الاداء الوظيفي ؛دار الجليس الزمان للنشر والتوزيع ؛عمان ؛2009؛ص48.

³فايزة عبد الرجمان الفروخ،التعليم التنظيمي وأثره في تحسين الاداء الوظيفي،دار جليس الزمان، عمان 2010،ص44.

وهو قيام الفرد بالعمل الصحيح وبالطريقة الصحيحة مراعيًا الفاعلية والكفاية والسلامة العامة في العمل والاحترام وتوفير المصادر والوقت⁴.

إجرائيا: يقصد بالأداء الوظيفي في دراستنا هذه قدرة الموظف على إنجاز المهام وسرعة أدائها ومعالجة مختلف الملفات باستخدام الرقمنة.

6.3. مفهوم الرقمنة :

الرقمنة مفهوم حديث إرتبط ظهوره مع بروز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ،والذي نتج عنه الانتقال من استخدام الطرق التقليدية الى الطرق التكنولوجية الحديثة.

فتتظر (شارلوت بيرسي) الى الرقمنة على انها منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري على النظام الرقمي⁵.

كما عرفت الرقمنة على أنها عملية استتساخ راقية من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعائها، الى سلسلة رقمية ،بواكب هذا العمل التقني عمل فكري ومكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات ، من أجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقمة⁶.

والرقمنة أيضا هي عملية تحويل البيانات والمعلومات والعمليات إلى صيغ قابلة للتخزين والمعالجة من خلال الحواسيب وباقي آليات تكنولوجيا الاتصالات⁷.

وتعرف الرقمنة على أنها عملية تحويل المعلومات الى تنسيق رقمي، يمكن قراءته بواسطة الكمبيوتر، حيث ثنت تنظيم المعلومات في وحدات ب BT، والبث هي وحدة أساسية للمعلومات في الحوسبة والاتصالات الرقمية، فهي كأداة نقل و حفظ متكون من رقم ثنائي يمثل حالة منطقية من إحدى قيمتين محتملتين هما "1.0". وهنا تمثيلات أخرى مثل: "صحيح، خطأ"، "نعم. لا"، "+.-"......⁸

إجرائيا: الرقمنة هي تكنولوجيا حديثة يستخدمها الموظفون في أداء المهام سواء بواسطة تثبيت برامج أو عن طريق استخدام الأنترنت أو الأنترنت.

⁴د.حسين محمد الحراشة، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان، عمان، 2011، ص16.

⁵حميدوش علي، بوزيدة حميد، إقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة "المتطلبات والعوائد" تجارب دولية، دروس وعبر، المجلة العملية المستقبل الإقتصادي، العدد1، ديسمبر 2020، ص44.

⁶سعد الله رشيد، قاشي خالد، دور الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي، دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة -مجلة الاستراتيجية والتنمية، العدد 06، نوفمبر 2020، ص183.

⁷د.ممد إبراهيم الدلسوقي، الرقمنة والتعليم، مجلة الادارة التربوية، جامعة حلوان، العدد 2024، ص43، ص64.

⁸سليم مزهود، مفهوم الرقمنة الأرشيف التاريخي، وأهميته واكتساب مهاراته، مجلة ببلوفيليا، الدراسات المكتبات والمعلومات، العدد 08، ديسمبر 2020، ص133.

6.4. مفهوم التحديات :

لغة: المبراة والمبارزة ،تحديث فلانا :إذا باريته فب فعل ونازعتة الغلبة، وتحدى الرجل:تعمره ، وتحداه:باراه.⁹

إصطلاحا: يحدد البعض معنى التحدي بأنه:"القوة خلاقية باعثة للتجديد والتغيير الاجتماعي والثقافي"،أو هو:"إشكالية وثغرة تحتاج إلى مواجهة وحل".¹⁰

إجرائيا:

التحديات في دراساتنا هذه هي نقص أو ضعف أو انعدام التدريب الكافي بما يحول دون قيام الموظف بمصالحه.

6.5. مفهوم الإدارة :

يعرفها لفنجستون livingstino:في كتابه هندسة التنظيم والإدارة حيث يقول عن الإدارة أن وظيفتها هي الوصول إلى الهدف بأحسن الوسائل وأقل التكاليف في حدود الموارد والتسهيلات المتاحة بحسن إستخدامها.¹¹

هي ذلك النشاط الخاص الذي يقوم بإتباع سياسة محددة تعتمد على كل من وضوح الأهداف التنظيمية، والقيادة العقلانية، وتنمية الموارد ، من أجل تطوير وكفاءة المؤسسات ، لقيامها بدور فعال في تنمية المجتمعات التي تعمل بها.¹²

إجرائيا:

الإدارة هي مجموعة الأنشطة والعمليات التي يقوم بها المديرين لتحقيق أهداف المنظمة بكل كفاءة.

7. الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

⁹.J. محمود إدريس موسى الصوامي، نظرية التحدي في القرآن الكريم، مجلة قيس للبحوث والدراسات الشرعية، الهيئة الليبية للبحث العلمي، عدد 28، 2024، ص06.

¹⁰.د.موسى سليمان الفيفي،التحديات التى تواجه المحررين من الأمة في مدينة،الرياض، المجلة العلمية لكلية التربية،أسبوط،العدد11،نوفمبر 2021، ص498.

¹¹.د. محمد سمير أحمد، الإدارة الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص23.

¹²سعيد مبروك إبراهيم، الإدارة الإستراتيجية للمكتبات في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة، جودة الشاملة الهندرة، إدارة المعرفة، الإدارة الإلكترونية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2014،ص20.

دراسة رميصاء لكحل وفريدة شيماء، دور الرقمنة في تحسين أداء الخدمة العمومية، دراسة حالة بالوحدة الولائية لبريد الجزائر -ورقلة- هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الرقمنة في تحسين أداء الخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر بالوحدة الولائية ورقلة، وطرحت الباحثتان التساؤلات التالية:

- إلى أي مدى ساهمت الرقمنة في تحسين أداء الخدمة العمومية في المؤسسة بريد الجزائر، وحدة ورقلة؟
- ماهي الخدمات المستحدثة في إطار تطبيق الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر؟
- ما مستوى أداء الخدمات العمومية في مؤسسة بريد الجزائر ورقلة؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق أسلوب الرقمنة (أبعادها) على أداء الخدمات البريدية؟

و إعتمدت الباحثتان على المنهج الوصفي في عرض البيانات والمنهج التحليلي في اختيار فرضيات الموضوع والاستبيان والمقابلة كأداة.

وتمثل مجتمع الدراسة في عمال الوحدة الولائية لبريد الجزائر ورقلة بالنسبة للعينة قمنا بالمسح الشامل أي توزيع على جميع العمال بالوحدة بلغت 40 عامل تم إسترجاع 39 استبيان صالح للتحليل.

وخلصت النتائج الدراسة إلى مايلي:

- أن الرقمنة الإدارات تسهل سيرورة المعاملات التي تقوم فيها بينها وبين المستفيد منها.
- الرقمنة تعمل على تقريب المكان وتخفيض عامل الزمن بين موظفين الادارة والمواطن من خلال التفاعل بينهما.
- تتطلب الرقمنة توفير المقومات الضرورية التي تساهم في تنظيم ما خطط له.

التعقيب:

تتشابه دراستنا مع هذه الدراسة (الموظفين الاداريين) وأيضا أن كليهما يركز على مساهمة الرقمنة في تحسين الاداء، في حين تختلف دراستنا مع هذه الدراسة في كونها ركزت على أداء الخدمة العمومية ودراستنا ركزت على الأداء الوظيفي لمستخدمي الإدارة، كما اختلفنا في ميدان الدراسة.

وتم الإستفادة من هذه الدراسة في الجانب النظري (أهداف-أهمية) و الإعتماد على مجموعة مصادر ومراجع.

الدراسة الثانية :

دراسة الطالبة سهام بن رحمون، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي، دراسة على عينة من الإداريين بكليات ومعاهد جامعة باتنة، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع.

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تأثير بيئة العمل الداخلية على الأداء الوظيفي للإداريين في جامعة باتنة، وطرحت الباحثة التساؤلات التالية:

- مامدى تأثير بيئة العمل الداخلية على الأداء الوظيفي للإداريين في جامعة باتنة؟
- مامدى إستيفاء بيئة العمل الداخلية لعناصرها (الإدارية والمادية) في إدارة جامعة باتنة؟
- ماهو مستوى الأداء الوظيفي للإداريين في ظل عناصر بيئة العمل الداخلية (الإدارية و المادية)؟
- مامدى رضا الإداريين على عناصر بيئة العمل الداخلية (الإدارية والمادية)؟
- ماهو تقييم أفراد العينة لأدائهم الوظيفي في بيئة عملهم الداخلية وفق مؤشرات الأداء؟
- واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي في دراستها، استخدمت الاستمارة في جمع المعلومات، وتمثلت عينة الدراسة في العينة العشوائية البسيطة تمثلت في الموظفين الإداريين، وقدرت عينة الدراسة ب106مبحوث وخلصت نتائج الدراسة إلى ما يلي:
- استوفت بيئة العمل الداخلية عناصرها الادارية والمادية بشكل نسبي بنسبة 66,50 ليس بشكل تام في الدراسة الجامعية، الكليات والمعاهد.

-رضا العاملين الإداريين على عناصر بيئة العمل الداخلية، الإدارية والمادية هو رضا نسبي 49.

التعقيب:

تتشابه دراستنا مع هذه الدراسة في الأداء الوظيفي للإداريين وكذلك التأثير الناجم عنه، وكذا الاعتماد على المنهج الوصفي في الدراسة.

في حين تختلف دراستنا مع هذه الدراسة في أن دراسة سهام بن رحمون ركزت على بيئة العمل الداخلية ودراستنا ركزت على بيئة العمل الداخلية ودراستنا ركزت على مستخدمي الإدارة، دون أن ننسى الاختلاف في ميدان الدراسة.

وتم الاستفادة من هذه الدراسة من خلال اعتماد المنهج الوصفي نظرا لملائمته لبحثنا لأنه يهدف إلى وصف الظاهرة كما هي في الواقع والكشف عن طبيعة العلاقة بين متغيري الدراسة (الرقمنة والأداء الوظيفي).

الدراسة الثالثة:

دراسة الطالبتين كلثوم طويل وإيمان زغدودي، أثر الرقمنة على الأداء الوظيفي في البلديات الجزائرية-دراسة ميدانية بلدية قالمة-.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى اعتماد بلدية قالمة على الرقمنة وتخلييل تأثير مختلف أبعادها (الشبكات، الأجهزة والوسائل، البيانات، البرمجيات، الكفاءات البشرية) على الأداء الوظيفي للموظفين، وطرحت الباحثتان التساؤلات التالية:

- ما مدى تأثير الرقمنة في الأداء الوظيفي للموظفين ببلدية قالمة؟

- ما مدى اعتماد بلدية قالمة على الرقمنة؟

- ما هو مستوى الأداء الوظيفي ببلدية قالمة؟

- هل توجد علاقة تأثير أو ارتباط للرقمنة في الأداء الوظيفي ببلدية قالمة؟

و اعتمدت الباحثتان على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال التطرق إلى الكتب والمقالات والدراسات السابقة في الجانب النظري، واستخدام أداة الاستبيان في الجانب التطبيقي.

وتمثل مجتمع الدراسة في الموظفين ببلدية قالمة البالغ عددهم 317 موظف دائم، وتوزيع 110 إستمارة واسترجاع 95 إستمارة قابلة لتحليل أي أن عينة الدراسة هو 95 الى ما يلي:

إظهار المجهودات التي بذلتها بلدية قالمة على إدماج الرقمنة في العديد من مصالحها. وذلك بتوفير تجهيزات رقمية كما بنيت الدراسة أن جزء من موظفي بلدية قالمة يشعرون بتحسين في ظروف عملهم نتيجة استخدام أدوات رقمية، كما لوحظ اختلاف درجة الرقمنة من مصلحة لأخرى داخل البلدية.

