



جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب
Ain Témouchent University Belhadj Bouchaib



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
التخصص: ادارة أعمال

الموضوع

دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة الخدمائية
دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء
"وكالة عين تموشنت"

مذكرة مقدمة للحصول على شهادة ماستر أكاديمي

إعداد الطالبين :

صغير فاطمة الزهرة

نعاس محمد شكري

مقدمة أمام لجنة المناقشة المكونة من:

رئيسا

مشرفا

ممتحنا

بن يحي الحسين

مخلوف سليمة

حفيظ حنان

الأستاذ (ة): الاسم واللقب

الأستاذ (ة): الاسم واللقب

الأستاذ (ة): الاسم واللقب

السنة الجامعية 2024-2025



جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب
Ain Témouchent University Belhadj Bouchaib



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

التخصص: إدارة اعمال

الموضوع

دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة الخدمائية

دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

"وكالة عين تموشنت"

مذكرة مقدمة للحصول على شهادة ماستر أكاديمي

إعداد الطالبين :

صغير فاطمة الزهرة

نعاس محمد شكري

مقدمة أمام لجنة المناقشة المكونة من:

رئيسا

بن يحي الحسين

الأستاذ (ة): الاسم واللقب

مشرفا

مخلوف سليمة

الأستاذ (ة): الاسم واللقب

ممتحنا

حفيظ حنان

الأستاذ (ة): الاسم واللقب

السنة الجامعية 2024-2025



شكر وتقدير

قال الله تعالى "لئن شكرتم لازيدنكم"

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "لا يشكر الله من لا يشكر الناس"

الحمد والثناء والشكر لله العلي القدير على نعمه الظاهرة و الباطنة وتوفيقنا لانجاز هذا البحث. واعترافا بالفضل وتقدير الجميل ليسعدنا إتمام إعداد هذا البحث إلا أن نتوجه إلى الأستاذة المشرفة التي كانت حافزا ومنبعا لجهدنا الأستاذة "مخلوف سليمة"

لقبولها الإشراف على الرسالة، وعلى توجيهاتها السديدة، ونصائحها الدقيقة، وملاحظاتها القيمة، وتساؤلها المستمر عن هذا العمل الذي نعتبره عملها فلم تدخر جهدا لأجله حتى يتم في أحسن الظروف، وكل ذلك بطلاقة وجه ورحابة صدر، فجزاها الله عنا خير الجزاء، وبارك الله لها في وقتها وعملها، مع التمني لها دوام التفوق والنجاح إلى أعلى المراتب في مشوارها العلمي.

كما نتقدم بالشكر وعظيم الامتنان لأساتذة قسم إدارة الأعمال وذلك لما بذلوه مخلصين في مسؤولياتهم العلمية تجاه الطلبة

ونتقدم بالشكر والعرفان إلى الأساتذة "لجنة المناقشة" الذين تحملوا عناء قراءة و تفحص المذكرة كما نشكر جميع عمال واطارات مديرية الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت - على استقبالهم وتعاونهم معنا، وعلى المعلومات المقدمة من طرفهم.

والى كل اللذين غمرونا برحابة صدر وتابعونا بصدق ويسرو لنا الطريق في إعداد هذه المذكرة التي نرجوا أن تكون مرجعا يستفاد منه.

فاطمة الزهرة - شكري



الإهداء

شكرًا أولاً وقبل كل شيء لله سبحانه وتعالى، الذي وفقني وأعاني على هذا العمل وانعم عليا
بنعمة العقد.

وقال الله تعالى: "لك الحمد حتى ترضى، ولك الحمد إذا رضيت، ولك الحمد بعد الرضا."

إلى من علمني النجاح والصبر والعطاء، ودون انتظار، أبي الغالي.

إلى من علمتني وعانت الصعاب لأجل ان أصل إلى ما انا فيه إلى من كان دعائها سر نجاحي
وحنانها بلسم جراحي، أمي الغالية.

إلى سنابل التي تنبت عطاء وتجوّد سخاء اخوتي "شيماء، امينة، بشير ومحمد" وكل أفراد
عائلتنا الكريمة العزيزة كل باسمه.

إلى قرّة عيني وقلبي وكبدي أبنائي الاعزاء سيف الدين ورودينا

إلى اصدقائي واحبائي في حياتي وعملي، وكل من دعمني ومدني يد العون من قريب وبعيد.

إلى من تقاسم معي عناء ومشقة هذا العمل زميلي نعاس شكري.

إلى من خففت عني عبء هذا العمل بنصائحها وتوجيهاتها استاذتي المشرفة الفاضلة
مخلوف سليمة التي لها عظيم التقدير جزاها الله خيرا عني ألف خير.

شكرا لكل اساتذتي وزملائي لقسم ادارة الاعمال

اهديكم ثمرة هذا الجهد، سائلة المولى ان يرزقنا جميعا العلم النافع والعمل الصالح، وان
يجعل ما سطر في هذه الصفحات في ميزان حسناتنا يوم نلقاه.

فاطمة الزهرة





الإهداء

أود أن أعبر عن امتناني العميق لكل الأشخاص الذين ساهموا في إعداد هذه المذكرة.

أولاً، أشكر أساتذتي والمشرفين على دعمهم، ونصائحهم القيمة، وخبراتهم التي أرشدتني طوال هذا المسار.

كما أود أن أشكر زملائي في الدفعة على المناقشات المثمرة والتعاون الذي أظهرناه معاً.

وأخيراً، أوجه شكرًا خاصًا لعائلي وأصدقائي بصفة عامة على صبرهم، وتشجيعهم، وحبهم غير المشروط، الذي مكّني من تجاوز التحديات في هذه الرحلة الأكاديمية و بصفة خاصة والدي العزيزين الذين لطالما نجحت بتوجيهاتهما و دعائهما في جميع المجالات و زوجتي الغالية على دعمها لي لبلوغ الهدف الذي سعيت لتحقيقه.

شكري



ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر الرقمنة على فعالية الأداء الوظيفي في وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بعين تموشنت، مع التركيز على المتغيرات الديموغرافية (النوع، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة، ودرجة التحكم في الإعلام الآلي). اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة من الموظفين. أظهرت النتائج أن متغيري العمر والمستوى التعليمي لهما تأثير دال إحصائيًا على الإدراك الرقمي والأداء، بينما لم تكن لمتغيرات النوع، الخبرة، والتحكم في الإعلام الآلي فروق دالة. توصي الدراسة بتعزيز برامج التكوين الرقمي لجميع الموظفين بغض النظر عن الخلفية.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، الأداء الوظيفي، التأمينات الاجتماعية، الجزائر، التكوين الرقمي.

Abstract :

This study aims to analyze the impact of digitization on job performance effectiveness at the National Social Insurance Fund for Salaried Workers (CNAS) in Aïn Témouchent, focusing on demographic variables (gender, age, education level, experience, and computer proficiency). The research adopted a descriptive-analytical approach using a questionnaire as the main data collection tool applied to a sample of employees. Results showed that age and education level had a statistically significant effect on digital perception and performance, while gender, experience, and IT proficiency showed no significant differences. The study recommends strengthening digital training programs for all staff regardless of background.

Keywords: Digitization, Job Performance, Social Insurance, Algeria, Digital Training.

قائمة المحتويات

I.....	شكر
II.....	اهداء
VII.....	ملخص الدراسة
IX.....	قائمة المحتويات
XI.....	قائمة الجداول والاشكال
أ.....	مقدمة

الفصل الأول : مراجعة أدبيات الدراسة

2.....	تمهيد
3.....	المبحث الأول : مفاهيم عامة حول الرقمنة
3.....	المطلب الأول : جذور الرقمنة وماهيتها
7.....	المطلب الثاني : خصائص الرقمنة وأشكالها
9.....	المطلب الثالث : نماذج الرقمنة، متطلباتها وأبعادها
14.....	المبحث الثاني : ماهية الأداء الوظيفي
14.....	المطلب الأول : مفهوم الأداء الوظيفي و أهميته
18.....	المطلب الثاني : عناصر الأداء الوظيفي ومحدداته
20.....	المطلب الثالث : ابعاد الأداء الوظيفي
21.....	المبحث الثالث : الدراسات السابقة
21.....	المطلب الأول : الدراسات العربية والمحلية
24.....	المطلب الثاني : الدراسات الأجنبية

28	المطلب الثالث : التعقيب على الدراسات.....
30	الخلاصة.....
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
32	تمهيد.....
33	المبحث الأول : تقديم عام للصندوق الوطني للعمال الأجراء وكالة "عين تموشنت "
33	المطلب الأول: نبذة تاريخية عن الصندوق الوطني للعمال الأجراء وكالة (عين تموشنت)
33	المطلب الثاني: التعريف بالصندوق الوطني للتأمينات اجتماعية للعمال الأجراء (وكالة عين تموشنت).....
34	المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي للصندوق.....
41	المبحث الثاني : الطريقة والأدوات.....
41	المطلب الأول: الإطار العام المقترح للدراسة.....
46	المطلب الثاني: التصميم النظري للدراسة.....
48	المطلب الثالث: التصميم العملي للدراسة.....
58	المبحث الثالث: تحليل النتائج ومناقشتها.....
58	المطلب الأول: تحليل الخصائص العامة لعينة الدراسة.....
66	المطلب الثاني: إختبار صدق وثبات أداة الدراسة وتحليل البيانات.....
79	المطلب الثالث: إختبار الفرضيات وتحليل نتائجها.....
97	الخلاصة.....
101	1. خلاصة الدراسة.....
102	2. نتائج الدراسة.....
106	قائمة المراجع.....

قائمة المحتويات

114	قائمة الملاحق
126	فهرس المحتويات

قائمة الجداول

والاشكال

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(1-II)	التعاريف المفاهيمية والإجرائية لمتغيرات الدراسة	43
(02-II)	عينة الدراسة	50
(3-II)	جدول رقم تركيبة القائمة الإستقصائية	51
(4-II)	سلم ليكرت الخماسي	53
(5-II)	توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس	57
(6-II)	توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر	58
(7-II)	توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي	60
(8-II)	يمثل توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة.	61
(9-II)	يمثل توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير مستوى التحكم في الاعلام الآلي	62
(10-II)	ملخص توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً للخصائص الديمغرافية بالنسبة للاستبيان	63
(11-II):	المجالات المختلفة لدرجة الثبات (α)	66
(12-II):	نتائج تحليل معاملات ألفا للثبات (α) لمتغيرات الدراسة	66
(13-II)	يوضح مدى إرتباط عبارات الدرجة الكلية لأبعاد المحور 01: الرقمنة	69
(14-II)	يوضح مدى إرتباط عبارات الدرجة الكلية لأبعاد المحور 02: الأداء الوظيفي	70
(15-II)	يوضح صدق الإتساق البنائي لأداة الدراسة	71
(16-II)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالبعد الفرعي الأول	72
(17-II)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالبعد الفرعي الثاني	73
(18-II)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالبعد الفرعي	74

	الثالث	
75	يوضح ترتيب مستويات إدراك المبحوثين ل أبعاد الرقمنة	(19-II)
76	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالمحور الثاني (الأداء الوظيفي)	(20-II)
81	يوضح نتائج إختبار فروق في آراء المبحوثين إتجاه أبعاد الرقمنة تبعاً لمتغير النوع	(21-II)
83	يوضح نتائج إختبار فروق في آراء المبحوثين إتجاه أبعاد الرقمنة تبعاً لمتغير العمر	(22-II)
84	يوضح نتائج إختبار فروق في آراء المبحوثين إتجاه أبعاد الرقمنة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي	(23-II)
85	يوضح نتائج إختبار فروق في آراء المبحوثين إتجاه أبعاد الرقمنة تبعاً لمتغير الخبرة المهنية	(24-II)
87	يوضح نتائج إختبار فروق في آراء المبحوثين إتجاه أبعاد الرقمنة تبعاً لمتغير درجة التحكم في الإعلام الآلي	(25-II)
89	يبين نتائج تحليل الإنحدار ل الفرضية الفرعية الأولى	(26-II)
90	معامل الارتباط بين بعد البنية التحتية والتكنولوجية والأداء الوظيفي	(27-II)
91	يبين نتائج تحليل الإنحدار ل الفرضية الفرعية الثانية	(28-II)
91	معامل الارتباط بين بعد البنية التحتية والتكنولوجية والأداء الوظيفي	(29-II)
92	يبين نتائج تحليل الإنحدار ل الفرضية الفرعية الثالثة	(30-II)
93	معامل الارتباط بين بعد البنية التحتية والتكنولوجية والأداء الوظيفي	(31-II)

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
11	نماذج الرقمنة	(1-I)
33	مراكز الدفع المتواجدة على مستوى وكالة عين تموشنت	(1-II)
39	الهيكل التنظيمي للمؤسسة	(2-II)
41	نموذج الدراسة المقترح	(3 -II)
57	يمثل توزيع افراد العينة حسب النوع	(4-II)
59	يمثل توزيع افراد العينة حسب الفئة العمرية	(5-II)
60	يمثل توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي	(6-II)
61	توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة.	(8-II)
62	توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير مستوى التحكم في الاعلام الآلي	(9-II)

المقدمة

1. توطئة

في خضم التحولات الجذرية التي يعرفها العالم المعاصر، فرضت التكنولوجيا الرقمية نفسها كقوة دافعة لا غنى عنها في إعادة تشكيل بيئة العمل ومفاهيم الإدارة الحديثة. لقد بات التحول الرقمي - أو ما يُعرف بالرقمنة - مكوناً أساسياً ضمن السياسات الاستراتيجية للمؤسسات الساعية إلى تعزيز مرونتها، وتحقيق الكفاءة، والاستجابة للتحديات المتزايدة المرتبطة بالاقتصاد العالمي القائم على المعرفة. وتُعرف الرقمنة بأنها "دمج التكنولوجيا الرقمية في جميع مجالات العمل، بما يؤدي إلى تغيير جذري في كيفية تشغيل المؤسسة وتقديم القيمة للعملاء والموظفين على حد سواء". وهي تتجاوز الاستخدام البسيط للتكنولوجيا إلى إعادة تصور العمليات والهياكل التنظيمية والثقافة المؤسسية.

ومن أبرز مجالات التطبيق الفعالة للرقمنة، إدارة الموارد البشرية، حيث أسهمت التقنيات الرقمية بشكل كبير في تحويل وظائف هذه الإدارة من الطابع التقليدي إلى نموذج ذكي يعتمد على نظم معلومات الموارد البشرية التي تدمج بين الأتمتة والتحليل الذكي للبيانات لدعم اتخاذ القرار، وتحسين أداء العاملين، وتطوير رأس المال البشري بطريقة استراتيجية.

في هذا السياق، يُعد الأداء الوظيفي من المفاهيم المحورية التي تركز عليها فعالية المنظمات، إذ يُقصد به "مجموعة السلوكيات والأنشطة التي ينفذها الموظف والتي تسهم بشكل مباشر في تحقيق أهداف المؤسسة". ويتأثر الأداء الوظيفي بعدة عوامل تنظيمية وشخصية، إلا أن التحول الرقمي بات يُشكل أحد المحددات الجوهرية له في العصر الحديث. ف الرقمنة، من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات، وتحسين أنماط الاتصال الداخلي والخارجي، وإلغاء البيروقراطية الإدارية، أسهمت في خلق بيئة عمل أكثر تفاعلاً، واتصالاً، وتحفيزاً.

وعليه فإن دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي أصبح واضحاً على عدة مستويات. فمن خلال استخدام تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي، تعلم الآلة، التحليل التنبؤي، والحوسبة السحابية، أصبح بإمكان المؤسسات التنبؤ بالاحتياجات التدريبية للموظفين، وتخصيص برامج تطوير تتماشى مع مهاراتهم وأهداف المؤسسة في آن واحد. كما ساعدت هذه الأدوات في تصميم نظم تقييم أداء أكثر عدالة وموضوعية، تعتمد على معايير دقيقة ومؤشرات أداء رئيسية، مما زاد من الشفافية، وأدى إلى تعزيز ثقة الموظفين في آليات التقييم والتحفيز.

إلى جانب ذلك، فإن اعتماد الحلول الرقمية قد أسهم في تقليل التكاليف التشغيلية، وتحسين سرعة ودقة اتخاذ القرار، وتمكين الموظفين من الوصول إلى المعلومات والموارد اللازمة لأداء أعمالهم بكفاءة. وهو ما ساعد على رفع معنويات العاملين، وتحفيزهم على الابتكار والمبادرة، وبالتالي تحقيق مستويات أعلى من

الإنتاجية والجودة في العمل. وتشير العديد من الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين التحول الرقمي وتحسين أداء الموظفين والمؤسسات على حد سواء.

2. إشكالية الدراسة

وفي ظل التطورات التكنولوجية التي يشهدها العالم، أصبح التحول الرقمي ضرورة حتمية لتحسين أداء الموارد البشرية داخل المؤسسات. ومع ذلك، تختلف درجة تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي باختلاف بيئات العمل ومدى جاهزية المؤسسات لتبني الحلول الرقمية. وعليه، يمكن صياغة إشكالية الدراسة في السؤال التالي: ما هو الدور الذي تلعبه الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الصندوق الوطني للتأمينات

الاجتماعية للعمال الأجراء؟ وما واقع ذلك على مستوى وكالة عين تموشنت؟

الأسئلة الفرعية: ومن خلال الإشكالية السابقة الذكر نطرح الأسئلة الفرعية التالية :

- ما المقصود بـ الرقمنة من وجهة نظر الموظفين؟
- فيما تتمثل أهم وسائل الرقمية التي يستخدمها الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت؟
- أين يبرز دور الرقمنة لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت؟
- ما واقع الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت؟
- هل هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لخصائصهم الديمغرافية؟
- هل هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لـ استخدام أبعاد الرقمنة (البنية التحتية التكنولوجية ، شبكة الاتصال ، البرمجيات) في تحسين الأداء الوظيفي لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت؟

3. فرضيات الدراسة

من خلال هذه الجملة من الأسئلة الفرعية للإشكالية الرئيسية السابقة الذكر و التي اتضح من خلالها انه سيتم التركيز على دور الرقمنة ، فجاءت هذه الفرضيات لكي تعبر عن الإجابات المحتملة للأسئلة السابقة الذكر ، و التي يتم اختيارها من خلال هذه الدراسة وهي كالتالي:

✓ دراسة بندر عمر الأحمدى (2024) : دور التحول الرقمي في تحسين كفاءة إدارة الموارد

البشرية لشركة الاتصالات السعودية بالمدينة المنورة. (الاحمدى، 2024)؛

✓ دراسة نصيرة زاير وخديجة عاشور (2024) : تفعيل الرقمنة الخدمة العمومية و دورها في

تتمين الأداء الإداري . (زاير وعاشور، 2024)؛

✓ دراسة عمر مهدي (2022): دور التحول الرقمي في تحسين ممارسات إدارة الموارد البشرية (مهدي، 2022).

وتمثلت الفرضيات في فرضيتين رئيسيتين وهما كالآتي:

● الفرضية الرئيسية الأولى

هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لخصائصهم الديمغرافية.

وتنبثق من هذه الفرضية خمس فرضيات فرعية كالآتي:

- هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لمتغير النوع؛

- هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لمتغير الفئة العمرية؛

- هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لمتغير المستوى التعليمي؛

- هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لمتغير الخبرة المهنية؛

- هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لمتغير مستوى التحكم في الإعلام الآلي.

● الفرضية الرئيسية الثانية

هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لـ استخدام أبعاد الرقمنة (البنية التحتية التكنولوجية ، شبكة الاتصال ، البرمجيات) في تحسين الأداء الوظيفي لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت .

وتنشق عن هذه الفرضية أربع فرضيات فرعية وهي:

- هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لـ استخدام بُعْد البنية التحتية التكنولوجية في تحسين الأداء الوظيفي لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت؛
- هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لـ استخدام بُعْد شبكة الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت؛
- هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لـ استخدام بُعْد البرمجيات في تحسين الأداء الوظيفي لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت.

4. أسباب اختيار الموضوع

- هنالك عدة أسباب أدت بنا الى اختيار معالجة هذا الموضوع دون غيره من المواضيع ، بالاضافة إلى أهميته و إلى كونه من المواضيع حديثة النشأة فان هنالك أسباب ذاتية و أخرى موضوعية نجملها فيما يلي:
1. الميل الشخصي لمثل هذه المواضيع، والإحساس بأهميتها في الواقع العملي والعلمي؛
 2. الأهمية المتزايدة للرقمنة وتأثيرها المباشر على الأداء الوظيفي للموظفين في المؤسسات الخدمائية؛
 3. قلة الدراسات التطبيقية التي تتناول اثر الرقمنة على الأداء الوظيفي في السياق المحلي؛
 4. الأهمية البالغة التي تكتسبها الرقمنة في العمل على تطوير مستويات الخدمات العمومية والانتقال من نمط الإدارة التقليدية الى الإدارة الالكترونية ساعين للوصول إلى تبني خدمة عمومية تتمتع بتطبيقات تكنولوجية حديثة تساعدها على تقديم أحسن وأجود الخدمات؛
 5. الاطلاع على الفجوة الرقمية في المؤسسات الخدمائية.

5. أهداف الدراسة

- إنطلاقاً من الهدف الرئيسي للدراسة الحالية والمتمثل في تحديد دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة الخدمائية، تهدف الدراسة إلى:
1. الإجابة على الأسئلة الفرعية و اختيار فرضياتها و بالتالي التعمق في مفهوم الرقمنة بشكل عام وفي سياق الاداء الوظيفي بشكل خاص و معرفة قوة العلاقة بينهما؛
 2. وضع اطار مقترح للعلاقة بين التحول الرقمي و تحسين الأداء الوظيفي؛
 3. معرفة مدى ادراك موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء عين تموشنت؛

4. استكشاف التحديات التي تواجه المؤسسات الخدمائية في تطبيق نظم الرقمنة في الموارد البشرية؛

5. تقديم توصيات لتحسين استخدام التكنولوجيا الرقمية في إدارة الموارد البشرية؛

6. محاولة إثراء المكتبة الجزائرية بمثل هذه المواضيع.

6. أهمية الدراسة

نظراً لحدائثة مفهوم الرقمنة ضمن مجال الاقتصاد و الذي انعكس على المجال البحثي لهذا الموضوع ، و لهذا تظهر أهمية الدراسة في جانبين أساسيين وهما :

- **الأهمية العلمية (الأكاديمية):** تكمن أهمية الموضوع في هذا الجانب فيما يلي :
 - حدائثة الموضوع و مختلف عناصره ، بحيث يتم جمع المتغيرات ذات أهمية بالغة في الوقت الراهن و دراسة مدى قوة علاقة كل عنصر بالآخر.
 - التطور المتزايد بالتحول الرقمي و مدى ارتباطه بالأداء الوظيفي و تحسينه؛
 - اختيار الدور الذي تلعبه الرقمنة في إمكانية تحسين الأداء الوظيفي؛
 - إمكانية تحسين الأداء الوظيفي باستخدام أدوات الرقمنة.

- **الأهمية العملية (التطبيقية):** كما تتجلى أهمية هذا البحث في تسليط الضوء على النقاط التالية

- محاولة وضع الأسس العلمية لدراسات تطبيقية للرقمنة باعتبار ان هذه الدراسة تمثل كمحاولة تركز على الجوانب التطبيقية لمفهوم الرقمنة وعلاقتها بالأداء الوظيفي؛
- ارتباط نجاح الرقمنة على حسب درجة التحكم بأدوات الرقمنة من طرف الموظفين؛

7. نموذج الدراسة

وفقاً لما تم توضيحه في مشكلة الدراسة و أهدافها تقوم هذه الدراسة على أساس إختبار علاقة الرقمنة بالأداء الوظيفي من حيث مدى قوتها ، وذلك من خلال التعرض للدراسات السابقة يمكن تلخيص النموذج المستخلص منها والمقترح للدراسة كالاتي :

بحيث تشمل الدراسة على المتغيرات التالية احدهما مستقل و الاخر تابع و أخرى ضابطة و هي كالاتي:

1. **المتغير المستقل:** الرقمنة و يتضمن الابعاد التالية (البنية التحتية التكنولوجية ،شبكة الاتصال ، البرمجيات)؛

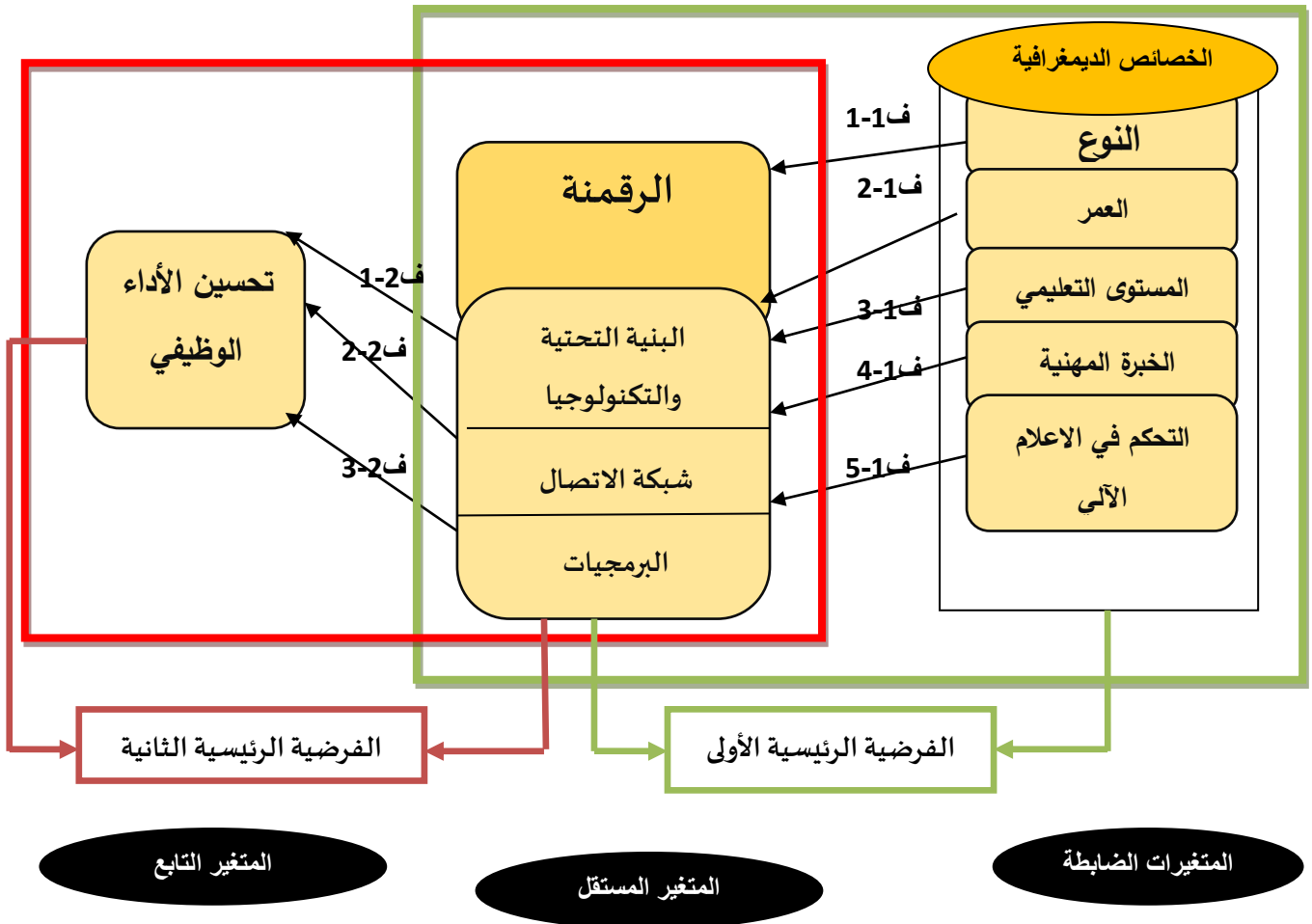
2. **المتغير التابع:** الأداء الوظيفي؛

3. **المتغيرات الضابطة:** وتمثلت في الخصائص الديمغرافية و تضمنت النوع ، العمر، المستوى التعليمي ،

الخبرة المهنية ،مستوى التحكم في الاعلام الآلي .

وهذا ما يوضحه نموذج الدراسة المقترح أدناه.

نموذج الدراسة المقترح



المصدر : من إعداد الطالبين بالإعتماد على مجموعة من الدراسات السابقة
8. حدود الدراسة

- للإجابة على الإشكالية محل الدراسة، يتم اجراء هذه الدراسة في اطار مجموعة من الحدود فتتمثل في:
- **الحدود المفاهيمية :** تتمثل في اقتصار هذه الدراسة على دراسة الرقمنة و الأداء الوظيفي، بحيث تعرف الرقمنة هي عملية تحويل المعلومات والعمليات والأنشطة من الشكل التقليدي إلى الشكل الرقمي باستخدام تقنيات المعلومات والاتصال الحديثة. اما الأداء الوظيفي فهو هو مستوى تنفيذ الموظف لمهامه الوظيفية وفق معايير الكفاءة والجودة المطلوبة لتحقيق أهداف المؤسسة؛
 - **الحدود البشرية والمكانية :** تتمثل في موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء عين تموشنت؛

- **الحدود الزمنية** : الحدود الزمنية لهذه الدراسة في الفترة التي يتم العمل على هذا البحث ، في شقيه النظري والميداني فكانت من نوفمبر 2024 الى غاية ماي 2025.

9. منهج الدراسة

نظراً لطبيعة الموضوع، تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي و المنهج التحليلي، حيث سيتم تحليل الادبيات السابقة و إستعراض آراء الخبراء حول علاقة الرقمنة بالأداء الوظيفي . كما سيتم الاستعانة بأدوات البحث الميداني و التي تمثلت في الاستبيان من خلال جمع البيانات من عينة من وكالة صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء عين تموشنت التي تبنت الرقمنة ، بهدف قياس دورها في تحسين الأداء الوظيفي .

10. هيكل الدراسة

للإجابة على مشكلة الدراسة واختبار فرضياتها ولتحقيق أهدافها تم تقسيم هذه الدراسة الى جانب نظري وآخر تطبيقي، بحيث سبقتهم مقدمة وتليهم خاتمة مصحوبة بأهم النتائج المتوصل اليها من الجانب التطبيقي وتقديم توصيات.

يتضمن **الفصل الأول**: مراجعة أدبيات الدراسة والذي تم التطرق فيه الى كافة المفاهيم النظرية التي تخص الرقمنة والأداء الوظيفي بحيث تم تقسيم هذا الفصل الى ثلاث مباحث بحيث تضمن المبحث الأول مفاهيم حول الرقمنة، بالإضافة الى عموميات حول الأداء الوظيفي كمبحث ثاني و في الأخير الدراسات السابقة كمبحث ثالث وفيه تم التعرض إلى كافة الدراسات التي تطرقت الى دراسة هذين المتغيرين كسبيل للحصر وليس كسبيل للمثال.

أما فيما يخص **الفصل الثاني** وتمثل في الجانب التطبيقي والذي تم عنوانته بالدراسة الميدانية وتضمن هذا الأخير مبحثين ، بحيث تضمن المبحث الأول الطريقة والأدوات فتم من خلاله توضيح التصميم المنهجي للدراسة عن طريق توضيح نموذج الدراسة ومتغيراتها ، كما تضمن التصميم العملي للدراسة مع تبيان مجتمع الدراسة وعينتها، وأساليب جمع البيانات وأساليب قياس المتغيرات بالإضافة الى أساليب التحليل الاحصائي المستخدمة في التعامل مع البيانات التي تم تجميعها. ليتم في الأخير، في المبحث الثاني النتائج ومناقشتها بمعنى تحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية والإجابة على إشكالية الدراسة من خلال تأكيد صحة الفرضية من عدمها.

مراجعة أدبيات

الدراسة

تمهيد

يشهد العالم اليوم تحوُّلاً رقمياً متسارعاً أحدث تغييرات جذرية في مختلف القطاعات، مما جعل الرقمنة ركيزة أساسية في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسات الخدمائية. فلم تعد الرقمنة مجرد خيار أو توجه مستقبلي، بل أصبحت ضرورة حتمية لمواكبة التطورات التكنولوجية وتحقيق الكفاءة التشغيلية. فهي تساهم في تسهيل العمليات الإدارية، وتقليل الأخطاء، وتحسين تدفق المعلومات، مما ينعكس إيجابياً على جودة الخدمات المقدمة. كما تعزز الرقمنة سرعة اتخاذ القرار من خلال توفير أدوات تحليل البيانات ونظم المعلومات الحديثة، مما يساعد الموظفين على أداء مهامهم بكفاءة أكبر. علاوة على ذلك، تتيح الرقمنة آليات فعالة للتدريب المستمر والتعلم الذاتي، مما يمكن الأفراد من تطوير مهاراتهم والتكيف مع متطلبات العمل المتجددة. وفي ظل التحديات المتزايدة، أصبح تبني استراتيجيات رقمية متكاملة أمراً ضرورياً لضمان استدامة الأداء الوظيفي وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات الخدمائية. و بناءً على ما سبق قسمنا هذا الفصل إلى:

المبحث الأول : مفاهيم عامة حول الرقمنة

المبحث الثاني: ماهية الأداء الوظيفي

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المبحث الأول : مفاهيم عامة حول الرقمنة

تعدُّ الرقمنة عملية تحويل البيانات والمعلومات إلى شكل رقمي بهدف تسهيل معالجتها وتخزينها واسترجاعها بسرعة وكفاءة. وقد أصبحت من أهم متطلبات العصر الحديث، حيث تُستخدم في مختلف القطاعات لتحسين الأداء وتقديم الخدمات بجودة أعلى. وتشمل الرقمنة استخدام التقنيات الحديثة كالذكاء الاصطناعي والأنظمة الإلكترونية لتعزيز الإنتاجية وتبسيط الإجراءات داخل المؤسسات. و عليه قسمنا هذا المبحث الى المطلب الأول بعنوان جذور الرقمنة و ماهيتها والمطلب الثاني بعنوان خصائص و اشكال الرقمنة و متطلباتها و خطواتها، و المطلب الثالث نماذج الرقمنة و متطلباتها

المطلب الأول : جذور الرقمنة وماهيتها

شهد العالم خلال العقود الأخيرة تحولات تقنية متسارعة كان لها بالغ الأثر على مختلف المجالات، خاصة الاقتصادية والإدارية. ويُعد فهم جذور الرقمنة وماهيتها خطوة أساسية لاستيعاب أبعاد هذا التحول العميق.

أولاً : نشأة الرقمنة وتطورها

يرتبط مفهوم الرقمنة بسلسلة من التطورات التاريخية التي شهدتها المؤسسات والمرافق المعلوماتية، حيث بدأ استخدامها في تسيير بعض الأنشطة المكتبية بعد إدخال الحاسوب، خاصة في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا منذ خمسينيات القرن الماضي. وحسب هرتز، فقد ساهمت هذه التطورات في اختفاء السجلات الورقية التي كانت تُستخدم في الفهرسة، لتحل محلها السجلات الإلكترونية، مما أتاح للمكاتب إمكانية تبادل البيانات والمشاركة في شبكات الفهرسة التعاونية. كما أسهم مشروع "المكتبة الكونية" في توحيد الفهارس ونصوصها في مختلف المكاتب العالمية، وهو مشروع أطلقته القوى العظمى الغربية، أو ما يُعرف بمجموعة السبع، في يوليو 1994، بهدف جعل جميع المصادر متاحة للبحث عبر شبكة الإنترنت، باعتبارها فضاءً للمعلومات والمعرفة (الكبيسي، 2008، صفحة 06)

يمكن القول إن تطور الرقمنة لم يكن مجرد تحول تقني، بل كان نتاجاً لحاجة المؤسسات إلى تحسين الكفاءة وتسهيل الوصول إلى المعلومات. ويعكس هذا المسار التاريخي كيف أن التقدم التكنولوجي ارتبط دائماً برغبة الإنسان في تنظيم المعرفة وتعميمها عالمياً.

مع مرور الوقت، توسعت الرقمنة لتشمل العديد من الاجتماعات بين القوى الكبرى، التي ركزت على تطوير وربط المكاتب رقمياً، مما ساعد في توسيع نطاق المعرفة. وكان اجتماع بروكسل

عام 1995 من أبرز هذه الاجتماعات، حيث تم التركيز على دعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية والعلمية والثقافية. وقد تبنت الولايات المتحدة الأمريكية هذا المشروع بتمويل من مؤسسات علمية بارزة، مثل المؤسسة القومية للعلوم ووكالة الفضاء ناسا التابعة لوزارة الدفاع، بهدف إنشاء مكتبات رقمية تدعم البحث العلمي في التعليم العالي. (الكبيسي، 2008، صفحة 06)

انتقل هذا المشروع لاحقاً إلى أوروبا، حيث أطلقت مبادرات مماثلة مثل مشروع "ذاكرة ميموريا (Mimoria)"، بمشاركة المكتبة الوطنية الفرنسية، وأرشيف نصوص أكسفورد، ومعهد تولون للأبحاث العلمية، إضافة إلى مؤسسات أخرى متخصصة في المعلوماتية. وركزت هذه المشاريع على حفظ الإنتاج الفكري الإلكتروني وفق معايير موضوعية ونوعية، مما أدى إلى إنشاء مكتبات رقمية ضخمة في العديد من الدول المتقدمة.

يعكس هذا التوجه العالمي نحو الرقمنة وعولمة المعرفة وعياً متزايداً بأهمية توثيق وحفظ الإنتاج الفكري في العصر الرقمي. ومن الملاحظ أن التعاون بين الدول والمؤسسات البحثية يعكس إرادة جماعية لتعزيز التنمية المعرفية المستدامة.

إن التحول الرقمي في المكتبات جاء استجابةً للتحديات التي فرضها التطور السريع في تقنيات المعلومات والاتصال، حيث ساعدت هذه التقنيات على تحسين استراتيجيات المكتبات وتعزيز أدائها. وقد أدى هذا التطور إلى انتشار مصطلحات مختلفة مثل "المكتبة الافتراضية"، "المكتبة الإلكترونية"، و"المكتبة الرقمية"، إلا أن هذه التسميات بقيت محل جدل بسبب تعدد مفاهيمها. فقد أطلق ليكيلد على هذه المكتبات اسم "مكتبة المستقبل"، بينما وصفها إنكستر بأنها "مكتبة بلا ورق".

ومهما تعددت المسميات، فإن جوهر هذه المفاهيم واحد، ويتمثل في إدخال تطبيقات الحاسوب والشبكات لتنظيم الوثائق واسترجاع المعلومات. وقد فرضت بعض المصطلحات نفسها في أدبيات علم المكتبات والمعلومات، مثل "المكتبة الإلكترونية"، "المكتبة الرقمية"، و"المكتبة الافتراضية"، مما أدى إلى بعض الخلط بينها. ورغم شيوع هذه المصطلحات، إلا أنها لا تزال بحاجة إلى توضيح دقيق، إذ تشير المكتبة الإلكترونية إلى مفهوم أوسع يشمل المواد الرقمية والمواد التي تتطلب أجهزة إلكترونية لقراءتها، مثل الفيديو وميكرو فيلم والكتب الرقمية. (الكبيسي، 2008، الصفحة 06)

ومن وجهة نظري، التحول الرقمي في المكتبات ليس مجرد استجابة للتطور التكنولوجي، بل هو ضرورة فرضها الواقع الجديد للمعرفة وسلوك المستخدم. ومع ذلك، فإن تعدد المصطلحات يعكس حاجة ملحة لتوحيد المفاهيم وتوضيح الفروق بينها لضمان فهم أدق لوظائف هذه المكتبات وأدوارها المستقبلية.

ثانيا : تعريف الرقمنة

مصطلح الرقمنة يعتبر مصطلح جديد نسبيا على مجتمعنا العربي ظهر لمواكبة التكنولوجيا الرقمية حيث اختلفت التعاريف المقدمة .

للرقمنة العديد من المفاهيم والتعاريف، لعل أبرزها أنه يتم تعريفها على أنها التحول الاجتماعي الناجم عن الاعتماد الهائل للتقنيات الرقمية لإنشاء المعلومات ومعالجتها ومشاركتها، وعلى عكس الابتكارات التكنولوجية الأخرى، تعتمد الرقمنة على تطور تقنيات الوصول إلى الشبكة وتقنيات أشباه الموصلات وهندسة البرمجيات والآثار غير المباشرة الناتجة عن استخدامها .
(بوعتلي و ليلية، 2022، الصفحة 12)

يُعد مصطلح الرقمنة من المفاهيم التي بدأت تفرض نفسها بقوة في واقعنا المعاصر، رغم حداثة في السياق العربي. وبرأيي، فإن الرقمنة لا تقتصر على الجانب التقني فحسب، بل تمثل تحولاً ثقافياً واجتماعياً يعيد تشكيل أساليب العمل والتفكير والتواصل.

فينظر "تيري كاني" إلى الرقمنة على أنها عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها من (الكتب الدوريات التسجيلات الصوتية، الصور ، الصور المتحركة) إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي البيتات (bits) ، والذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات يستند إلى الحاسبات الآلية، وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية، يمكن أن يطلق عليها "الرقمنة"، ويتم القيام بهذه العملية بفضل الاستناد إلى مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة (النجار، 2020، الصفحة 160) .

مصطلح الرقمنة مثير للجدل، إذ يستعمل بمعان كثيرة مختلفة، تتفاوت ما بين المتماسك المحدد والفضفاض المجرد فغالبا ما يستعمل هذا المصطلح من ناحية للدلالة ببساطة على تحويل المعلومات الخاصة بأي كيان معلوماتي محدد أو مجموعة من الكيانات من الشكل التناظري إلى الشكل الرقمي، كرقمنة كتاب أو مجموعة إحدى المكتبات مثلا؛

إن رؤية "تيري كاني" للرقمنة تلخص تحولاً جوهرياً في كيفية التعامل مع المعلومات وتخزينها، حيث أصبحت الرقمنة تمثل النقلة النوعية التي تتيح لنا الاستفادة من التكنولوجيا في معالجة وتحويل البيانات. ومع ذلك، يظل مصطلح الرقمنة مثيراً للجدل بسبب تنوع استخداماته واختلاف المفاهيم المرتبطة به، مما يفتح الباب لمزيد من النقاش حول مدى تأثيره وأبعاده في مختلف المجالات.

ونجد هذا الاستعمال على سبيل المثال من كثير من المشروعات الرقمنة التي تقوم بتنفيذها المكتبات وغيرها من المؤسسات، وذلك بهدف جعل المجموعات التناظرية قابلة للوصول إليها

والتعامل معها عن طريق الانترنت، أو لحفظ الوثائق التي تهددها أخطار الدمار المادي في شكلها رقمي، وعلى الجانب الآخر للتطبيق نجد استعمال المصطلح المتصلة بالمفاهيم الأساسية للعصرية وتطوير مجتمع كوني يستند إلى الشبكات، وباستعمال المصطلح على هذا النحو تبدوا فكرة الرقمنة فكرة تاريخية، تضع الظرف الراهن للعالم في مقابل عصر ما قبل الحاسب (ماكينزي، 2011، الصفحة 149)

الرقمنة هي تحويل المنتجات المادية، أو التناظرية إلى موارد رقمية، وتعد الرقمنة عملية تطوير جذرية في طريقة عمل المؤسسة باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة، في توافق مع أهداف المؤسسة، والعملاء حيث يمكن لمؤسسات التعليم العالي نقل منتجاتها، وعملياتها إلى السحابة أو الشبكة افتراضية لإتاحة الفرصة للوصول إلى المزيد من العملاء، بالإضافة أيضا إلى توفير التكاليف، أو التقليل من الآثار البيئية. والرقمنة شكل من أشكال إزالة المواد، حيث يسمح التحويل إلى التقنية الرقمية للمؤسسات والشركات بالاستفادة من الاتجاهات الناشئة مثل البيانات الضخمة، أو انترنت الأشياء. (خواترة، 2021، الصفحة 59)

تعرف الرقمنة بأنها التغيير من الشكل التناظري إلى الشكل الرقمي، وهي حتمية ولا رجعية فيها وسريعة للغاية ومنتشرة في كل مكان، تشمل دوافع الرقمنة اختراقات التكنولوجيا الرقمية، والتغيرات في سلوك الناس المواقف والتوقعات، حواجز منخفضة نسبيا أمام الدخول، وتوافر كميات ضخمة من رأس المال الاستثماري . (gerhardo, 2017, page3)

وتعرف الرقمنة بأنها نظام متكامل يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال إدارية تقوم بها التكنولوجيا الرقمية والحديثة، فهي إستراتيجية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين، والمؤسسات والزبائن، مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية في إطار إلكتروني حديث، من خلال استغلال أمثل للوقت والجهد .

تعرف كذلك الرقمنة على أنها العملية التي من خلالها يتم تحويل المعلومات من شكلها التقليدي الحالي إلى شكل رقمي، سواء كانت هذه المعلومات صور أو بيانات نصية أو أي شكل آخر. (باشيوة، 2008، الصفحة 70)

الرقمنة مفهوم حديث ارتبط ظهوره مع بروز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والذي نتج عنه التحول من استخدام الطرق التقليدية في نقل المعلومات والمعارف إلى استخدام الأرقام في نقل هذه المعلومات والمعارف بتوظيف هذه التكنولوجيا الحديثة في هذا الميدان. (حميدوش وبوزيدة، 2020، الصفحة 44)

و عليه نستنتج تعريف شامل للرقمنة اذ هي عملية تحويل البيانات والمعلومات من الشكل التقليدي (ورقي أو تناظري) إلى شكل رقمي يمكن تخزينه، معالجته، واسترجاعه إلكترونياً. تتجاوز الرقمنة مجرد التحويل، إذ تشمل تحسين العمليات والخدمات عبر التكنولوجيا الرقمية لتعزيز الكفاءة والإنتاجية.

المطلب الثاني : خصائص الرقمنة وأشكالها

يتناول المطلب الثاني موضوع "خصائص وأشكال الرقمنة" من خلال استكشاف كيفية تأثير التحولات الرقمية على مختلف المجالات، مع التركيز على السمات الأساسية التي تميز الرقمنة في العصر الحديث وأشكال تطبيقاتها المتنوعة. يتناول المطلب أيضاً الدور المحوري الذي تلعبه هذه الظاهرة في تغيير الأنماط الاقتصادية والاجتماعية.

أولاً : خصائص الرقمنة

تتميز الرقمنة بعدة خصائص تجعلها أداة فعالة في تحسين وتطوير العمليات الرقمية في مختلف المجالات، ومن أبرز هذه الخصائص: (بريزة، 2022، الصفحة 71)

- **تقليص الوقت** : تتيح التكنولوجيا إمكانية إنجاز العمليات بسرعة فائقة، مما يجعل الوصول إلى المعلومات أكثر كفاءة ويجعل الأماكن إلكترونياً متجاورة ؛
- **تقليص المساحة** : توفر وسائل التخزين الحديثة القدرة على استيعاب كميات هائلة من البيانات، مع إمكانية الوصول إليها بسهولة وسرعة ؛
- **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة** : من خلال التفاعل بين الباحث ونظم الذكاء الاصطناعي، مما يساهم في تطوير المعرفة وتعزيز التحكم في عمليات الإنتاج ؛
- **تكوين شبكات الاتصال** : تعتمد الرقمنة على شبكات متكاملة لتسهيل تدفق المعلومات بين المستخدمين والصناعيين ومنتجي التكنولوجيا، مما يتيح تبادل البيانات بين مختلف الأنشطة ؛
- **التفاعلية** : تُمكن الرقمنة المستخدمين من أن يكونوا مستقبلين ومرسلين للمعلومات في آن واحد، مما يعزز التواصل الفعال بين الأفراد والأنظمة ؛
- **الالتزامية** : توفر إمكانية استقبال الرسائل والمعلومات في أي وقت يناسب المستخدم، دون الحاجة لأن يكون جميع المشاركين متصلين في نفس اللحظة ؛
- **اللامركزية** : تتيح استقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث تعمل الإنترنت بشكل مستمر دون إمكانية إيقافها من قبل جهة واحدة ؛

- **قابلية التوصيل** :تمكن الأجهزة المختلفة، بغض النظر عن الشركة المصنعة أو بلد الإنتاج، من التواصل والارتباط مع بعضها البعض على مستوى عالمي ؛
- **قابلية الحركة والتنقل** :تسمح للمستخدمين بالوصول إلى المعلومات والخدمات الرقمية أثناء تنقلهم، من خلال أجهزة متعددة مثل الحواسيب المحمولة والهواتف الذكية ؛
- **قابلية التحويل** :تتيح إمكانية نقل وتحويل البيانات من وسيط إلى آخر، مثل تحويل الصوت إلى نص مكتوب أو العكس ؛
- **الاجماهيرية** :توفر إمكانية توجيه الرسائل إلى فرد معين أو مجموعة محددة بدلاً من بثها إلى جماهير واسعة، مما يتيح تحكماً أكبر في الاتصال ؛
- **الشيوع والانتشار** :تتيح الرقمنة إمكانية التوسع لتغطية نطاقات أوسع، مما يعزز وصول المعلومات إلى مساحات غير محدودة من العالم ؛
- **العالمية** :تعمل التكنولوجيا الرقمية في بيئة عالمية مترابطة، مما يسمح بتدفق المعلومات ورأس المال إلكترونياً عبر مختلف الدول والمناطق ؛ (بريزة، 2022،الصفحة72)

ثانياً : أشكال الرقمنة

- توجد ثالث أشكال رقمية يمكن استخدامها للرقمنة أوعية المعلومات، وهي الرقمنة في شكل صورة، وفي شكل نص وإعادة الإدخال كما يلي: (المعتم، 2010، الصفحة 260-259)
1. **الرقمنة على شكل صورة** :تعني حفظ الوثائق كصور رقمية غير قابلة للتعديل، وهي مناسبة للحالات التي يكون فيها التركيز على القيمة الفنية للوثيقة بدلاً من محتواها النصي.
 2. **الرقمنة على شكل نص** :تتضمن تحويل الوثائق إلى نصوص رقمية قابلة للاسترجاع والتعديل، ويتم ذلك باستخدام برامج التعرف الضوئي على الحروف (OCR) التي تتيح معالجة النصوص وإجراء التعديلات عليها بسهولة.
 3. **إعادة الإدخال اليدوي** :تُستخدم هذه الطريقة عندما تكون الوثيقة في حالة سيئة أو تحتوي على ملاحظات مكتوبة بخط اليد، حيث يصعب على برامج التعرف الضوئي قراءة الحروف اليدوية بدقة. في هذه الحالة، يتم إعادة إدخال النص يدوياً باستخدام معالج النصوص، وهي عملية تتطلب وقتاً وجهداً كبيراً، لذا يتم اللجوء إليها فقط عند الضرورة. ومع ذلك، يمكن استخدام الكاميرا الرقمية كبديل فعال للرقمنة الوثائق المطبوعة القديمة أو التالفة أو المخطوطات. (عبدوي، 2016، الصفحة43-44)

المطلب الثالث: نماذج الرقمنة، متطلباتها وأبعادها

في ظل التطور التكنولوجي السريع الذي يشهده العالم، أصبحت الرقمنة أحد المحاور الأساسية لتحسين الأداء الاقتصادي والتنظيمي في المؤسسات. تبرز أهمية نماذج الرقمنة في تحسين الكفاءة وتحقيق التنمية المستدامة، وهو ما يتطلب توافر مجموعة من المتطلبات الأساسية لتحقيق النجاح في تطبيقها.

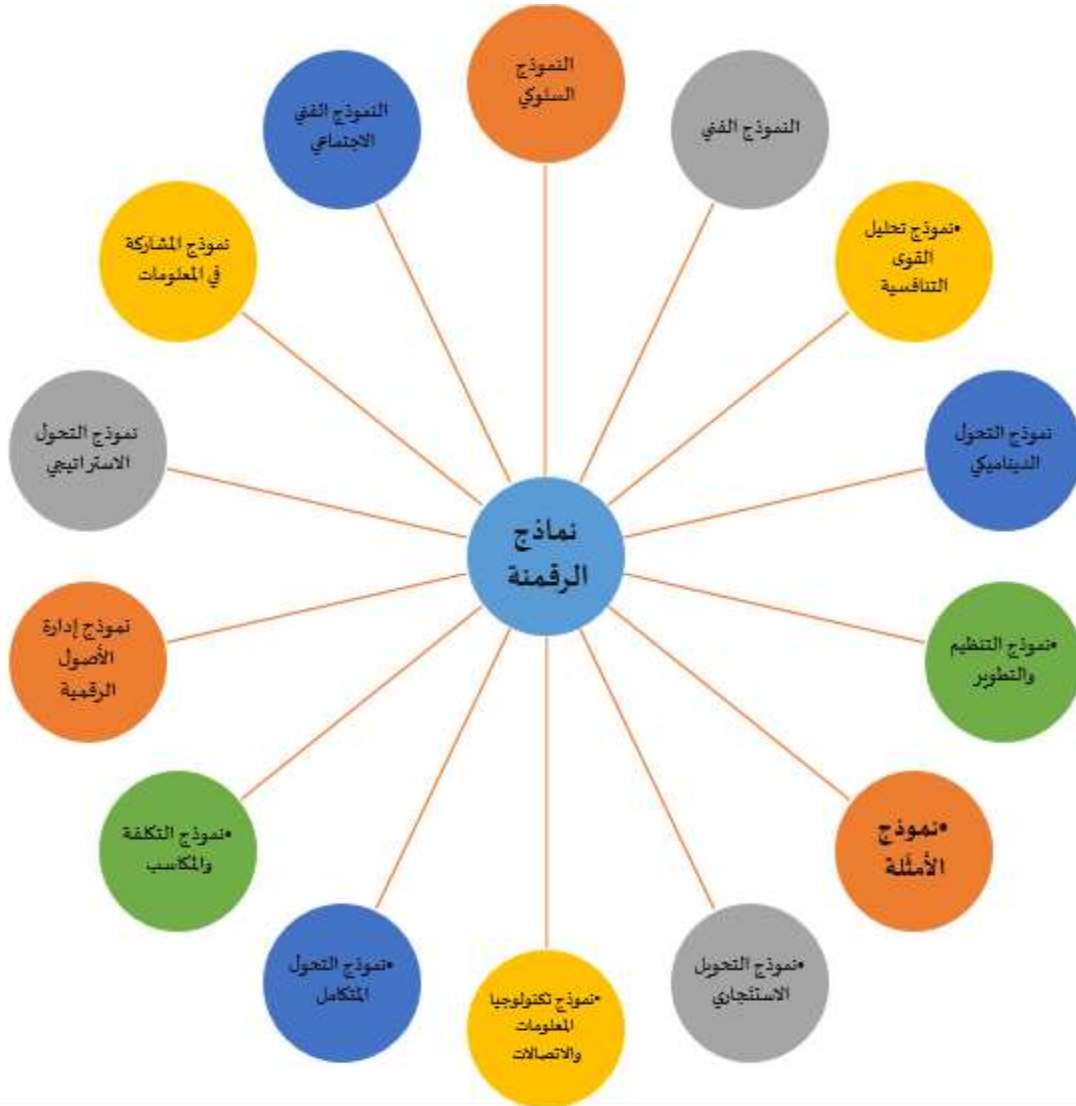
أولاً : نماذج الرقمنة

تشمل الرقمنة عدة نماذج يمكن تصنيفها وفقاً لطبيعة التحول الرقمي ومتطلبات المؤسسات المختلفة، ومن أبرزها: (دندن، 2023، الصفحة76)

- **النموذج الفني (The Technical Model)** : يعتمد على تحويل المؤسسات التقليدية إلى رقمية باستخدام بحوث العمليات وعلوم الحاسب دون التركيز على الجوانب السلوكية، مما قد يؤدي إلى مقاومة التغيير ورفض التطبيقات الإلكترونية.
- **النموذج السلوكي (The Behavioral Model)** : يركز على الجوانب السلوكية للأفراد والجماعات والبيئة التنظيمية أثناء التحول الرقمي.
- **النموذج الفني الاجتماعي (The Sociotechnical Model)** : يأخذ في الاعتبار التفاعل بين التكنولوجيا والهياكل التنظيمية، مع التركيز على استراتيجية الأعمال والبرمجيات وقواعد البيانات.
- **نموذج المشاركة في المعلومات (Information Partnership Model)** : يعتمد على انضمام المؤسسات إلى شبكات معلومات محلية أو دولية، أو الاعتماد على شركات معلوماتية لتوفير الخدمات.
- **نموذج تحليل القوى التنافسية (The Competitive Force Model)** : يسعى إلى بناء نظم معلومات متكاملة لدعم التحليل الاستراتيجي وتعزيز الميزة التنافسية من خلال تحليل نقاط القوة والضعف. (يحياوي، 2022، الصفحة122)
- **نموذج إدارة الأصول الرقمية (Digital Asset Management Model)** : يعتمد على استخدام مجموعة من الشركات المتخصصة في إدارة الملفات الرقمية بدلاً من الاعتماد على شركة واحدة.

- نموذج التحول الاستراتيجي (The Strategic Transformation Model): يركز على القدرات المالية للمؤسسات للتحول الرقمي دون إجراء دراسات جدوى مسبقة، لكنه يواجه تحديات تقادم الأجهزة وصعوبة تحديث البرمجيات.
- نموذج التحول الديناميكي (The Dynamic Transformation Model): يقوم على التكيف المستمر مع التغيرات البيئية والتكنولوجية لتعزيز التكامل بين احتياجات المؤسسة والتطورات الرقمية.
- نموذج التنظيم والتطوير (The Organizational Development Model): يعتمد على التعلم والتدريب التحويلي بدلاً من تطبيق حلول جاهزة، مما يساهم في تحقيق تحول رقمي سلس. (دندن، 2023، الصفحة 76)
- نموذج الأمثلة (The Optimization Model): يركز على إيجاد حلول مثالية لتكنولوجيا المعلومات عبر عمليات المحاكاة والاختبار قبل التنفيذ، مع السعي لتقليل التكاليف وزيادة الكفاءة.
- نموذج التكلفة والمكاسب (Cost-Benefit Analysis Model): تعتمد المؤسسات على مقارنة تكاليف التحول الرقمي بالمكاسب المحتملة، مما قد يؤدي إلى رفض المشروع إذا كانت التكاليف مرتفعة.
- نموذج التحول المتكامل (The Integrated Transformation Model): يقوم على تحقيق تحول رقمي شامل في جميع الإدارات، من خلال ربط تكنولوجيا المعلومات بالإدارة الإلكترونية لضمان التكامل بين مختلف الأنظمة.
- نموذج التحويل الاستثنائي (The Rental Model for Transformation): تعتمد بعض المؤسسات على شركات متخصصة في الحوسبة والبرمجيات لإدارة أنظمتها المعلوماتية بدلاً من امتلاكها بالكامل (دندن، 2023، الصفحة 76)
- نموذج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (The Information Communication Technology Model): يركز على استخدام الإنترنت والشبكات الرقمية لدعم القرارات والسياسات، وتعزيز القدرة التنافسية من خلال تحديث مستمر لأنظمة المعلومات والاتصالات .

الشكل رقم (I-1): يوضح نماذج الرقمنة



المصدر: من اعداد الطالبين

يعكس الشكل البياني لنماذج الرقمنة تنوع الاستراتيجيات التي يمكن أن تعتمدها المؤسسات وفقاً لاحتياجاتها ومواردها. فمن النماذج التي تركز على الجوانب التقنية البحتة، إلى تلك التي تراعي التفاعل البشري والتنظيمي، يتضح أن الرقمنة ليست مجرد مسألة تكنولوجية بل تشمل بُعداً سلوكياً واستراتيجياً أيضاً. كما يُبرز الشكل وجود نماذج مرنة كالتحول الديناميكي والتنظيمي، والتي تسعى إلى التكيف والتطوير المستمر بدلاً من اعتماد حلول جاهزة. وتشير النماذج الاقتصادية، كتحليل التكلفة والمكاسب، إلى أهمية تقييم الجدوى المالية قبل تنفيذ الرقمنة. أما النموذج المتكامل، فيقدم تصوراً شاملاً لتوحيد الجهود الرقمية في مختلف أقسام المؤسسة.

ثانيا : متطلبات الرقمنة

- لتحقيق التحول الرقمي بنجاح، يجب توفر مجموعة من المتطلبات الأساسية، وهي:
(الخثعمي،2010، الصفحة 24)
- **المتطلبات القانونية** : تشمل سنّ القوانين والتشريعات التي تنظم البيئة الرقمية وتضمن أمان البيانات وحقوق المستخدمين.
- **المتطلبات التنظيمية والإدارية** : تتضمن تعديل الهياكل الإدارية والإجراءات التنظيمية لجعلها أكثر مرونة وفعالية.
- **المتطلبات التقنية** : تشمل ثلاثة جوانب رئيسية:
 - البنية التحتية للاتصالات والإنترنت لضمان تدفق البيانات بكفاءة.
 - البنية التحتية المعلوماتية لضمان وجود أنظمة فعالة لجمع وتحليل البيانات.
 - الأدوات البرمجية التي تحتاج إلى كوادرات بشرية مؤهلة للتعامل معها بكفاءة.

ثالثا: أبعاد الرقمنة

وتمثلت في الأبعاد التالية:

- **البعد الأول: البنية التحتية التكنولوجية (الأجهزة والمعدات)** تتضمن الأجهزة والمعدات التي تعتمد عليها المؤسسات في أداء أنشطتها اليومية، مثل الخوادم، الحواسيب، الطابعات، وأجهزة الشبكة. كما تشمل هذه البنية كل ما يتعلق بالأدوات التي تساهم في تسهيل وتطوير العمليات داخل المؤسسة. (الحلايبة، 2013، الصفحة 22)
- كما توفر البنية التحتية التكنولوجية الأساس الذي يعتمد عليه أي نظام تكنولوجي داخل المؤسسة. تعتبر الأجهزة والمعدات ذات الجودة العالية والمتطورة ضرورية لتقديم خدمات فعالة وسريعة ودقيقة. إضافةً إلى ذلك، فإن التحديث المستمر لهذه الأجهزة يساهم في تحسين الأداء الوظيفي وزيادة الإنتاجية.
- **البعد الثاني: شبكة الاتصال** : تشمل جميع الوسائل والأدوات التي تستخدم لتوصيل مختلف الأجهزة داخل المنظمة أو المؤسسة، مثل الشبكات السلكية واللاسلكية، الإنترنت، وأدوات الاتصال المختلفة (مثل البريد الإلكتروني، الفيديو كونفرنس، أنظمة الدردشة الداخلية). وتعتبر شبكة الاتصال من الأبعاد الأساسية التي تضمن انتقال البيانات

والمعلومات بسرعة وكفاءة بين الأقسام المختلفة. تسهم الشبكة الفعّالة في تعزيز التعاون داخل المؤسسة وتقليل الوقت المستهلك في التواصل، مما ينعكس بشكل إيجابي على الأداء الوظيفي.

- **البعد الثالث: البرمجيات :** تشير إلى جميع التطبيقات والبرامج التي تُستخدم لتسهيل أداء المهام داخل المؤسسة، مثل أنظمة إدارة الموارد البشرية، البرامج المحاسبية، برامج التصميم، وبرمجيات إدارة المشاريع. حيث البرمجيات الفعّالة تُسهم في تسريع سير العمل وتقليل الأخطاء البشرية. كما تساهم البرمجيات في توفير تحليلات دقيقة وبيانات تساعد في اتخاذ قرارات استراتيجية سليمة. يتطلب الأداء الوظيفي الجيد في المؤسسات توافر البرمجيات المتطورة التي تلبّي احتياجات الموظفين وتدعم استراتيجيات العمل. (بن طيبة و خليل، 2022 ، الصفحة 24)

المبحث الثاني : ماهية الأداء الوظيفي

يُعدّ الأداء الوظيفي أحد العوامل الأساسية في نجاح المؤسسات، حيث يعكس مدى كفاءة الموظفين في تنفيذ مهامهم وتحقيق الأهداف التنظيمية. ويتأثر الأداء بعوامل عدة، منها بيئة العمل، التدريب، التحفيز، واستخدام التكنولوجيا الحديثة. لذا، فإن تطوير الأداء الوظيفي يتطلب استراتيجيات متكاملة تجمع بين الكفاءة البشرية والتقنيات الحديثة لضمان الإنتاجية والجودة، بحيث اعتمدنا في هذا المبحث على المطلب الأول : مفهوم و أهمية الأداء الوظيفي و اهميته، والمطلب الأول يتضمن مفهوم و أهمية الأداء الوظيفي و أهدافه، والمطلب الثاني تطرق إلى عناصر ومحددات الأداء الوظيفي ثم المطلب الثالث ابعاد الأداء الوظيفي

المطلب الأول : مفهوم الأداء الوظيفي و أهميته

يُعدّ الأداء الوظيفي من المفاهيم الأساسية في علوم الإدارة والسلوك التنظيمي، إذ يعكس مدى كفاءة الفرد في تنفيذ المهام الموكلة إليه. وتتزايد أهمية هذا المفهوم في ظل سعي المؤسسات إلى تحسين جودة العمل وتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية. وفي هذا المطلب سوف نتطرق إلى ذلك من خلال ما يلي .