التعقيب:

تتشابه دراستنا مع هذه الدراسة في أثر الرقمنة على الأداء الوظيفي ومدى الاعتماد على الرقمنة في حين تختلف دراستنا مع هذه الدراسة في ميدان الدراسة فهي اعتمدت على البلديات في حين نحن مديرية الموارد البشرية.

- تم الاستفادة من هذه الدراسة في تحديد أهم المراجع التي اعتمدت عليها في الجانب النظري وضبط الاستمارة.

الدراسة الرابعة:

دراسة مي نزيه جافو، دتهاني إبراهيم الأحمد الحربي، تأثير التحول الرقمي على الأداء الوظيفي (دراس ميدانية على الموظفين الإداريين في وزارة العدل بمحافظة جدة بالمملكة العربية السعودية).

- هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التحول الرقمي بأبعاده (العمليات، الابتكار، البيئة التحتية لتقنيات المعلومات، القدرات الرقمية للموظفين، نشر ثقافة التحول الرقمي) على الأداء الوظيفي لموظفي وزارة العدل بجدة، وطرحت الباحثتان التساؤلات التالية:

- ما تأثير التحول الرقمي بأبعاده (العمليات، الابتكار، البنية التحتية لتقنيات المعلومات، القدرات الرقمية للموظفين، نشر ثقافة التحول الرقمي) على الأداء الوظيفي لموظفي وزارة العدل بجهة؟.
- ما مستوى تأثير البنية التحتية لتقنيات المعلومات في الأداء الوظيفي بوزارة العدل بمحافظة جدة؟.
- ما مستوى تأثير القدرات الرقمية للموظفين في أدائهم بوزارة العدل بمحافظة جدة؟.
- ما مستوى تأثير الابتكار في أداء الموظفين بوزارة العدل بمحافظة جدة؟.
- واعتمدت الباحثتان على المنهج الوصفي التحليلي (المسحي).
- وتمثل مجتمع الدراسة في الموظفين الإداريين في وزارة العدل وعددهم (640) بمحافظة جدة بالمملكة

العدة الع

- ول نتائج الدراسة الى مايلي:

- أ هت نتائج تل الان ار ال ي ال عد أن ال ل اقي أعاده ف مان ه 65.8 م ال اي في أداء ال ف .

- الة الأك تأث ه ن ثقافة ال ل اقي يله العلات ث الاب ار الة الة لقات

العلامات وأخذ القرات لل ف

التعقيب:

تتشابه دراستنا مع هذه الدراسة في معرفة تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي وميدان الدراسة كان يخص لموظفين الإداريين.

- في حين إختلفت دراستنا عن هذه الدراسة من خلال (الميدان فدراسة مي نزيه جافو، دتهاني إبراهيم طبقت بالمملكة العربية السعودية بينما دراستنا طبقت بالجزائر).

- وتم الاستفادة من هذه الدراسة في بناء الاستمارة والاعتماد على المنهج الوصفي.

الدراسة الخامسة:

دراسة نايت حمود صبرسنة، دور بيئة العمل في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية في المؤسسة SarLITP بمدينة وهران.

دراسة ميدانية الى الوقوف على أهم العراقيل لتحقيق الرضا الوظيفي وتزويد إدغرة الموارد البشرية بالإقتراحات اللازمة لتحقيق التميز في الأداء المؤسسات وطرحت الباحثة التساؤلات التالية:

- ما طبيعة المتغيرات بيئة العمل (المادية الاجتماعية الوظيفية) في المؤسسات ؟

- مامستوى الأداء الوظيفي في ظل متغرات بيئة العمل (المادية الاجتماعية الوظيفية)؟

- ماهو دور بيئة العمل في تحسين الأداء الوظيفي؟

- وإعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي تحليلي وتمثل مجتمع الدراسة في موظفي مؤسسة انتاج وتحويل

البوليمر ITP ولاية وهران إستجواب عينة 50موظف عبر استبيان ثم إسترجاع 49إستبيان.

وخلصت النتائج إلى مايلي:

-تمثلت هذه الدراسة في معرفة مدى تأثير المتغيرات المادية على الأداء الوظيفي والتي تمثلت في الإضاءة التهوية والوضاء التجهيزات المكتبية.

-معرفة تأثير المتغيرات الوظيفية على الأداء الوظيفي التي تمثلت في علاقة الموظف بالقائد وعلاقة الموظف بالإدارة وعلاقة الموظف بالموظفين.

-معرفة تأثير المتغيرات الوظيفية على الأداء الوظيفي التي تمثلت في الأجور ونظام الحوافز واجراءات وأساليب العمل ظروف الامن والسلامة المهنية.

-الموظف يقوم بردة فعل داخل بيئة العمل بمستوياته للأداء الوظيفي حسب مايجده هو داخل حيز بيئة العمل فهي علاقة تأثر وتأثير.

التعقيب:

-تتشابه دراستنا مع هذه الدراسة من جانب الأداء الوظيفي فكلاهما يسلطان الضوء عليه في بيئة العمل.

-في حين تختلف دراستنا مع هذه الدراسة في أن دراسة نايت حمود صبرسنة ركزت على المتغيرات (المادية الاجتماعية الوظيفية) على الأداء الوظيفي بينما دراستنا ركزت على جانب الرقمنة بشكل خاص.

-وتم الاستفادة من هذه الدراسة في تحديد ادوات جمع البيانات الاستبانة.

مبادئ المدرسة الإلكترونية :

بناء على ما سبق، تعتمد دراستنا على المدرسة الإلكترونية في الإدارة كإطار نظري لتفسير العلاقة بين الرقمنة والأداء الوظيفي، حيث تعتبر وسيلة أساسية لتحسين كفاءة المستخدمين داخل الإدارة من خلال توظيف الأدوات التكنولوجية الحديثة.

إن إدارة الإلكترونية هي إمتداد للمدارس الإدارية، فمن المدرسة الكلاسيكية المتضمنة في كل من: المدرسة البيروقراطية لماكس فيبر، ومبادئ الإدارة العلمية لفريدريك تايلور، ووظائف الإدارة لهنري فايول إلى مدرسة العلاقات الإنسانية والتي تطورت إلى المدرسة السلوكية، وإلى المدخل الكمي ثم مدرسة النظم في بداية الخمسينات، ثم المدرسة الموقفية في الستينات ومدخل منظمة التعلم في الثمانينات حتى تستمر مسيرة التطور في منتصف التسعينات بصعود الإدارة الإلكترونية، وجاءت هذه المدرسة نتيجة الحاجة إلى تسريع العمل الإداري وتحسين دقته في ظل بيئة تنافسية تعتمد على المعلومات.

8 - المقاربة السوسيولوجية: لكل موضوع نظرية أو عدة نظريات تشكل مقاربة أو محكا يدرس ويفسر في إطاره، وفي موضوعنا هذا اعتمدنا المدرسة الإلكترونية التي ارتأينا أنها الأنسب والأقرب لموضوعنا.

- مفهوم الإدارة الإلكترونية:

ويمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها :عملية إدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنات وشبكات الأعمال في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة على الموارد ، والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة¹³

- مفهوم المدرسة الإلكترونية:

¹³دمصطفى يوسفكافي، الإدارة الإلكترونية، دار مؤسسة رسلان، سوريا، دمشق، 2011، ص47.

هي المدرسة التي تقدم للتلاميذ أو الطلاب تعليمًا معتمدًا على الأنترنت بكل تقنياتها المتزامنة كالتخاطب (الشات) ومؤتمرات الفيديو والوح الإلكترونية وغير المزامنة كالبريد الإلكتروني، صفحات الويب، وبروتوكول نقل الملف مجموعات الأخبار القوائم المنتديات البريدية وغيرها، وإن يتم التوزيع التعليم بحيث يمكن للتلميذ أو الطالب أن يحصل عليه من أي مكان في أي وقت، وبأي طريقة، وأي سرعة¹⁴

مبادئ المدرسة الإلكترونية:

1- **إبداع المعرفة:** الذي يعنى ضرورة أن تتيح المدرسة الإلكترونية الفرصة للطبة لاستمارة قدراتهم كنقطة غنطلاق في توليد المعرفة والوصول إليها.

2- **التركيز على مهارات التفكير العليا:** أي مهارات التدريس التي تخاطب المستويات العليا في التفكير والغبداع والتي تعكس وجهة نظر إيجابية للمتعلم نحو قدراته وتعلمه.

3- **التركيز على فهم:** حيث يتم التركيز على الفهم والإدراك بدلا من التركيز على الحفظ والاستدعاء فقط.

4- **التعلم لحد التمكن:** وذلك عن طريق إيجاد الدوافع المناسبة للتعلم وكذلك طرق التدريس الفعالة.

5- **التعليم القائم على التقييم المستمر:** وبعد التقسيم أداة فعالة لقياس مدى التعلم حيث يتيح التقييم للطلاب وكذلك للمعلمين المجال لتحديد كفاءة التعلم وجودته.

6- **قابلية تعلم المواقف المعقدة:** حيث عن المواقف التعليمية والمشكلات التي يتعرض لها النتعلم من شأنها أن تنمي مهاراته في ايجاد حلول لتلك المشكلات المعقدة وعلى المدرسة التركيز على هذا النوع من المواقف التعليمية المعقدة.¹⁵

- في دراستنا هذه تناولنا الرقمنة وعلاقتها بالأداء وفق مبدأ إبداع المعرفة فالرقمنة تساهم في إنتاج وتوليد معرفة جديدة داخل الإدارة وذلك من خلال الإعتماد على الأنظمة المعلوماتية كما تتيح للعاملين الفرصة في إبتكار وتطوير أساليب عمل حديثة.

¹⁴د. نبيل سعد خليل، إدارة المؤسسات التربوية في بدايات الألفية الثالثة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2014، ص136.

¹⁵د. أحمد عبد الله الضغير، البناء، عبد القصيري، أحمد سعيد عبد الدايم عبد القادر، متطلبات تطبيق الدسة الإلكترونية في التعليم قبل الجامعي في مصر على ضوء خبرات بعض الدول، المجلة التربوية لتعليم الكبار، كلية التربية جامعة أسيوط، العدد الأول، مصر، يناير 2025، ص127.

- كذلك تناولنا موضوع التدريب وعلاقته بالأداء وفق مبدأ التركيز على مهارات التفكير العليا فالتدريب يعتبر ضروري وبأهمية كبيرة ويعزز هذا المبدأ الإعتماد على التدريب الذاتي من خلال التعلم المستمر باستخدام المنصات الرقمية والتطبيقات الإلكترونية مما يرفع من كفاءة الموظفين المعلومات والمعطيات الإدارية بشكل أسرع كما يبسط هذا المبدأ الإجراءات الإدارية ويرفع من جودة الأداء الوظيفي داخل المؤسسة.

- أما مبدأ التعلم بحد التمكن فيفسر بأن الرقمنة تساهم في تمكين العاملين من اكتساب مهارات أساسية وضرورية لأداء المهام الإدارية بكل كفاءة فهذا المبدأ يضمن إتقان الموظف للحد الأدنى من المهارات والمكتسبات المطلوبة قبل الانتقال إلى المهام المعقدة.

- إن مبدأ التعليم القائم على التقييم المستمر يوضح متابعة الرقمنة لأداء العاملين بشكل منتظم وذلك من خلال الأنظمة الإلكترونية التي تقوم بجمع البيانات وتحليلها كما يعمل هذا المبدأ على قياس مستوى تقدم الموظفين وتحديد نقاط القوة والضعف لديهم.