أولاً : تعريف الأداء الوظيفي

لغة: جاء في معجم الوسيط بالمعاني التالية :

أدى الشيء: قام به، أدى الدين قضاؤه، أدى الصلاة قام بها لوقتها، أدى الشهادة: أدلى بها، أدى إليه الشيء: أوصله إليه .

الأداء: و هو تنفيذ الفعل أو المهمة وفق معايير محددة، ويشمل التأدية بمعنى الإنجاز العملي، والتلاوة كعرض صوتي أو شفهي، خاصة في السياقات الدينية أو اللغوية. ويمكن أن يمتد المفهوم ليشمل الأداء الوظيفي، الأكاديمي، أو الفني، ويُقاس عادة بجودة التنفيذ وفعاليته ومدى تحقيقه للأهداف المطلوبة.. (إبراهيم، د ت ، الصفحة24)

ويقابل اللفظ اللاتيني performare التي تعني إعطاء كلية الشكل لشيء ما، والتي أشتق منها اللفظ الإنجليزي performance التي تعني إنجاز العمل، أو الكيفية التي يبلغ بها التنظيم أهدافه، وهو نفس المعنى ذهب إليه قاموس petit la rousse . (مزهودة، 2001، الصفحة

(86)

يعتبر مفهوم الأداء: " عن الأثر الصافي الجهود التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد " . (سلطان، 2004 ، الصفحة 194)

يعكس هذا التعريف البُعد الفردي للأداء، حيث يُبرز أهمية فهم الفرد لدوره وقدرته على تنفيذ المهام، مما يجعل الأداء نتيجة لتكامل داخلي بين المهارة والإدراك. كما يعبر مفهوم الأداء: " عن النتائج المرغوبة التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها " . (محمد، 2009 ،صفحة 383)

إصطلاحاً: حظي مفهوم الأداء بالاهتمام الكبير على الصعيدين النظري من قبل الباحثين والأكاديميين والكتاب، والعملية من قبل رجال الأعمال ومديري المؤسسات وصناع القرار، ووجدت تعريفات كثيرة له اختلفت باختلاف الباحثين ووجهات نظرهم وسيتم عرض بعض هذه التعاريف.

- ✓ **الاتجاه الأول:** اعتمد في تعريفه للأداء الوظيفي على أنه فعل أو نشاط وسلوك .
- ✓ **الاتجاه الثاني:** اعتمد في تعريفه للأداء الوظيفي على أنه نتاج ومحصلة لفعل معين .
- ✓ **الاتجاه الثالث:** اعتمد في تعريفه للأداء الوظيفي على أنه عملية تفاعل بين عدة عوامل .

وسيتم شرح هذه الاتجاهات :

-الاتجاه الأول : عمل أو عملية إنجاز مهمة أو وظيفة ما .(السكر، 2013، الصفحة 40)

تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة .(المناعي، 2010، الصفحة 218)

في هذين التعريفين الأداء عمل ونشاط وفعل يؤدي إلى الهدف المرسوم .

نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح، ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة .(نعامة، 2011، الصفحة 136)

أضاف هذا التعريف إلى النشاط والهدف أنه يتم بالاستخدام المعقول للموارد المتاحة. كذلك حكم على هذا النشاط بالنجاح في حين أن هذا النشاط قد ينجح وقد يفشل .

عرفته المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم بأنه الفعل الإيجابي النشط لاكتساب المهارة أو القدرة أو المعرفة والتمكن الجيد من أدائها، تبعاً للمعايير الموضوعية .

أضاف هذا التعريف إلى النشاط أو الفعل لأجل اكتساب مهارة والتمكن الجيد والقدرة والمعرفة وذلك حسب المعايير الموضوعية لكنه حكم على الفعل بأنه إيجابي في حين أنه قد يكون إيجابي أو سلبي .

إذن يمكن جمع تعاريف هذا الاتجاه في أن الأداء الوظيفي هو القيام بنشاط يؤدي إلى الهدف المسطر، بالاستخدام المعقول للموارد المتاحة تبعاً للمعايير الموضوعية (المسوري، 2013، الصفحة 668)

-الاتجاه الثاني :عرفته ما ينز بأنه الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال. (الصريرة، 2011، الصفحة 607)

في هذا التعريف الأداء الوظيفي ناتج قيام الموظف بعمله .
الأثر الصافي الجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام، وذلك يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام الموكلة والمكونة لوظيفة الفرد .(خليفات، 2010، الصفحة 606)
يضيف هذا التعريف إلى الناتج أنه يشير إلى درجة إتمام المهام المكونة للوظيفة .
ومنه يمكن جمع تعاريف هذا الاتجاه في أن الأداء الوظيفي هو الناتج الذي يحققه الموظف عند القيام بعمله، والمعبر عنه بوحدات قياس معينة التي تشير إلى درجة إتمام المهام المكونة لوظيفته خلال فترة زمنية محددة .

-الاتجاه الثالث : هو حصيلة تفاعل عاملي القدرة والدافعية معاً، حيث العلاقة القوية بين هذين العاملين والأداء فالفرد قد يمتلك القدرة على أداء عمل معين، ولكنه قد لا يكون قادراً على إنجازه بكفاءة وفعالية إن لم تكن لديه دافعية كافية لأدائه والعكس صحيح .
كما يمكن أن تتوفر لدى الفرد الدافعية الكافية لأداء العمل، لكنه قد لا يؤديه بشكل الصحيح لعدم توفر القدرة على ذلك. (الصريرة، 2011، الصفحة 607)
هذا التعريف مع أنه أشار إلى أنه عملية تفاعل، إلا أنه ركز على محددات الأداء وليس الأداء في حد ذاته إذ تعتبر القدرة والدافعية من المحددات الرئيسية للأداء الوظيفي .
عرفه "أندروود" بأنه تفاعل لسلوك الموظف، وذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهد وقدرات الموظف في المؤسسة.

هذا التعريف أيضاً ركز على محددات الأداء الوظيفي الجهد والقدرة .

- كما عرف بأنه التفاعل بين السلوك والإنجاز مرتبط بالتائج، وأنه كل ذلك السلوك والإنجاز والتائج معاً".(الحساسى، 2011، ص 104)

هذا التعريف يعتبر الأشمل، إذ أشار إلى أن الأداء الوظيفي ليس فقط الناتج وليس فقط النشاط أو السلوك فقط بل هما معاً.

ويشير "وماس جيل برت" إلى مفهوم الأداء ويقول بأنه لا يجوز الخلط بين السلوك والإنجاز والأداء، حيث أن السلوك ما يقوم به الفرد من أعمال في المؤسسة، أما الإنجاز فهو ما يبقى من أثر أو نتائج

بعد أن يتوقف الفرد عن العمل، أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والانجاز فهو مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معا . (الحساسى، 2011، ص 104)

إذن فالأداء هو تفاعل بين السلوك والنتائج المترتبة عنه .

ومن خلال هذه الاتجاهات يمكن تعريف الأداء الوظيفي كما يلي :

هو سلوك يؤدي إلى الهدف المسطر بالاستخدام المعقول للموارد المتاحة تبعا للمعايير الموضوعية، والنتائج الحاصل من هذا السلوك معبر عنه بوحدات قياس معينة، تشير إلى درجة إتمام المهام المكونة للوظيفة، خلال فترة زمنية محددة.

ثانيا: أهمية الأداء الوظيفي

تكمن أهمية الأداء في حاجة المؤسسات إلى تحقيق أداء مثالي لموظفيها، بهدف بلوغ أهدافها وإنجاز أنشطتها بفعالية، مما يسهم في تعزيز ميزتها التنافسية وضمان استمراريتها في السوق. كما أن الأداء يعد عنصراً أساسياً في تطوير المهن وتحقيق النجاح في سوق العمل. فالأداء الجيد يمثل مصدراً للرضا لكل من الأفراد والمؤسسة، في حين أن ضعف الأداء وعدم تحقيق الأهداف يؤديان إلى عدم الرضا. ومن المعروف أن الأداء يرتبط بمكافآت مالية ومزايا مهنية، حيث يحظى الموظفون الأكفاء بفرص للترقية والتقدم المهني بسهولة أكبر مقارنةً بمن يعانون من تدني الأداء. (يوسف، 2016، الصفحة 15)

من ناحية أخرى، هناك تمييز بين الأداء الفعلي والأداء التنظيمي؛ فالأداء التنظيمي يشير إلى ما يُطلب من الموظف إنجازه وفقاً لتوجيهات رؤسائه، بينما الأداء الفعلي هو ما يقدمه الموظف بناءً على كفاءته. وقد يكون هذا الأداء أقل من المستوى المطلوب، مما يجعله غير مرضٍ، أو أعلى منه، مما يعكس تمييزاً في الأداء.

يمكن تلخيص أهمية الأداء الوظيفي فيما يلي: (ارفيس، الصفحة 481)

- يُعد الأداء العنصر الأساسي في عملية الإنتاج أو تقديم الخدمات، حيث يرتبط بالعنصر البشري الذي يحوّل الموارد إلى منتجات ذات قيمة مادية تُباع للمستهلك، مما يعزز تحقيق الأرباح. وبالتالي، فإن ثبات تكلفة الموارد وتحسين إنتاجية العنصر البشري يساهمان في تحقيق أهداف المؤسسة بأفضل فاعلية وأقل تكلفة وأعلى ربحية.
- يساهم الأداء الفعّال في نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية للدولة، حيث يُعد مؤشراً على استقرار المؤسسة ونجاحها، إذ يعكس ارتفاع مستوى الأداء كفاءة المؤسسة، بينما يشير تدني الأداء إلى تحديات قد تواجهها.

- يتيح الأداء الوظيفي للفرد استغلال قدراته وإمكاناته بأفضل شكل ممكن، وتجاوز العقبات التي قد تعترض طريقه، من خلال الاستفادة من الفرص المتاحة والتفاعل مع مختلف الظروف بما يخدم مصلحة العمل. (ارفيس، الصفحة 481)

ثالثاً: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

- هناك العديد من العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي، ومن أبرزها ما أشار إليه عبد المحسن : (السعيد و العيداني، 2022، الصفحة 615)
- **حجم العمل** : يختلف تأثير حجم العمل على الأداء باختلاف طبيعة المنظمة، فالمنظمات التي تتعامل مع كميات كبيرة من المهام تحتاج إلى موارد أكبر مقارنةً بتلك التي تتعامل مع حجم عمل أقل.
- **التحسينات التنظيمية والإجرائية** : يعتمد معدل الإنتاج على عوامل متعددة، مثل كفاءة الهيكلة التنظيمية والإجراءات المتبعة، حيث أن تبسيط خطوات العمل وتقليل التعقيدات الإدارية يساهم في خفض الموارد اللازمة لإنجاز المهام.
- **العوامل التقنية والتكنولوجية** : يتأثر الأداء الوظيفي بمستوى ونوعية التكنولوجيا المتاحة، إذ أن إدخال التقنيات الحديثة، سواء من حيث الأجهزة أو البرمجيات، يعزز من كفاءة الموظفين ويساعد في تحسين إنتاجيتهم.

المطلب الثاني : عناصر الأداء الوظيفي ومحدداته

يعد الأداء الوظيفي أحد المحاور الأساسية التي تحدد كفاءة وفعالية الموظف في بيئة العمل. يتأثر هذا الأداء بعدد من العناصر والمحددات التي تلعب دوراً مهماً في تحقيق الأهداف التنظيمية وتحفيز التطوير الشخصي والمهني.

أولاً : عناصر الأداء الوظيفي

- يتكون الأداء الوظيفي من عدة عناصر أساسية، من أبرزها: (لبصير، 2009 ، الصفحة 41-42)
- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة** : وتشمل المهارات والخبرة الفنية بالإضافة إلى الإلمام العام بمجالات العمل ذات الصلة.
- **جودة العمل** : وتتجلى في الدقة، والتنظيم، والإتقان، والتمكن الفني، إلى جانب القدرة على تنفيذ المهام بكفاءة وخلوها من الأخطاء.
- **كمية العمل** : تشمل حجم المهام المنجزة في الظروف العادية ومدى سرعة إتمامها.

• **المثابرة والاعتمادية** : وتتضمن الجدية في أداء العمل، والقدرة على تحمل المسؤولية، والالتزام بإنجاز المهام في الوقت المحدد مع الحاجة المحدودة للإشراف والتوجيه. من خلال هذه العناصر، يتضح أن الأداء الوظيفي يعتمد على المعرفة والمهارات، إلى جانب جودة وكفاءة التنفيذ، وسرعة الإنجاز، فضلاً عن الجدية وتحمل المسؤولية في إتمام المهام المطلوبة. (لبصير، 2009، الصفحة 41-42)

ثانياً: محددات الأداء الوظيفي

تنقسم محددات الأداء إلى نوعين رئيسيين :المحددات الداخلية والمحددات الخارجية، حيث يؤثر كل منهما بشكل مباشر على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين.

I-المحددات الداخلية

تشمل العوامل التي تنبع من داخل الموظف نفسه وتؤثر على أدائه، وهي: (الصحا، 2013، الصفحة108)

1. **الجهد** : يتمثل في مقدار الطاقة البدنية والذهنية التي يبذلها الموظف أثناء أداء مهامه، ويتأثر هذا الجهد بالدعم والحوافز المقدمة له.
2. **القدرات** : تشمل السمات والمهارات الشخصية التي تؤهل الفرد لأداء وظيفته بكفاءة، مثل القدرة على التحمل، سرعة البديهة، والكفاءات التقنية اللازمة للعمل.
3. **إدراك الدور** : يشير إلى فهم الموظف لمتطلبات وظيفته ومدى وعيه بالمهام والمسؤوليات المناطة به، حيث يسهم هذا الفهم في توجيه جهوده وقدراته نحو تحقيق الأهداف المطلوبة.

II-المحددات الخارجية

تشمل العوامل التي تقع خارج نطاق سيطرة الموظف لكنها تؤثر على أدائه، وهي:

1. **متطلبات العمل** : تتعلق بطبيعة المهام والواجبات والمسؤوليات، إضافة إلى الأدوات والمعدات والطرق المستخدمة في إنجاز العمل.
2. **البيئة التنظيمية** : تشير إلى المناخ العام داخل المؤسسة، بما في ذلك أسلوب الإشراف، توفر الموارد، القوانين والأنظمة الإدارية، الهيكل التنظيمي، ونظام السلطة داخل المؤسسة.
3. **البيئة الخارجية** : تشمل العوامل الخارجية التي تؤثر على بيئة العمل، مثل التغيرات الاقتصادية، الاجتماعية، والتكنولوجية، حيث يمكن أن يكون لهذا التأثير انعكاسات إيجابية أو سلبية على أداء الموظف. (عامر، 2010، الصفحة 223-224)

بناءً على ما سبق، يتضح أن الأداء الوظيفي يتأثر بمزيج من العوامل الداخلية المتعلقة بالموظف نفسه، والعوامل الخارجية المرتبطة ببيئة العمل والمؤثرات الخارجية، مما يستوجب تكامل الجهود بين العامل والمؤسسة لتحقيق أعلى مستويات الكفاءة والإنتاجية.

المطلب الثالث : ابعاد الأداء الوظيفي

يعد الأداء الوظيفي من المواضيع المهمة التي تساهم في تعزيز فعالية المؤسسات وتحقيق أهدافها. يتأثر هذا الأداء بعدد من العوامل التي تحدد مدى كفاءة الموظف وقدرته على تحقيق نتائج ملموسة في بيئة العمل. و تتمثل اهم ابعاده في: (اوزنا جي، 2011،الصفحة 29)

- **البعد الأول: الجودة:** تعني الجودة في سياق الأداء الوظيفي تقديم نتائج ومخرجات تلي أو تتجاوز توقعات العملاء أو المعنيين. تشمل الجودة الدقة، الكفاءة، والامتثال للمعايير المحددة. كما تُعد الجودة أحد العناصر الحاسمة التي تؤثر بشكل مباشر على رضا العملاء وأداء الموظفين. تعزيز الجودة في جميع جوانب العمل يساهم في رفع سمعة المؤسسة، وزيادة فرص النجاح والابتكار، وكذلك في تحسين العلاقة بين الموظفين والإدارة.
- **البعد الثاني: الجهد:** يشير الجهد إلى مقدار الطاقة والعمل الذي يبذله الموظف لتحقيق أهداف العمل. يشمل ذلك التفاعل مع المهام المختلفة، تحمل المسؤوليات، والعمل الإضافي عند الحاجة. حيث ان الجهد المبذول من قبل الموظفين يساهم في رفع مستوى الأداء داخل المؤسسة. كلما زاد الجهد الفردي، زادت احتمالية تحقيق نتائج عالية، مما ينعكس إيجاباً على أداء الفريق والعمل الجماعي بشكل عام. (اوزنا جي، 2011،الصفحة 29)
- **البعد الثالث: الإجراءات:** الإجراءات هي الخطوات والعمليات التنظيمية التي تتبعها المؤسسة لتحقيق أهدافها. يشمل ذلك كيفية أداء المهام، متابعة العمليات، والتأكد من التزام الجميع بالمعايير والسياسات المعتمدة. حيث ان الإجراءات الواضحة والمحددة تساعد في تحسين التنسيق بين الأقسام والفرق داخل المؤسسة. كما تساهم الإجراءات الفعالة في تقليل الأخطاء وتعزيز الانضباط، مما يؤدي إلى زيادة كفاءة الأداء الوظيفي. (الرينوطي، 2004،الصفحة 385)

المبحث الثالث : الدراسات السابقة

تعد الدراسات السابقة مرجعًا أساسيًا لفهم الإطار النظري والتطبيقي لموضوع البحث، حيث تسلط الضوء على الجوانب المختلفة للرقمنة والأداء الوظيفي من خلال تحليلات علمية وتجريبية متنوعة. تساعد هذه الدراسات في تحديد الفجوات البحثية والاستفادة من النتائج السابقة لتطوير رؤية أكثر شمولًا حول تأثير الرقمنة على تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسات الخدمائية. ومن خلال استعراضها، يمكن استخلاص أهم التوجهات العلمية والمعرفية التي تساهم في إثراء البحث الحالي وتعزيز مصداقيته العلمية.

المطلب الأول : الدراسات العربية والمحلية

شهدت السنوات الأخيرة اهتمامًا متزايدًا في الوطن العربي بالرقمنة باعتبارها أداة فعالة لتحديث أداء المؤسسات وتعزيز كفاءتها. وقد تنوعت الدراسات في هذا المجال لتشمل أبعادًا تقنية، تنظيمية، وبشرية.

أولاً : الدراسات العربية والمحلية المتعلقة بالرقمنة

تزايدت الدراسات العربية والمحلية التي تناولت الرقمنة كأحد أبرز ملامح التحول المؤسسي في العصر الحديث. وتركزت هذه الأبحاث حول أثر الرقمنة على جودة الأداء، اتخاذ القرار، والخدمات المقدمة.

1. زين العابدين ساردو ومصطفى جزار (2024) بحث حول دور الرقمنة في تحسين

جودة الخدمة العمومية على مستوى البلديات الجزائرية (ساردو وجزار، 2024)، حيث تمحورت الإشكالية حول مدى مساهمة التحول الرقمي في تحسين الخدمات. تضمنت الدراسة تساؤلات حول مفهوم الرقمنة، واقع تطبيقها، وآفاقها المستقبلية. أظهرت النتائج أن الجزائر شهدت انتقالًا سلسًا نحو الرقمنة، ما أدى إلى تحسين الخدمات البلدية من خلال تقليل الإجراءات الورقية، تبسيط استخراج الوثائق البيومترية عبر الشبكات الإلكترونية الموحد، وتعزيز الشفافية عبر البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية، مما ساهم في تسريع الإجراءات وتحسين مستوى الخدمة المقدمة للمواطنين.

1. الطالبين أماني محمود علي السيد (2022) في دراستها موضوع رقمنة التعليم الجامعي

في مصر في ضوء اقتصاد المعرفة، مؤكدة أن التعليم الرقمي لم يعد خيارًا بل ضرورة حتمية (السيد، 2022): سعت الدراسة إلى تحديد الإطار المفاهيمي للتعليم الرقمي، وواقع تطبيقه في الجامعات المصرية، وعلاقته بعصر اقتصاد المعرفة، إضافة إلى تقديم تصور مقترح لرقمنة

التعليم الجامعي. اعتمدت الطالبين على المنهج الوصفي والدراسات المستقبلية باستخدام أسلوب دلفاي لاستطلاع آراء الخبراء، حيث شملت الدراسة ثلاث عينات مختلفة من المختصين في مجال التربية والتعليم. خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي تؤكد أهمية تفعيل الرقمنة في التعليم الجامعي، وضرورة تكييف السياسات التعليمية مع متطلبات التحول الرقمي لمواكبة التطورات التكنولوجية وتعزيز اقتصاد المعرفة.

2. دراسة بوطيبة مختارية، و جلال عامر نزهة (2021) بعنوان "نظام تقييم الأداء الوظيفي ودوره في اتخاذ القرار على مستوى إدارة الموارد البشرية" (بطيبة و جلال، 2021)؛ هدفت الدراسة إلى اختبار تأثير نظام تقييم الأداء الوظيفي الإطارات شركة سوناطراك على اتخاذ القرارات على مستوى إدارة الموارد البشرية، تم اختيار عينة 60 عامل من قبل الباحثين من أجل الإجابة على إشكالية البحث وتحقيق أهدافه وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وكانت نتائج كالتالي : وجود أثر سلبي لعملية تقييم على تحفيز العاملين وهذا نتيجة لضعف تأثيرها على اتخاذ القرارات الإدارية بما في ذلك القرارات المتعلقة بمنح المردودية والعلاوة . عدم وضوح الأهداف والأغراض المنشودة من عملية تقييم الأداء.

3. فوزية صادقي (2021/2020) تناولت في دراستها موضوع الرقمنة كوسيلة لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مع التركيز على الجماعات المحلية (صادقي، 2021)؛ تهدف الدراسة إلى تحليل مدى تأثير التحول الرقمي على تسهيل الولوج إلى الخدمات الإدارية وتعزيز العلاقة الاتصالية بين الإدارة والمواطنين. وقد طرحت الطالبين إشكالية حول دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية، متفرعة إلى تساؤلات حول واقع الرقمنة، تأثيرها على الخدمات، وجود استراتيجية رقمية، وآليات تفعيل البنية التحتية الرقمية. خلصت الدراسة إلى أن التحول الرقمي في الجزائر ساهم في القضاء على التعاملات الورقية، تحسين جودة الخدمات، وتبسيط الإجراءات الإدارية عبر أدوات مثل السجل الوطني للحالة المدنية، الشباك الإلكتروني الموحد، والبوابة الإلكترونية للصفقات العمومية، مما عزز الشفافية وسرعة المعاملات.

4. صليحة شريقي وزهرة خرباشي (2022/2021) بعنوان أثر رقمنة الإدارات العمومية على تحسين الخدمات، مع دراسة حالة مديرية التشغيل بولاية برج بوعريبيج (شريقي و خرباشي، 2022)، طرحت الدراسة إشكالية حول دور الرقمنة في تحسين الخدمات، متفرعة إلى تساؤلات حول تأثير البرمجيات، القوى البشرية، عتاد الحاسوب، وشبكات الاتصال. اعتمدت الباحثتان على المنهج الوصفي التحليلي، وخلصت النتائج إلى أن الرقمنة ساهمت في تسهيل عمل الموظفين، تقليل الزمن اللازم لإنجاز المعاملات، وتحسين

التفاعل بين الإدارة والمواطن. كما عززت التكنولوجيا الحديثة مستوى الأداء وساهمت في تشكيل صورة ذهنية إيجابية عن الإدارة، رغم التحديات المرتبطة بالمركزية ومحدودية الموارد المالية والتقنية.

5. ريم محمد إسماعيل العابد (2020) بعنوان **واقع استخدام المكتبات الرقمية من قبل طلبة الدراسات العليا في جامعة الشرق الأوسط (العابد، 2020)**: تناولت في دراستها واقع استخدام المكتبات الرقمية من قبل طلبة الدراسات العليا في جامعة الشرق الأوسط. هدفت الدراسة إلى قياس درجة استخدام الطلبة لهذه المكتبات، والصعوبات التي يواجهونها، والفروق الإحصائية في الاستخدام بناءً على متغيري النوع الاجتماعي والكلية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وشملت عينة مكونة من 206 طالبًا وطالبة. أظهرت النتائج أن مستوى استخدام الطلبة للمكتبات الرقمية كان مرتفعًا، مع عدم وجود فروق دالة إحصائية تبعًا للنوع الاجتماعي، في حين وُجدت فروق لصالح كلية تكنولوجيا المعلومات. أما بالنسبة للصعوبات، فقد كانت في مستوى متوسط، مع عدم وجود فروق دالة إحصائية تبعًا للنوع الاجتماعي، بينما وُجدت فروق لصالح كلية العمارة والتصميم.

ثانيا: الدراسات العربية والمحلية المتعلقة بالأداء الوظيفي

شهد موضوع الأداء الوظيفي اهتمامًا واسعًا في الأدبيات العربية والمحلية، نظرًا لدوره الحيوي في تحسين كفاءة المؤسسات. وقد تناولت عدة دراسات هذا المفهوم من جوانب متعددة أبرزها العوامل التنظيمية والنفسية.

1-دراسة **جهاد أحمد عبدالرزاق نعييرات (2022) بعنوان العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة (نعييرات، 2022)**: جاءت هذه الدراسة للتعرف على أبرز العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات العامة خاصة تلك العوامل التي ترفع من كفاءة ومستوى وقدرات العاملين في المؤسسات عبر تسليط الضوء ودراسة الأداء الوظيفي للعاملين كل على حدا من خلال مقاييس خاصة تعتمد عليها الإدارات لتقييم العاملين، وهدفت الدراسة إلى التعرف على الأداء الوظيفي بالدرجة الأولى، وقياس مدى تأثيرها العوامل في تحسين صورة الأداء، وتحديد أبرز العوامل وأهمها من ناحية التأثير على الأداء الوظيفي، ضرورة توفير كافة وسائل قياس الأداء الوظيفي داخل المؤسسات وذلك تناسبا مع طبيعة الأفراد العاملين للوصول لمرحلة عالية من التقييم والتي بناءً عليها يتم تحديد أبرز الإحتياجات الخاصة بهؤلاء الأفراد، وإجراء المزيد من البحوث حول أكثر العوامل تأثيرا في الأداء الوظيفي داخل المؤسسات.

2-دراسة عزوز محمد ، (2022) بعنوان أثر تطبيق الأداء الوظيفي على فعالية الموظفين في الإدارة الرياضية (عزوز، 2022) حيث جاءت الإشكالية على النحو التالي : ما هو أثر تدقيق محددات الأداء الوظيفي على تطوير فعالية الموظفين في الإدارة الرياضية ، هدفت الدراسة إلى معرفة أثر تدقيق محددات الأداء الوظيفي على فعالية الموظفين في الإدارة الرياضية ، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استمارة استبيان حول قياس الأداء و تم توزيعه على عينة مكونة من (29) موظفا بالمؤسسة الرياضية بالجلفة ميدان الدراسة ، ولتحليل هذه النتائج من الناحية الكمية اعتمد الباحث على برنامج الحزم الإحصائية ، وقد كانت أهم النتائج التي توصل إليها الباحث إن كفاءة أداء العاملين في المؤسسة الرياضية تتوقف على مدى فعالية قياس مؤشرات الأداء للأفراد العاملين بالمؤسسة و مدى الحرص الشديد من قبل الإدارة المسؤولة على تفعيل تطبيق و تقييم الأداء الوظيفي .

3- دراسة علا ميمي - شبلي سويطي 2019 ، بعنوان نظام تقييم الأداء الوظيفي وأثره في أداء العاملين في ديوان الموظفين العام الفلسطيني (ميمي وسويطي ، 2019)؛ هدفت الدراسة إلى غرض تجربة ديوان الموظفين العام في تطوير نظام تقييم الأداء الوظيفي وأثره على أداء العاملين فيه، واتبع المنهج الوصفي التحليلي وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من 88 مستجاب واستخدمت الاستبيان كأداة لدراسة وتم تحليلها إحصائيا من خلال الرزم الإحصائية SPSS وكانت النتائج كالتالي : أبعاد نظام تقييم الأداء الوظيفي في الديوان جاءت بدرجة متوسطة على الدرجة الكلية، واقع ملائمة نظام تقييم الأداء مع عناصر الخطة الإستراتيجية في الديوان جاءت بدرجة متوسطة، وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية على الدرجة الكلية لواقع نظام تقييم الأداء في الديوان.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

تهدف الدراسات الأجنبية إلى إلقاء الضوء على الجهود البحثية العالمية في موضوع الرقمنة، من خلال تحليل نماذج وتجارب دولية متقدمة. ويُمكن من خلالها الوقوف على أوجه التشابه والاختلاف في تطبيق التحول الرقمي مقارنة بالسياق المحلي.

أولاً: الدراسات الأجنبية المتعلقة بالرقمنة

تركز هذه الدراسات على مفهوم الرقمنة في المؤسسات ومجالات تطبيقها، حيث تناولت آليات التحول الرقمي، التحديات المصاحبة له، وأثره على الأداء التنظيمي. كما تبرز كيفية توظيف التكنولوجيا الحديثة في تحسين فعالية المؤسسات من منظور عالمي.

1. مايكل هارت (2002) في دراسته "Organizing for Digitization and ARL at Oregon State University (2002) Comparison with Libraries"

مشاريع الرقمنة في مكتبات ولاية أوريغون، حيث قسم عمليات الرقمنة إلى ست مراحل رئيسية: الإدارة، حقوق التأليف والنشر، التصوير الرقمي، المعدات والبرمجيات، تصميم المواقع الإلكترونية، وتحديد الإدارات المسؤولة عن التنفيذ. كما قارن نتائج دراسته مع دراسة استقصائية سابقة أجرتها جمعية المكتبات البحثية (ARL)، مما أتاح فهماً أعمق لممارسات الرقمنة وآليات تطويرها.

2. دراسة ويليام أرمز (2000) (ويليام، 2000) حول كتابه "Digital Libraries"، فقد تناولت مختلف القضايا المتعلقة بالمكتبات الرقمية، بدءاً من تأسيسها، مروراً بالجوانب الاجتماعية والاقتصادية والقانونية، وصولاً إلى التحديات التقنية والفنية. أتاح المؤلف الكتاب مجاناً عبر الإنترنت بعد ثلاث سنوات من نشره، مع تحسينات في 2002، وجاء في 14 فصلاً غطت تكوين المجموعات الرقمية، أساليب إتاحة النصوص، نظم الاستكشاف، والتوقعات المستقبلية للمكتبات الرقمية.

ثانياً: الدراسات الأجنبية المتعلقة بالأداء الوظيفي

يحظى الأداء الوظيفي باهتمام واسع في الأدبيات الأجنبية نظراً لدوره الحيوي في تحقيق أهداف المؤسسات وتعزيز إنتاجيتها. وتُعد الدراسات الأجنبية مرجعاً هاماً لفهم العوامل المؤثرة فيه وسبل تطويره في بيئات العمل المختلفة.

1. دراسة (Ramya, M) 2016 *A Study on the Effect of Training on Employee Performance with Special Reference to Steel Pipe Manufacturing Industries in India*

تتناولت الدراسة الأولى تأثير التدريب على أداء الموظفين في مصنع أنابيب ما تجاور بالهند عام 2016، حيث اعتمدت المنهج الوصفي بهدف تحليل أهمية التدريب، ودوره في تحسين أداء الموظفين، واستكشاف العلاقة بينهما. توصلت الطالبين إلى أن الهدف الرئيسي لأي برنامج تدريبي هو تحسين الأداء الوظيفي للموظفين، وأن تصميم البرامج التدريبية والتطويرية يختلف باختلاف نشاط الشركات. كما أشارت الدراسة إلى ضرورة رفع مستوى التكنولوجيا لتقليل إجهاد الموظفين، وحاجة القطاع الصناعي إلى اتخاذ خطوات للحفاظ على أداء الموظفين، بالإضافة إلى توفير مرافق تدريبية علمية للإدارات العليا. تتقاطع

هذه الدراسة مع البحث الحالي في متغيري التدريب وأداء الموظفين، وقدمت مؤشرات مفيدة حول أهمية الدورات التدريبية والبرامج التدريبية، مما يساعد في إثراء الجانب النظري للبحث وجمع المادة العلمية.

2. دراسة Rasmita Behera، 2016 بعنوان *The Impact of Training and Development on Employees' Performance and Productivity* (2016 Rasmita) هدفت هذه الدراسة إلى قياس تأثير برامج التدريب والتطوير على أداء وإنتاجية الموظفين في شركة OCL India Ltd، وهي شركة متخصصة في صناعة الأسمنت، اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيانات وُزعت على موظفي الشركة. تم تحليل البيانات باستخدام أدوات إحصائية مثل التكرارات والنسب المئوية لتقييم العلاقة بين التدريب والأداء الوظيفي. أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي كبير لبرامج التدريب والتطوير على تحسين أداء وإنتاجية الموظفين. أشارت الدراسة إلى أن التدريب لا يساهم فقط في تعزيز المهارات الفنية، بل يعزز أيضاً من رضا الموظفين والتزامهم، مما يؤدي إلى تحسين جودة العمل وزيادة الإنتاجية.

3. دراسة Andy Cach و Alaim Hugh، 2003 بعنوان *the Relationship Between Training and Job Performance Quality*. (2003 Alaim) هدفت الدراسة إلى قياس أثر التدريب على أداء الأفراد والمنظمات، وتم تقسيمها إلى ثمانية فصول استخدمت المنهج المقارن بين أداء الموظفين الذين تلقوا تدريباً قبل الخدمة وأولئك الذين لم يتلقوا تدريباً. توصل الباحثان إلى أن الموظفين المدربين يؤدون عملهم بجودة أعلى من غير المدربين، واعتمداً في قياس جودة الأداء على مقياسين رئيسيين: زيادة الرواتب والقدرة التنافسية للمنظمات. وأظهرت النتائج أن الموظفين الذين خضعوا للتدريب حصلوا على أجور أعلى مقارنة بغيرهم، وأن الشركات التي تستثمر في تدريب موظفيها تتمتع بقدرة تنافسية أعلى. تشترك هذه الدراسة مع البحث الحالي في متغير التدريب والأداء الوظيفي، إلا أن الفارق بينهما يكمن في مكان وزمان الدراسة، حيث أجريت هذه الدراسة في جامعة كامبريدج عام 2003، بينما يتم تنفيذ الدراسة الحالية في مديرية الحماية المدنية.

بالنظر إلى مجمل الدراسات العربية والأجنبية المتعلقة بكل من الرقمنة والأداء الوظيفي، نجد أنها شكلت ركيزة معرفية مهمة في فهم التحولات التي تعرفها المؤسسات في ظل البيئة الرقمية، وكذلك في تشخيص واقع الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه. وقد تميزت هذه الدراسات بتنوعها من حيث الموضوع والمنهج والسياق، مما أتاح مقارنة متعددة الأبعاد لكل من الرقمنة والأداء الوظيفي.

في ما يتعلق بالدراسات العربية والمحلية حول الرقمنة، ركزت معظمها على واقع التحول الرقمي في قطاعات مختلفة، كالمكتبات الجامعية، التعليم، والخدمات العمومية، كما يتضح في دراسة ريم العابد (2020) التي تناولت استخدام المكتبات الرقمية لدى طلبة الدراسات العليا، ودراسة أماني السيد (2022) التي تناولت رقمنة التعليم الجامعي في مصر، مؤطرةً ذلك ضمن سياق اقتصاد المعرفة، معتمدة أسلوب دلفاي لاستقراء آراء الخبراء حول سبل تفعيل الرقمنة. من جهتها، سلطت دراسة فوزية صادقي (2021/2020) الضوء على البعد الإداري والتحسيني الذي توفره الرقمنة في الجزائر، مركزة على الجماعات المحلية، وهو ما يتقاطع مع دراسات صليحة شريقي وزهرة خرباشي، وكذلك دراسة زين العابدين ساردو، حيث أجمعت جميعها على أن الرقمنة ساهمت في تحسين جودة الخدمة العمومية، تبسيط الإجراءات، وتعزيز الشفافية، رغم بعض العوائق المرتبطة بالبنية التحتية والمركزية وضعف الموارد.

أما الدراسات العربية حول الأداء الوظيفي، فقد تنوعت في موضوعاتها، لكنها التقت حول محور أساسي وهو "تقييم الأداء وتحسينه". فدراسة علا الزغيات (2011) ركزت على فعالية أنظمة التقييم وأثرها على الأداء الفردي والمؤسسي، مشيرة إلى أهمية المعايير العلمية للتقييم. وتناولت دراسة علا ميمي وشبلي سويطي (2019) تجربة ديوان الموظفين العام، مشيرة إلى أن واقع نظام التقييم متوسط لكن له أثر إيجابي إحصائي. ومن جهة أخرى، ركزت دراسة عزوز محمد (2022) على ميدان الإدارة الرياضية، وأكدت أن تدقيق محددات الأداء يساهم في تطوير فعالية الموظفين، وهو ما يبرز أهمية اعتماد مؤشرات دقيقة ومستمرة في قياس الأداء.

فيما يخص الدراسات الأجنبية حول الرقمنة، فقد اتسمت بتركيزها على البنية التحتية التنظيمية والتقنية للمكتبات الرقمية، كما في دراسة مايكل هارت (2002) التي صنفت عملية الرقمنة إلى مراحل دقيقة تشمل الإدارة، الحقوق، التقنيات، والبرمجيات. أما دراسة ويليام أرمز (2000) فقد تناولت موضوع الرقمنة من منظور شامل يغطي التحديات التقنية والاجتماعية والقانونية، وقدم رؤية مستقبلية للمكتبات الرقمية، وهو ما يجعل هذه الدراسات مراجع تأسيسية لفهم رقمنة المعرفة والخدمات.

أما الدراسات الأجنبية حول الأداء الوظيفي، فتميزت بتناولها المتكرر لأثر التدريب والتطوير على الأداء، وهو ما جسده دراسة Ramya (2016) التي ركزت على مصنع في الهند، وخلصت إلى أن رفع التكنولوجيا وتوفير بيئة تدريبية فعالة يحسن أداء الموظفين. كما دعمت دراسة Behera (2016) هذه النتيجة، مؤكدة أن التدريب يعزز الإنتاجية والرضا الوظيفي. ودراسة Andy Cach و Alaim Hugh (2003) أظهرت علاقة مباشرة بين التدريب والجودة

والأجور والقدرة التنافسية للمؤسسات. هذه النتائج تتقاطع مع ما توصلت إليه الدراسات العربية، مع تفوق الدراسات الأجنبية في تفصيل الأبعاد التطبيقية والكمية.

عموماً، تعكس هذه الدراسات - برغم اختلاف البيئات والسياقات - إجماعاً على أن الرقمنة تمثل أداة استراتيجية لتحسين الأداء الإداري والخدمي، وأن الأداء الوظيفي يتأثر مباشرة بوجود أنظمة تقييم وتدريب فعالة. كما تكشف عن ضرورة تطوير البنية التحتية الرقمية، وتحسين الحوكمة، وإعادة هندسة نظم التقييم والتكوين المهني لضمان فعالية الموارد البشرية في العصر الرقمي.

المطلب الثالث : التعقيب على الدراسات

يهدف هذا المطلب إلى تقديم قراءة تحليلية ونقدية للدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، من خلال إبراز أوجه الاتفاق والاختلاف بينها. كما يسعى إلى توضيح كيفية استفادة الدراسة الحالية من تلك الأعمال العلمية.

أولاً: من حيث الأهداف

إتسمت الدراسات العربية والأجنبية المدرجة بتنوع في الأهداف لكنها جميعاً تصب في إطار فهم وتحسين الأداء في ظل التحول الرقمي. الدراسات المتعلقة بالرقمنة سعت إلى قياس مدى استخدام الأدوات الرقمية (كما في دراسات العابد وأماني السيد)، أو إلى تحليل أثر الرقمنة على جودة الخدمة العمومية (كما في دراسات صادقي وساردو)، بينما ركزت الدراسات المرتبطة بالأداء الوظيفي على تحليل نظم التقييم، قياس فعالية العاملين، وأثر التدريب على الأداء (كما في دراسات الزغيلات، ميمي، Ramya، و Behera). يلاحظ أن الأهداف في الدراسات الأجنبية كانت أكثر تحديداً من حيث ربط متغيرات محددة (مثل التدريب أو التكنولوجيا) بأداء الموظف، في حين جاءت بعض الأهداف في الدراسات العربية عامة أو مركزة على تشخيص الواقع أكثر من تقديم حلول تطبيقية.

ثانياً: من حيث المحتوى

إن المحتوى العلمي للدراسات أظهر تبايناً في مستوى التعمق، حيث احتوت الدراسات الأجنبية خاصة على تحليل دقيق لمكونات الرقمنة وأثرها على العمل الإداري والتقني، كما في دراسة William Arms حول المكتبات الرقمية، التي تناولت الجوانب الاجتماعية والتقنية والقانونية. أما الدراسات العربية فركزت بشكل أكبر على واقع الرقمنة في المؤسسات العمومية أو التعليمية، مع اهتمام بتحديد الصعوبات والتحديات، كما في دراسة فوزية صادقي. بالنسبة لمحتوى دراسات الأداء

الوظيفي، فقد تناولت بنية التقييم، التدريب، ومحددات الكفاءة، وكان المحتوى في بعض الدراسات العربية يميل إلى الطابع التشخيصي، بينما ركزت الأجنبية على تقديم نتائج كمية دقيقة وربطها بمؤشرات مثل الإنتاجية، الأجور، والرضا الوظيفي.

ثالثًا: من حيث المنهج


أغلب الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، سواء في الدراسات العربية أو الأجنبية، ما يعكس طبيعة الموضوعات التي تتطلب الفهم والتحليل أكثر من التجريب. استخدمت الدراسات العربية أدوات الاستبيان والتحليل الإحصائي بدرجات متفاوتة من العمق، في حين ظهرت قوة التحليل الكمي والتجريبي بشكل أوضح في الدراسات الأجنبية، مثل دراسة Behera التي اعتمدت أدوات إحصائية دقيقة لتحديد العلاقة بين التدريب والإنتاجية. كما لجأت بعض الدراسات إلى مناهج نوعية واستشرافية مثل أسلوب دلفاي في دراسة أماني السيد، مما يعكس تنوعًا في المناهج حسب طبيعة المشكلة المدروسة.

رابعًا: أوجه التشابه والاختلاف

تشابه الدراسات جميعها في سعيها إلى استكشاف أثر التغيرات التنظيمية أو التكنولوجية على جودة العمل والأداء. كما تشترك في استخدام المنهج الوصفي وأدوات التحليل الكمي مثل الاستبيانات. أما من حيث الاختلاف، فيتمثل في درجة التخصص والدقة: الدراسات الأجنبية غالبًا ما تكون أكثر عمقًا من حيث صياغة المشكلات وارتباطها بإطار نظري وتطبيقي واضح، وتتميز بشمولية التحليل الكمي. في المقابل، تركز الدراسات العربية على تشخيص الواقع وتقديم توصيات عامة، مع وجود بعض الفجوات في التحليل الكمي والتطبيقات الميدانية. أيضًا، الدراسات الأجنبية تُعنى أكثر بالمتغيرات الدقيقة (كالرضا، الأجور، التكنولوجيا)، بينما تركز بعض الدراسات العربية على بيئة العمل ككل أو على المؤسسات دون الغوص في تفاصيل محددة.

الخلاصة

يمكن القول إن الرقمنة أصبحت عاملاً حاسماً في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسات، حيث ساهمت في تسهيل الإجراءات الإدارية، وتعزيز كفاءة الموظفين، وتسريع عمليات اتخاذ القرار. وقد أظهرت الدراسات السابقة أن الرقمنة لا تقتصر فقط على استخدام التكنولوجيا، بل تشمل تطوير بيئة عمل متكاملة تعتمد على الابتكار والتواصل الفعال. كما أثبتت الأبحاث أن الأداء الوظيفي يتحسن بشكل ملحوظ عند تبني الحلول الرقمية التي تدعم التدريب المستمر، وتوفير البيانات في الوقت الفعلي، وتقليل الأخطاء البشرية. ورغم الفوائد الكبيرة، فإن تطبيق الرقمنة يواجه تحديات مثل الحاجة إلى بنية تحتية قوية، والتدريب المستمر للموظفين، وضمان الأمان المعلوماتي. لذا، فإن تحقيق أقصى استفادة من الرقمنة يتطلب استراتيجيات متكاملة تجمع بين التكنولوجيا الحديثة والسياسات الإدارية الفعالة، مما يضمن استدامة الأداء الوظيفي وتحسين جودة الخدمات المقدمة.



الدراسة
الميدانية

تمهيد

تُعد الدراسة الميدانية من أهم مراحل البحث العلمي، إذ تسهم في اختبار الفرضيات ميدانيًا والتحقق من مدى صحتها باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة. وفي هذا السياق، تم إجراء دراسة ميدانية لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بعين تموشنت بهدف تحليل أثر استخدام أبعاد الرقمنة على تحسين الأداء الوظيفي. وقد تم الاعتماد على استمارة استبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، إضافة إلى استخدام برنامج (SPSS) لتحليل النتائج إحصائيًا. وشمل هذا الفصل عرضًا للمعالجة الإحصائية للبيانات، واختبارًا للفرضيات عبر نماذج الانحدار الخطي البسيط. ويسعى هذا الجزء إلى تقديم نتائج موضوعية تسهم في تأكيد أو رفض فرضيات الدراسة المطروحة. و عليه تم تقسيم هذا الفصل الى :

- المبحث الأول : تقديم عام للصندوق الوطني للعمال الأجراء وكالة "عين تموشنت "
- المبحث الثاني: الطريقة والأدوات
- المبحث الثالث : تحليل النتائج ومناقشتها

المبحث الأول : تقديم عام للصندوق الوطني للعمال الأجراء وكالة "عين تموشنت "

يعد الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء من أقدم الصناديق الموجودة في نظام التأمينات الجزائري، وهو مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص، طبقا للمادة 49 من القانون رقم 01، يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية .

المطلب الأول: نبذة تاريخية عن الصندوق الوطني للعمال الأجراء وكالة (عين تموشنت)

الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء هو عبارة عن مؤسسة خدمتية ، تقوم بتقديم الخدمات للمواطنين والمؤسسات ، وذلك من خلال تحقيق الأمن والطمأنينة للنفس لما ينتج عن الحوادث والأخطار التي تصيب الشخص أثناء العمل أو خارج العمل ، حيث يتم ذلك خلال دفعة الاشتراكات (COTISATION) ةإلى خزينة الصندوق من طرف أرباب العمل ، أو عن طريق الخصم المباشر من الراتب الشهري للعامل حسب المادة 11 من القانون 06/09 الذي ينص على إخبارية تأمين العامل ضد الأخطار ، حيث تعمل وكالة عين تموشنت بهذا القانون وتطبقه على عمال الوظيف العمومي مثل: المعلمين الموظفين الخ، وكذا عمال القطاع الخاص .

المطلب الثاني: التعريف بالصندوق الوطني للتأمينات اجتماعية للعمال الأجراء (وكالة عين تموشنت)

نصت المادة الخامسة من المرسوم رقم 92/07 على توفر الصندوق الوطني للتأمينات اجتماعية على: وكالات محلية أو جهوية يحدد عددها أو اختصاصها الإقليمي بموجب قرار من الوزير المكلف بالضمان الاجتماعي ."

هذه الوكالات سميت بالوكالات الولائية بموجب القرار الوزاري المؤرخ في 11/03/1998 المتضمن التنظيم

الداخلي للصندوق الوطني للتأمينات اجتماعية للعمال الأجراء (CNAS) في فصله الثالث . ولقد صنفها في مادته 17 إلى ثلاثة أصناف حسب عدد المؤمنين اجتماعيين الذين تسيروهم

- **الصنف الأول:** وكالات تسيير 200.000 مؤمن اجتماعي على الأقل .
- **الصنف الثاني :** وكالات تسيير أقل من 200.000 مؤمن اجتماعي أو على الأقل 100.000 مؤمن اجتماعي
- **الصنف الثالث :** وكالات تسيير أقل من 100.000 مؤمن اجتماعي .

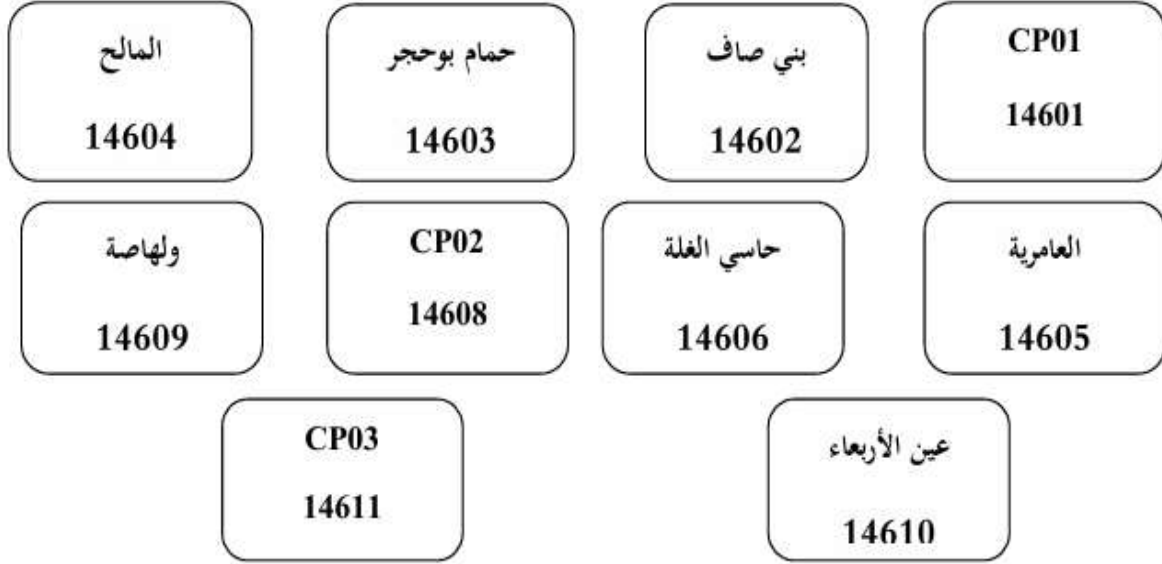
ولقد جاءت وكالة عين تموشنت في الصنف الثالث نظرا لصغر الولاية ويبلغ عدد المؤمنين الاجتماعيين الذين

تسيروهم أكثر من 120.476 مؤمن اجتماعي .

و من أجل القيام بمهامها تتوفر وكالة عين تموشنت على :

- 10 مركز دفع موزعين على كامل الولاية .
- مخبر تحاليل طبية .

الشكل رقم (II-1): مراكز الدفع المتواجدة على مستوى وكالة عين تموشنت



المصدر: من الوثائق الممنوحة من البنك

- CP01: مركز الدفع المتواجد في شارع محمد بوضياف
- CP02: مركز الدفع المتواجد بجانب مسجد لالة خديجة .
- CP03: مركز الدفع المتواجد في المدينة الجديدة .

المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي للصندوق

يتكون صندوق الضمان الاجتماعي من مديرية عامة تنطوي تحتها 4 مديريات و كل مديرية لها مهام تقوم بها:

هنا نتعرف إلى المديرية العامة، يقوم برئاسة المديرية العامة المدير .

المدير: يعتبر العنصر الرئيسي في المؤسسة حيث يقوم بأعمال التسيير و المتابعة بصفة عامة و اتخاذ القرارات اللازمة من موافقة أو رفض لأي تصرف، فكل وثيقة إدارية تصبح سارية المفعول إلا

بإمضاء المدير أو حتمه، و من أهم مهامه :

- التنسيق بين أعمال الوكالة المختلفة .
- دراسة أنسب الطرق والوسائل الممكنة للوصول إلى النتائج المرضية .
- تمثيل الوكالة في مختلف الندوات والمناسبات .

هناك بعض المصالح تخضع للإشراف المباشر من طرف المديرية العامة و هي كالاتي :

- خلية الإحصائيات والأرشيف : هذه المصلحة على اتصال مباشر بالمدير، ومن المهام التي تقوم بها ما يلي :

- جمع تقارير فروع هيئة الضمان الاجتماعي
- القيام بالعمليات الحسابية لكل شهر و احتساب مجموع الشهور في آخر السنة .
- وضع جداول إحصائية للمهام التي تقوم بها كل المصالح .
- كما أنها تقوم بالإشراف التام على أرشيف وكالة الضمان الاجتماعي و المحافظة عليه .

- مصلحة الإصغاء و الاتصال : تم إنشاؤها سنة 2003 في إطار تحسين نوعية الخدمات بغية متابعة المؤمنين لهم اجتماعيا الذين غالبا ما يقعون مع أعوان الوكالة في سوء تفاهم أو أي مشكلة تواجههم في حل النزاع القائم بينهم كما تقوم بحملات تحسيسية و لها دور إعلامي .

- مديرية الأداءات .

تعتبر أكثر وأهم المصالح ارتباطا بالمؤمنين اجتماعيين على اختلاف أنواعهم، سواء تعلق الأمر بمؤمن عادي أو معاق أو طالب أو مجاهد، و هي التي تشرف على القيام بتعويض المخاطر المختلفة سواء منها المتعلقة بالمرض أو الأمومة أو العجز أو الوفاة، و تهدف إلى تسهيل عملية حصول المؤمنين على حقوقهم المستحقة لدى صندوق الضمان إجتماعي وتنقسم إلى عدة مصالح و هي:

(1) مصلحة حوادث العمل : تخدم هذه المصلحة كل حادث وقع أثناء العمل الحرت عنه إصابة بدنية ناتجة عن سبب مفاجئ أو خارجي طرأ أثناء قيام المؤمن بالعمل، لكن يجب التبليغ عن الحادث في ظرف 24 ساعة .

(2) مصلحة التأمينات اجتماعية (مراكز الدفع): وتبقى من اختصاص رؤساء المراكز الدين يديرون مختلف مراكز الدفع تحت إشراف نائب المدير، و تقوم هذه المصلحة بالسهر على إتمام المهام المنوط بها والتي تكون محددة في التشريع الجاري المعمول به حاليا .

تتمثل في الأمراض المهنية تحتم بتعويض المؤمن عن المخاطر و الحوادث التي تصيبه، وتنقسم إلى :

2-1- تأمين على المرض: وتمثلت في:

- التكفل بمصاريف العناية الطبية و الوقاية الصلاحية؛
- منح تعويضية يومية للعامل المريض والمنقطع عن العمل.

2-2- تأمين الأمومة: هو التأمين الذي يضمن حماية المرأة الحامل والطفل، وهذه الحماية تكمن في تغطية المصاريف المتعلقة بالحمل والولادة وتوابعها مع ضمان أجر المؤمنة و التي تتعرض للتوقف عن العمل من جراء الأمومة .

2-3 تأمين العجز: العاجز هو من كانت نسبة عجزه عن العمل تجاوزت 50% أي أن قدرته على العمل انخفضت إلى النصف، وللعجز ثلاث فئات :

- الفئة الأولى هي الفئة التي يمكنها ممارسة العمل بشكل جزئي؛
- الفئة الثانية: هذه الفئة يتعذر عليها القيام بأي نشاط؛
- الفئة الثالثة: هذه الفئة يتعذر عليها القيام بأي نشاط مهني، بل يحتاج لمساعدة غيره للقيام بشؤون الحياة اليومية.

2-4- تأمين الوفاة: هذه المنحة تترتب عن وفاة عامل أجير يتقاضى أجره شهرياً وتمنح لذوي الحقوق، يحدد مبلغ منحة الوفاة بـ 12 مرة الأجر الشهري للعامل المتولي .

(3) مصلحة المنح العائلية: تعني هذه المصلحة بالمنح العائلية التي هي عبارة عن مبالغ مالية محددة تعطى لكل مؤمن متزوج وله أطفال، وهذه المنح تخصص للأطفال ما دون من 17 سنة و المتمرسون حتى 21 سنة .

(4) مصلحة الاتفاقيات: تعمل هذه المصلحة على عقد اتفاقيات المؤسسة الضمان اجتماعي مع العيادات المعتمدة و الصيدليات وكذلك مع بعض الأطباء المختصين من أجل توفير فرص العلاج و مستلزماته للمؤمنين اجتماعياً، ومن بين الخدمات الناجمة عن هذا إتفاق:

- الإشراف على العلاج بالمياه المعدنية في الخدمات الخاصة لهذا العلاج؛
- توفير الأجهزة المختلفة للمعاقين حركياً كالكراسي المتحركة؛
- توفير الأدوية الصحية.

(5) مصلحة التعاقدات: تهتم بالتكفل بالمجتمع اجتماعياً ودوي الحقوق في إطار اتفاقية مبرمة بين الصندوق و المؤسسات الاستشفائية الحكومية و هو في حالة إحصاء لكل ثلاثي رغم صدور قانونها منذ سنة 2005.

(6) مصلحة الوقاية: تخدم مصلحة الوقاية صيانة حقوق المؤمنين و ذلك بالحفاظ على الملفات الخاصة بهم و تحقيق خدمات لصالحهم .

(7) مصلحة العجز: تخدم هذه المصلحة أصحاب المنح المتعلقة بحوادث العمل.

(8) خلية بطاقة الشفاء: وفي حلية تتكلف بجمع الملف الخاص بطاقة الشفاء وترتيبه باستعمال تقنية حديثة جديدة وهي المعلومات الظاهرة و الخفية أي المخزنة في بطاقة الشفاء.

– مديرية المراقبة الطبية

تسير هذه المصلحة من قبل الطبيب الرئيسي و الأطباء المستشارين الآخرين، حيث يمارس هؤلاء مهامهم المحولة لهم قانونيا والمتمثلة في الرقابة الطبية على الملفات الموضوعة أمامهم حيث يبدون آرائهم حول مصاريف الأدوية التنقل للعلاج خارج الولاية أو خارج الوطن المصاريف الطبية، التجهيزات المدعمة للمعاقين، و تعتبر هذه النيابة استشارية فيما يخص :

- الوصفات الطبية
- التوقف عن العمل
- إجراء الفحص الطبي من أجل الموافقة عليها أو تقليصها لمدة أو رفضها .
- تحديد إمكانية رجوع المرضى إلى عملهم أو تحديد فترة العطلة .
- تحديد نسبة العجز المؤقت و الدائم الناتج عن حوادث العمل .
- إجراء الفحوصات الطبية بصفة دورية على المرضى و ضحايا حوادث العمل
- تحديد صنف العجز عن المرضى .

– مديرية التحصيل و المالية

تقوم هذه المديرية بعملية تحصيل أموال اشتراكات الضمان اجتماعي و مراقبة احترام المستخدمين للقوانين السارية المفعول تنقسم إلى :

(1) **مصلحة مراقبة المستخدمين:** تعتبر مصلحة المراقبة ذات قيمة و أهمية كبيرة ينبثق ذلك من خلال النشاطات التي تقوم بها إذ أنها تسهر على تطبيق القوانين المتعلقة بالمستخدمين، وتسعى للقضاء على ظاهرة التحايل و الغش على القوانين و ضرب حقوق العمال المتبعة من طرف المستخدمين .

(2) **مصلحة التحصيل :** وتنقسم إلى مصلحتين وهما:

1-2 مصلحة اشتراكات: يتكون أساس اشتراكات الضمان اجتماعي من عناصر المرتب أو الدخل

حيث :

- يوزع مبلغ الاشتراكات الضمان اجتماعي على شكل أقساط يتحملها كل من العامل و رب العمل و خزينة الخدمات اجتماعية .
- توجه هذه الأقساط إلى تمويل الأداءات للتقاعد التأمينات اجتماعية، حوادث العمل و البطالة .
- يجوز للمعامل أن يعترض على هذا الاقتطاع .

2 - 2 مصلحة انتساب أرباب العمل : تقوم هذه المصلحة باستقبال المواطنين الذين يريدون تسجيل أنفسهم من أجل التأمين من المخاطر التي يتعرضون إليها مثل المرض، حوادث العمل و العجز إلخ

و على هيئة الضمان منحهم بطاقة التسجيل عليها :

- رقم التأمين
- اسم و لقب المؤمن اجتماعي
- تاريخ ازدياد .
- رمز الولاية وهذا بعد تقديم ملف الطلب المتكون من :
- شهادة الحالة العائلية .
- ملأ استشارة من طرف المؤمن مع الإمضاء و الختم .

(3) قسم المحاسبة والمالية : و ينقسم إلى :

1 - 3 مصلحة الأمر بالدفع : تعتبر ذات أهمية كبيرة باعتبارها تقوم بالآتي :

- التسوية جميع النفقات والأداءات و التسيير و استثمار
- تسوية نفقات التعويضات العائلية أو اجتماعية بواسطة الحوالة أو الدفع بالبريد .
- تزويد مختلف المراكز و فروع الصندوق بما يحتاجونه من مال .
- متابعة عملية السحب والدفع للحساب البريدي الجاري .

3-2 مصلحة المحاسبة : تقتصر مهامها على ما يلي :

- مسك حسابات المقر المركزي .
- تحضر حسابات الوكالة مع الفروع .
- تسهر على حسن تنفيذ العمليات المالية .
- تتولى التنسيق المالي .

(4) مصلحة المنازعات : تعتبر العمود الفقري لوكالة الضمان اجتماعي حيث أنها تقوم أساسا بالتعامل مع

المستخدمين الذين يملكون محلات وعقارات و يشغلون أعمال مثل مقهى صناعة أجهزة إلخ. وكذا المؤسسات الخاصة كمقاولو البناء، مؤسسة توزيع مواد البناء، وتنقسم بدورها إلى قسمين :

- منازعات عامة .
- منازعات طبية .

- مديرية الإدارة العامة

هي المسؤولة على قيادة و توجيه وتسيير إدارة العمليات المختلفة بالمؤسسة قصد الوصول إلى الأهداف المنشودة، وتسعى إلى تلبية جميع الطلبات عن طريق تدخلات مختلفة ومتنوعة، و على إيجاد الحلول المناسبة للمشاكل المطروحة، وتنقسم الإدارة العامة على مستوى الصندوق إلى :

(1) **مصلحة المستخدمين (الموظفين):** لديها عدة مهام و مصالح أساسية تتمثل في الإشراف على ما يلي:

- الحياة المهنية للموظف .
 - تكوين ملفات الموظفين سواء كانوا دائمين أو مؤقتين .
 - إجراء التكوين للعمال .
 - المتابعة و الإشراف على اللجان سواء تعلق الأمر بالمتساوية الأعضاء أو الطاعة التأديبية .
- كما أن لهذه المصلحة الصلاحيات التامة لاتخاذ جميع القرارات الخاصة بالموظفين و منها :

- التحقق من شهادات العمل المقدمة .
- إخراج شهادات التنصيب .
- حساب سنوات الأقدمين - الخبرة المهنية .
- الخطوط المعتمدة في الترقية ، سلوك الفرد أو غيره .
- الغياب والعقوبات .