وبناء على ذلك يمكن تفسير موضوعنا الرقمنة وأثرها على الأداء الوظيفي لمستخدمي الإدارة على ضوء المدرسة الإلكترونية في الإدارة ومدى مساهمتها في رفع الأداء الوظيفي وزيادة الكفاءة لدى المستخدمين والفعالية في تسريع إنجاز المهام وتعتمد هذه المدرسة على توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف العمليات الإدارية فهذا كذلك يقلل من الأخطاء البشرية بالإضافة إلى السهولة في الوصول إلى المعلومات وزيادة الإنتاجية كما تعمل الرقمنة على التنسيق بين مختلف الوحدات الإدارية وتحسين جودة الخدمات، وهذا ما ينعكس بالإيجاب على الأداء الموظفين.

ومع هذا فإن تحقيق هذه النتائج مرتبط بمدى قدرة المستخدمين على التكيف مع التقنيات الحديثة دون أن ننسى التكوين الملائم مما يجعل من المورد البشري المكون والعنصر الحاسم في نجاح تطبيقات المدرسة الإلكترونية.

الجانب الميداني

الفصل الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

أولاً: مجالات الدراسة

1. المجال المكاني لميدان الدراسة
2. المجال الزمني لميدان الدراسة
3. المجال البشري لميدان الدراسة
4. التعريف بميدان الدراسة.

ثانياً: الإجراءات المنهجية

1. مجتمع الدراسة وعينة الدراسة
2. المنهج المستخدم
3. أدوات جمع البيانات
4. عرض وتحليل البيانات

أولاً: مجالات الدراسة :

1- **المجال المكاني :** ويقصد به المنطلق الذي تم فيه إجراء التحقيق الميداني في هذه الدراسة المتمثلة

في مديرية الموارد البشرية condor بولاية برج بوعريريج .

2- **المجال الزمني:** يقصد به الوقت الذي إستغرقتة الدراسة من تحديد الإطار النظري للدراسة إلى غاية

تحليل النتائج التي تتم عبر ثلاث مراحل :

المرحلة الأولى: أين تم إختيار موضوع بحثنا الرقمنة وأثرها على الأداء الوظيفي لمستخدمي الإدارة

بمديرية الموارد البشرية لمؤسسة condor برج بوعريريج.

المرحلة الثانية : تضم الدراسة الميدانية وتحديد مكان إجرائها (مديرية الموارد البشرية condor برج

بوعريريج) .

المرحلة الثالثة: توزيع الإستمارة التي كانت ورقية حيث تم توزيع 35 إستبيان وفق عدد الإداريين بمجتمع

البحث وتم إسترجاع 28 إستبيان فقط ؛ ثم قمنا بفرزها وتفرغها مع القراءة الإحصائية والتحليل

السوسيولوجي.

3- **المجال البشري:** إعتدنا في هذه الدراسة على مجموعة من الموظفين داخل المديرية قدر عددهم

ب35 موظف بين تقنيين وإداريين.

ثانياً: الإجراءات المنهجية :

1-مجتمع البحث وعينة الدراسة:

يعتبر إختيار الباحث للعينة من الخطوات والمراحل الهامة للبحث ولا شك أن الباحث يفكر في العينة منذ

أن يبدأ في تحديد مشكلة البحث وأهدافه، لأن طبيعة البحث وفروضه وخطته تتحكم في خطوات تنفيذه

وإختيار أدواته مثل العينة والإستبيانات والإختبارات اللازمة.

وتعرف العينة بأنها جزء من مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية وهي تعتبر جزءا من الكل

بمعنى أنه تؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة للمجتمع الذي تجري عليه الدراسة

وحدات العينة يجب أن تكون ممثلة للمجتمع الذي تجري عليه الدراسة، وفي دراستنا هذه مجتمع بحثنا

هو مديرية الموارد البشرية بمؤسسة- كوندور-برج بوعريرج، أما العينة فقد شملت 28 مبحوثا وفي هذه الحالة استخدمنا الحصر الشامل.

ويستخدم أسلوب البحث بالعينة عندما لا يمكن للباحث القيام بأسلوب الإجتماعي وأي عند إستحالة دراسة جميع أفراد المجتمع لظرف من الظروف وعموما فإن الدراسات المسحية تكثر في الدراسات السكانية.¹⁶

2-المنهج : إعتدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي ويستخدم هذا المنهج في دراسة الأوضاع الراهنة للظواهر من حيث خصائصها أشكالها وعلاقاتها والعوامل المؤثرة في ذلك وهذا يعني أن المنهج الوصفي يهتم بدراسة حاضر الظواهر والأحداث ومعملاحظة أن المنهج الوصفي يشمل في كثير من الأحيان على عمليات تنبؤ لمستقبل الظواهر والأحداث التي يدرسها أما هدفه الأساسي فهو فهم الحاضر لتوجيه المستقبل وذلك من خلال وصف الحاضر بتوفير بيانات كافية لتوضيحه وفهمه ثم إجراء المقارنات وتحديد العلاقات بين العوامل وتطوير الاستنتاجات ن خلال نا تشير إليه البيانات.¹⁷

-حاولنا من خلال المنهج الوصفي وصف تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي لمستخدمي الإدارة وتوضيح نوع العلاقة بين الرقمنة والاداء الوظيفي .

- المنهج الوصفي هو ذلك المنهج الذي يعتمد عليه الباحث في دراسة موضوع بحثه وينطلق اساسا من استخدام الأدوات البحثية الممثلة في الإستبانة والمقاييس والاختيارات .¹⁸

وهو ايضا المنهج الذي يعني بالدراسات التي تهتم بجمع وتلخيص وتصنيف المعلومات والحقائق المدروسة المرتبطة بسلوك عينة من الناس او وضعيتهم أو عدد من الاشياء أو سلسلة من الأحداث أو منظومة فكرية أو أي نوع آخر من الظواهر أو القضايا أو المشاكل التي يرغب الباحث في دراستها لغرض تحليلها وتفسيرها وتقييم طبيعتها للتنبؤ بها وضبطها او التحكم فيها.¹⁹

¹⁶ رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية، الطبعة الأولى، الجزائر، 2002، ص191.

¹⁷ د.رحي مصطفى عليان، البحث العلمي أسسه، مناهجه وأساليبه، إجراءاته ، بين الأفكار الدولية ، عمان الأردنص4.

¹⁸ د.شبل بدران ، التوجيهات البحث التربوي في أطروحات الماجيستر والدكتوراه في مجال اصول التربية ، مجلة الدراسات التربوية والإنسانية ،كلية التربية ،جامعة د منهور ،المجلد الخامس ،العدد 4،2013،ص28.

¹⁹ أزد موسى بن غبراهيم حريزي. دراسة نقدية لبعض المناهج الوصفية وموضوعاتها في البحوث الاجتماعية والتربوية والنفسية . مجلة العلوم

الانسانية والاجتماعية . جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر)، العدد 13، 2013، ص26.

3- أدوات جمع البيانات:

تعرف الأداة على أنها: "الوسيلة المستخدمة في جمع البيانات وتصنيفها وجدولتها، وهناك كثير من الوسائل والأدوات التي تستخدم للحصول على البيانات ويمكن استخدام عدد من هذه الوسائل معا في البحث الواحد لتجنب عيوب إحداها ولدراسة الظاهرة من كافة الجوانب.²⁰

وقد اعتمدنا في دراستنا على الإستبيان كأداء رئيسية لجمع البيانات نظرا لملائمته لطبيعة الموضوع ويعرف الإستبيان على أنه :

هو إحدى الوسائل الشائعة الإستعمال للحصول على معلومات وحقائق تتعلق بأراء وإتجاهات الجمهور حول موضوع معين أو موقف معينة.²¹

ويعرف أيضا:

بانه وسيلة أنسب للحصول على البيانات من اكبر عدد من المبحوثين وفي اقل وقت ممكن ولسهولة تكوين بنوده في ضوء الفرضيات المصاغة.²²

وضمنت أسئلة الإستبيان في دراستنا ثلاث محاور وهي كتالي:

المحور الأول: يتمثل في البيانات الشخصية لمجتمع البحث (الجنس الحالة الإجتماعية المستوى التعليمي طبيعة المنصب)

المحور الثاني: التعرف على دور الرقمنة في زيادة سرعة إنجاز المهام الإدارية لدى المستخدمين.

المحور الثالث: يضمن التحديات التي تواجه الموظفين في إستخدام الرقمنة .

وتم توزيع الإستبيان على كل موظفي مديرية الموارد البشرية -كوندور- برج بوعريرج تضم 35موظف.

²⁰ داود يمينة، العلان الرياض المكتوب وتأثره في تشكيل السلوك الرياضي لدى مناصري النوادي الرياضية لكرة القدم في الجزائر العاصمة، اطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2017، ص234.

²¹ د.مباركة خمقاني، اساليب وأدوات تجميع البيانات، مجلة الذاكرة، جامعة قاصدي مريح، ورقلة، العدد التاسع، 2017، ص45.

²² هاجر مودع، مستوى الطموح المهني وعلاقته بقيام عمل الدراسة، مقارنة بين قطاع العام والخاص لدى الموظفين الإداريين، مدينة بسكرة، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2020، ص132.

04: قراءة وتحليل الجداول:

قراءة وتحليل جداول البيانات الأساسية للمبحوثين:

جدول رقم (01): توزيع أفراد العينة وفق متغير الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	13	46.4%
انثى	15	53.6%
المجموع	28	100%

من إعداد الطالبة

التعليق الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول 01 الخاص بالجنس أن نسبة الإناث بلغت 53.6% أي ما يعادل 15 مبحوث بينما بلغت نسبة الذكور 46.4% أي ما يعادل 13 مبحوث من أصل 28 ، من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول نلاحظ أن نسبة الإناث أكبر من الذكور وهذا يشير إلى أن العنصر النسوي يشكل النسبة الأكبر ضمن مستخدمي الإدارة محل الدراسة، ويمكن تفسير غلبة العنصر النسوي بطبيعة المناصب الإدارية التي تشهد في السنوات الأخيرة تزايد ملحوظ في توظيف النساء خاصة في الأعمال المكتبية والإدارية التي تعتمد على استخدام الوسائل الرقمية والتكنولوجية.

جدول رقم (02): المستوى التعليمي للمبحوثين:

الجنس	التكرار	النسبة
إبتدائي	1	3.6%
متوسط	1	3.6%
ثانوي	4	14.3%
جامعي	22	78.6%
المجموع	28	% 100

من إعداد الطالبة

التعليق الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول 02 الخاص بالمستوى التعليمي للمبحوثين أن نسبة 78.6% من المبحوثين لديها مستوى جامعي ما يعادل 22 مبحوث و 14.3% مستوى ثانوي ما يعادل 4 مبحوثين، بينما 3.6% مستوى متوسط ما يعادل مبحوث واحد في حين 3.6% أيضا مستوى إبتدائي ما يعادل مبحوث واحد من أصل 28 مبحوث.

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن أغلبية مستخدمي الإدارة محل الدراسة يمتلكون تأهيلا عمليا يسمح لهم بالتعامل مع الوسائل الرقمية والتكنولوجية بكفاءة أكبر، أما الفئات الأخرى سجلت نسب ضعيفة وهذا ما يدل على أن الوظائف الإدارية داخل المؤسسة تتطلب في الغالب مستوى تعليمي مرتفع.