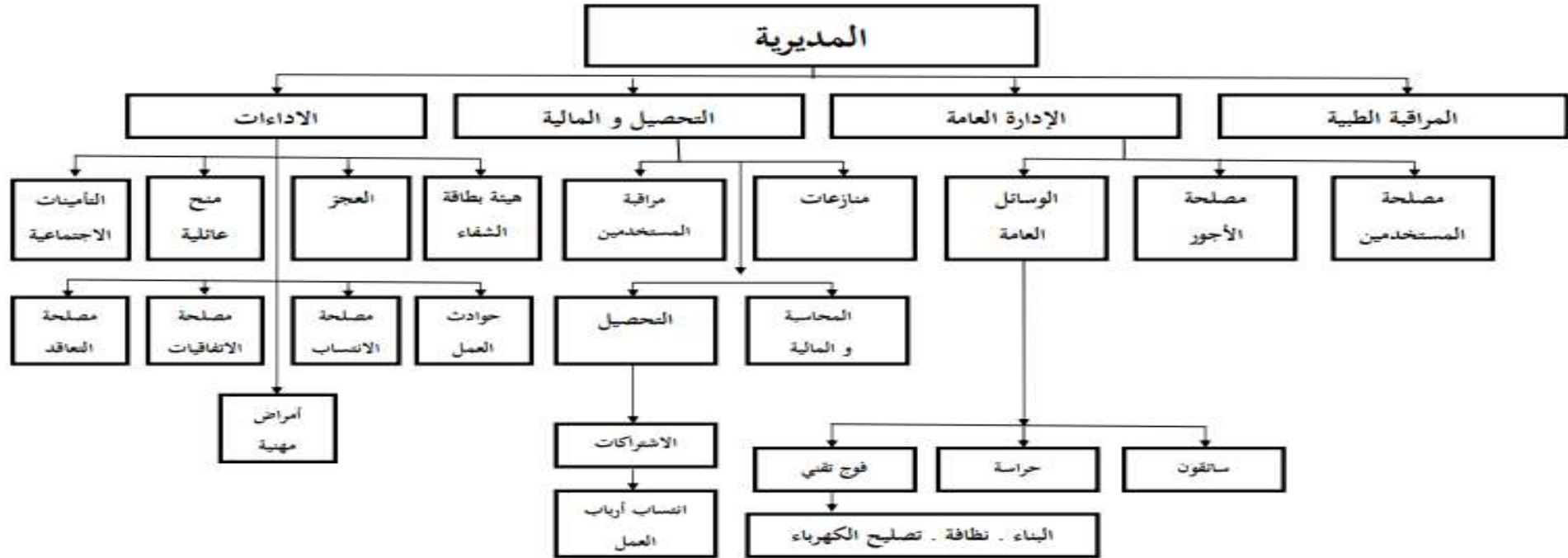
(2) **مصلحة الوسائل العامة:** تسعى لتوفير كل المتطلبات وحاجيات المصالح، تنقسم إلى ثلاث أقسام :

- فوج تقني: البناء، تصليح الكهرباء، النظافة؛
- حراسة؛
- سائقون .

(3) **مصلحة الأجور:** هذه المصلحة تحتم بأجور العمال، مهمتها تحضير العمليات المرتبطة بأجور موظفي المؤسسة بناءً على تقارير وملاحظات الموظفين ويعبر عن الأجر بمبالغ مالية.

الشكل رقم (II-2) : الهيكل التنظيمي للمؤسسة

هيكل الوكالة الولائية للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بعين تموضت.
(الملحق رقم 01)



المصدر: من الوثائق الممنوحة من المؤسسة محل الدراسة .

المبحث الثاني: الطريقة والأدوات

حتى تسن الإجابة على السؤال الجوهرى لهذه الدراسة، و بعد الإطلاع على الدراسات السابقة في سياق هذا الموضوع، سيتم التطرق في هذا المبحث إلى التصميم المنهجي للدراسة الميدانية من خلال عرض الإطار النظري المقترح للدراسة مع تبيان متغيراتها والمتعلق بدور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بالصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت. كما سيتم إستعراض فرضيات الدراسة المتمثلة في ترجمة لجميع العلاقات المتضمنة في النموذج المقترح بالإضافة إلى المنهجية المستخدمة في الدراسة في شقها العملي.

ليختم هذا الفصل بعنصر التصميم العملي للدراسة بتوضيح مجتمع وعينة الدراسة من خلال التطرق إلى تحديد حجمها وأسلوب إختيار مفرداتها، ليلها توضيح أساليب قياس المتغيرات و جمع البيانات، فضلاً عن أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة في الدراسة من أجل إختيار الفرضيات و الإجابة عن أسئلة الدراسة الحالية.

المطلب الأول: الإطار العام المقترح للدراسة

يتضمن هذا المطلب النموذج الذي تمّ تطويره بناءً على الدراسة النظرية للدراسات السابقة وأدبيات الموضوع، والذي ستقوم الدراسة الحالية بإختباره، كما سيتم في المطلب الحالي تبيان مراحل القيام بالدراسة عملياً بالإضافة إلى شرح متغيراتها والتعرض إلى تعاريفها ومفاهيمها وفقاً لما جاء في أدبياتها وإجرائياً من خلال توضيح كيفية قياسها بما يتوافق مع الدراسات السابقة وخصائص المبحوثين حتى يتسنى لنا فهم مفاتيح قياس هذه المتغيرات، كما سيتم توضيح العلاقات فيما بينها أيضاً.

أولاً: نموذج الدراسة

وفقاً لما تمّ توضيحه في مشكلة الدراسة وأهدافها تقوم هذه الدراسة على أساس تحديد دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة الخدمائية، ومن خلال التعرض للدراسات السابقة يمكن تلخيص النموذج المستخلص منها والمقترح للدراسة في الشكل رقم (I-II) والذي من خلاله يلاحظ بأن إطار هذه الدراسة يتلخص في جزئين أساسيين وهي:

- **الجزء الأول:** يهتم هذا الجزء بالدراسة الإستطلاعية للتعرف على مدى إدراك لمستخدمي الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت. لأبعاد الرقمنة

والتي من خلالها يتم إختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدراكات هؤلاء المستخدمين (المبحوثين) لهذه الأبعاد بدلالة خصائصهم الديمغرافية؛ وهذا بناءً على أدائهم الوظيفي.

● **الجزء الثاني:** وفي هذا الجزء سيتم دراسة العلاقة بين الرقمنة ودورها في تحسين الأداء الوظيفي و التعرف على مدى ترابط (العلاقة) بين أبعاد المتغير المستقل قيد الدراسة والمتمثلة في البنية التحتية والتكنولوجيا، شبكة الإتصال والبرمجيات مجتمعة؛ ودورها في تحسين الأداء الوظيفي بشكل عام، ليتم إختبار ما إذا كان هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (أبعاد الرقمنة) و الأداء الوظيفي كمرحلة أولى، أما في المرحلة الثانية سيتم إختبار علاقة الرقمنة - كل بعد من أبعاد الرقمنة والتي تتمثل في بعد البنية التحتية والتكنولوجيا، شبكة الإتصال والبرمجيات وتحديد قوة العلاقة بين هذه الأبعاد والمتغير التابع (الأداء الوظيفي)، ليتم ختم هذا الجزء بالمرحلة الثالثة والتي سيتم إختبار كل بعد من أبعاد الرقمنة والأداء الوظيفي لتحديد أي الأبعاد أكثر قوة والعلاقة الإرتباطية للمتغير التابع (تحسين الأداء الوظيفي).

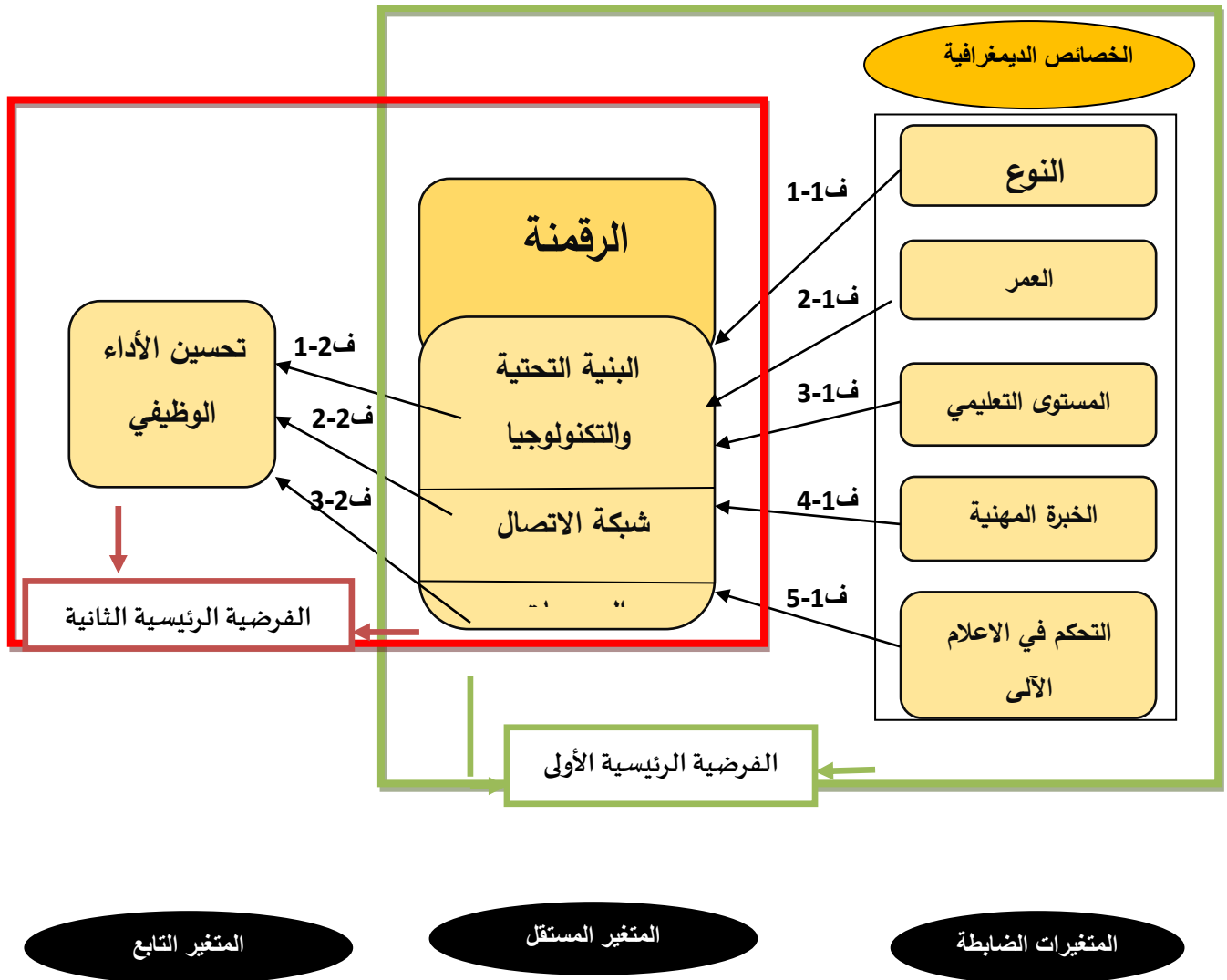
بحيث تشتمل الدراسة على متغيرين أحدهما مستقل والآخر تابع وهما كالآتي:

- **المتغير المستقل:** الرقمنة وينقسم إلى: أبعاد المتغير المستقل قيد الدراسة والمتمثلة في البنية التحتية والتكنولوجيا، شبكة الإتصال والبرمجيات؛
- **المتغير التابع:** الأداء الوظيفي؛
- **المتغيرات الضابطة:** وتضمنت:

الخصائص الديمغرافية: وتمثلت في النوع، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية ودرجة التحكم في الإعلام الآلي.

وتم توضيحها في الشكل الآتي:

شكل رقم (II-3): نموذج الدراسة المقترح



المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مجموعة من الدراسات السابقة

ثانياً: متغيرات الدراسة

إن تحديد الإطار المفاهيمي لمتغيرات قيد الدراسة يعتبر أمراً ضرورياً لتوضيح معالم وأبعاد هذا المتغير، من خلال ما يعرف بالتعريف الإجرائي يتضمن كافة العمليات المؤدية لتوضيح الخصائص والعناصر المكونة للمتغير وبشكل يدل على كافة الأجزاء أو الفروع أو الاحتمالات المتعلقة بالمتغير موضع الدراسة حتى يتسنى قياس هذا الأخير، مع ضمان توفر الخصائص الأساسية للقياس والمتمثلة في الشمولية الهادفة لإحتواء المقياس المراد استخدامه لكافة القيم. (عبيدات، 2008، ص 166)

ومن خلال الشرح المختصر للإطار النظري المقترح للدراسة يمكن توضيح متغيرات هذه الأخيرة وتعريفها المفاهيمية والإجرائية في الجدول التالي:

جدول رقم (II-1): التعاريف المفاهيمية والإجرائية لمتغيرات الدراسة

المتغيرات	التعريف المفاهيمي	التعريف الإجرائي
المتغيرات المستقل	<p><u>البنية التحتية والتكنولوجيا</u></p> <p><u>1- البنية التحتية :</u></p> <p>منظومة المنشآت والتجهيزات والخدمات اللازمة لكي تتمكن مؤسسة ما من أداء عملها، وتشمل النظم الأساسية المادية التي تمد اقتصاد بلد ما بالقدرة على الإنتاج. (صقر، 2014، ص. 37).</p> <p>والبنية التحتية هي "الهيكل الأساسي الذي يشكل القاعدة المادية لأي نظام اقتصادي أو اجتماعي، وهو يشمل جميع المنشآت والخدمات التي تساهم في تحسين جودة الحياة وتطوير المجتمع" (النجار، 2016، ص 32).</p>	<p><u>بالنسبة للبنية التحتية والتكنولوجيا:</u></p> <p>وسيتم قياسها وفقاً لمقياس ليكرت المتدرج على خمس درجات من (01) غير موافق على الإطلاق إلى (05) موافق بشدة، بإعتماد عشرون (05) فقرات.</p>
الرقمنة	<p><u>2- التكنولوجيا:</u></p> <p>التكنولوجيا هي "تطبيق المعرفة العلمية والمهارات في تصميم وتصنيع الأدوات والآلات والأنظمة التي تلبى احتياجات الإنسان وتساعد في حل المشكلات وتحسين جودة الحياة" (الزهراني، 2017، ص. 58).</p> <p>التكنولوجيا هي "مجموعة من الأساليب والعمليات التي تستخدم المعرفة العلمية لتحويل الموارد الطبيعية إلى منتجات وخدمات تلبى متطلبات المجتمع"</p>	<p><u>بالنسبة لشبكة الإتصال:</u></p> <p>وسيتم قياسها وفقاً لمقياس ليكرت المتدرج على خمس درجات من (01) غير موافق على الإطلاق إلى (05) موافق بشدة، بإعتماد عشرون (06) فقرات.</p> <p><u>بالنسبة للبرمجيات:</u></p> <p>سيتم قياس هذا المتغير بناءً على محور واحد يتضمن خمس (05) فقرات؛ بالإعتماد على مقياس ليكرت الخماسي المتدرج خمس درجات من (01) غير موافق على الإطلاق إلى غاية (05) موافق بشدة.</p>

	<p>(الهاشمي، 2019، ص. 74).</p> <p><u>شبكة الإتصال</u></p> <p>مجموعة من الأجهزة المرتبطة ببعضها عبر وسائل اتصال سلكية أو لاسلكية، تهدف إلى تبادل البيانات والمعلومات بين هذه الأجهزة" (العلي، 2019، ص. 12).</p> <p>شبكة الاتصال هي "البنية التحتية التي تسمح بنقل البيانات والمعلومات بين أجهزة مختلفة، وتمكن المستخدمين من التواصل وتبادل الموارد بسرعة وكفاءة" (الحمادي، 2017، ص. 25).</p> <p><u>البرمجيات</u></p> <p>البرمجيات هي "مجموعة من التعليمات والأوامر التي توجه الحاسوب لأداء مهام محددة، وتمثل الجزء غير المادي الذي يتحكم في الأجهزة ويتيح تشغيلها" (النجار، 2016، ص. 45).</p>	
<p><u>بالنسبة للأداء الوظيفي:</u></p> <p>سيتم قياس هذا المتغير بناءً على محور واحد يتضمن خمس (12) فقرات؛ بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي المتدرج خمس درجات من (01) غير موافق على الإطلاق إلى غاية (05) موافق بشدة.</p>	<p><u>الأداء الوظيفي</u></p> <p>الأداء الوظيفي هو "درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتم بها تنفيذ هذه المهام أو مدى إشباع الفرد لمتطلبات الوظيفة" (رواية، 2020، ص. 15).</p> <p>الأداء الوظيفي هو "الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام، وتمثل مجموعة المخرجات</p>	<p>المتغيرات التابعة</p> <p>الأداء الوظيفي</p>

	<p>والأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها من خلال العاملين داخلها" (اللوزي والزهراني، 2012، ص. 9).</p>
--	---

المطلب الثاني: التصميم النظري للدراسة

بعد التطرق إلى النموذج المقترح للدراسة وتوضيح متغيراته من الناحيتين النظرية والعملية سيتم التطرق في هذا المطلب إلى التصميم النظري للدراسة، وذلك من خلال توضيح فرضياتها والمنهجية المستخدمة في هذه الدراسة.

أولاً: فرضيات الدراسة

من خلال الإطلاع على أدبيات عديدة شملت الرقمنة، الأداء الوظيفي والتي تقع تحت مظلة إدارة الموارد البشرية إلى جانب الدراسات السابقة في موضوع الدراسة الحالية، وقد إكتفت الدراسة بالتركيز على مستخدمي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت ولهذا وجب معالجة الإشكالية بصياغة الفرضيات التالية؛ وتبعاً للنموذج المقترح للدراسة وللعلاقات التي تمّ توضيحها من خلاله يمكن إشتقاق فرضياتها التي تعتبر ترجمة لهذه العلاقات فيما يلي:

● الفرضية الرئيسية الأولى

هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لخصائصهم الديمغرافية. وتنبثق من هذه الفرضية خمس فرضيات فرعية كالآتي:

- هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لمتغير النوع؛
- هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لمتغير الفئة العمرية؛

- هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لمتغير المستوى التعليمي؛
- هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لمتغير الخبرة المهنية؛
- هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لمتغير مستوى التحكم في الإعلام الآلي.

● الفرضية الرئيسية الثانية

هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لـ استخدام أبعاد الرقمنة (البنية التحتية التكنولوجية ، شبكة الاتصال ، البرمجيات) في تحسين الأداء الوظيفي لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت .

وتنشق عن هذه الفرضية أربع فرضيات فرعية وهي:

- هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لـ استخدام بُعد البنية التحتية التكنولوجية في تحسين الأداء الوظيفي لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت؛
- هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لـ استخدام بُعد شبكة الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت؛
- هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لـ استخدام بُعد البرمجيات في تحسين الأداء الوظيفي لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت.

ثانياً: منهج الدراسة

إن إختيار المنهج المناسب للدراسة يتوقف على الغرض منها وكذا كيفية صياغة أسئلتها، لذا تكتسي هذه الأخيرة من الأهمية الكثير ما يجعل منها محدداً رئيسياً لنجاح الدراسة الميدانية، هو ما يتطلب بناءها بشكل سليم وصحيح وما يتناسب وطبيعة

متغيرات الدراسة؛ بما يجعل منها واضحة ومفهومة من قبل العينة المستجوبة، لذا يعتبر الإختبار الأولي لها عملية ضرورية تتيح للباحثة التأكد من أن الأسئلة التي تشمل عليها القائمة واضحة و مفهومة من قبل المستجوبين

بحيث يُعد المنهج مجموعة من العمليات والخطوات التي يعتمدها الباحث بهدف إنجاز بحثه العلمي. ويُختار المنهج وفقاً لطبيعة الموضوع المدروس، والإشكالية المطروحة، والفرضيات الموضوعية لمعالجة الموضوع وتحقيق أهداف الدراسة. وفي هذا البحث، تم اعتماد المنهج التحليلي، لكونه الأنسب لطبيعة الموضوع. ويُعرف هذا المنهج بأنه يجمع بين الوصف والتحليل والتفسير العلمي، عبر جمع البيانات النظرية والميدانية، وتصنيفها، وتحليلها، وإخضاعها للدراسة النقدية.

وقد سعى الطالبين من خلال هذا المنهج إلى وصف وتقييم دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي، بالاستناد إلى دراسة ميدانية أجريت على مستوى الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت.

المطلب الثالث: التصميم العملي للدراسة

يتضمن هذا المطلب الشكل الذي من خلاله تمّ القيام بالجانب العملي للدراسة وكيفية تنفيذ الخطوات النظرية سابقة الذكر في المطلبين الأول والثاني من خلال التطرق إلى مصدر تجميع البيانات المتمثل في مجتمع الدراسة وكيفية إنتقاء مفرداته المتمثلة في عينة الدراسة بتحديد نوعها وكيفية إنتقاء مفرداتها، كما سيتمّ تسليط الضوء على كيفية قياس متغيرات الدراسة وجمع بياناتها، ليتم التطرق في الأخير إلى كيفية تحليل بيانات المحصلة إحصائياً من أجل الإجابة على أسئلة الدراسة وإختبار فرضياتها.

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

إذا لم تكن هنالك دراسات سابقة *Secondary Data* يمكن الإعتماد عليها لإجراء البحث فعلى الباحث أن يقوم بجمع البيانات أو المعلومات الخاصة بدراسته، وعندئذ يطلق على البيانات اسم البيانات الأولية *Prime Data*، وأحد الطرق لجمع تلك البيانات هو المسح الشامل والتي تعني جمع البيانات أو المعلومات من جميع مفردات المجتمع، والتي عادة ما تكون كبيرة أي أن حجم المجتمع N يكون كبيراً، فإن الوصول إليها يتطلب وقتاً وجهداً وممكن جداً أموالاً، لذلك فإن الطرق البديلة للمسح الشامل هي إما المعاينة *Sampling* أو التصميم *Experimentation*، وبصورة عامة المعاينة أكثر سهولة و أكثر إستخداماً من الطريقة الأخرى وهذا بإجماع الباحثين في

مختلف الإختصاصات، ويتم التطرق في هذا العنصر لمجتمع الدراسة *Population* من خلال التعرض لمفهوم هذا الأخير؛ بالإضافة إلى مفهوم العينة *Sample* وتحديد نوع العينة المستخدمة في الدراسة الحالية؛ وفي الأخير سيتم التعرض لعنصر تحديد حجم العينة و العوامل المساعدة لذلك.

I. مجتمع الدراسة

1- مفهوم مجتمع الدراسة Define the Target Population

ويطلق عليه أيضاً اسم المجتمع الإحصائي *Statistical Population* والذي يعرف على أنه جميع المفردات *Elements* التي لها صفة أو صفات مشتركة وجميع هذه المفردات خاضعة للدراسة أو للبحث من قبل الباحث؛ ونعني بذلك تحديد المفردات التي سيتم إعداد البحث لهم أو الدراسة عنهم (القاضي، 2008، ص148)، وهو يمثل كذلك جميع الأفراد أو الأشياء أو الأشخاص الذين يشكلون موضوع مشكلة البحث؛ بمعنى هو جميع العناصر ذات العلاقة بمشكلة الدراسة التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها نتائج الدراسة (أبو العال، 2019).

. وعليه يقصد بمجتمع الدراسة بأنه كافة المشاهدات أو كافة أفراد الدراسة؛ والذي يمثل في هذه الحالة كل مستخدمي الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تيموشنت.

II. عينة الدراسة

من مبررات اللجوء إلى أسلوب العينات في البحث العلمي؛ وهي الإقتصاد في الجهد والتكاليف بضوء إقتصار البحث على نموذج من المجتمع الأصلي، إمكانية الحصول على معلومات وفيرة لسهولة في متابعة الردود الوافية والمتكاملة والدقيقة، دقة أكبر في التعامل مع البيانات وتجميعها وتوزيعها وتفسيرها، إمكانية توفير في وقت الباحث الموزع والمحدد لإنجاز بحثه بخطواته المختلفة الأخرى، وفرة في البيانات بضوء الإقتصار على عدد محدد من أفراد مجتمع الدراسة، صعوبة وأحيانا إستحالة الوصول إلى كل وحدات المجتمع (الزغبي، 2016، ص 254) وللأسباب السابقة الذكر يلجأ الباحث إلى أسلوب العينات؛ وتعرف العينة *Sample* بأنها "نموذجاً يشمل جانباً أو جزءاً من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث؛ تكون ممثلة له؛ بحيث تحمل صفاته المشتركة؛ وهذا النموذج أو الجزء يغني الباحث عن دراسته كل وحدات ومفردات المجتمع الأصل؛ خاصة في حالة صعوبة أو إستحالة دراسة كل تلك الوحدات (فنديلجي، 2002، ص 157). هذا من ناحية البحث وخصائصه أما من ناحية المجتمع المستهدف فإنه يؤثر أيضاً من خلال وجود أو عدم وجود إطار للمعاينة*.

ونظراً للعوامل السابقة الذكر إعتمدت هذه الدراسة على أسلوب العينة غير إحصائية (غير عشوائية)، بمعنى يتم إختيارها من مجتمع الدراسة على أساس الرأي التقديري للباحث، فإن هنالك عدد من العينات غير

* هي عملية إختيار جزء من المجتمع الإحصائي للإستدلال على خواص المجتمع بأكمله عن طريق تعميم نتائج العينة، وتقوم على علم وفن التحكم وقياس دقة المعلومات الإحصائية عن طريق إستخدام بعض النظريات الرياضية وليست مجرد إستخدام جزء من المجتمع بدلا من كله.

الإحتمالية التي يمكن أن يعتمد عليها باحث التسويق لإجراء بحثه ومن هذه الأنواع : العينة الحصصية Quota sample، العينة الملائمة أو المناسبة Convenience Sample والعينة الغرضية Purposive Sample (الزغبى، ص264). واعتمدت الدراسة الحالية على العينة الميسرة أو الملائمة Convenience Sample وهي العينة التي يتم "إختيار مفرداتها بالشكل الذي تكون فيه هذه المفردات هي الأنسب والأكثر ملائمة لموضوع البحث أو الدراسة؛ أو قد تكون الأكثر إقتصاداً من غيرها من المفردات Most conveniently available؛ وتتميز بقلة نفقاتها ولا تحتاج إلى عمل قائمة بمفردات المجتمع" (القاضي، ص171).

وبناءً على ما تمّ ذكره آنفاً فإن الدراسة الحالية إعتمدت على أسلوب العينة غير الإحتمالية مع تحديد نوع العينة والمتمثل في العينة الميسرة أو الملائمة لأن ذلك يخدم أهداف الدراسة ويساهم في الإجابة على أسئلتها وإختبار فرضياتها.

III. حجم العينة

كثير من الدراسات وكثير من الباحثين يؤكدون على مبدأ تحديد حجم العينة الواجب سحبها من المجتمع تحت الدراسة وذلك لتحديد حجم العينة من الأمور الهامة جداً في العملية البحثية ويجب على الباحث أن يولي ذلك الإهتمام المناسب له، فإن حجم العينة الصغير قد لا يجعلها ممثلة للمجتمع تحت الدراسة بشكل صحيح مع أنه زيادة حجم العينة بشكل كبير يتطلب من الباحث الكثير من الوقت والجهد والتكلفة للتعامل معها وجمع البيانات من خلالها ودراسة خصائصها وتحليل نتائجها، بالتالي فيجب على الباحث أن يقوم بتحديد حجم عينة الدراسة مع كثير من الجهد والخبرة والحذر. ومع كون أن تحديد حجم العينة يعتمد مبدئياً على حجم المجتمع إلا أنه وبصورة عامة يعتمد على خبرة الباحث والدراسات السابقة وعادة ما يتم الإعتماد في الدراسات المسحية على 30% من مجتمع الدراسة، وكذلك الغرض من الدراسة ونوعية الأسلوب المستخدم في التحليل وفي طريقة سحب العينة، ويعتمد في ذلك على كثير من المعلومات وخصوصاً الإحصائية منها ومن أهم العوامل المساعدة على تحديد حجم العينة وتتمثل في: مستوى الدقة *Level of Precision* الذي يعبر عن مدى قرب نتائج العينة من النتائج الفعلية في حالة دراسة مجتمع الدراسة بصفة كاملة (مجاهدي، ص 144)، و تحديد مستوى الثقة *Level of Confidence* الذي يرغب فيه الباحث ولنفرض أن هذا المستوى هو 95 في المئة (معلا، ص 187)، فضلاً عن الإنحراف المعياري لمجتمع الدراسة الذي يتم تقديره في العادة بالإعتماد على الخبرة الذاتية أو على الدراسات السابقة التي تمت في المجتمع المستهدف للدراسة (مجاهدي، ص 144)

فقد تمّ تحديد حجم العينة في هذه الدراسة بالإعتماد على الأحجام التي إستخدمت في الدراسات السابقة في بحوث بشكل عام ؛ ب 80 مفردة.

وفيما يتعلق بعينة الدراسة، يوضح الجدول التالي جميع التفاصيل المتعلقة بالاستبيانات المسترجعة، والمستبعدة، وتلك القابلة للتحليل.

جدول رقم (II-02): عينة الدراسة

عدد الموظفين	الاستبيانات
80	الموزعة
80	المسترجعة
0	المستبعدة
80	المقبولة

المصدر: من اعداد الطالبين

ثانياً : أساليب قياس المتغيرات وجمع البيانات

وفي هذا المطلب سيتم التعرض إلى أسلوب قياس المتغيرات وجمع البيانات

I. أسلوب قياس المتغيرات

تنقسم البيانات المستخدمة في أي بحث علمي إلى بيانات أولية وبيانات ثانوية، ويعتبر موضوع دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة الخدمائية؛ يعتبر من المواضيع غير المشبعة وغير مكتملة كما يوجد نقص كبير من حيث الدراسات النظرية والميدانية الجامعة بين هذه المتغيرات، وانطلاقاً من طبيعة الدراسة والمعلومات المراد الحصول عليها وفي ضوء أهداف الدراسة والإشكالية المطروحة التي نحاول الإجابة عليها، فقدت تمت الدراسة الحالية في إطارها النظري بالإعتماد على البيانات الثانوية وهذا بالرجوع إلى أدبيات الرقمنة والأداء الوظيفي، في حين تمّ تجميع البيانات الأولية بالإعتماد على أسلوب البحوث ميدانية "وهي التي تنفذ عن طريق جمع المعلومات من مواقع المؤسسات والوحدات الإدارية والتجمعات البشرية المعنية بالدراسة؛ ويكون جمع المعلومات عادة بشكل مباشر من هذه الجهات؛ عن طريق الإستبيان والإستقصاء أو المقابلة والمواجهة والملاحظة المباشرة" (قنديلجي ، ص 52)، وفي الدراسة الحالية فإنه تم الإعتماد في جمع المعلومات من طرف التجمعات البشرية والتي تتمثل في مستخدمي الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت.

من خلال تتبع منهج المسحي Survey ونعني به "الدراسة العلمية لظروف المجتمع وحاجاته وبالتالي يركز هذا المنهج على الوصف الدقيق والتفصيلي للظاهرة أو موضوع الدراسة أو المشكلة قيد الدرس وصفاً كميًا Quantitative أو وصفاً نوعياً Qualitative ؛ ويهدف أولاً إلى جمع بيانات ومعلومات كافية ودقيقة عن الظاهرة ومن ثم دراسة وتحليل ما تمّ جمعه بطريقة موضوعية وصولاً إلى العوامل المؤثرة على تلك الظاهرة؛ وهذا المنهج يعتمد في تنفيذه على طرق جمع البيانات من مقابلات شخصية واستخدام الاستمارة الإحصائية و إعتماد مبدأ

إستخدام العينات *Samples* والتي تمثل جزء من مفردات الدراسة" (القاضي)، إذ يعتبر هذا الأخير من أهم الطرق المتبعة في تجميع البيانات والمعلومات فيما يخص المواضيع التي تمس سلوك البشري وذلك بالإعتماد على القائمة الإستقصائية باعتبارها أفضل أساليب المنهج المسحي في الوصول للإجابات المباشرة مما يجعلها الأسلوب الأنسب لطبيعة البحث وأهدافه مما يتيح الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

ولقد تمّ تصميم أداة قياس المتغيرات وجمع البيانات؛ إنطلاقاً من موضوع الدراسة وأهدافها وذلك بعد الإطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيرات الدراسة الحالية، تم تصميم القائمة الإستقصائية.

وبناءً على ما جاء أعلاه، تضمنت القائمة الإستقصائية ثلاثة و ثلاثون (33)

فقرة موزعة على ثلاثة أجزاء رئيسية بحيث ينطوي الجزء الأول على **المعلومات (المتغيرات) الديمغرافية** لمفردات العينة متمثلة في النوع، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية ودرجة التحكم في الإعلام الآلي؛ والتي تمّ إعتمادها في جل الدراسات السابقة المعتمدة ضمن الدراسة الحالية، ، بحيث تمّ التعبير عن كل بعد بفقرة واحدة ليصبح عددها في الأخير خمسة فقرات وهي على التوالي (01، 02، 03، 04 و 05).

ويتضمن الجزء الثاني من الدراسة **الرقمنة** من خلال أبعاده الثلاثة؛ ومدى إدراكها من طرف مستخدمي الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت و مدى تقييمهم لهما؛ والذي يتضمن بدوره ثلاثة (03) محاور رئيسية بحيث يقيس الأول منها **البنية التحتية والتكنولوجيا** ضمن ستة (06) فقرات بداية من لفقرة 05 الى الفقرة 09 ، و يقيس المحور الثاني **شبكة الاتصال** وتمّ قياس هذا الجزء بستة فقرات (06) فقرة بداية من الفقرة 10 الى غاية الفقرة 15، في حين يقيس المحور الثالث **البرمجيات** والذي يتضمن ستة (05) فقرات؛ بداية من الفقرة 16 إلى غاية الفقرة رقم 20.

في حين يضمن الجزء الثالث **الأداء الوظيفي** وقد إقتصرت الدراسة الحالية على دراسة هذا البعد بالتعبير عن مجموعة من الفقرات التي تعبر عن الأداء الوظيفي ومعرفة كيفية تحسينه من وجهة نظر مستخدمي الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت وقم تم قياسه اثنا عشر (12) فقرة. وقد تمّ صياغة الاستبيان باللغة العربية والجدول رقم (3-II) يوضح تركيبة القائمة الاستقصائية.

جدول رقم (3-II): تركيبة القائمة الإستقصائية

الجزء	المحور	الفقرات	عدد الفقرات	أرقام الفقرات
الجزء الأول	الأول	العوامل الديمغرافية		
		- النوع	01	01
		- العمر	01	02
		- المستوى التعليمي	01	03

04	01	- الخبرة المهنية		
05	01	- درجة التحكم في الإعلام الألي		
الرقمنة				
10 - 06	05	- البنية التحتية والتكنولوجية	الأول	الجزء الثاني
16 - 11	06	- شبكة الإتصال	الثاني	
21 - 17	05	- البرمجيات	الثالث	
الأداء الوظيفي				
33 - 22	12	الأداء الوظيفي	الأول	الجزء الثالث
33		إجمالي فقرات الإستقصاء		

المصدر: بالإعتماد على القائمة الإستقصائية المستخدمة في الدراسة الحالية.

إذ تم صياغة الفقرات بالإعتماد على الدراسات السابقة، وهذا حتى نتمكن من معرفة علاقة الرقمنة بتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الخدمائية، علماً أنه تمّ عرض القائمة الإستقصائية على عدد من المحكمين -أنظر الملحق رقم (01)- بهدف التأكد من مدى صدقها وشموليتها للموضوع قيد الدراسة وأخذت ملاحظاتهم بعين الإعتبار عند التصميم النهائي لها.

II. المقياس المستخدم

لقد تمّ الإعتماد في الدراسة الحالية على مقياس ليكرت الخماسي، وهو مقياس باسم الباحث *Likert* ويؤكد على التميز بين مدى قوة توافق المفردة مع الخيار أو العبارة أم غير ذلك *Strongly agree or disagree* وذلك بتحديد المستويات من علاقة قوية موجبة (طردية) *very positive* إلى علاقة قوية سالبة (عكسية) *very negative* ويعتبر من أكثر المقاييس سهولة واستخداماً (القاضي ، ص 108) ، ويعتبر هذا المقياس من أشهر المقاييس إستخداماً وذلك لسهولة تطبيقه وتحليل نتائجه ويستخدم هذا المقياس لمعرفة الإتجاهات وآراء ومواقف الأشخاص، والمنطق في هذا المقياس هو معرفة الرأي الشخصي من العبارات التي يقرأها الشخص تحت الدراسة؛ وبالتالي لا يوجد صواب أو خطأ للإجابات وعادة ما يعبر عن الرأي الشخصي بـ 03-02-01-04-05 نقاط تمثل تدرجاً من درجة عدم الموافقة بشدة (01) إلى الموافقة بشدة (05)؛ على كل عبارة من العبارات المقترحة، وهو ما إعتمدت عليه الدراسة الحالية في قياس المفاهيم المستهدفة لما يتيح لمفردات العينة من سهولة في ملئ الإستمارات وبالتالي تسهيل تجميع البيانات.

جدول رقم (II-4): سلم ليكرت الخماسي

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

المصدر: من اعداد الطالبين

فتم تحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي كالتالي :

- **المدى العام:** لتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في الإستبيان في الدراسة الحالية تم حساب المدى: (أعلى درجة في مقياس-أدنى درجة في مقياس) = (10-05) = 04 وللحصول على طول الخلية الصحيح نقوم بقسمة المدى العام على عدد درجات الموافقة وذلك على نحو التالي: $0.8 = 5/4$ وبإضافة هذه القيمة في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى وهكذا مع كل درجات الموافقة، وتفيد هذه العملية في التعرف على موقف مشترك لإجمالي أفراد العينة حيث:

بدائل القياس	غير موافق على الإطلاق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	01	02	03	04	05
إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الإستبيان ضمن هذا المجال فإن هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل درجة منخفضة جداً؛	[1.79 - 1]				
إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الإستبيان ضمن هذا المجال فإن هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل درجة منخفضة؛	[2.59 - 1.80]				
إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة حول أي عبارة من عبارات الإستبيان ضمن هذا المجال فإن هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل درجة متوسطة؛	[3.39 - 2.60]				
إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة حول أي عبارة من	[4.19 - 3.40]				

عبارات الاستبيان ضمن هذا المجال فإن هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل درجة عالية؛

إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي المرجح لدرجة الموافقة حول أي عبارة من [5 -4.20] عبارات الاستبيان ضمن هذا المجال فإن هذا يعني أن درجة الموافقة تمثل درجة عالية جدا.

- يمكن أيضاً ترتيب العبارة من خلال أهميتها في المحور بالإعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار اقل قيمة للانحراف معياري بينهما.

III. الأدوات الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات وإختبار الفرضيات

تم إخضاع البيانات إلى عملية التحليل الإحصائي بالاستعانة برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية **SPSS: Statistical Package for the Social Sciences (SPSS: V22)** وتم الإعتماد على بعض الأساليب الإحصائية:

1. **التكرارات والنسب المئوية:** لمعرفة البيانات الأولية لمجتمع الدراسة وتحديد إستجابات أفرادها إتجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة؛
2. **المتوسط الحسابي (Mean):** يعتبر من أهم مقاييس النزعة المركزية وأكثرها إستخداماً، حيث أن إستخدامه لإجابات عينة الدراسة على الإستبانة يعبر عن مدى أهمية الفقرة عند أفراد العينة؛ هو يعبر عن تمركز إجابات العينة حول قيمة معينة وتكون محصورة من (01 - 05 درجات) تبعاً لدرجات المعطاة لبدائل لمقياس ليكرت المستخدم في الإستبيان؛
3. **الانحراف المعياري:** وهو مقياس من مقاييس التشتت، يستخدم لقياس وبيان تشتت إجابات مفردات عينة الدراسة حول وسطها الحسابي، قصد تحليل الخصائص العامة لعينة الدراسة و المتمثلة في الجنس (النوع)، السن (العمر)، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية ودرجة التحكم في الإعلام الآلي و تم الإعتماد على التوزيع التكراري و النسب المئوية؛
4. **معامل الثبات ألفا كرو نباخ Cronbach Alfa:** لقياس ثبات أداة الدراسة؛ وذلك لإختبار مدى الإعتمادية على أداة جمع البيانات المستخدمة في قياس المتغيرات التي إشتملت عليها الدراسة، وذلك للتأكد من قدرة المقياس على توفير نتائج متسقة أي نتائج متطابقة أو متقاربة نسبياً في كل مرة يتم إستخدامه فيها ويحكم بثباته بتجاوز نسبة العامل 60%؛
5. **معامل الارتباط بيرسون:** إستخدام في تحديد إتجاه وقوة العلاقة بين المتغيرين؛ وقيمه محصورة بين ± 1 ؛
6. **نموذج الإنحدار الخطي المتعدد:** وهو نموذج إحصائي يعبر عن علاقة بين متغير تابع وبين متغير واحد مستقل والغرض منه هو دراسة وتحليل أثر متغير مستقل على متغير تابع ويمكن من خلاله تقدير قيمة أحد

المتغيرين بمعلومية قيمة المتغير الآخر. وبتطبيق الانحدار الخطي البسيط من خلال الإستعانة برنامج SPSS فإننا نحصل على عدة مخرجات تكون مرتبة في جداول وهي: (جدول نموذج الإنحدار (r, R^2) ، جدول تحليل التباين ANOVA يضمن قيم (F, Sig) ، جدول معاملات الإنحدار (b_0, b_1) ، يضم قيم اختبار (T-Test) وقيم Sig لكل معلمة إنحدار) وفي الدراسة الحالية سنركز ونهتم فقط بالمؤشرات الإحصائية التي تخدم العلاقة للظاهرة المدروسة في بحثنا وهم: **معامل الارتباط بيرسون** لقياس قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرين، **ومعامل التحديد R^2** وقياس مدى مساهمة المتغير التابع في المتغير المستقل، ويكشف لنا النسبة التي يؤثر بها المتغير المستقل على المتغير التابع حيث كلما كانت هذه النسبة كبيرة كلما كانت الساهمة أكبر، وتعزى النسبة المتبقية لمتغيرات أخرى خارج الدراسة وكذا للخطأ العشوائي. وقيمته تتراوح بين 0 و 1 **ومعامل الإنحدار (التأثير) B** وهو معامل الذي يعبر عن قيمة التي يزداد بها المتغير التابع عندما نغير ونزيد في قيمة المتغير المستقل بمقدار الوحدة واحدة؛

7. **إختبار F (F-test) لمعرفة العلاقة بين المتغيرين:** وهي القيمة التي تشير إلى جودة نموذج العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل ويتم الحكم على معنوية العلاقة من خلال قيمة احتمال الخطأ (Sig) المصاحبة لقيمة F فإذا كانت قيمة Sig أقل من 0.05 فإن العلاقة معنوية؛ ومن خلاله يتم الحكم على قبول الفرضية.

8. **إختبار T (T-test) لمعرفة التأثير بين المتغيرين:** للتحقق من معنوية التأثير (حقيقي وله دلالة إحصائية) ويتم الحكم على معنوية التأثير من خلال قيمة احتمال الخطأ (Sig) المصاحبة لقيمة T فإذا كانت قيمة Sig أقل من 0.05 فإن التأثير معنوية. أي أن قيمة معامل الإنحدار تشير إلى وجود تأثير معنوي (دال إحصائياً) للمتغير المستقل على المتغير التابع؛

9. **وتم إختيار مستوى الدلالة 0.05:** لإختبار الفرضيات الدراسة وهو ومستوى الدلالة الشائع الإستخدام في الدراسات السابقة وهو ما يعرف بقيمة ألفا، أي أنه يتم إختبار الفرضية الصفرية على مستوى الدلالة ألفا تساوي 0.05 ويعني ذلك أن الاحتمال الخطأ في المعاينة، يجب ألا يزيد عن 0.05 أو بمعنى آخر يقبل مقدار خطأ في صحة النتائج لا يزيد عن 0.05. **ومن أجل إتخاذ القرار فإننا نقارنه مع: مستوى المعنوية (Sig)، أو (إحتمال الخطأ) (P-value)** وهو يظهر في مخرجات برامج الإحصائية مثل Spss، وعلى أساسه يتم إختبار دلالة الإحصائية للمؤشرات الإحصائية المحسوبة وهذا من خلال مقارنة خلال قيمة احتمال الخطأ (Sig) المصاحبة للقيم المؤشرات الإحصائية مع مستوى الدلالة 0.05.

10. **قاعدة القرار لإختبار الفرضية:** و تتضمن الفرضيات التالية:

• **في فرضيات التأثير:** نقارن بين قيمة المستوى المعنوية (Sig) المصاحبة لقيمة إختبار F (F-test) والمحسوبة بإستخدام برنامج spss مع المستوى الدلالة المعتمد من طرفنا

0.05 فإذا كانت (Sig) للاختبار F (F-test) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة 0.05 فإن علاقة بين المتغيرات دالة إحصائياً، أي نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1).

● **في فرضيات الفروق:** في حالة دراسة الفروق بين أكثر من مجموعتين (مثلًا فئات العمر) فإننا نستخدم التحليل التباين الأحادي ونقارن بين قيمة المستوى المعنوية (Sig) المصاحبة لقيمة اختبار F (F-test) مع المستوى الدلالة المعتمد من طرفنا 0.05 فإذا كانت (Sig) للاختبار F (F-test) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة 0.05 فإنه توجد فروق دالة إحصائياً، أي نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1).

جاء هذا المبحث كأرضية تمهيدية للدراسة الميدانية، و فيه تمّ التعرض لمطالب تهدف إلى تقديم أهم الأسس النظرية وأساليب التحليل المنهجية والإحصائية التي إعتمدت عليها الدراسة الميدانية، وبالنسبة للبناء النظري فقد تمّ تأسيسه وفقاً لنظرية علم النفس الإدراكي التي تهتم بدراسة المعلومة المتلقاة والمخزنة و المسترجعة من الذاكرة و إعتبارها على أنها كُمل متكامل يتكون من مجموعة الأجزاء ألا وهي المعلومة، أما عن أساليب التحليل الإحصائي؛ فقد تمّ إحصاء كل الأساليب التي سيتم بناء عليها تحليل الفرضيات؛ والحكم على مدى صحتها من عدمه.

المبحث الثالث: تحليل النتائج ومناقشتها

يهدف المبحث الثالث من هذه الدراسة إلى تحليل النتائج المستخلصة من البيانات التي تم جمعها من وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء بعين تموشنت. من خلال هذا المبحث، سيتم فحص العلاقة بين الأبعاد المختلفة للرقمنة (البنية التحتية التكنولوجية، شبكة الاتصال، البرمجيات) والأداء الوظيفي للعاملين في الوكالة. كما سيتم مناقشة نتائج التحليل الإحصائي الذي تم تطبيقه على العينة المستهدفة، مع التركيز على تحليل النتائج الدالة إحصائياً وتفسير تأثير الرقمنة على تحسين الأداء الوظيفي. يهدف هذا التحليل إلى تقديم رؤى شاملة تساهم في فهم مدى تأثير التقنيات الحديثة على تحسين أداء الموظفين في المؤسسات الحكومية.

المطلب الأول: تحليل الخصائص العامة لعينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من 80 مفردة بالنسبة للقائمة الإستقصائية الموجهة لمستخدمي الصندوق الوطني الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء بعين تموشنت التي تمّ تجميعها من من وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء بعين تموشنت؛ ونتيجة لحرص الطالبين على توزيع الإستبيان بشكل ورقي تمكنا من الحصول على جميع القوائم بشكل غير منقوص، و فيما يلي التوصيف الدقيق لعينة الدراسة النهائية:

1. الجنس / النوع: تظهر نتائج تحليل هذا المتغير في الجدول رقم (5-II)، وهو ما يصف توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير النوع.

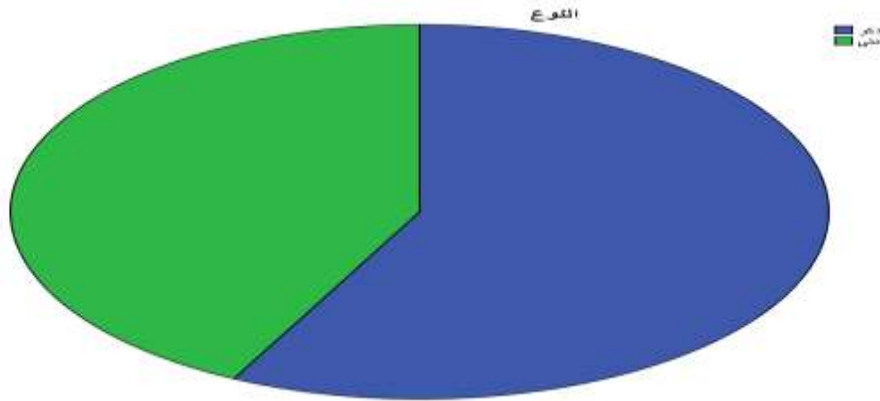
جدول رقم (5-II): توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

النسبة	العدد	الجنس / النوع
57.7%	46	ذكر
42.5%	34	أنثى
100.0%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد ببيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS.V 22

يشير التحليل الإحصائي الوصفي لمفردات العينة المدروسة إلى أن عدد الإناث فيها 34 مفردة أي ما يعادل 42.5%، في حين كان عدد الذكور 46 مفردة أي ما يعادل نسبة 57.7%.

الشكل رقم (II-4): يمثل توزيع افراد العينة حسب النوع



المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS نسخة 22

أظهرت نتائج الجدول (II-5) المتعلق بتوزيع أفراد العينة حسب الجنس أن نسبة الذكور بلغت 57.7% من إجمالي المبحوثين، مقابل 42.5% للإناث، وهو ما يعكس هيمنة طفيفة للذكور ضمن عينة الدراسة؛ وتدلل هذه النتيجة على أن الذكور يمثلون الشريحة الأكبر في وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بعين تموشنت، مما قد يؤثر على طبيعة الاتجاهات نحو الرقمنة والأداء الوظيفي ضمن المؤسسة. كما أن هذا التوزيع المتوازن نسبياً بين الجنسين يعزز من مصداقية نتائج الدراسة، لكونه يوفر تمثيلاً مقبولاً لكلا الفئتين ضمن الإطار التنظيمي للمؤسسة.

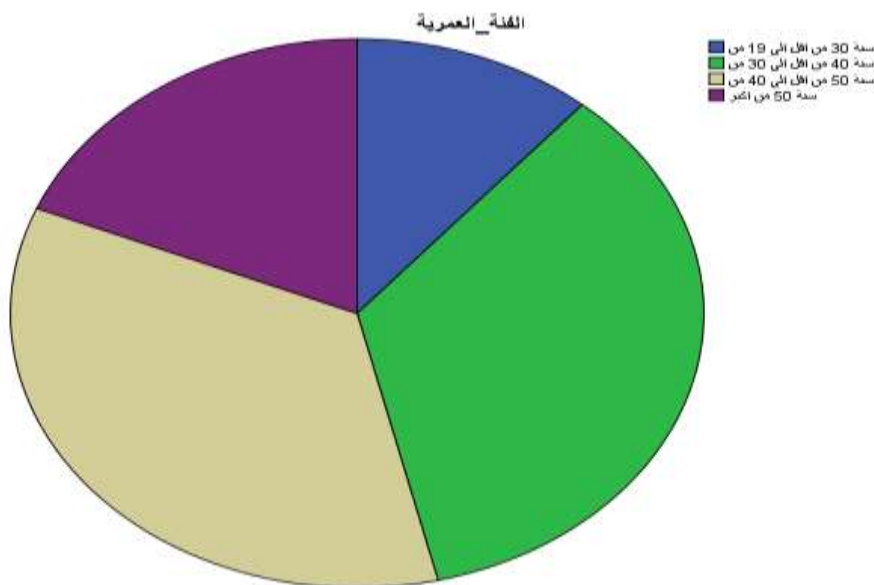
2. السن / العمر: تم تقسيم الشرائح العمرية لمفردات العينة إلى ثلاثة شرائح على التوالي: من سن 19 سنة إلى غاية 30 سنة، و من 30 سنة إلى غاية 45 سنة، و أكبر من 45 سنة؛ و تظهر نتائج تحليل هذا المتغير في الجدول رقم (II-6)، وهو ما يصف توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير السن.

جدول رقم (II-6): توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر

النسبة	العدد	السن / العمر
11.3%	09	19 سنة – أقل من 30 سنة
35%	28	30 سنة – أقل من 40 سنة
35%	28	من 40 سنة – إلى أقل من 50 سنة
18.8%	15	أكبر من 50 سنة
100.0%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS.V 22

الشكل رقم (II-5): يمثل توزيع افراد العينة حسب الفئة العمرية



المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS نسخة 22

يوضح الجدول رقم (II-5) توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية، حيث تبين أن النسبة الأكبر من العاملين تتراوح أعمارهم بين (30 إلى 40 سنة) و(40 إلى 50 سنة) بنسبة متساوية بلغت (35%) لكل فئة، مما يدل على أن أغلب أفراد العينة ينتمون إلى فئات عمرية تمتلك خبرة مهنية متوسطة إلى متقدمة. كما أن نسبة من هم أكثر من 50 سنة بلغت (18.8%)، مما يشير إلى وجود شريحة معتبرة من ذوي الخبرة الطويلة داخل الوكالة. أما الفئة العمرية الشابة (من 19 إلى 30 سنة) فقد مثلت نسبة (11.3%) فقط من العينة. وتؤكد هذه النتائج أن تركيبة العينة يغلب عليها الطابع العمري الناضج، وهو ما قد ينعكس إيجاباً على نتائج الدراسة من حيث إدراك أفراد العينة لأهمية أبعاد الرقمنة وتأثيرها على الأداء الوظيفي، إستناداً إلى خبراتهم وتجاربهم العملية.

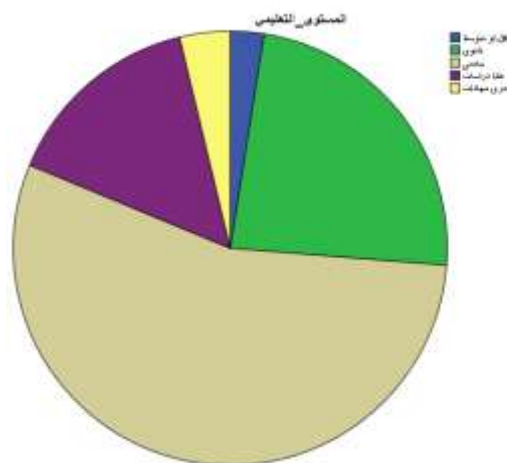
3. المستوى التعليمي : تم تقسيم المستوى التعليمي لمفردات العينة إلى خمسة مستويات على التوالي: متوسط وأقل، ثانوي، جامعي، دراسات عليا، شهادات اخرى؛ و تظهر نتائج تحليل هذا المتغير في الجدول رقم (II-7)، وهو ما يصف توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي.

جدول رقم (II-7): توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
2.5%	2	متوسط و اقل
23.8%	19	ثانوي
55%	44	جامعي
15%	12	دراسات عليا
3.8%	3	شهادات اخرى
100	80	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS نسخة 22

الشكل رقم (II-6): يمثل توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS نسخة 22

يوضح الجدول (II-6) توزيع أفراد العينة وفقاً لمستوياتهم التعليمية. من خلال تحليل النتائج، نجد أن أغلب أفراد العينة يحملون شهادة جامعية بنسبة 55%، مما يعكس تمتع هذه العينة بمستوى تعليمي عالٍ. كما أن 23.8% من الأفراد يحملون شهادة ثانوية، بينما يشكل الأشخاص ذوو المستوى التعليمي "دراسات عليا" نسبة 15% من العينة. وفيما يخص الفئات ذات التعليم الأقل، نجد أن 2.5% فقط من الأفراد لديهم تعليم متوسط أو أقل، بينما تمثل شهادات أخرى 3.8% من العينة.

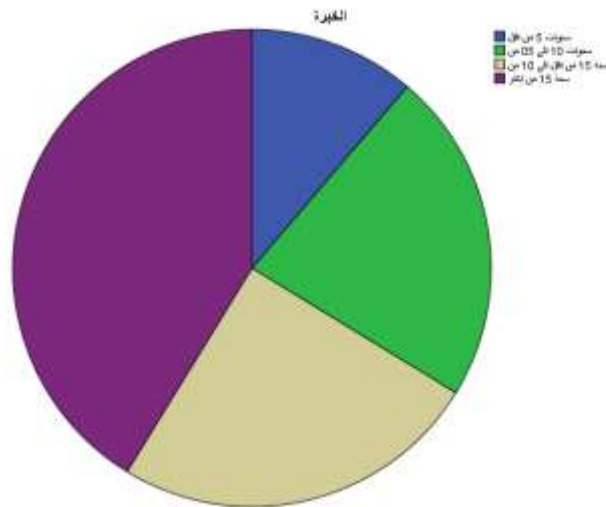
4. توزيع افراد العينة حسب الخبرة المهنية : تم تقسيم الشرائح العمرية لمفردات العينة إلى اربعة شرائح على التوالي: اقل من 5 سنوات ، و من 05 سنة إلى 10سنوات، و من 10 الى 15 سنة، و اكثر من 15 سنة ؛ و تظهر نتائج تحليل هذا المتغير في الجدول رقم (II-8)، وهو ما يصف توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة.

الجدول رقم(II-8): يمثل توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة.

الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 5 سنوات	9	11.3%
من 05 الى 10 سنة	18	22.5%
من 10 الى 15 سنة	20	25%
اكثر من 15 سنة	33	41.3%
المجموع	80	100

المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS نسخة 22

شكل رقم (II-7): يمثل توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة.



المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS نسخة 22

يوضح الجدول (II-7) توزيع أفراد العينة حسب الخبرة (الأقدمية) في وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بعين تموشنت. من خلال هذا الجدول، يمكن ملاحظة أن نسبة الأفراد ذوي الأقدمية أكثر من 15 سنة تشكل النسبة الأكبر، حيث بلغت 41.3% من إجمالي العينة، مما يشير إلى أن جزءاً كبيراً من الموظفين في الوكالة لديهم خبرة طويلة تزيد عن 15 سنة. بينما تمثل الفئة التي تمتلك أقدمية بين 10 و 15 سنة 25%، مما يعكس وجود مجموعة من الموظفين ذوي خبرة جيدة، لكنها أقل من الفئة الأولى. كما تظهر النسب المئوية للأفراد الذين لديهم أقدمية أقل من 5 سنوات (11.3%) أو بين 5 و 10

سنوات (22.5%) نسبة أقل مقارنة بالفئات الأخرى. تعكس هذه التوزيعات تنوع الخبرات داخل الوكالة، ما يمكن أن يؤثر على الأداء الوظيفي بشكل إيجابي في إطار تحليلنا للعلاقة بين الرقمنة وتحسين الأداء الوظيفي.

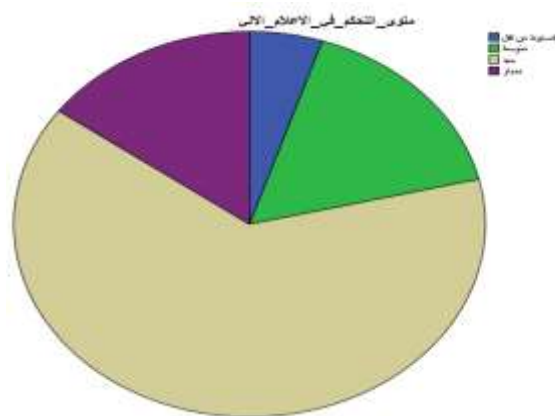
5. مستوى التحكم في الاعلام الآلي: تم تقسيم مستوى التحكم في الاعلام الآلي لمفردات العينة إلى اربعة مستويات على التوالي: اقل من المتوسط، متوسط، جيد، ممتاز ؛ و تظهر نتائج تحليل هذا المتغير في الجدول رقم (9-II)، وهو ما يصف توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير مستوى التحكم في الاعلام الآلي.

الجدول رقم (9-II): يمثل توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير مستوى التحكم في الاعلام الآلي

النسبة المئوية	التكرار	مستوى التحكم في الاعلام الآلي
5%	4	اقل من المتوسط
16.3%	13	متوسط
63.7%	51	جيد
15%	12	ممتاز
100	12	المجموع

المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS نسخة 22

الشكل رقم (8-II): يمثل توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغير مستوى التحكم في الاعلام الآلي



المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS نسخة 22

يظهر الجدول رقم (8-II) توزيع أفراد العينة وفقاً لمستوى التحكم في الإعلام الآلي. من خلال البيانات المعروضة، يمكن ملاحظة أن أكبر نسبة من الأفراد (63.7%) هم في فئة "جيد"، مما يشير إلى أن غالبية أفراد العينة يمتلكون مستوى جيداً من التحكم في الإعلام الآلي. كما أن 16.3% من الأفراد لديهم مستوى "متوسط"، بينما يمثل الأفراد ذوو مستوى "ممتاز" نسبة 15% من العينة. أما فئة "أقل من المتوسط"، فهي الأقل تمثيلاً، حيث بلغت نسبتها 5% فقط.

هذه النسب تشير إلى أن مستوى التحكم في الإعلام الآلي بين أفراد العينة متنوع، مع تركيز الأغلبية في الفئة الجيدة. ومن المهم أن يتم التركيز في الأبحاث المستقبلية على تعزيز المهارات الرقمية للأفراد في فئات أقل مثل "متوسط" و"أقل من المتوسط"، لما له من أثر إيجابي على الأداء الوظيفي وكفاءة العمل في بيئات العمل المعتمدة على التكنولوجيا.

بناءً على ما تمّ إستعراضه، فإنه يمكن تلخيص نتائج التحليل الوصفي لعينتي الدراسة وفق خصائصها الديمغرافية كحوصلة لما سبق ذكره، ويوضح الجدولين رقم (10-II) تلخيصاً للخصائص الديمغرافية لعينتي الدراسة.

جدول رقم (10-II): ملخص توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً للخصائص الديمغرافية بالنسبة للاستبيان

النسبة %	العدد	الخصائص الديمغرافية	
57.5%	46	ذكر	النوع
42.5%	34	انثى	
11.3%	09	من 19 سنة - إلى أقل من 30 سنة	العمر
35%	28	30 سنة - إلى أقل من 40 سنة	
35%	28	من 40 سنة - إلى أقل من 50 سنة	
18.8%	15	أكبر من 50 سنة	
100%	80	المجموع	
2.5%	2	متوسط و اقل	المستوى التعليمي
23.8%	19	ثانوي	
55%	44	جامعي	
15%	12	دراسات عليا	
3.8%	3	شهادات اخرى	
100%	80	المجموع	
11.3%	9	أقل من 5 سنوات	الخبرة
22.5%	18	من 05 الى 10 سنة	
25%	20	من 10 الى 15 سنة	
41.3%	33	اكثر من 15 سنة	
100%	80	المجموع	
5%	4	اقل من المتوسط	مستوى التحكم في
16.3%	13	متوسط	

63.7%	51	جيد	الاعلام الآلي
15%	12	ممتاز	
100%	80	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS.V 22

بناءً على ما تمّ استعراضه من نتائج التحليل الوصفي للبيانات المستخلصة من الاستبيان المتعلق بموضوع "دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي"، يمكن تقديم قراءة تحليلية موسعة للخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة على ضوء المعطيات الواردة في الجدول رقم (10-II)، مع التركيز على ما تتيحه هذه الخصائص من مؤشرات حول وعي المستجوبين وملاءمتهم لموضوع الدراسة.

يتبين أن غالبية أفراد العينة هم من الذكور بنسبة **57.5%** مقابل **42.5%** من الإناث، مما يعكس توزعاً متوازناً نسبياً بين الجنسين، وإن كانت الغلبة للذكور. وقد يُعزى هذا التفاوت الطفيف إلى طبيعة الوظائف التي تمّ استهدافها في الدراسة، أو إلى التمثيل النسبي في بيئات العمل التي شملها الاستبيان، وهو ما قد ينعكس على تصورات مختلفة بين الجنسين بخصوص أثر الرقمنة على الأداء الوظيفي.

أما من حيث الفئة العمرية، فإن النتائج أظهرت أن شريحة العاملين الذين تتراوح أعمارهم بين **30 سنة وأقل من 50 سنة** تستحوذ على النسبة الأكبر، إذ بلغت **70%** من مجموع العينة (**35%** لكل من الفئتين **40-30** و **50-40** سنة)، ما يشير إلى أنّ غالبية المشاركين في الدراسة هم من الفئة النشطة مهنيًا، والتي تُعد الأكثر احتكاكاً بالتحويلات الرقمية داخل مؤسساتهم. ومن هذا المنطلق، يمكن اعتبار آرائهم ذات قيمة كبيرة في تقييم مدى تأثير الرقمنة على تحسين الأداء، نظراً لتجربتهم العملية ومعايشتهم للتحويلات التكنولوجية.

وفيما يتعلق بالمستوى التعليمي، أظهرت البيانات أن **55%** من العينة يحملون مؤهلات جامعية، و **15%** يحملون شهادات دراسات عليا، أي أن **70%** من المشاركين يتمتعون بمستوى علمي عالٍ، ما يعزز مصداقية آرائهم بشأن موضوع الرقمنة. فالأفراد ذوو التكوين الأكاديمي العالي غالباً ما يكون لديهم وعي أعمق وفهم أوسع لمفاهيم الرقمنة وتقنياتها وانعكاساتها على بيئة العمل.

من جانب الخبرة المهنية، يتضح أن نسبة كبيرة من المبحوثين (**41.3%**) لديهم خبرة تفوق **15 سنة**، ما يمنح الدراسة بعداً زمنياً مهماً، حيث أن المشاركين المخضرمين قادرين على المقارنة بين فترات ما قبل الرقمنة وما بعدها. كما أن هذه الفئة ستكون في موقع مهم لتقييم التطورات الحاصلة على الأداء الوظيفي في ضوء إدماج التكنولوجيا الرقمية في سير العمل.