جدول رقم (03): الحالة الإجتماعية للمبحوثين:

النسبة	التكرار	الجنس
46.4%	13	أعزب
46.4%	13	متزوج
7.1%	2	مطلق
100 %	28	المجموع

من إعداد الطالبة

التعليق الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول 03 الخاص بالحالة الإجتماعية للمبحوثين أن نسبة العزاب 46.4% أي أن ما يعادل 13 مبحوث وبلغت نسبة المتزوجين 46.4% أي ما يعادل 13 مبحوث في حين بلغت نسبة المطلقين 7.1% ما يعادل 2 عينة بحث.

من خلال النتائج المتحصا عليها من الجدول نلاحظ أن تساوي نسبتي العزاب والمتزوجين راجع إلى أن المؤسسة تضم فئات عمرية ومهنية مختلفة تجمع بين لموظفين حديثي الالتحاق بالعمل والموظفين ذوي الإستقرار الأسري وهو ما يعكس تنوعا إجتماعيا داخل بيئة العمل الإداري.

جدول رقم(04): طبيعة المنصب للمبحوثين:

النسبة	التكرار	الجنس
85.7 %	24	إداري
14.3 %	4	تقني
100 %	53	المجموع

من إعداد الطالبة

التعليق الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول 04 أن نسبة الإداريين بلغت 85.7% أي أن معدل 24مبحوث في حين بلغت نسبة التقنيين 14.3% أي ما يعادل 4 مبحوثين من أصل 28 مبحوث.

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول نلاحظ أن طبيعة الدراسة تركز أساسا على مستخدمي الإدارة باعتبارهم الأكثر ارتباطا بإستعمال الوسائل الرقمية في إنجاز الأعمال الإدارية اليومية. كما تشير هذه النتائج إلى أن الإعتماد على الرقمنة داخل المؤسسة يظهر بصورة أكبر في المجال الإداري مقارنة بالمجال التقني.

الفصل الثالث: النتائج والمناقشة

تمهيد:

أولاً: عرض وتحليل وتفسير بيانات فرضيات الدراسة

1. عرض وتحليل وتفسير جداول البيانات الفرضية الأولى

2. عرض وتحليل وتفسير جداول البيانات الفرضية الثانية

ثانياً : مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات

5. مناقشة نتائج الفرضية الأولى

6. مناقشة نتائج الفرضية الثانية

رابعاً: النتائج العامة للدراسة

خاتمة

أولاً: عرض و تحليل بيانات فرضيات الدراسة:

1. عرض و تحليل بيانات الفرضية الاولى:

جدول رقم (05): يوضح مساهمة الرقمنة في تقليص الوقت لديكم لإنجاز المهام الإدارية:

الجنس	التكرار	النسبة
نعم	26	92.9%
لا	2	7.1%
المجموع	28	% 100

من إعداد الطالبة

التعليق الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول 05 أن نسبة 92.2% يرون أن الرقمنة ساهمت في تقليص الوقت لإنجاز المهام الإدارية وتمثلت في 26مبحوث، بينما من يرون أن الرقمنة لم تساهم في تقليص الوقت لإنجاز المهام الإدارية بنسبة 7.1% ممثلة في 2مبحوثين.

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول نلاحظ أن الرقمنة لها أثر إيجابي واضح داخل المؤسسة، من خلال تسريع الإجراءات الإدارية وتحسين فعالية الأداء الوظيفي مما يدل على فعاليتها في رفع مردودية العمل وتقليل الوقت الضائع في المعاملات التقليدية.

جدول رقم (06): يوضح مساعدة الأنظمة الرقمية المعتمدة في تسريع معالجة مختلف الملفات:

النسبة	التكرار	الجنس
% 89.3	25	نعم
% 10.7	3	لا
% 100	28	المجموع

من إعداد الطالبة

التعليق الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول 06 أن نسبة 89.3% يرون أن الأنظمة الرقمية المعتمدة في المؤسسة ساعدت في تسريع معالجة مختلف الملفات وتمثلت في 25 مبحوث، بينما 10.7% يرون أن الأنظمة الرقمية المعتمدة في المؤسسة لم تساعد في تسريع معالجة مختلف الملفات ممثلة في 3 مبحوثين.

من خلال النتائج المتوصل إليها نلاحظ أن اعتماد الأنظمة الرقمية كان له تأثيرا إيجابيا واضح على سير العمل الإداري من خلال تحسين سرعة معالجة الملفات، وتسهيل الإجراءات مما يعكس دور الرقمنة في رفع فعالية الأداء الوظيفي داخل المؤسسة.

رقم(07): يوضح دور الرقمنة في تقليل الأخطاء التي كانت تؤخر إنجاز المهام:

الجنس	التكرار	النسبة
نعم	26	% 92.9
لا	2	%7.1
المجموع	28	% 100

من إعداد الطالبة

التعليق الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول 07 أن نسبة %92.9 يرون أن للرقمنة دور في تقليل الأخطاء التي كانت تؤخر إنجاز المهام ممثلة في 26مبحوث، في حين ترى نسبة %7.1 أنه ليس للرقمنة دور في تقليل الأخطاء ممثلة في 2مبحوثين من أصل 28مبحوث.

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول نلاحظ أن اعتماد الوسائل الرقمية داخل المؤسسة ساعد بشكل كبير في تحسين دقة العمل الإداري والحد من الأخطاء البشرية مما انعكس إيجاباً على سرعة وجودة إنجاز المهام.

الجدول رقم(08): يوضح مساهمة الأنظمة الرقمية في الوصول الى المعلومات بشكل أسرع:

الجنس	التكرار	النسبة
نعم	26	% 92.9
لا	2	%7.1
المجموع	28	% 100

من إعداد الطالبة

التعليق الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول 08 أن نسبة 92.9% يرون أن الأنظمة الرقمية ساهمت في الوصول إلى المعلومات بشكل أسرع ممثلة في 26 مبحوث، بينما ترى نسبة 7.1% أن الأنظمة الرقمية لن تساهم في الوصول إلى المعلومات بشكل أسرع ممثلة في 2 مبحوثين.

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول نلاحظ أن الرقمنة كان لها دور فعال في تحسين سرعة الوصول إلى المعلومات وتوفيرها بشكل أسهل، مما ساعد على رفع كفاءة العمل الإداري وتسهيل إتخاذ القرار داخل المؤسسة.

الجدول رقم(09):يوضح الوسائل الرقمية تمكنكم من إنجاز عدة مهام في وقت أقصر:

الجنس	التكرار	النسبة
نعم	26	% 92.9
لا	2	%7.1
المجموع	28	% 100

من إعداد الطالبة

التعليق الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول 09 أن نسبة 92.9% يرون أن الوسائل الرقمنة تمكن من إنجاز عدة مهام في وقت أقصر ممثلة في 26 مبحوث، في حين ترى نسبة 7.1% أن الوسائل الرقمية لا تمكن من إنجازه عدة مهام في وقت لأقصر ممثلة في 2 مبحوثين من أصل 28 مبحوث.

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول نلاحظ أن اعتماد الوسائل الرقمية داخل المؤسسة ساهم بشكل واضح في رفع سرعة الأداء وتسهيل تنفيذ المهام المتعددة في وقت أقل، مما يعكس دور الرقمنة في تحسين الفعالية التنظيمية وتقليص الزمن الإداري المستغرق في العمل.

الجدول رقم(10):يوضح ملاحظة فرق في سرعة انجاز المهام مقارنة بالفترة التي سبقت تطبيق الرقمنة:

النسبة	التكرار	الجنس
% 89.3	25	نعم
%10.7	3	لا
% 100	28	المجموع

من إعداد الطالبة

التعليق الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول 10 أن نسبة %89.3 يلاحظون فرق واضحاً في سرعة إنجاز المهام مقارنة بالفترة التي سبقت تطبيق الرقمنة ممثلة في 25مبحوث في حين تلاحظ نسبة %10.7 أنه لا يوجد فرق واضحاً في سرعة إنجاز المهام مقارنة بالفترة التي سبقت تطبيق الرقمنة ممثلة في 3مبحوثين. من خلال الجدول نلاحظ أن الرقمنة ساهمت بشكل كبير في تحسين سرعة الأداء الوظيفي وتسهيل إنجاز الأعمال الإدارية من خلال تقليص الوقت والجهد المبذول في تنفيذ المهام.

الجدول رقم(11):يوضح مساهمة الرقمنة في تقليل مدة المعالجة الطلبات الادارية:

الجنس	التكرار	النسبة
نعم	26	% 92.9
لا	2	%7.1
المجموع	28	% 100

من إعداد الطالبة

التعليق الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول 11 أن نسبة 92.9% يرون أن الرقمنة ساهمت في تقليل مدة المعالجة للطلبات الإدارية ممثلة في 26مبحوثا، في حين ترى نسبة 7.1% أن الرقمنة لن تساهم في تقليل مدة المعالجة للطلبات الإدارية الممثلة في 2مبحوثين.

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن للرقمنة فعالية في تسريع الإجراءات الإدارية وتحسين الأداء الوظيفي داخل الإدارة ، كما أن لها أثر إيجابي كبير في رفع كفاءة العمل الإداري وفي مساعدة الموظفين على أداء مهامهم.

الجدول(12): يوضح برامج الرقمنة أدت في تتبع المهام وإنجازها في الوقت المحدد:

الجنس	التكرار	النسبة
نعم	25	%89.3
لا	3	%10.7
المجموع	28	% 100

من إعداد الطالبة

التعليق الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول 12 أن نسبة 89.3% يرون أن البرامج الرقمية أدت في تتبع المهام وإنجازها في الوقت المحدد ممثلة في 25مبحوثا، بينما ترى نسبة 10.7% أن برنامج الرقمنة لم تؤدي في تتبع المهام وإنجازها في الوقت المحدد ممثلة في 3مبحوثين.

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول نلاحظ أن الأنظمة الرقمية لها القدرة في تنظيم العمل وتحسين متابعة المهام الإدارية، كما تبين هذه النتائج الدور الإيجابي للرقمنة في رفع كفاءة الأداء الوظيفي من خلال الدقة والسرعة في إنجاز الأعمال واحترام الآجال المحددة.

الجدول رقم(13): يوضح الرقمنة تعتبر بديلا للإدارة التقليدية:

الجنس	التكرار	النسبة
نعم	20	71.4%
لا	8	28.6%
المجموع	28	100 %

من إعداد الطالبة

التعليق الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول 13 أن نسبة 71.4% يرون أن الرقمنة تعتبر بديلا أفضل للإدارة التقليدية ممثلة في 20 مبحوثا، في حين ترى نسبة 28.6% أن الرقمنة لا تعتبر بديلا أفضل للإدارة التقليدية ممثلة في 8مبحوثين من أصل 28 مبحوث.

من خلال النتائج المتحصل عليها أن أفراد العينة يشيدون بأهمية التحول الرقمي في تحسين أساليب العمل الإداري وتطوير الأداء الوظيفي، كما تدل هذه النتيجة على أن الرقمنة تساهم في تسريع الإجراءات تسهيل التواصل وتحقيق فعالية أكبر في إنجاز المهام مقارنة بالإدارة التقليدية.

الجدول رقم (14): يوضح مساهمة الرقمنة في تقليص الوقت و وجود فرق في سرعة إنجاز المهام:

مساهمة الرقمنة في تقليص الوقت وجود فرق في سرعة إنجاز المهام	نعم	لا	المجموع
نعم	25	1	26
	89.3%	3.6%	92.9%
لا	—	2	2
	—	7.1%	7.1%
المجموع	25	3	28
	89.3%	10.7%	100%

من

إعداد

الطالبة

التعليق الإحصائي:

من خلال القراءة الإحصائية ل هذا الجدول يتضح أن الاتجاه العام يشير إلى وجود فرق واضح في سرعة إنجاز المهام مقارنة بالفترة التي سبقت تطبيق الرقمنة وذلك بنسبة 92.9% وفي هذا السياق سجلت أعلى نسبة للإجابة ب"نعم" حيث بلغت 89.3% وتليها الإجابة ب "لا" بنسبة 3.6% أما بالنسبة للصنف الثاني فقد بلغت نسبة الإجابة ب"لا" 7.1% وهي تمثل أعلى نسبة ضمن هذا الصنف.

من نتائج الجدول أعلاه نستنتج أن تطبيق الرقمنة قد ساهم في تحسين سرعة إنجاز المهام داخل المؤسسة وهذا ما تبينه النسبة المرتفعة للمبحوثين الذين أكدوا بوجود فرق مقارنة بالفترة السابقة للرقمنة، وهذا ما يعكس فعالية التحول الرقمي لما له من دور في تبسيط الإجراءات وتقليص الوقت والجهد وهذا ما يدل على نجاح الرقمنة في رفع مستوى الأداء الإداري.

الجدول رقم(15): مساهمة الرقمنة في تقليص ووجود فرق في سرعة إنجاز المهام:

مساعدة الأنظمة الرقمية في معالجة الملفات	إنجاز المهام عن بعد	دائما	أحيانا	لا	المجموع
نعم	11	10	4	25	89.3%
لا	-	1	2	3	10.7%
المجموع	11	11	6	28	100%

من إعداد الطالبة

التعليق الإحصائي:

من خلال القراءة الإحصائية ل هذا الجدول يتضح أن الإتجاه العام يشير إلى أن توظيف الرقمنة يساهم في اختصار خطوات العمل الإداري حيث بلغت نسبة الإجابة ب"نعم" في الصنف الأول 89.3% وبمواصلة التحليل في الإتجاه نفسه، نلاحظ أن أعلى نسبة من المبحوثين أكدت ذلك من خلال الإجابة ب"نعم" بنسبة 89.3% أما بالنسبة للصنف الثاني فقد بلغت نسبة الإجابة ب"لا" 10.7% ، وبالإستمرار في الإتجاه نفسه سجلت الإجابة ب"نعم" نسبة 7.1% تليها الإجابة ب"لا" بنسبة 3.6% .

من نتائج الجدول أعلاه نستنتج أن توظيف الرقمنة ساهم بدرجة كبيرة في إختصار خطوات العمل الإداري وهذا ما تؤكد نسبة المبحوثين المرتفعة الذين أجابوا ب"نعم" وتبين هذه النتائج فعالية الأنظمة الرقمية في تسهيل سير العمل و التقليل من التعقيدات الإدارية وهذا مايساهم في رفع الكفاءة والسرعة في الأداء.

الجدول رقم(16):يوضح مساعدة الأنظمة الرقمية في معالجة الملفات و إختصار خطوات العمل الإداري:

مساعدة الأنظمة الرقمية في معالجة الملفات الرقمنة وإختصار خطوات العمل الإداري	نعم	لا	المجموع
نعم	25	—	25
	89.3%	—	89.3%
لا	2	1	3
	7.1%	3.6%	10.7%
المجموع	27	1	28
	96.4%	3.6%	100%

من

إعداد الطالبة

التعليق الإحصائي:

من خلال القراءة الإحصائية لهذا الجدول يتضح أن الإتجاه العام يشير إلى إنجاز المهام عن بعد في الصنف الأول حيث بلغت نسبة الإجابة بـ "نعم" 89.3% وبمواصلة التحليل في الإتجاه نفسه، نلاحظ أن أعلى فئة كانت الإجابة بـ "دائما" بنسبة 39.3% تليها الإجابة بـ "أحيانا" بنسبة 35.7% ثم الإجابة بـ "لا" بنسبة 14.3% ، أما بالنسبة للصنف الثاني فقد بلغت نسبة الإجابة بـ "لا" 10.7% وبالإستمرار في الإتجاه نفسه سجلت الإجابة بـ "أحيانا" نسبة 3.6% تليها الإجابة بـ "لا" بنسبة 7.1%

من نتائج الجدول أعلاه نستنتج أن الرقمنة ساهمت بشكل واضح في تعزيز إنجاز المهام عن بعد فالنتائج بينت أن أغلبية المبحوثين يؤكدون إعتقاد هذا النمط في العمل بدرجات متفاوتة بين "دائما" و "أحيانا"، وهذا يؤدي إلى الزيادة في الإعتقاد على الوسائل الرقمية في أداء المهام تزامنا مع متطلبات التطور التكنولوجي الحديث.

الجدول رقم(17): يوضح مساهمة الأنظمة الرقمية للوصول إلى المعلومات وتقليل الرقمنة من فترات الإنتظار:

المجموع	نوعا ما	كثيرا	مساهمة الأنظمة الرقمية في الوصول إلى المعلومات التحول الرقمي في تسريع إتخاذ القرار
26 92.9%	6 21.4%	20 71.4%	نعم
2 7.1%	2 7.1%	—	لا

المجموع	20	8	28
	71.4%	28.6%	100%

من

إعداد الطالبة

التعليق الإحصائي:

من خلال القراءة الإحصائية لهذا الجدول يتضح أن الاتجاه العام يشير إلى إنجاز المهام عن بعد في الصنف الأول حيث بلغت نسبة الإجابة بـ "نعم" 89.3% وبمواصلة التحليل في الاتجاه نفسه/ نلاحظ أن أعلى فئة كانت الإجابة بـ "دائما" بنسبة 39.3% تليها الإجابة بـ "أحيانا" بنسبة 35.7% ثم الإجابة بـ "لا" بنسبة 14.3%، أما بالنسبة للصنف الثاني فقد بلغت نسبة الإجابة بـ "لا" 10.7% وبالإستمرار في الاتجاه نفسه سجلت الإجابة بـ "أحيانا" نسبة 3.6% تليها الإجابة بـ "لا" بنسبة 7.1%

من نتائج الجدول أعلاه نستنتج أن التحول الرقمي أحدث تغييرا إجتماعيا وتنظيميا داخل المؤسسة، تمثل أساسا في تعزيز الكفاءة الإدارية وتغيير الثقافة المهنية نحو الإعتماد المتزايد على التكنولوجيا في إتخاذ القرار.

الجدول رقم (18): يوضح مساهمة الأنظمة الرقمية للوصول إلى المعلومات و التحول الرقمي في

تسريع إتخاذ القرار:

مساهمة الانظمة الرقمية في الوصول إلى المعلومات التحول الرقمي في تسريع إتخاذ القرار	نعم	لا	المجموع
--	-----	----	---------

نعم	25	1	26
	89.3%	3.6%	92.9%
لا	—	2	2
	—	7.1%	7.1%
المجموع	25	3	28
	89.3%	10.7%	100%

من إعداد الطالبة

التعليق الإحصائي:

من خلال القراءة الإحصائية ل هذا الجدول يتضح أن التحول الرقمي قد ساهم في تسريع عملية إتخاذ القرار الإداري حيث بلغت نسبة الإجابة ب"نعم" في الصنف الأول 92.9% وبمواصلة التحليل في الإتجاه نفسه، نلاحظ أن أعلى فئة أجابت ب"نعم" بنسبة 89.3% تليها الإجابة ب"لا" بنسبة 7.1% أما بالنسبة للصنف الثاني فقد بلغت نسبة الإجابة ب"لا" 7.1% وبالإستمرار في الإتجاه نفسه نجد أن هذه النسبة تمثل أعلى فئة ضمن هذا الصنف.

من نتائج الجدول أعلاه نستنتج أن التحول الرقمي ساهم بشكل واضح في تسريع عملية إتخاذ القرار الإداري وهذا ما أظهرته النسبة المرتفعة لأغلبية المبحوثين، و هذا يبرز أن للرقمنة دور في تحسين تدفق المعلومات وتقليل الوقت اللازم لمعالجة البيانات مما ينعكس بالإيجاب على فعالية الأداء الإداري وسرعة إتخاذ القرار.

2- عرض و تحليل بيانات الفرضية الثانية:

الجدول رقم (19): يوضح يساهم ضعف البرامج التدريبية في زيادة الأخطاء أثناء استخدام الأنظمة الرقمية:

الجنس	التكرار	النسبة
نعم	25	89.3%
لا	3	10.7%
المجموع	28	100 %

من إعداد الطالبة

التعليق الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول 19 أن نسبة 89.3% يرون أن ضعف البرامج التدريبية يساهم في الزيادة الأخطاء أثناء استخدام الأنظمة الرقمية ممثلة في 25 مبحوث في حين ترى نسبة 10.7% أن ضعف البرامج التدريبية لا يساهم في زيادة الأخطاء أثناء استخدام الأنظمة الرقمية ممثلة في 3 مبحوثين.

من خلال النتائج المتحصل عليها نلاحظ أن للتكوين والتدريب أهمية في ضمان الاستخدام السليم والفعال للتقنيات الحديثة داخل الإدارة، كما تبين هذه النتيجة أن نقص التأهيل الرقمي قد يؤثر سلباً على الأداء الوظيفي ويقلل من فعالية الرقمنة في تحسين العمل الإداري.

الجدول رقم (20): يوضح نقص الخبرة يجعلك تعتمد على زملائك في إنجاز المهام الرقمية بسبب ضعف التكوين:

الجنس	التكرار	النسبة
-------	---------	--------

نعم	14	50%
لا	14	50%
المجموع	28	100%

من إعداد الطالبة

التعليق الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول 20 أن نسبة 50% ترى أن نقص الخبرة يجعلك تعتمد على زملائك في إنجاز المهام الرقمية ممثلة في 14 مبحوثاً، في حين ترى نسبة 50% أن نقص الخبرة لا يجعلك تعتمد على زملائك في إنجاز المهام الرقمية ممثلة في 14 مبحوثاً.

من خلال النتائج المتحصل عليها نلاحظ أن تساوي آراء المبحوثين يعكس إختلاف مستوى الكفاءة والخبرة الرقمية بين الموظفين، فبعضهم يحتاج إلى مساعدة الزملاء بسبب نقص الخبرة في استخدام الأنظمة الرقمية بينما يتمكن البعض الآخر من إنجاز مهامه بشكل مستقل بفضل امتلاكه مهارات وخبرات كافية.

الجدول رقم(21): يوضح اللجوء الى التدريب الذاتي تتمكن من استخدام الرقمنة بصورة جيدة:

الجنس	التكرار	النسبة
نعم	22	78.6%
لا	6	21.4%
المجموع	28	100%

من إعداد الطالبة

التعليق الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول 21 أن نسبة 78.6% ترى أن المبحوثين يلجؤون إلى التدريب الذاتي كي يتمكنوا من استخدام الرقمنة بصورة جيدة، في حين ترى نسبة 21.4% أن المبحوثين لا يلجؤون إلى التدريب الذاتي كي يتمكنوا من استخدام الرقمنة بصورة جيدة.

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول نلاحظ أن لجوء الموظفين إلى التدريب الذاتي يدل على وعيهم بأهمية تطوير مهاراتهم الرقمية وتحسين قدراتهم لمواكبة متطلبات العمل الإداري الحديث، وكذلك تعكس رغبة الافراد في التكيف مع أنظمة الرقمنة وتعزيز كفاءاتهم المهنية.

الجدول رقم (22): يوضح يؤدي توحيد البرامج التدريبية المنتظمة إلى التقليل من الصعوبات المرتبطة بالرقمنة:

الجنس	التكرار	النسبة
نعم	24	%78.6
لا	4	%14.3
المجموع	28	% 100

من إعداد الطالبة

التعليق الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول 22 أن نسبة 78.6% ترى أن توحيد البرامج التدريبية المنتظمة يؤدي إلى التقليل من الصعوبات المرتبطة بالرقمنة ممثلة في 24 مبحوثا، في حين ترى نسبة 14.3% أن توحيد البرامج التدريبية المنتظمة لا يؤدي إلى التقليل من الصعوبات المرتبطة بالرقمنة ممثلة في 4 مبحوثين .