أما بالنسبة لمستوى التحكم في الإعلام الآلي، فقد أشارت البيانات إلى أن **78.7%** من المشاركين (بين جيد وممتاز) لديهم كفاءة عالية في استخدام التكنولوجيا، وهو عامل بالغ الأهمية في موضوع كهذا، حيث إن مدى قدرة الأفراد على التفاعل مع أدوات الرقمنة يُعد عنصراً أساسياً لفهم وتحليل أثرها على تحسين الأداء الوظيفي.

انطلاقاً من هذه المعطيات، يمكن القول إن عينة الدراسة تتمتع بسمات ديمغرافية ملائمة تماماً لموضوع البحث، حيث تمثل مزيجاً من الكفاءة الأكاديمية، والخبرة العملية، والقدرة التقنية، مما يُضفي مصداقية وعمقاً على نتائج الدراسة. كما أن التوزيع العمري والمهني للعينة يشير إلى أن الفئات التي تتعامل يومياً مع تحديات الرقمنة في بيئة العمل قد شاركت في الدراسة، وهو ما يدعم الاستنتاجات التي سيتم الخروج بها لاحقاً حول علاقة الرقمنة بتحسين الأداء الوظيفي.

المطلب الثاني: إختبار صدق وثبات أداة الدراسة وتحليل البيانات

تقصد بصدق أداة الدراسة ما أدى كانت تعكس محتوى متغيرات الدراسة وقياس ذلك بفعالية أما الثبات تقصد به اختبار الدقة التي تقيس بها الأداة وهذه المتغيرات ، أي درجة استقرار النتائج و ثباتها.

أولاً: حساب ثبات عبارات وأبعاد ومحاور الاستبيان

يعد الثبات من العوامل الهامة أو الخصائص الواجب توفرها لصلاحية استخدام أي إختبار أي أداة قياس، ويتعلق الثبات بدقة القياس بغض النظر عما يقاس؛ وتتضمن جميع القياسات العلمية بعض الخطأ العشوائي الذي يؤدي إلى عدم ثبات النتائج. ويقصد بالثبات أو الاعتمادية مقدرة المقياس المستخدم على توليد نتائج متطابقة أو متقاربة نسبياً في كل مرة يتم استخدامه فيها (هلال، 2002، ص 142). بمعنى أن ثبات أداة القياس بانه مدى قدرتها على إعطاء نتائج مماثلة إذا ما طبقت تحت نفس الظروف ونفس الشروط. ويقصد بثبات المقياس *Reliability – Fiabilité* (دليو، 2014، ص 85) ؛ الإتساق الداخلي بين عباراته، مما يعني إستقرار المقياس و عدم تناقضه مع نفسه، و المقياس الثابت يعطي نفس النتائج إذا قاس نفس الشيء مرات متتالية، وتوجد عدة طرق لحساب ثبات المقياس، كطريقة إعادة الإختبار *Test-retest* وطريقة الإختبارات المتوازنة *Parallel tests* و طريقة التجزئة النصفية *Split-half* و طريقة ألفا كرونباخ *Cronbach Alpha*؛ بحيث كلما إقتربت قيمة معامل الثبات من الواحد كان الثبات مرتفعاً و كلما إقتربت من الصفر كان الثبات منخفضاً وقد إتمدت الطالبين على حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ *Cronbach Alpha* لكل مقياس مستخدم في الدراسة وذلك بهدف إختبار ثبات هذه المقاييس و تتراوح قيمة معامل ألفا ما بين (0) و (1) و كلما اقتربت من الواحد دلت على وجود ثبات عالي و كلما إقتربت من الصفر دلت على عدم وجود ثبات: (مجاهدي، ص 156)

وتجدر الإشارة إلى أن هناك شبه إتفاق بين الباحثين على أن معامل ألفا لتقييم الثقة والثبات الذي تكون قيمته أكبر من 0.60 يعتبر كافياً ومقبولاً، وأن معامل ألفا الذي تصل قيمته إلى 0.80 يعتبر ذو مستوى ممتاز من الثقة والثبات (ثابت، 2005، ص 423). ومن أجل قياس معاملات ألفا للمقياس المستخدم في الدراسة

الحالية تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS*)، تم حساب معامل الثبات ألفا (Alpha) لأسئلة الإستقصائيين (ما يسمى بمعامل الإعتمادية)، وذلك لبحث مدى الإعتماد على مخرجات الدراسة الميدانية في تعميم المخرجات. ويوضح الجدول التالي معاملات ألفا للثبات لمتغيرات الدراسة. وفي الدراسة الحالية تم التحقق من ثبات عبارات محاور وأبعاد إسبانيي الدراسة، من خلال إستخدام طريقة معامل ألفا كرو نباخ، حيث يعتبر من أكثر مقاييس الثبات إستخداماً من طرف الباحثين، حيث يقيس درجة ثبات عبارات الإستبيان، بمعنى ما نسبة الحصول على نفس النتائج أو الإستنتاجات فيما لو أعيد تطبيق نفس الأداة وفق ظروف مماثلة. ومجالات المختلفة لدرجة الثبات ل المعامل Cronbach's Alpha و الجدول الموالي يوضح ذلك.

جدول رقم (11-II): يوضح المجالات المختلفة لدرجة الثبات (Alpha)

قيمة (Alpha)	دلالة (Alpha)
0.6 > Alpha	غير كافية
0.65 > Alpha > 0.6	ضعيفة
0.70 > Alpha > 0.65	مقبولة نوعاً ما
0.85 > Alpha > 0.70	حسنة
0.90 > Alpha > 0.85	جيدة
0.90 < Alpha	ممتازة

Source : Mana carricano et Fanny Poujol, *Analyse de données avec spss*, Edition PERSON, 2009, p53

ومن أجل قياس معاملات ألفا للمقاييس المستخدمة في الدراسة الحالية تم إستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) كما سبق ذكرها؛ ولقد أسفرت نتائج التحليل على قبول جميع المقاييس دون إستثناء أو تعديل. ويوضح الجدول التالي معاملات ألفا للثبات لمتغيرات الدراسة بالنسبة لحالة الموقف الشرائي الروتيني والمحدود على التوالي.

* Statistical Package for Social Sciences.

جدول رقم (12-II): نتائج تحليل معاملات ألفا للثبات (*Alpha*) لمتغيرات الدراسة

معامل الثبات Cronbach's Alpha	عدد الفقرات	محاور عبارات القائمة الإستقصائية
0.643	05	البنية التحتية التكنولوجية
0.895	06	شبكة الإتصال
0.590	05	البرمجيات
0.725	16	جميع عبارات المحور الأول الرقمنة
0.897	12	جميع عبارات المحور الثاني الأداء الوظيفي
0.772	28	الإستبيان ككل

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد ببيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS.V 22

يوضح الجدول رقم (12-II) نتائج حساب معامل ألفا كرونباخ، الذي يُستخدم لقياس مدى الثبات الداخلي للأداة المستخدمة في جمع البيانات. وتُظهر القيم المدرجة في الجدول التي تخص أبعاد الرقمنة والأداء الوظيفي أن الاستبيان بشكل عام يتمتع بثبات جيد، حيث بلغ معامل ألفا كرونباخ الإجمالي (0.772)، مما يشير إلى أن الأداة تمتلك موثوقية مقبولة.

بشكل تفصيلي، يظهر أن البعد الثاني من أبعاد الرقمنة (الذي يتضمن 6 عبارات) حصل على أعلى قيمة لمعامل ألفا كرونباخ (0.895)، مما يعكس ثباتاً عالياً في قياس هذا البعد. في المقابل، جاء البعد الأول (5 عبارات) بقيمة (0.643)، وهي قيمة مقبولة ولكنها أقل من البعد الثاني، مما قد يشير إلى بعض التحفظات في ثبات هذا البعد. أما البعد الثالث (5 عبارات)، فقد حصل على أقل قيمة لمعامل ألفا كرونباخ (0.590)، وهو ما يعني أن هذا البعد قد يحتاج إلى تحسين في قياسه لتحقيق ثبات أفضل. من جهة أخرى، يتمتع مقياس الأداء الوظيفي بثبات عالٍ بلغ (0.897)، مما يعكس جودة الأداة في قياس هذا البعد. وعليه، يمكن القول إن الاستبيان بشكل عام يظهر موثوقية مناسبة لقياس الأبعاد المختلفة للرقمنة والأداء الوظيفي.

وعليه نجد أن قيمة معامل ألفا كرونباخ ذات قيم مقبولة وأن القيمة إجمالية لمعامل الثبات لجميع عبارات المحور الأول المتعلق بالمتغير المستقل الرقمنة بلغت **0.725**، أما بالنسبة لمعامل الثبات بالمتغير التابع الأداء الوظيفي للمعامل ثبات بلغت **0.897** أما بالنسبة للإستبيان ككل بلغت **0.772** أي **77%** وهي أكبر من الحد الأدنى **0.6 (60%)** وتجدر الإشارة انه معامل ألفا كرونباخ كلما اقتربت قيمته من **01** دل على أن قيمة الثبات مرتفعة.

ومن خلال قيم الجدول أعلاه تدل على ثبات أداة الدراسة وإمكانية الاعتماد على الاستبيان في قياس المتغيرات الدراسة ونظراً لقدرة على إعطاء نفس النتائج إذا ما أعيد في نفس الظروف عبر الزمن ويكون قادراً على أن يحقق دائما النتائج نفسها وبالتالي إمكانية تعميم نتائج الاستبيان على مجتمع الدراسة.

ثانياً: حساب الصدق عبارات وأبعاد ومحاور الاستبيان

إستكمالاً لخطوات الدراسة الحالية؛ وتحليل جودة أداة الدراسة المستخدمة لهذه الأخيرة، فإنه سيتم التطرق في هذا العنصر إلى تحليل المؤشر الثاني لجودة أداة الدراسة المستخدمة والمتمثل في مؤشر الصدق والذي يشير إلى درجة إستقلالية الإجابات عن الظروف العرضية للبحث؛ ومن ثم إلى مدى صلاحية أداة جمع البيانات لقياس ما وضعت لقياسه، لأن الصدق أساساً يرتبط بقابلية تكرار التجارب والإكتشافات العلمية، ولن يتأتى إلا بمعاينة أدوات جمع البيانات والمعالجة الإحصائية مناسبة لها.

إن **صدق المقياس** يعني من وجهة نظر الباحثين الاجتماعيين أن تكون البيانات التي يتم جمعها غير متحيزة ومتصلة بالخاصية أو المتغير المنوي قياسه. وهكذا، بمعنى آخر؛ قدرة المقياس على توضيح الفروق الحقيقية سواء فيما بين الأفراد محل الدراسة في لحظة زمنية معينة، أو الفروقات بالنسبة للفرد الواحد عبر الزمن. ويظهر الخطأ المنتظم عادة من أداة القياس (المقياس) نفسها، أو من الباحث عند إستخدامه لأداة القياس أثناء عملية القياس ذاتها، أو من وحدة التحليل نفسها أو حتى من المناخ الذي تتم فيه إجراءات البحث، ونظراً لأنه من النادر - في التطبيق العملي- أن نعرف الدرجات الحقيقية للحرية، فإننا نحكم في العادة على صدق أداة القياس عن طريق علاقتها بالمعايير الأخرى المرتبطة به. (معلا، 2015، ص 112)

وفيما يتعلق بعملية إختبار (إثبات) صدق المقياس، تم الاعتماد في إختبار صدق أداة الدراسة على نوعين وهما **الصدق الظاهري، والصدق البناء**. وهي كالآتي:

1. صدق المحتوى *Content Validity* أو الصدق الظاهري *Face Validity*

والذي يعتبر من أبسط أنواع صدق المحتوى، حيث يعبر عن المظهر العام للمقياس والتقييم الذاتي لمدى قدرة الفقرات المتضمنة في المقياس على قياس المفهوم قيد الدراسة، ويتحقق ذلك من خلال عرض المقياس على مجموعة من المحكمين ذوي الإختصاص للحكم على دقة فقراته وكيفية صياغتها ومدى وضوحها وموضوعيتها ومدى توافقها مع أهداف الدراسة. (مجاهدي، ص 158)

وهو ما يعرف بصدق المحكمين؛ حيث عرضت الصورة الأولية للأداة على عدد من الأساتذة في الإختصاص (أنظر الملحق رقم 01)، ، وذلك لإبداء الرأي في محاور الاستبيان، ومدى صلاحية ومناسبة الموضوعية لقياس المفهوم المتعلق بالمتغيرات الدراسة لدى الفئة المستهدفة، وكذا إضافة بعض العبارات التي من شأنها إثراء الاستبيان، وحذف أو تعديل بعض العبارات غير المناسبة وقد أسفرت العملية وفي ضوء آراء السادة المحكمين على جملة من الملاحظات أخذت بعين الإعتبار،

حيث تم إجراء التعديلات المناسبة. ولأغراض إختبار صدق أداة القياس لهذه الدراسة تم الإعتماد على مايلي:

- مناقشة أداة الدراسة مع الأستاذة المشرفة للتأكد من قدرتها على التعبير وعلى قياس متغيرات الدراسة وإجابة عن مشكلتها وفحص فرضياتها؛
- مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة والتي تم ذكرها سابقا والتي تم إختبار صدقها وثباتها ومن ثم البناء على بعض أدوات القياس التي إستخدمت بها وبالتالي تطوير أداة هذه الدراسة؛
- كما قام الطالب بعرض الصورة الأولية للأداة الدراسة على عدد من الأساتذة في الإختصاص، وذلك لإبداء الرأي في محاور الإستبيان، ومدى صلاحية ومناسبة الموضوعية لقياس المفهوم المتعلق بالمتغيرات الدراسة لدى الفئة المستهدفة، وكذا إضافة بعض العبارات التي من شأنها إثراء الإستبيان، وحذف أو تعديل بعض العبارات غير المناسبة وقد أسفرت العملية وفي ضوء آراء السادة المحكمين على جملة من الملاحظات أخذت بعين الإعتبار، حيث تم إجراء التعديلات المناسبة.

2- صدق الإتساق الداخلي وصدق البنائي Construct Validity

يقصد بصدق البناء أو ما يعرف بالتكوين الفرضي بأنه: المدى الذي يمكن أن يمتد إليه الإختبار كقياس لمفهوم افتراضي أو شيء نظري أو سمة من السمات ، ويوضح الجدول التالي العلاقة بين فقرات متغيرات الدراسة والدرجة الكلية أو الوسط الحسابي الكلي لهذه المتغيرات متمثلا في وسطها الحسابي ثم تمّ حساب معاملات الارتباط بين الفقرات المعبرة عن المتغيرات وهذه الدرجة حتى يتسنى معرفة مدى صدق بناء المقياس المستخدم.

1.2- صدق الإتساق الداخلي للإستبيان

وفيما يتعلق بعملية إختبار (إثبات) صدق أداة الدراسة، فإنه تم إستخدام أحد المؤشرات الصدق وهي صدق الإتساق الداخلي لعبارات كل إستبيان وكان الهدف من إستخدام طريقة صدق الإتساق الداخلي ووفقا لمعامل ارتباط بيرسون هو معرفة مدى قدرة كل مجموعة من عبارات المحور على قياس متغير بوضوح. وعليه قمنا بحساب الإتساق الداخلي وفقا لمعامل الارتباط بيرسون بالإستعانة برنامج (SPSS. V 22) الذي يوفر الكثير من الجهد والوقت ويعطي نتائج أكثر دقة بمستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

و للتأكد من الاتساق الداخلي بين كل عبارة والمحور الذي تنتمي إليه، تم حساب معامل ارتباط بيرسون، وهو معامل يستخدم لتحليل البيانات الكمية ويتراوح بين (-1) و(1). وتشير إشارة المعامل إلى طبيعة العلاقة، سواء كانت طردية (موجبة) أو عكسية (سالبة)، ونتائج مبينة في الجدولين التاليين :

جدول رقم (13-II): يوضح مدى إرتباط عبارات الدرجة الكلية لأبعاد المحور 01: الرقمنة

SIG	معامل الارتباط بيرسون	عدد العبارات	الابعاد	المحاور
0.01	0.672**	1	البعد الأول (البنية التحتية (الأجهزة و المعدات)	الرقمنة
	0.308**	2		
	0.749*	3		
	0.415**	4		
	0.676*	5		
	0.769**	6	البعد الثاني (شبكة الاتصال)	
	0.573**	7		
	0.685**	8		
	0.679**	9		
	0.635**	10		
	0.655**	11	البعد الثالث (البرمجيات)	
	0.795**	12		
	0.672**	13		
	0.308**	14		
	0.749*	15		
	0.415**	16		

المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS نسخة 22

يشير جدول رقم (13-II) إلى نتائج معامل الارتباط بيرسون بين عبارات المحور الأول (الرقمنة) والتي تتضمن الأبعاد الثلاثة: البنية التحتية (الأجهزة والمعدات)، شبكة الاتصال، والبرمجيات. وتُظهر النتائج وجود علاقات قوية وإيجابية بين جميع العبارات ضمن هذه الأبعاد.

• **البعد الأول: البنية التحتية (الأجهزة والمعدات)**

تتراوح قيم معامل الارتباط بين 0.308 إلى 0.749، وهي كلها ذات دلالة إحصائية قوية ($\text{Sig} \leq 0.05$)، مما يدل على وجود ارتباط إيجابي بين عبارات هذا البعد وتحسين الأداء الوظيفي، على وجه الخصوص، تعكس العبارة رقم 3 أعلى قيمة ارتباط (0.749) مع دلالة إحصائية ($\text{Sig} \leq 0.05$)، مما يبرز أهمية البنية التحتية في تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي.

• **البعد الثاني: شبكة الاتصال**

جميع العبارات التي تندرج تحت هذا البعد تظهر معامل ارتباط عالي تراوح بين 0.573 و0.769، مما يعكس أهمية شبكة الاتصال في عملية الرقمنة وتحسين الأداء الوظيفي. العبارة رقم 6 سجلت أعلى معامل ارتباط (0.769)، وهو ما يشير إلى تأثير كبير لشبكة الاتصال في تحفيز الأداء.

• البعد الثالث: البرمجيات

تظهر عبارات البرمجيات معامل ارتباط إيجابي قوي مع قيم تتراوح من 0.308 إلى 0.795، مع دلالة إحصائية قوية في معظم الحالات ($Sig \leq 0.05$) العبارة رقم 12 سجلت أعلى معامل ارتباط (0.795)، مما يعكس تأثير البرمجيات الكبير في تحسين الأداء الوظيفي.

جدول رقم (14-II): يوضح مدى ارتباط عبارات الدرجة الكلية لأبعاد المحور 02: الأداء الوظيفي

المحاور	عدد العبارات	معامل الارتباط بيرسون	SIG
الأداء الوظيفي	17	0.655**	0.01
	18	0.522**	
	19	0.736*	
	20	0.673**	
	21	0.796*	
	22	0.731**	
	23	0.687**	
	24	0.443**	
	25	0.842**	
	26	0.850**	
	27	0.793**	
	28	0.793**	

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج SPSS نسخة 22

الجدول رقم (14-II) يعرض معامل الارتباط بيرسون بين عبارات المحور الثاني (الأداء الوظيفي) في الدراسة. تُظهر النتائج وجود علاقات إيجابية قوية ودالة إحصائية بين العبارات المختلفة للمحور، حيث يتراوح معامل الارتباط بين 0.443 و0.850، مع مستوى دلالة (SIG) أقل من 0.05 في جميع الحالات، مما يعني أن جميع العبارات المرتبطة بالأداء الوظيفي تظهر علاقات معنوية مع المحور العام.

• على سبيل المثال، العبارة رقم 28 أظهرت أعلى معامل ارتباط قدره 0.850 مع مستوى دلالة 0.01، مما يشير إلى وجود علاقة قوية جداً بين هذه العبارة والأداء الوظيفي. بينما كانت العبارة رقم 24 هي الأقل في معامل الارتباط (0.443)، لكنها أيضاً تظهر دلالة إحصائية مع مستوى دلالة أقل من 0.05، مما يعكس أهمية العلاقة بينها وبين الأداء الوظيفي.

تشير النتائج إلى أن هناك علاقة إيجابية قوية بين مختلف العبارات الخاصة بالأداء الوظيفي، وهو ما يعزز من فرضية الدراسة حول تأثير المحور على تحسين الأداء الوظيفي.

❖ منه نستنتج أن معظم عبارات المحور الثاني المتعلق بقياس المتغير التابع الأداء الوظيفي صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه، وتعد من العوامل المؤثرة بشكل كبير على تحسين الأداء العام في البيئة المدروسة، ومنه يمكن اعتماد على بيانات العينة في تحقيق أهداف البحث.

2.2- الصدق البنائي للإستبيان

وفيما يتعلق بعملية إختبار (إثبات) صدق أداة الدراسة، فإنه تم إستخدام أحد المؤشرات الصدق وهي صدق البنائي لعبارات كل إستبيان وكان الهدف من إستخدام طريقة صدق البنائي ووفقا لمعامل إرتباط بيرسون هو معرفة مدى قدرة كل بُعد من أبعاد الدراسة على القياس بكل بوضوح. وعليه قمنا بحساب البنائي وفقاً لمعامل الإرتباط بيرسون بالإستعانة برنامج (SPSS. V 22) الذي يوفر الكثير من الجهد والوقت ويعطي نتائج أكثر دقة بمستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ونتائج مبينة في الجداول التالية :

جدول رقم(II-15) : يوضح صدق الإتساق البنائي لأداة الدراسة

الارتباط مع الدرجة الكلية للإستبيان يساوي=			أبعاد ومحاور الإستبيان	
النتيجة	Sig	Pearson Correlation		
دال	0.01	**0.314	01	أبعاد المحور الأول
دال	0.01	**0.816	02	البعد الأول: البنية التحتية والتكنولوجية
دال	0.01	**0.574	03	البعد الثاني: شبكة الإتصال
دال	0.01	**0.655	01	البعد الثالث: البرمجيات
دال	0.01	**0.655	01	أبعاد المحور الثاني
دال	0.01	**0.655		الأداء الوظيفي

من خلال الجدول أعلاه نجد معاملات الارتباط Pearson Correlation بين كل بعد والدرجة الكلية لعبارات المحور الذي ينتمي إليه دالة إحصائية، حيث أن قيمة SIG (مستوى المعنوية) أقل من بمستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، ومنه تعتبر أبعاد كل محور من محاور أداة الدراسة صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه.

ثالثا: تحليل النتائج إجابات وأراء أفراد عينة الدراسة نحو المتغيرات الدراسة

سيتم التعرض في هذا الجزء للإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة (المستقلة والتابعة) حيث قامت بتوضيح بيانات الجداول الخاصة بتلك المتغيرات بهدف معرفة آراءهم نحو مستوى ومدى إدراكهم للمتغيرات المدروسة.

I. عرض وتحليل نتائج المحور الأول

في هذا الجزء، سيتم عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المرتبطة بالأبعاد الفرعية لهذا المحور، وذلك من خلال إجراء المعالجة الإحصائية للبيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS، حيث سيتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة.

1. عرض وتحليل نتائج البعد الفرعي الأول

سنقوم فيما يلي بعرض وتحليل استجابات أفراد العينة للعبارات المتعلقة بهذا البعد، حيث يبين الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات الخاصة بـ"البنية التحتية التكنولوجية (الأجهزة والمعدات)".

الجدول (16-II): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالبعد الفرعي الأول

الرقم	المؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة	رتبة السؤال
01	تملك المؤسسة رؤية إستراتيجية في ما يخص الرقمنة	4.000	0.763	موافق	1
02	تقوم المؤسسة بتوفير العتاد الرقمي ولواحقه بشكل كاف لمختلف هياكلها وأقسامها	4.075	0.309	موافق	2
03	توفر المؤسسة جهاز خاص بحجز الدور للمستخدمين	4.100	0.408	موافق	3
04	توفر المؤسسة دعماً فنياً متخصصاً لضمان التشغيل السليم للأجهزة	4.125	0.332	موافق	4
05	تغطي البرامج والمعدات المتوفرة في المؤسسة جميع احتياجات التحول الرقمي	4.187	0.471	موافق	5
	المتوسط والانحراف المعياري الاجمالي للبعد الفرعي الأول	4.097	0.457	موافق	

تشير نتائج الجدول رقم (16-II) إلى أن جميع مؤشرات الرقمنة في وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بعين تموشنت تحقق تقييماً إيجابياً من العينة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين 4.000 و 4.187. تؤكد هذه النتائج وجود توافق قوي بين أفراد العينة على توافر رؤية إستراتيجية واضحة للرقمنة، وتوفير العتاد الرقمي، والدعم الفني، إضافة إلى تغطية البرامج والمعدات لاحتياجات التحول الرقمي. مما يعكس تقدماً ملحوظاً في أبعاد الرقمنة التي تدعم تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة.

2. عرض وتحليل نتائج البعد الفرعي الثاني

سيتم فيما يلي بعرض وتحليل استجابات أفراد العينة للعبارات المتعلقة بهذا البعد، حيث يبين الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات الخاصة بـ"شبكة الاتصال"؛ ويتضح مدى إدراك المبحوثين لهذا البعد من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (17-II): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالبعد الفرعي الثاني

الرقم	المؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة	رتبة السؤال
01	تمتلك المؤسسة أنترنت ذات سرعة عالية و توفر خدمة البريد الإلكتروني لمختلف أقسامها	3.650	0.730	موافق	6
02	تساهم الانترنت و الانترنت في تسهيل الاتصال بالمستخدمين و المؤمن لهم اجتماعيا	4.200	0.832	موافق	5
03	يتم الحصول على معلومات حول المؤمن له اجتماعيا من خلال شبكة الكترونية خاصة	4.500	0.595	موافق بشدة	1
04	تتوفر المؤسسة على منصة رقمية خاصة بها.	4.275	0.728	موافق بشدة	4
05	تملك المؤسسة قواعد بيانات	4.425	0.707	موافق بشدة	2
06	تتمتع قواعد البيانات بإجراءات أمان قوية	4.287	0.715	موافق بشدة	3
	المتوسط والانحراف المعياري الاجمالي للبعد الفرعي الثاني	4.223	0.718	موافق بشدة	

يشير الجدول رقم (17-II) إلى النتائج الخاصة بالبعد الفرعي الثاني المرتبط باستخدام شبكة الاتصال داخل وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بعين تموشنت. تم في هذا السياق حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعدة مؤشرات تقيس مدى توفر وتوظيف البنية التكنولوجية والرقمية في تسهيل الاتصال داخل المؤسسة.

من خلال التحليل الإحصائي، يتبين أن جميع المؤشرات جاءت ضمن مستوى "موافق" و "موافق بشدة"، ما يدل على تقييم إيجابي من طرف أفراد العينة للبنية التكنولوجية المعتمدة في المؤسسة. وقد سجلت أعلى المتوسطات الحسابية في المؤشرات المتعلقة بالحصول على معلومات حول المؤمن له اجتماعياً عبر شبكة إلكترونية خاصة (متوسط 4.500)، وامتلاك المؤسسة لقواعد بيانات (متوسط 4.425)، إضافة إلى وجود إجراءات أمان قوية (متوسط 4.287). تعكس هذه القيم إدراكاً واضحاً من طرف المستخدمين لأهمية هذه الأدوات الرقمية في تحسين الاتصال الداخلي وتسهيل الوصول إلى البيانات.

كما بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا البعد 4.223، مع انحراف معياري قدره 0.718، مما يشير إلى درجة عالية من التوافق بين أفراد العينة حول فعالية وجودة الشبكة الرقمية المستعملة في الوكالة. وتُعد هذه النتائج

مؤشراً إيجابياً يدل على مدى تطور البنية التحتية الرقمية، ومدى إسهامها في رفع مستوى الأداء الوظيفي وتيسير الخدمات الإدارية.

إن النسبة المرتفعة للمؤشرات المصنفة تحت "موافق بشدة" تعكس وعياً متزايداً لدى الموظفين بأهمية إدماج الأدوات التكنولوجية الحديثة في العمل الإداري، لما لها من دور في تعزيز الكفاءة، تسريع المعالجة، وضمان دقة وموثوقية المعلومات والاتصالات داخل المؤسسة.

3. عرض وتحليل نتائج البعد الفرعي الثالث

سيتم فيما يلي عرض وتحليل استجابات أفراد العينة للعبارات المتعلقة بهذا البعد، حيث يبين الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات الخاصة بـ"البرمجيات"؛ وتتضح درجة إدراك المبحوثين لهذا البعد من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (18-II): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالبعد الفرعي الثالث

الرقم	المؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة	رتبة السؤال
01	توفر المؤسسة لموظفيها أحدث البرامج لتسهيل الأداء	4.075	0.631	موافق	2
02	تمتاز البرامج التي يتم استخدامها في المؤسسة بالمرونة وسهولة الاستخدام	4.037	0.664	موافق	3
03	تساهم البرامج المتاحة على مستوى المؤسسة في الإتصال و التواصل السريع .	4.100	0.541	موافق	1
04	تواجه بعض المشاكل عند استخدام بعض البرمجيات	3.575	1.016	موافق	4
05	نظام البرمجيات أدى إلى تسهيل عملية مراقبة وتقييم الخدمات	4.012	0.435	موافق	5
	المتوسط والانحراف المعياري الاجمالي للبعد الفرعي الثالث	3.960	0.195	موافق	

تشير نتائج الجدول رقم (18-II) إلى أن جميع مؤشرات استخدام البرمجيات في وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بعين تموشنت تحظى بموافقة الموظفين، حيث بلغ متوسط الإجابات بشكل عام 3.960، مع انحراف معياري منخفض (0.195)، مما يدل على توافق الآراء. أبرز المؤشرات تتعلق بتوافر البرامج الحديثة وسهولة استخدامها، فضلاً عن تحسين الاتصال والتواصل السريع، حيث سجلت هذه المؤشرات أعلى متوسطات. ورغم وجود بعض التحديات المتعلقة بالمشاكل التقنية عند استخدام البرمجيات، إلا أن تأثير البرمجيات على تسهيل عملية مراقبة وتقييم الخدمات كان إيجابياً .

4. ترتيب مستويات إدراك المبحوثين لـ أبعاد الرقمنة

وضمن هذا الجدول الموضح أدناه سيتم ترتيب مستويات إدراك المبحوثين لـ أبعاد الرقمنة وفقاً لقيمة المتوسط الحسابي؛ وهذا ما يوضحه الجدول أدناه.

جدول رقم ((19-II) يوضح ترتيب مستويات إدراك المبحوثين ل أبعاد الرقمنة

الرقمنة				
الترتيب	Std. Deviation	Mean	N	
02	موافق	4.097	80	البعد الأول: البنية التحتية والتكنولوجيا
01	موافق بشدة	4.223	80	البعد الثاني: شبكة الإتصال
03	موافق	3.960	80	البعد الثالث: البرمجيات
موافق		4.093	80	المتغير المستقل الرقمنة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS . V 22

ومن خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن أبعاد الرقمنة داخل وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بعين تموشنت قد جاءت بترتيب يعكس أهمية متزايدة لبعض المكونات التقنية في تحسين أداء المؤسسة.

فقد احتل المرتبة الأولى بُعد شبكة الاتصال بمتوسط حسابي بلغ (4.223) وانحراف معياري قدره (0.718)، وهو ما يعكس درجة عالية من التوافق بين أفراد العينة حول فعالية هذا البُعد، ويُصنف ضمن فئة "موافق بشدة"، مما يدل على فعالية الشبكات الداخلية (الإنترنت والإنترنت) والمنصات الرقمية في تسهيل الاتصال وتدفق المعلومات.

أما البعد الثاني في الترتيب فهو بُعد البنية التحتية والتكنولوجيا بمتوسط حسابي قدره (4.097)، مما يشير إلى رضا معتبر لدى أفراد العينة بخصوص توفر التجهيزات التكنولوجية الأساسية والبنية التقنية اللازمة لتفعيل الرقمنة، وإن كان بدرجة أقل مقارنة ببُعد الاتصال.

وجاء بُعد البرمجيات في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.960)، ما يشير إلى تقييم إيجابي لكنه أدنى نسبياً من الأبعاد الأخرى، وقد يُعزى ذلك إلى محدودية بعض الأنظمة أو الحاجة إلى تحديثات وظيفية في البرمجيات المستعملة.