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول نلاحظ أن هناك أهمية للتكوين الموحد و المنظم في تحسين مهارات الموظفين و تسهيل استخدام الأنظمة الرقمية بشكل فعال، كما تبين النتيجة أن التدريب المنتظم يساعد على رفع مستوى الكفاءة وتقليل الأخطاء والصعوبات أثناء أداء المهام .

الجدول رقم(23): يوضح مواجهة صعوبات في استخدام الرقمنة:

الجنس	التكرار	النسبة
نعم	15	%53.6
لا	13	%46.4
المجموع	28	% 100

من إعداد الطالبة

التعليق الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول 23 أن نسبة 53.6% ترى أن المبحوثين يواجهون صعوبات في استخدام الرقمنة ممثلة في 15 مبحوثاً، في حين ترى نسبة 46.4% أن المبحوثين لا يواجهون صعوبات في استخدام الرقمنة ممثلة في 13 مبحوث من أصل 28 مبحوثاً .

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول نلاحظ أن هناك تقارب نسبي بين آراء المبحوثين، ونستنتج أن فئة من المستخدمين مازالو يواجهون بعض الصعوبات أثناء استخدام الرقمنة داخل الإدارة رغم وجود فئة أخرى تمكنت من التكيف معها.

الجدول رقم(24): يوضح نقص التدريب يؤدي إلى بطء إنجاز المهام والشعور بالحاجة إلى الدورات التدريبية:

الجنس	التكرار	النسبة
نعم	19	%67.9
لا	9	%32.1
المجموع	28	% 100

من إعداد الطالبة

التعليق الإحصائي:

نلاحظ من خلال الجدول 24 أن نسبة 67.9% ترى أن نقص التدريب يدفع إلى زيادة الاعتماد على الطرق التقليدية في أداء المهام ممثلة في 19 مبحوثاً، في حين ترى نسبة 32.1% أن نقص التدريب لا يدفع إلى زيادة الاعتماد على الطرق التقليدية في أداء المهام ممثلة في 9 مبحوثين من أصل 28 مبحوثاً .

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول نلاحظ أن ضعف التكوين في مجال الرقمنة يؤثر سلباً على استخدام الوسائل الحديثة ويجعل بعض الموظفين يفضلون الأساليب التقليدية الأكثر سهولة بالنسبة لهم.

الجدول رقم(25):يوضح عدم الكفاءة عند استخدام الأنظمة الرقمية والرقمنة تقلل من الأخطاء:

نقص التدريب يؤدي إلى بطء إنجاز المهام صعوبة استخدام أنظمة الرقمنة	نعم	لا	المجموع
نعم	16	4	20
	57.1%	14.3%	71.4%

لا	1	7	8
3.6%	25.0%	28.6%	
المجموع	17	11	28
60.7%	39.3%	100%	

من إعداد الطالبة

التعليق الإحصائي:

من خلال القراءة الإحصائية ل هذا الجدول يتضح أن الإتجاه العام يشير إلى وجود صعوبة في إستخدام أنظمة الرقمنة بسبب نقص التدريب في الصنف الأول حيث بلغت نسبة الإجابة ب"نعم" 71.4% وفي السياق نفسه تظهر النتائج أن أعلى فئة أجابت ب"نعم" بنسبة 57.1% تليها الإجابة ب"لا" بنسبة 14.3%، أما في الصنف الثاني فقد سجلت نسبة "لا" ب28.6% ومع إستمرار الإتجاه نفسه نجد أن نسبة "لا" بلغت 25% تليها نسبة 3.6% .

من نتائج الجدول أعلاه نستنتج أن هناك صعوبات في استخدام أنظمة الرقمنة وهذا يرتبط بنقص التدريب لدى المستخدمين، فالنتائج تظهر أن الصنف الأول يعاني بشكل كبير من هذه الصعوبات فالإجابة ب"نعم" مرتفعة مقارنة بباقي الإجابات و هذا ما يعكس الحاجة إلى التكوين والدعم.

الجدول رقم(26):يوضح نقص التدريب يؤدي إلى بطء إنجاز المهام والشعور بالحاجة إلى دورات تدريبية:

نقص التدريب يؤدي إلى بطء إنجاز المهام الشعور بالحاجة إلى الدورات تدريبية	دائما	أحيانا	لا	المجموع
نعم	11	9	20	39.3% 32.1% 71.4%
لا	4	2	8	14.3% 7.1% 28.6%
المجموع	15	11	28	53.6% 39.3% 100%

من إعداد الطالبة

التعليق الإحصائي:

من خلال القراءة الإحصائية ل هذا الجدول يتضح أن الإتجاه العام يشير إلى الشعور بالحاجة إلى دورات تدريبية إضافية لتحسين المهارات الرقمية في الصنف الأول حيث بلغت نسبة الإجابة ب"نعم" 71.4% وفي السياق نفسه تظهر النتائج أن أعلى فئة أجابت ب"دائما" بنسبة 39.3% تليها الإجابة ب"أحيانا" بنسبة 32.1%، أما في الصنف الثاني فقد بلغت نسبة الإجابة ب"لا" 28.6% ومع إستمرار الإتجاه نفسه نجد أن نسبة "دائما" بلغت 14.3% تليها "أحيانا" بنسبة 7.1% ثم "لا" بنسبة 7.1% .

من نتائج الجدول أعلاه نستنتج أن هناك حاجة إلى دورات تدريبية إضافية لتحسين المهارات الرقمية خاصة الصنف الأول الذي سجل إرتفاعا في النسب، كما تشير النتائج إلى أن هذه الحاجة تتكرر بشكل "دائم" و "أحيانا" لدى جزء معتبر من أفراد العينة و هذا ما يعكس وجود نقص فعلي في التكوين الرقمي.

الجدول رقم(27):يوضح عدم الكفاءة عند إستخدام الأنظمة الرقمية تقلل من الأخطاء:

المجموع	نوعا ما	كثيرا	عدم الكفاءة عند إستخدام الأنظمة الرقمية الرقمنة تقلل من الأخطاء
13 46.4%	4 14.3%	9 32.1%	دائما
8 28.6%	2 7.1%	6 21.4%	نوعا ما
7 25.0%	2 7.1%	5 17.9%	لا
28 100%	8 28.6%	20 71.4%	المجموع

من إعداد الطالبة

التعليق الإحصائي:

من خلال القراءة الإحصائية ل هذا الجدول يتضح أن الاتجاه العام يشير إلى أن الرقمنة تقلل من الأخطاء في الصنف الأول بنسبة إجمالية بلغت 46.4% وبالاتمرار في الإتجاه نفسه جاءت فئة "كثيرا"

في المرتبة الأولى بنسبة 32.1% تليها فئة "توعاما" بنسبة 14.3%، أما في الصنف الثاني فقد سجلت فئة "توعاما" نسبة 28.6% وبمواصلة الإتجاه ذاته جاءت فئة "كثيرا" بنسبة 21.4% ثم تليها فئة "نوعا ما" بنسبة 7.1%، وفي الصنف الثالث جاءت فئة "لا" بنسبة 25% وبالاستمرار في الاتجاه نفسه سجلت فئة "كثيرا" نسبة 17.9% تليها فئة "نوعا ما" بنسبة 7.1% .

من نتائج الجدول أعلاه نستنتج أن الرقمنة تساهم بدرجة ملحوظة في التقليل من الأخطاء وهذا ما تعكسه النسب المرتفعة في أغلب الأصناف لـ "كثيرا" كما تظهر النتائج وجود تفاوت في درجة تأثير الرقمنة بين الأصناف حيث بدأ تأثيرها أكثر وضوحا في بعض الجوانب مقارنة بأخرى مع ضرورة تعزيز آليات تطبيقها و تطويرها لتحقيق نتائج أفضل .

الجدول رقم(28):يوضح نقص التدريب يكون عائقا ووجود صعوبة في استخدام أنظمة الرقمنة:

نقص التدريب يكون عائقا وجود صعوبة في استخدام أنظمة الرقمنة	نعم	لا	المجموع
نعم	14 50.0%	4 14.3%	18 64.3%
لا	3 10.7%	7 25.0%	10 35.7%
المجموع	17 60.7%	11 39.3%	28 100%

من إعداد الطالبة

التعليق الإحصائي:

من خلال القراءة الإحصائية لهذا الجدول يتضح أن الإتجاه العام يشير إلى وجود صعوبة في استخدام أنظمة الرقمنة بسبب نقص التدريب في الصنف الأول حيث بلغت نسبة الإجابة بـ "نعم" 64.3%، وفي السياق نفسه تظهر النتائج أن أعلى فئة أجابت بـ "نعم" بنسبة 50% تليها الإجابة بـ "لا" بنسبة 14.3% أما في الصنف الثاني فقد بلغت نسبة الإجابة بـ "لا" 35.7% ومع إستمرار الإتجاه نفسه نجد أن نسبة "لا" بلغت 25% تليها الإجابة بـ "نعم" بنسبة 10.7% .

من نتائج الجدول أعلاه نستنتج أن الصعوبات في استخدام أنظمة الرقمنة مرتبطة بنقص التدريب و هذا ما يظهر في الصنف الأول الذي سجل نسب مرتفعة للإجابة بـ "نعم" ، و النتائج تبين أن الإحساس بالصعوبة يتراجع نسبيا في الصنف الثاني فترتفع نسبة الإجابة بـ "لا" مما قد يدل على تحسن طفيف في الخبرة الرقمية.

الجدول رقم(29):يوضح ينقص المهارات الرقمية ومواجهة الموظفين صعوبات الجدد أكبر من القداماء:

نقص المهارات الرقمية مواجهة الموظفين الجدد صعوبات أكبر من القداماء	نعم	لا	المجموع
نعم	14	2	16
	50.0%	7.1%	57.1%
لا	8	4	12
	28.6%	14.3%	42.9%
المجموع	22	6	28
	78.6%	21.4%	100%

من إعداد الطالبة

التعليق الإحصائي:

من خلال القراءة الإحصائية لهذا الجدول يتضح أن الإتجاه العام يشير إلى أن الموظفين الجدد يواجهون صعوبات أكبر من الموظفين القدامى بسبب نقص التكوين الرقمي وذلك في الصنف الأول حيث بلغت نسبة الإجابة بـ "نعم" 57.1%، وفي السياق نفسه تظهر النتائج أن أعلى فئة أجابت بـ "نعم" بنسبة 50% تليها الإجابة بـ "لا" بنسبة 7.1% أما الصنف الثاني فقد بلغت نسبة الإجابة بـ "لا" 42.9% ومع إستمرار الإتجاه نفسه نجد أن نسبة "نعم" بلغت 28.6% تليها "لا" بنسبة 14.3% .

من نتائج الجدول أعلاه نستنتج أن مواجهة الموظفين الجدد لصعوبات أكبر عند استخدام الرقمنة مقارنة بالموظفين القدامى راجع إلى نقص التكوين والخبرة الرقمية لديهم، فالنتائج تظهر أن هذه الصعوبات تدرك بشكل واضح في الصنف الأول فالإجابة بـ "نعم" مرتفعة ما يدل على وجود فجوة على مستوى التكوين بين الفئتين، فالخبرة والتكوين الرقمي يعدان عاملان أساسيان في تقليل صعوبة استخدام الأنظمة الرقمية.

الجدول رقم(30): يوضح توفر البرامج الرقمية الحديثة والحاجة إلى دورات تدريبية إضافية:

توفر البرامج الرقمية الحديثة الحاجة إلى دورات تدريبية إضافية	دائما	أحيانا	لا	المجموع
نعم	12	6	-	18
	42.9%	21.4%	-	64.3%
لا	3	5	2	10
	10.7%	17.9%	7.1%	35.7%

المجموع	15	11	2	28
	53.6%	39.3%	7.1%	%100

من إعداد الطالبة

التعليق الإحصائي:

من خلال القراءة الإحصائية ل هذا الجدول يتضح أن الإتجاه العام يشير إلى الشعور بالحاجة إلى دورات تدريبية إضافية لتحسين المهارات الرقمية في الصنف الأول حيث بلغت نسبة الإجابة ب "نعم" 64.3%، وفي السياق نفسه تظهر النتائج أن أعلى فئة أجابت ب "دائماً" بنسبة 42.9% تليها الإجابة ب "أحياناً" بنسبة 21.4% أما في الصنف الثاني فقد بلغت نسبة الإجابة ب "لا" 35.7% ومع إستمرار الإتجاه نفسه نجد أن نسبة "أحياناً" بلغت 17.9% تليها "دائماً" بنسبة 10.7% ثم "لا" بنسبة 7.1% .

من نتائج الجدول أعلاه نستنتج أن الصنف الأول سجل نسب مرتفعة في تكرار الشعور بالحاجة إلى دورات تدريبية وهذا الشعور بشكل "دائم" أو "أحياناً"، فالنتائج تظهر أن الحاجة إلى دورات تدريبية متكررة لدى جزء معتبر من أفراد العينة، وهذا ما يشير إلى وجود نقص في التكوين الرقمي لعدم كفاية البرامج التدريبية الحالية .

ثانياً: مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات:

مناقشة نتائج الفرضية الأولى:

_ من خلال الشواهد الإحصائية في الجدول 5 والجدول 6 تبين لنا أن الرقمنة ساهمت بشكل ملحوظ في تقليص الوقت وتسريع إنجاز المهام الإدارية، كما ساعدت الأنظمة الرقمية المعتمدة في معالجة مختلف الملفات بكفاءة أكبر .

_ من خلال الشواهد الإحصائية للجدول رقم 7 و 8 تبين لنا أن الرقمنة تلعب دوراً بارزاً في تقليل الأخطاء أثناء إنجاز المهام كما تمكن الأنظمة الرقمية من الوصول السريع إلى المعلومات بكفاءة عالية.

_ من خلال الشواهد الإحصائية في الجدول 9 و 10 تبين لنا أن استخدام الوسائل الرقمية يساهم في إنجاز عدة مهام بشكل أسرع وفي وقت أقصر مقارنة بالفترة ما قبل الرقمنة.

_ من خلال الشواهد الإحصائية في الجدول 11 والجدول 12 والجدول 13 إستخلصنا أن الرقمنة تعد بديلا أفضلًا للإدارة التقليدية فهي تساهم في تسريع معالجة الطلبات وتتبع المهام وإنجازها في الوقت المحدد .

_ من خلال النتائج الإحصائية للجدول 14 تبين لنا أن الرقمنة أسهمت في تحسين الأداء الإداري من خلال تسريع إنجاز المهام ورفع مستوى الكفاءة داخل المؤسسة.

_ من خلال النتائج الإحصائية للجدول 15 تبين لنا أن الرقمنة ساهمت في تعزيز العمل عن بعد وزيادة مرونة إنجاز المهام .

_ من خلال النتائج الإحصائية للجدول 16 نستنتج أن الرقمنة ساهمت بشكل واضح في تبسيط العمل الإداري و إختصار إجراءاته .

_ من الجدول 17 نستنتج أن الرقمنة قلصت فترات الإنتظار وتسريع الإجراءات الإدارية .

_ من الجدول رقم 18 نستنتج أن التحول الرقمي ساهم في تسريع عملية إتخاذ القرار الإداري من خلال رفع كفاءة الأداء .

من النتائج المعروضة يمكن القول أن الفرضية الفرعية الأولى تحققت.

مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

_ من خلال الشواهد الإحصائية للجدول 19 و 20 تبين لنا أن ضعف البرامج التدريبية ونقص الخبرة قد ساهما في زيادة الأخطاء أثناء استخدام الأنظمة الرقمية و الاعتماد على الزملاء في إنجاز المهام الرقمية.

_ من خلال الشواهد الإحصائية للجدول 21 والجدول 22 نستنتج أن لجوء المبحوثين إلى التدريب الذاتي من أجل قدرتهم على استخدام الرقمنة كما أن توحيد البرامج التدريبية يقلل من الصعوبات .

_ من خلال الشواهد الإحصائية للجدول 23 و 24 تبين لنا أن المبحوثين يواجهون صعوبات في استخدام الرقمنة فنقص التدريب يؤدي إلى اعتماد الطرق التقليدية .

- _ من الجدول 25 نستنتج أن ضعف التكوين والتدريب يؤدي إلى صعوبات في استخدام الرقمنة .
- _ من الجدول 26 تبين لنا أن هناك حاجة واضحة إلى تعزيز وتكثيف الدورات التدريبية في مجال الرقمنة.
- _ من خلال النتائج الإحصائية للجدول 27 تبين لنا أن الرقمنة لها دور إيجابي في التقليل من الأخطاء وتحسين الأداء .
- _ من خلال النتائج الإحصائية للجدول 28 نستنتج أن نقص التدريب يؤدي إلى صعوبات في استخدام أنظمة الرقمنة .
- _ من خلال الجدول 29 تبين لنا أن نقص التكوين الرقمي يجعل الموظفين الجدد أكثر عرضة لل صعوبات مقارنة بالقدامى .
- _ من خلال الجدول 30 نستنتج أن هناك حاجة واضحة إلى تعزيز الدورات التدريبية في مجال الرقمنة .
- من النتائج المعروضة يمكن القول أن الفرضية الفرعية الثانية تحققت .

النتائج العامة للدراسة:

دلت النتائج المتوصل إليها من عرض وتحليل البيانات إلى ثبات الفرضيات الفرعية المتعلقة بمساهمة الرقمنة في زيادة إنجاز المهام الإدارية لدى المستخدمين، و التحديات التي تواجه الموظفين في استخدام الرقمنة لعدم تلقيهم التدريب الكافي ، وهذا ما تم تأكيده من خلال تحليل إجابات أفراد العينة.

وقد بينت هذه النتائج بأن الرقمنة هي تحول مهم تهدف إلى تحسين الأداء وتقليل الأخطاء داخل بيئة العمل، لكن هذا التحول له مجموعة من الصعوبات والتي ترتبط بالعوامل البشرية و التنظيمية، فنقص التدريب والتكوين يعد من العوائق التي تحد من فعالية استخدام الأنظمة الرقمية حيث يؤدي هذا إلى زيادة في نسبة الأخطاء، وصعوبة التكيف مع الأدوات الرقمية والاعتماد على الطرق التقليدية أو على الزملاء في إنجاز المهام.

كما تظهر النتائج أن البرامج التدريبية الحالية غير كافية أحيانا، وأن الموظفين يلجؤون إلى التعلم الذاتي و هذا ما يشير إلى الحاجة لتوحيد الدورات التدريبية في مجال الرقمنة خاصة للموظفين الجدد الذين يواجهون صعوبات أكبر من القدامى.

في المقابل بينت النتائج أن الرقمنة برغم التحديات فإنها تساهم في تحسين جودة الأداء وتقليل الأخطاء، وذلك عن طريق التكوين الجيد و هذا ما يؤكد أن الرقمنة ترتبط بجاهزية الموارد البشرية لها.

وبناء على ذلك يمكن القول أن نجاح الرقمنة لا يعتمد على التقنيات والوسائل فقط بل يرتبط بتأهيل العنصر البشري وتطوير مهاراته الرقمية، و هذا ما يجعل التدريب والتكوين العنصرين الحاسمين في إنجاح التحول الرقمي داخل المؤسسات

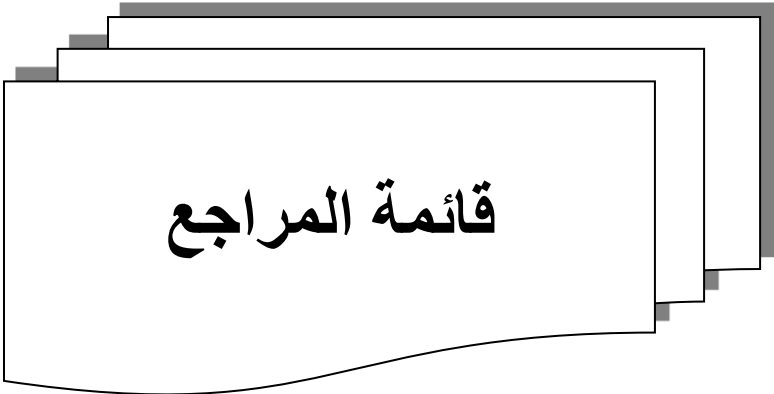
خاتمة

خاتمة:

مما سبق يتضح أن الرقمنة أصبحت خياراً أساسياً في وقتنا الحالي لتحسين الأداء الوظيفي لمستخدمي الإدارة فقد كان لها دور هام في تسريع إنجاز المهام وتقليل الأخطاء وهذا ما أدى رفع الكفاءة وجودة العمل، كما وفرت الرقمنة بيئة عمل ملائمة وأكثر فعالية ومع ذلك فإن الوصول إلى المستوى المطلوب وتحقيق هذه الاستفادة يظل دائماً مرتبطاً بمدى جاهزية الموارد البشرية وقدرتها على التكيف مع التحولات التكنولوجية، وذلك من خلال التكوين المستمر والتدريب الكافي وتوفير الظروف الملائمة وعليه فإن الاستثمار في العنصر البشري إلى جانب تطوير الرقمنة من الشروط الأساسية لتحقيق الأهداف التنظيمية في ظل التحول الرقمي المتسارع.

ومن النتائج المتحصلة عليها توصلنا إلى مجموعة من الاقتراحات التي نراها حلاً لتطبيق الرقمنة بشكل أفضل لدى مستخدمي الإدارة نبرزها فيما يلي:

- تنظيم دورات تدريبية للموظفين لرفع مهاراتهم الرقمية بصورة مستمرة.
- تطبيق الرقمنة تدريجياً وذلك لتفادي الضغط على الموظفين.
- توفير بنية تحتية مناسبة: حواسيب حديثة، إنترنت مستقر...
- نشر ثقافة العمل الرقمي وذلك بإبراز أهمية الرقمنة في تحسين الأداء.
- توفير الدعم وذلك من خلال وجود فريق مختص لمساعدة الموظفين عند مواجهة أي صعوبات.
- متابعة نتائج تطبيق الرقمنة وتحديد أثرها على الأداء الوظيفي..
- تثمين جهود الموظفين الإداريين عند استخدامهم للرقمنة بصورة جيدة.

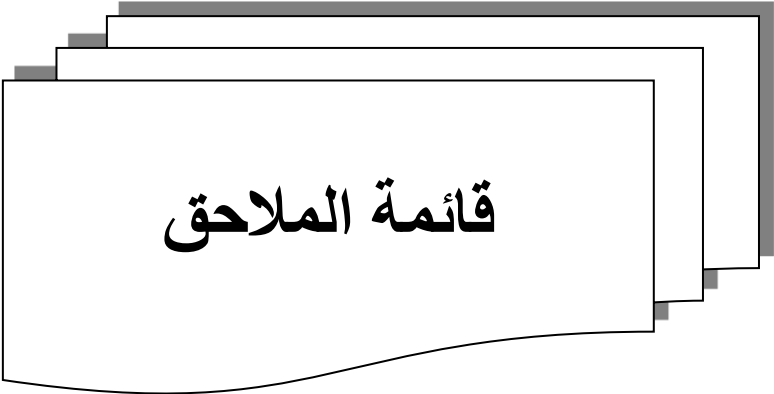


قائمة المراجع

قائمة المراجع:

- 1 د.مباركة خمقاني، اساليب وأدوات تجميع البيانات، مجلة الذاكرة، جامعة قاصدي مريح، ورقلة، العدد التاسع، 2017.
- 2 هاجر مودع، مستوى الطموح المهني وعلاقته بقيام عمل الدراسة، مقارنة بين قطاع العام والخاص لدى الموظفين الإداريين، مدينة بسكرة، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2020.
- 3 14-أ.د، محمد إبراهيم الدلسوقي الرقمنة والتعليم مجلة الادارة التربوية جامعة حلوان العدد432024.
- 4 15-د، موسى سليمان الفيافي التحديات التي تواجه المتحررين من الأمة في مدينة الرياض المجلة العلمية، لكلية التربية أسيوط، العدد11نوفمبر 2020.
- 5 3-أ.د.مصطفى يوسفكافي، الإدارة الإلكترونية، دار مؤسسة رسلان، سوريا، دمشق، 2011، ص47.
- 6 4-أ.د نبيل سعد خليل، إدارة المؤسسات التربوية في بدايات الألفية الثالثة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2014.
- 7 أ.د أحمد عبد الله الضغير البناز عبده القصيري أحمد سعيد عبد الدايم عبد القادر، متطلبات تطبيق الدراسة الالكترونية في التعليم قبل الجامعي في مصر على ضوء خبرات بعض الدول، المجلة التربوية لتعليم الكبار، كلية التربية جامعة أسيوط ، العدد الأول، يناير 2025.
- 8 أزد موسى بن إبراهيم حريزي، دراسة نقدية لبعض المناهج الوصفية وموضوعاتها في البحوث الاجتماعية والتربوية والنفسية، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مراح ورقلة (الجزائر)، العدد2013، 13.
- 9 حميدوش علي بوزيدة حميد، إقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة "المتطلبات والعوائد" تجارب دولية"دروس وعبر المجلة العملية المستقبل الاقتصادي ،العدد1 ديسمبر2020.
- 10 د،شبل بدران ، التوجيهات البحث التربوي في أطروحات الماجيستر والدكتوراه في مجال اصول التربية ، مجلة الدراسات التربوية والإنسانية ،كلية التربية ،جامعة د منهور ،المجلد الخامس ،العدد4 2013.
- 11 د. محمد سمير، أحمد الإدارة الالكترونية دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان 2001.
- 12 د.حسين محمد الحراشنة، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان عمان2011.
- 13 د.رحي مصطفى عليان، البحث العلمي أسسه ،مناهجه وأساليبه.إجراءاته ، بين الأفكار الدولية ، عمان الأردن.

- 14 داود يمينه، العنان الرياض المكروب وناثره في تشكيل السلوك الرياضي لى مناصري النوادي الرياضية لكرة القدم في الجزائر العاصمة، اطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2017.
- 15 رشيد زرواني تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية الطبعة الأولى الجزائر 2002.
- 16 سعد الله رشيد قاشي خالد دور الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة -مجلة الاستراتيجية والتنمية العدد 06 نوفمبر 2020.
- 17 سعيد مبروك إبراهيم، الإدارة الاستراتيجية للمكتبات في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة، جودة الشاملة الهندرة، إدارة المعرفة، الإدارة الإلكترونية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، 2014
- 18 سليم مزهود مفهوم الرقمنة الأرشفة التاريخي وأهميته واكتساب مهاراته مجلة ببلوفيلياالدراسات المكتبات والمعلومات العدد 08.ديسمبر 2020.
- 19 عصمت سليم القرالة، الحكمانية في الأداء الوظيفي، دار المجلس الزمان للنشر والتوزيع، عمان 2009؛
- 20 فايزة عبد الرحمان الفروخ والتعليم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي دار المجلس الزمان عمان 2010.
- 21 محمود إدريس موسى الصوامي، نظرية التحدي في القرآن الكريم، مجلة قبس للبحوث والدراسات الشرعية، الهيئة الليبية للبحث العلمي، عد 28، 2024.
- 22 نبيلة عدان، ضغوط العمل والاداء الوظيفي ، مركز الكتابي الأكاديمي، عمان، 2018.



قائمة الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة العليم العالى وبحث العليم

جامعة محمد البشير الابراهيمي-برج بوعريريج-

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم العلوم الاجتماعية

الرقمنة وأثرها على الأداء الوظيفي لمستخدمي الإدارة

عينة من عمال مديريةية الموارد البشرية كوندور-برج بوعريريج-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل

في إطار التحضير لإعداد مذكرة ماستر في علم الاجتماع التنظيم والعمل والموسومة بالرقمنة وأثرها على الاداء الوظيفي لمستخدمي الادارة واعتمدنا على هذا الاستبيان الذي يهدف الى معرفة أثر الرقمنة على الاداء الوظيفي لمستخدمي ادارة الموارد البشرية -كوندور- برج بوعريريج . نعلمكم أن معلومات هذه الاستمارة سرية وأن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي ووفق أخلاقياته لذا نرجو منكم الإجابة بكل صدق وموضوعية لأن صلاحية البحث سيتم تحديدها بناء على إجاباتكم

إشراف الاستاذة:

د-مهدي السعيد.

من اعداد الطالبة:

-بن رابح الربح .

المحور الاول:البيانات الشخصية.

1) الجنس

☐

انثى

☐

ذكر

2)المستوى التعليمي:

☐

جامعي

☐

ثانوي

☐

متوسط

☐

إبتدائي

3)الحالة الإجتماعية:

☐

أرمل(ة)

☐

مطلق (ة)

☐

متزوج(ة)

☐

أعزب (ة)

4)طبيعة المنصب:

☐

تقني

☐

إداري

المحور الثاني: تساهم الرقمنة في زيادة إنجاز المهام الإدارية لدى المستخدمين

5)- هل ساهمت الرقمنة في تقليص الوقت لديكم لإنجاز المهام الإدارية ؟

☐

لا

☐

نعم

6)-هل تساعد الأنظمة الرقمية المعتمدة في مؤسستكم في تسريع معالجة مختلف الملفات ؟

☐

لا

☐

نعم

7)-في رأيك هل كان للرقمنة دور في تقليل الأخطاء التي كانت تؤخر إنجاز المهام ؟

☐

لا

☐

نعم

8)-هل ساهمت الأنظمة الرقمية في الوصول إلى المعلومات بشكل أسرع ؟

☐

لا

☐

نعم

9)- هل الوسائل الرقمية تمكنكم من إنجاز عدة مهام في وقت أقصر؟

☐

لا

☐

نعم

10)-هل تلاحظون فرقا واضحا في سرعة إنجاز المهام مقارنة بالفترة التي سبقت تطبيق الرقمنة ؟

☐

لا

☐

نعم

(11)- هل ساهمت الرقمنة في تقليل مدة معالجة الطلبات الإدارية؟

نعم ☐ لا ☐

(12)- هل تنجز مهامك عن بعد؟

دائما ☐ أحيانا ☐ لا ☐

(13)- هل أدت برامج الرقمنة في تتبع المهام وإنجازها في الوقت المحدد؟

نعم ☐ لا ☐

(14)- هل ترى أن الرقمنة تعتبر بديل أفضل للإدارة التقليدية ؟

نعم ☐ لا ☐

(15)- هل يساهم توظيف الرقمنة في إختصار خطوات العمل الإداري ؟

نعم ☐ لا ☐

(16)- هل تقلل الرقمنة من فترات الإنتظار المرتبطة بالموافقات الإدارية ؟

كثيرا ☐ نوعا ما ☐ لا ☐

(17)- هل أدى التحول الرقمي إلى تسريع عملية إتخاذ القرار الإداري ؟

نعم ☐ لا ☐

المحور الثالث: من التحديات التي تواجه الموظفون في إستخدام الرقمنة صعوبة العمل بها بسبب عدم تلقىهم تدريباً كافياً.

(18)- هل توجه صعوبة في إستخدام الأنظمة الرقمية بسبب نقص التدريب ؟

نعم ☐ لا ☐

(19)- هل يؤدي نقص التدريب إلى بطء في إنجاز المهام الإدارية؟

نعم ☐ لا ☐

(20)- هل تشعر بعدم الكفاءة عند إستخدام الأنظمة الرقمية لغياب التدريب المناسب؟

دائما ☐ نوعا ما ☐ لا ☐

(21)- هل يساهم ضعف البرامج التدريبية في زيادة الأخطاء أثناء إستخدام الأنظمة الرقمية ؟

نعم ☐ لا ☐

(22)- هل تشعر بالحاجة إلى دورات تدريبية إضافية لتحسين مهاراتك الرقمية؟

نعم ☐ أحيانا ☐ لا ☐

23- هل نقص الخبرة يجعلك تعتمد على زملائك في إنجاز المهام الرقمية؟

نعم ☐ لا ☐

24- هل يؤثر نقص المهارات الرقمية على جودة عملك لديك؟

نعم ☐ لا ☐

25- هل نقص التدريب يكون عائقا في توظيفك للمهارات الرقمية؟

نعم ☐ لا ☐

26- هل تلجأ إلى التدريب الذاتي كي تتمكن من استخدام الرقمنة بصورة جيدة؟

نعم ☐ لا ☐

27- هل ترى أن الرقمنة تقلل من الأخطاء ؟

كثيرا ☐ لا ☐ نوعا ما ☐

28- هل يؤدي توحيد البرامج التدريبية المنتظمة إلى التقليل من الصعوبات المرتبطة بالرقمنة ؟

نعم ☐ لا ☐

29- هل الموظفون الجدد يواجهون صعوبات أكبر من القدامى بسبب نقص التكوين الرقمي ؟

نعم ☐ لا ☐

30- هل تواجه صعوبات في استخدام الرقمنة ؟

نعم ☐ لا ☐

31- هل نقص التدريب يدفعك إلى زيادة الاعتماد على الطرق التقليدية في أداء المهام ؟

نعم ☐ لا ☐

32- هل تعتقد أن توفر البرامج الرقمية الحديثة وحدة يكفي لتحسين أداء الموظفين ؟

نعم ☐ لا ☐



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج



الملحق رقم 02

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية
الرقم: 2026/

الى السيد (ة) رئيس مصلحة المستخدمين لمؤسسة كوندور
برج بوعريريج

الموضوع: تربص تطبيقي في الوسط المهني للطلبة.

تحية واحترام وبعد ،...

في إطار تشجيع التربصات التطبيقية في الوسط المهني، نلتمس من سيادتكم المحترمة انتم رئيس مصلحة المستخدمين لمؤسسة كوندور برج بوعريريج التفضل باستقبال الطلبة الآتية سمائهم على مستوى مؤسستكم ،و تسهيل مهمتهم من اجل إتمام مذكرة نهاية الدراسة، وإعداد تقرير تربص:

الاسم و اللقب	عنوان المشروع	التخصص	الفترة
• بن راجح ريج	الرقمنة وأثرها على الأداء الوظيفي لمستخدمي الإدارة	السنة الثانية ماستر تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل	الموسم الجامعي 2026/2025

تقبلوا سيدي فانق التقدير والاحترام

برج بوعريريج: 2026/04/08

الأستاذ(ة) المشرف
مهدي السعيد

القسم
نائب رئيس قسم العلوم الاجتماعية
مكلف بالتدريس والتعليم في الخارج
د. لهري إلياس