أما المتوسط العام للمتغير المستقل "الرقمنة" فقد بلغ (4.093)، مما يُصنف ضمن فئة "موافق"، وهو ما يعكس وجود تقدير عام إيجابي لدى الموظفين لجهود المؤسسة في مجال الرقمنة، مع تفاوت نسبي بين أبعاد هذا التحول الرقمي من حيث درجة التطور والتأثير.

II. عرض وتحليل نتائج المحور الثاني (الأداء الوظيفي)

في هذا الجزء، سيتم عرض وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المرتبطة بالأبعاد الفرعية لهذا المحور، وذلك من خلال إجراء المعالجة الإحصائية للبيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS، حيث سيتم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة.

الجدول رقم (20-II): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية المتعلقة بالمحور الثاني (الأداء الوظيفي)

الرقم	المؤشرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة	رتبة السؤال
01	ساهمت التطورات التكنولوجية (الرقمنة) في تنمية خبراتك	4.200	0.461	موافق	4
02	ساهمت الأجهزة الإلكترونية في تقليص الوقت أثناء أدائك لعملك	4.100	0.341	موافق	7
03	يتوفر مكان العمل على كل الوسائل للقيام بالأعمال الرقمية (انترنت، حاسوب)	3.837	0.604	موافق	8
04	تمكّنك الأنظمة الرقمية المستخدمة في المؤسسة من تنفيذ مهامك بكفاءة عالية.	4.087	0.426	موافق	10
05	الأدوات الرقمية تعزز وتحسن جودة الخدمات المقدمة داخل المؤسسة.	3.950	0.809	موافق	9
06	ساهمت الأجهزة الالكترونية في تقليص الجهد أثناء ادائك للعمل	4.187	0.505	موافق	5
07	تقوم بتطوير أدائك بشكل مستمر لتنمية القدرات	4.162	0.701	موافق	4
08	تحرص على تحقيق أعلى مستويات الدقة والإتقان أثناء تنفيذ المهام	4.425	0.590	موافق بشدة	1
09	تتوفر الرغبة لديك لإنجاز أعمالك	3.800	0.862	موافق بشدة	11
10	تلتزم بقواعد وإجراءات العمل	3.912	0.859	موافق	12
11	يتم تقييم الأداء على أسس علمية ومعايير واضحة	4.312	0.492	موافق بشدة	2
12	يحدد نظام تقييم الأداء أدائك بشكل فعال	4.262	0.545	موافق بشدة	3
	المتوسط والانحراف المعياري الاجمالي للمحور الثاني	4.103	0.600	موافق	

يظهر الجدول رقم (20-II) نتائج تقييم الأداء الوظيفي، حيث تشير المتوسطات الحسابية إلى موافقة العاملين بشكل عام على الأسئلة المطروحة، مع تسجيل أعلى متوسط في "تحقيق أعلى مستويات الدقة والإتقان أثناء تنفيذ المهام" (4.425). كما أن معظم الأسئلة المتعلقة بتقنيات الرقمنة، مثل "تقييم الأداء على أسس علمية" (4.312)، أظهرت نتائج إيجابية أيضًا. أما بالنسبة للانحراف المعياري، فقد تراوحت القيم بين

0.341 و0.862، مما يشير إلى تنوع طفيف في الآراء. بشكل عام، تدل النتائج على أن الرقمنة تساهم في تحسين الأداء الوظيفي، رغم وجود بعض الفروقات في التحفيز الشخصي والالتزام بالقواعد.

المطلب الثالث: إختبار الفرضيات وتحليل نتائجها

بعد ما تمّ إستعراض الجوانب الوصفية للدراسة من خلال التحليل الوصفي لعينة الدراسة وتحليل معايير جودة المقياس المستخدم في العناصر السابقة، سيتمّ تسليط الضوء من خلال هذا المطلب على تحليل النتائج التي توصلت إليها الدراسة بخصوص لمستخدمي الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت.

أولاً: شرح بعض المفاهيم والأدوات المستخدمة في إختبار الفرضيات

❖ **المعالجة الإحصائية في إختبار الفرضيات**، ترتبط بمفاهيم إحصائية علمية عدة ومهمة، لذا تستوجب

ضرورة توظيفها في بحثنا وتحديدنا قصد الكشف عن المطلوب ومن أهم تلك المفاهيم:

1- **فرضية البحث**: هي حل مؤقت لمشكلة الدراسة ويمكن أن تصاغ فرضية البحث إنطلاقاً من الإطار

النظري، أو على أساس ملاحظات سابقة و أنه لا يمكن إختبار فرضيات البحث مباشرة بل يجب

تحويلها إلى فرضيات إحصائية قابلة للإختبار المباشر. (بوحفص، 2013، ص 22)

2- **الفرضية الإحصائية**: تضع الفرضية الإحصائية توقعاً لقيم بعض الإحصاءات المتعلقة بالمجتمع وهي

ترتبط مباشرة بفرضيات البحث بحيث يسمح قبولها أو رفضها تأكيد فرضية البحث أو التخلي

عنها. تأخذ الفرضيات الإحصائية شكلين وهما: الفرضية الصفرية (H_0)، الفرضية البديلة (H_1).

(بوحفص، 2013، ص 22)

– الفرضيات الإحصائية شكلين وهما: (بولقواس، 2013، ص 58)

الفرضية الصفرية ويرمز لها بالرمز (H_0): وتنص على عدم وجود أثر للمعالجة التجريبية –المتغير

المستقل –على المتغير التابع، وتكون بصياغة النفي حول معلمة من معالم مجتمع الدراسة، وهي التي

تخضع للاختبار الإحصائي.

الفرضية الصفرية ويرمز لها بالرمز (H_1): وتنص على أثر للمعالجة التجريبية –المتغير المستقل –على

المتغير التابع، وتكون بصياغة الإيجاب حول معلمة من معالم مجتمع الدراسة، وتقبل كبديل للفرضية

الصفرية.

1- **مستوى الدلالة**: يتم إختبار الفرضية على مستوى دلالة محدد ومستوى الدلالة الشائع الإستخدام في

الدراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية هو 0.05 وهو ما يعرف بقيمة ألفا، أي أنه يتم إختبار

الفرضية الصفرية على مستوى الدلالة ألفا تساوي 0.05 ويعني ذلك أن الإحتمال المقبول للحصول

على نتائج مماثلة لما تم الحصول عليه بالصدفة، أو بالخطأ في المعاينة، يجب ألا يزيد عن 0.05 أو بمعنى آخر يقبل مقدار خطأ في صحة النتائج لا يزيد عن 0.05.

2- **مستوى المعنوية (Sig)**، **(احتمال الخطأ) (P-value)**: يظهر في مخرجات البرامج الإحصائية مثل Spss، وعلى أساسه يتم اختبار دلالة النتائج وهو يعبر أيضاً عن قيمة المقارنة بين القيمة المحسوبة للاختبار (والتي تعبر عن ما هو كائن من خلال البيانات الميدانية) والقيمة المجدولة (التي تعبر عن ما يجب عليه أن تكون النتائج) وهذه الأخيرة يتم تحديدها من خلال مستوى الدلالة المعتمد من طرف الباحث وكذا درجات الحرية. (يعلي، 2018)

❖ **إختيار الأسلوب الإحصائي المناسب**: توجد عدة عوامل تحدد الأسلوب الإحصائي المناسب وهي: حجم العينة، طبيعة المتغيرات وعددها، مستوى قياس المتغيرات، نوع التوزيع البيانات. طبيعة صياغة الفرضيات حيث تتمحور فرضيات في:

- **الفرضيات الفروق**: حيث نقوم بتقدير الفروق في إجابات المبحوثين حول متغيرات الدراسة تعزى إلى خصائصهم الديمغرافية وغالباً تتمثل في (الجنس، السن، الدخل الشهري والمستوى التعليمي). وهذا من خلال الأدوات الإحصائية المعلمية التالية:

▪ **إختبار (T_Test) للفرق بين متوسطي مجموعتين (Independent Samples Test)**: ويسمح هذا الإختبار بتقدير الفرق بين المتوسط مجموعتين مستقلتين مثل متغير الجنس فهو مقسم إلى فئة الذكور وفئة الاناث.

▪ **إختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)**: للفرق بين متوسطات أكثر من مجموعتين مثل: متغير العمر فهو مقسم إلى أربعة فئات أو مجموعة: مجموعة (01) تتراوح أعمارهم أقل من 30 سنة، مجموعة (02) تتراوح أعمارهم من سنة 30 إلى أقل من 40 سنة، مجموعة (03) تتراوح أعمارهم من سنة 40 إلى أقل من 50 سنة، مجموعة (04) تتراوح أعمارهم من 50 سنة فأكثر.

- **الفرضيات الإرتباطية والأثر**: حيث نقوم بدراسة العلاقة والأثر بين متغيرات المستقلة ومتغير التابع وهذا من ذلك خلال: إستخدامنا نموذج **الإنحدار الخطي المتعدد** لكشف على وجود علاقة بين المتغيرين وكذلك عن مدى تأثير ومساهمة المتغيرات المستقل في التغيرات التي تحدث في المتغير التابع وأيها له تأثير معنوي في المتغير التابع وأيها ليس له أي تأثير في وجود باقي المتغيرات المستقلة الأخرى، وهذا من خلال تركيز على تفسير قيم الاحصائيات المستخدمة وهي:

▪ **معامل الارتباط بيرسون (Correlation de Pearson)**، ويستخدم لقياس إتجاه وقوة العلاقة الخطية بين المتغيرين وتقع قيمة معامل الارتباط بين -1 إلى +1 وهذه القيمة تدل على قوة أو ضعف العلاقة بين

المتغيرين، فإذا كانت القيمة كبيرة كافية بغض النظر عن الإشارة فإن العلاقة بين المتغيرين قوية، أما إشارة معامل الارتباط فإنها تدل على اتجاه العلاقة بين المتغيرين فإذا كانت الإشارة موجبة فإن زيادة قيم أحد المتغيرات ترافقها زيادة في المتغير الآخر أي العلاقة بينهما طردية والعكس صحيح، ويمكن تقسيم مجالات قيمة معامل الارتباط: أقل أو يساوي 0.30 مستوى ضعيف، من 0.3 إلى 0.7 مستوى متوسط، أكبر من 0.7 مستوى عالي.

- **إختبار F (F-test):** من أجل إختبار معنوية العلاقة بين متغير مستقل والمتغير التابع للعلاقة المدروسة يمكن معرفة المعنوية أو الدلالة الإحصائية للعلاقة المدروسة من خلال قيمة Sig المرافقة للإختبار (F-test) فإذا كانت قيمة Sig أقل من 0.05 فإن العلاقة المدروسة بين متغيرين ذات دلالة إحصائية:

قاعدة معنوية العلاقة بين المتغيرين بالاستخدام نموذج الإنحدار من خلال إختبار تحليل التباين	تحليل التباين ANOVA إختبار F (F-test)	
فإذا كانت قيمة Sig أقل من 0.05 يستلزم توجد علاقة دالة احصائيا بين المتغيرين	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية (Sig)

- **معامل الإنحدار B_n و b_0 :** حيث b_0 يمثل مقدر الثابت ذلك أن الثابت b_0 ومعامل B_n فهو قيمة التي يزيد بها المتغير التابع عند زيادة وحدة واحد في المتغير المستقل.
- **إختبار T (T-Test) من أجل معنوية التأثير بين المتغيرين،** ويستخدم لإختبار معنوية تأثير المستقل في التابع، بكلمة أخرى يستخدم لتحقق من معنوية معاملات (b_0, b_n) للنموذج الإنحدار وهذا من مقارنة قيمة Sig المرافقة للإختبار (T-Test) مع مستوى الدلالة 0.05 حيث إذا كانت قيمة Sig أقل من 0.05 فإن معامل الإنحدار (b_0, b_n) يختلف عن الصفر ومنه له تأثير معنوي ويضم في نموذج الإنحدار الممثل للعلاقة المدروسة.
- **معامل التفسير (Correlation of determination):** ويرمز له بالرمز R^2 ويعتبر مقياس لجودة العلاقة المدروسة وهو مربع معامل الارتباط بيرسون وكلما إقتربت قيمة معامل التفسير من 100% دل ذلك على جودة توفيق النموذج (جودة العلاقة المدروسة) وهو يمثل أيضا النسبة المئوية للتباين (المساهمة) التي يمكن تفسيرها بواسطة المتغير المستقل في التغيرات التي تؤدي إلى تحسين المتغير التابع. وتقع قيمة R^2 بين: $0 \leq R^2 \leq 1$. ويمكن تعبير عن مجالات التفسير بين المتغيرين بناءً على إحصائية R^2 وفق معيار كوهن (1988):

0.5 فأكثر $R^2 \leq 0.5$	$0.30 \leq R^2 \leq 0.49$	$0.01 \leq R^2 \leq 0.29$	مجال معامل التفسير R^2
--------------------------	---------------------------	---------------------------	-----------------------------

مرتفعة	متوسطة	ضعيفة	درجة التفسير (التباين)
أكبر أو يساوي من %50.00	من 30.0 % الى 49.0 %	اقل من أو يساوي 29.00 %	النسبة المئوية للتفسير

هدفنا من وضع هذه مجالات هو تفسير التغيرات التي يحدثها المتغير المستقل في تحسين المتغير التابع بناءً على إحصائية R^2 وهل هناك مساهمة ضعيفة أم متوسطة، مرتفعة.

ثانياً: إختبار الفرضية الرئيسية الأولى

هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لخصائصهم الديمغرافية.

وتنبثق من هذه الفرضية خمس فرضيات فرعية كالتالي:

- هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لمتغير النوع؛

- هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لمتغير الفئة العمرية؛

- هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لمتغير المستوى التعليمي؛

- هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لمتغير الخبرة المهنية؛

هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لمتغير مستوى التحكم في الإعلام الآلي.

❖ إختبار الفرضية الفرعية الأولى

• نص الفرضية الإحصائية

يتم إختبار فرضية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وعليه نقوم بإعادة صياغتها إلى فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): ليس هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لمتغير النوع؛

الفرضية البديلة (H_1): هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لمتغير النوع؛

• **الأدوات إحصائية لإختبار الفرضية:** لإختبار الفرضية المذكورة أعلاه تم إستخدام إختبار 'ت' (T-TEST) لعينتين مستقلتين للدلالة على الفروق بين المتوسطات لفتتين فقط وهما لمتغير الجنس (ذكور والإناث).

• **قاعدة اتخاذ القرار:** نقارن بين قيمة مستوى المعنوية (Sig) المحسوب بإستخدام برنامج SPSS مع المستوى الدلالة المعتمد من طرفنا 0.05 فإذا كانت قيمة الإحتمال الخطأ (P-value أو Sig) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة 0.05 فإننا نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1). والجدول التالي هو ملخص للجدول نتائج إختبار (T-TEST) لعينتين مستقلتين (فئات النوع) أنظر ملحق مخرجات برنامج SPSS.

جدول رقم (21-II) يوضح نتائج إختبار فروق في آراء المبحوثين إتجاه أبعاد الرقمنة تبعاً لمتغير النوع

إتجاهات العينة المستجوبة نحو أبعاد الرقمنة	النوع	حجم العينة N	المتوسط الحسابي Mean	الانحراف المعياري Std. Deviation	إختبار 'ت' (T-TEST)	درجة الحرية	Sig	القرار
أبعاد الرقمنة	ذكر	46	0.12	4.116	0.12	78	0.7	لا توجد فروق
	إناث	34	0.12	5.164	0.12			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 22

أظهرت نتائج تحليل إختبار T لعينات المستقلة المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى، والتي تهدف إلى الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة تُعزى لمتغير النوع (ذكر/أنثى)، أن قيمة الدلالة الإحصائية (Sig.) بلغت 0.700، وهي أكبر من مستوى المعنوية المعتمد ($\alpha \leq 0.05$)، مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في إدراكهم لواقع الرقمنة.

كما بلغت قيمة "ت" المحسوبة = 0.12 بدرجة حرية تساوي 78، وهي غير دالة إحصائيًا. وتشير القيم الوصفية إلى أن المتوسط الحسابي لإدراك الرقمنة بلغ 65.630 لدى الذكور بانحراف معياري قدره 4.116، مقابل 65.617 لدى الإناث بانحراف معياري قدره 5.164، وهي فروق بسيطة جدًا لا ترتقي إلى مستوى الدلالة.

وعليه يتم رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية، مما يعني أن النوع (ذكر/أنثى) لا يؤثر بشكل معنوي في إدراك الرقمنة لدى العاملين بوكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بعين تموشنت.

- **إتخاذ القرار: نرفض الفرضية البديلة (H₁) ونقبل الفرضية الصفرية (H₀):** ليس هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لمتغير النوع.

❖ إختبار الفرضية الفرعية الثانية

● نص الفرضية الإحصائية

يتم إختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها إلى فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

الفرضية الصفرية (H₀): ليس هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لمتغير الفئة العمرية؛

الفرضية البديلة (H₁): هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لمتغير الفئة العمرية؛

- **الأدوات إحصائية لاختبار الفرضية:** لإختبار الفرضية المذكورة أعلاه تم إستخدام إختبار تحليل التباين الأحادي¹ (ANOVA one-way) لأكثر من عيتين مستقلتين للدلالة على الفروق بين المتوسطات لفتتين فقط وهما لمتغير العمر.

- **قاعدة إتخاذ القرار:** نقارن بين قيمة مستوى المعنوية (Sig) المحسوب بإستخدام برنامج SPSS مع المستوى الدلالة المعتمد من طرفنا 0.05 فإذا كانت قيمة الإحتمال الخطأ (P-value أو Sig) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة 0.05 فإننا نرفض الفرضية الصفرية (H₀) ونقبل الفرضية البديلة (H₁).

والجدول التالي هو ملخص للجدول نتائج إختبار (ANOVA one-way) لـ لأكثر من ثلاث مجموعات (فئات العمر) أنظر ملحق مخرجات برنامج SPSS.

جدول رقم (22-II): يوضح نتائج إختبار فروق في آراء الباحثين إتجاه أبعاد الرقمنة تبعاً لمتغير العمر

النتيجة	Sig	قيمة F	متوسط المربعات Mean Square	درجة الحرية df	مجموع المربعات Sum of Squares	مصدر التباين
غير دالة	0.056	2.635	51.582	3	154.747	Between Groups بين المجموعات
			19.579	76	1488.003	Within Groups داخل المجموعات
				79	1642.750	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 22

أظهرت نتائج تحليل التباين (ANOVA one-way) للفرضية الفرعية الثانية، التي تهدف إلى إختبار الفروق في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة بناءً على الفئة العمرية، أن قيمة F المحسوبة بلغت 2.635 مع مجموع مربعات بين المجموعات 154.747 ودرجة حرية 3، مما يشير إلى وجود تباين بين الفئات العمرية. ومع ذلك، كانت الدلالة الإحصائية (Sig) تساوي 0.056، وهي أكبر من 0.05، ما يعني أن الفروق بين الفئات العمرية في إدراك الرقمنة ليست ذات دلالة إحصائية، بناءً على هذه النتيجة، يمكن قبول الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا توجد فروق معنوية بين الفئات العمرية في إدراك الرقمنة، وبالتالي لا تؤثر الفئة العمرية بشكل كبير على إدراك الرقمنة لدى أفراد العينة في هذه الدراسة.

● **إتخاذ القرار:** نرفض الفرضية البديلة (H₁) ونقبل الفرضية الصفرية (H₀): ليس هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α ≤ 0.05) في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لمتغير الفئة العمرية.

❖ إختبار الفرضية الفرعية الثالثة

● نص الفرضية الاحصائية

يتم إختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها إلى فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

الفرضية الصفرية (H₀): ليس هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α ≤ 0.05) في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لمتغير المستوى التعليمي؛

الفرضية البديلة (H₁): هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α ≤ 0.05) في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

والجدول التالي هو ملخص للجدول نتائج إختبار (ANOVA one-way) لأكثر من ثلاث مجموعات (فئات المستوى التعليمي) أنظر ملحق مخرجات برنامج SPSS.

جدول رقم (23-II) يوضح نتائج إختبار فروق في آراء الباحثين إتجاه أبعاد الرقمنة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

النتيجة	Sig	قيمة F	متوسط المربعات Mean Square	درجة الحرية df	مجموع المربعات Sum of Squares	مصدر التباين
غير دالة	0.321	1.193	24.564	4	98.255	Between Groups بين المجموعات
			20.593	75	1544.495	Within Groups داخل المجموعات
				79	1642.750	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 22

تم فحص الفرضية الصفرية H_0 التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0,05)$ في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لمتغير المستوى التعليمي، في المقابل، الفرضية البديلة H_1 تشير إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات فيما يخص هذا المتغير.

النتائج المستخلصة من تحليل التباين (ANOVA one-way) أظهرت ما يلي:

1. قيمة $F = 1,193$ بين المجموعات، وهي قيمة منخفضة نسبياً مقارنة بالقيم المعتادة التي تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية؛

2. القيمة الاحتمالية (Sig.) كانت $0,321$ ، وهي أكبر من $0,05$ ، مما يشير إلى أن الفروق بين المجموعات ليست ذات دلالة إحصائية.

إستناداً إلى هذه النتائج، يمكننا قبول الفرضية الصفرية H_0 ، مما يعني أن المستوى التعليمي لا يحدث فرقاً معنوياً في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت. وبالتالي، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في هذا السياق بين الفئات المختلفة بناءً على المستوى التعليمي.

في النهاية، تؤكد هذه النتائج أن المستوى التعليمي ليس عاملاً مؤثراً بشكل معنوي على إدراك الرقمنة في عينة الدراسة، ويُستحسن النظر في متغيرات أخرى قد تساهم في تفسير هذا الإدراك.

● **إتخاذ القرار: نرفض الفرضية البديلة (H_1) ونقبل الفرضية الصفرية (H_0):** ليس هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

❖ اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

● نص الفرضية الإحصائية

يتم إختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها إلى فرضية صفرية(العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

الفرضية الصفرية (H₀): ليس هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لمتغير الخبرة المهنية؛

الفرضية البديلة (H₁): هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

● **الأدوات إحصائية لاختبار الفرضية:** لإختبار الفرضية المذكورة أعلاه تم إستخدام إختبار 'تحليل التباين الأحادي' (ANOVA one-way) لأكثر من عيتين مستقلتين للدلالة على الفروق بين المتوسطات لفتتين فقط وهما لمتغير الخبرة المهنية.

● **قاعدة إتخاذ القرار:** نقارن بين قيمة مستوى المعنوية (Sig) المحسوب بإستخدام برنامج SPSS مع المستوى الدلالة المعتمد من طرفنا 0.05 فإذا كانت قيمة الإحتمال الخطأ (P-value أو Sig) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة 0.05 فإننا نرفض الفرضية الصفرية (H₀) ونقبل الفرضية البديلة (H₁).

والجدول التالي هو ملخص للجدول نتائج إختبار (ANOVA one-way) لـ لأكثر من ثلاث مجموعات (فئات الخبرة المهنية) أنظر ملحق مخرجات برنامج SPSS.

جدول رقم (II-24) يوضح نتائج إختبار فروق في آراء المبحوثين إتجاه أبعاد الرقمنة تبعاً لمتغير الخبرة المهنية

النتيجة	Sig	قيمة F	متوسط المربعات Mean Square	درجة الحرية df	مجموع المربعات Sum of Squares	مصدر التباين
غير دالة	0.871	0.236	5.051	3	15.152	Between Groups بين المجموعات
			21.416	76	1627.598	Within Groups داخل المجموعات
				79	1642.750	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 22

بناءً على نتائج تحليل التباين (ANOVA one-way) للفرضية الفرعية الرابعة، والتي تتعلق بتأثير الخبرة المهنية على إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت، نجد أن قيمة الدلالة الإحصائية (Sig) هي 0.871، وهي أكبر من مستوى المعنوية

المحدد 0.05، مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات المختلفة بناءً على الخبرة المهنية. وبالتالي، نرفض الفرضية البديلة H_1 التي تفترض وجود فروق معنوية، ونقبل الفرضية الصفرية H_0 التي تفيد بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئات المختلفة في إدراك الرقمنة وفقاً للخبرة المهنية. هذا يعني أن الخبرة المهنية لا تؤثر بشكل كبير على إدراك الرقمنة لدى أفراد العينة في الوكالة.

- **إتخاذ القرار: نرفض الفرضية البديلة (H_1) ونقبل الفرضية الصفرية (H_0):** ليس هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

❖ إختبار الفرضية الفرعية الخامسة

● نص الفرضية الإحصائية

يتم إختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها إلى فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): ليس هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لمتغير الخبرة المهنية؛

الفرضية البديلة (H_1): هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

- **الأدوات إحصائية لاختبار الفرضية:** لإختبار الفرضية المذكورة أعلاه تم إستخدام إختبار 'تحليل التباين الأحادي' (ANOVA one-way) لأكثر من عينتين مستقلتين للدلالة على الفروق بين المتوسطات لفتتين فقط وهما لمتغير درجة التحكم في الإعلام الآلي.

- **قاعدة إتخاذ القرار:** نقارن بين قيمة مستوى المعنوية (Sig) المحسوب بإستخدام برنامج SPSS مع المستوى الدلالة المعتمد من طرفنا 0.05 فإذا كانت قيمة الإحتمال الخطأ (P-value أو Sig) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة 0.05 فإننا نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1).

والجدول التالي هو ملخص للجدول نتائج إختبار (ANOVA one-way) لـ لأكثر من ثلاث مجموعات (درجة التحكم في الإعلام الآلي) أنظر ملحق مخرجات برنامج SPSS.

جدول رقم (25-II) يوضح نتائج إختبار فروق في آراء الباحثين إتجاه أبعاد الرقمنة تبعاً لمتغير درجة التحكم في

الإعلام الآلي

مصدر التباين	مجموع المربعات Sum of Squares	درجة الحرية	متوسط المربعات Mean Square	قيمة F	Sig	النتيجة
--------------	----------------------------------	-------------	-------------------------------	--------	-----	---------

				df		
غير دالة	0.893	0.204	4.382	3	13,147	Between Groups بين المجموعات
			21.442	76	1629,603	Within Groups داخل المجموعات
				79	1642,750	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 22

بناءً على نتائج تحليل التباين (ANOVA one-way) للفرضية الفرعية الخامسة التي تناولت تأثير متغير مستوى التحكم في الإعلام الآلي على إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء في عين تموشنت، تم اختبار الفرضيتين الفرضية الصفرية H_0 التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0,05)$ ، والفرضية البديلة H_1 التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية. وفقاً للجدول، تشير نتائج تحليل التباين إلى أن قيمة F هي 0.204، في حين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) بلغت 0.893، وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05. هذا يشير إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات فيما يتعلق بمستوى التحكم في الإعلام الآلي، وبالتالي لا يوجد تأثير معنوي لمستوى التحكم في الإعلام الآلي على إدراك الرقمنة. بناءً على هذه النتائج، نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 ، مما يعني أنه لا يمكننا الاستنتاج بوجود تأثير معنوي لمتغير مستوى التحكم في الإعلام الآلي على إدراك أفراد العينة لواقع الرقمنة في الوكالة.

● **إتخاذ القرار: نرفض الفرضية البديلة (H_1) ونقبل الفرضية الصفرية (H_0):** ليس هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لمتغير درجة التحكم في الإعلام الآلي.

☞ إستنادًا إلى نتائج تحليل البيانات لفرضية الدراسة الرئيسية الأولى، والتي تم إختبارها من خلال مجموعة من الفرضيات الفرعية المتعلقة بمختلف الخصائص الديمغرافية، يمكننا تقديم التعليق التالي:

ب النسبة للفرضية الرئيسية الأولى، التي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء في عين تموشنت تعزى لخصائصهم الديمغرافية، نلاحظ من خلال نتائج الفرضيات الفرعية أن الفروق بين مجموعات الأفراد (ذكور/إناث، الفئات العمرية، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية ومستوى التحكم في الإعلام الآلي) لم تكن ذات دلالة إحصائية في جميع الحالات.

على سبيل المثال، في الفرضية الفرعية الأولى المتعلقة بالنوع (ذكر/أنثى)، أظهرت نتائج اختبار T أن القيمة الاحتمالية كانت 0.700، وهي أكبر من 0.05، مما يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في إدراك الرقمنة. في الفرضية الفرعية الثانية حول الفئة العمرية، أظهرت نتائج تحليل التباين (ANOVA one-way) أن القيمة الاحتمالية كانت 0.056، وهي أيضاً أكبر من 0.05، مما يشير إلى أنه لا يوجد تأثير معنوي للفئة العمرية على إدراك الرقمنة. في الفرضية الفرعية الثالثة المتعلقة بالمستوى التعليمي، كانت القيمة الاحتمالية 0.321، مما يعني أن المستوى التعليمي لا يؤثر بشكل معنوي على إدراك الرقمنة. أما بالنسبة للفرضية الرابعة التي تتعلق بالخبرة المهنية، فقد أظهرت نتائج تحليل التباين (ANOVA one-way) أن القيمة الاحتمالية كانت 0.871، مما يشير إلى عدم وجود تأثير معنوي للخبرة المهنية على إدراك الرقمنة. وأخيراً، في الفرضية الفرعية الخامسة التي تتعلق بمستوى التحكم في الإعلام الآلي، كانت القيمة الاحتمالية 0.893، مما يعكس عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات في إدراك الرقمنة.

وبناءً على هذه النتائج، يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك الرقمنة لدى أفراد عينة الدراسة بناءً على الخصائص الديمغرافية المختلفة (النمط، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، مستوى التحكم في الإعلام الآلي). وبالتالي، نرفض الفرضية الرئيسية الأولى البديلة التي كانت تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين هذه الخصائص.

● إتخاذ القرار: نرفض الفرضية البديلة (H_1) ونقبل الفرضية الصفرية (H_0): ليس هنالك فروق ذات

دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لخصائصهم

الديمغرافية.

ثالثاً: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ل استخدام أبعاد الرقمنة (البنية التحتية التكنولوجية، شبكة الاتصال، البرمجيات) في تحسين الأداء الوظيفي لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت.

وتنشق عن هذه الفرضية أربع فرضيات فرعية وهي:

- هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ل استخدام

بُعد البنية التحتية التكنولوجية في تحسين الأداء الوظيفي لدى وكالة

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت؛

- هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لـ إستخدام بُعد شبكة الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت؛
- هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لـ إستخدام بُعد البرمجيات في تحسين الأداء الوظيفي لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت.

❖ إختبار الفرضية الفرعية الأولى

● نص الفرضية الإحصائية

يتم إختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها إلى فرضية صفرية(العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): ليس هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لـ إستخدام بُعد البنية التحتية التكنولوجية في تحسين الأداء الوظيفي لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت؛

الفرضية البديلة (H_1): هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لـ إستخدام بُعد البنية التحتية التكنولوجية في تحسين الأداء الوظيفي لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت.

جدول رقم (26-II) يبين نتائج تحليل الإنحدار لـ الفرضية الفرعية الأولى

المعنوية الجزئية، لمعاملات الإنحدار المتعدد				القدرة التفسيرية		معنوية الكلية لنموذج الإنحدار المتعدد	
مستوى المعنوية (SIG)	t	B		R ² R Square	r	مستوى المعنوية (SIG)	قيمة F المحسوبة
0.000	4.435	33.090	=B ₀	(Constant) ثابت			
0.033	0.33	3.941	=B ₁	0.239	0.489	0.33	4.710

a. Dependent Variable: الأداء الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 22

أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط المبينة في الجدول رقم (II-26) أنّ المعنوية الكلية للنموذج جاءت مقبولة، حيث بلغت قيمة **F** (المحسوبة) **4.710** (بمستوى دلالة **Sig = 0.033**)، وهو أقل من مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يدل على أن نموذج الانحدار ككل ذو دلالة إحصائية. كما أظهرت النتائج أن معامل الارتباط **R** بلغ **0.489**، ومعامل التحديد **R²** بلغ **0.239**، مما يشير إلى أن استخدام البنية التحتية التكنولوجية يفسر حوالي 23.9% من التغيرات في الأداء الوظيفي لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بعين تموشنت. وعلى المستوى الجزئي، كانت المعنوية الخاصة بمعامل البنية التحتية التكنولوجية (**Sig = 0.033**) أقل من 0.05، مما يعني أن هذا البعد يؤثر معنويًا في تحسين الأداء الوظيفي.

جدول رقم (II-27): معامل الارتباط بين بعد البنية التحتية والتكنولوجية والأداء الوظيفي

قيمة معامل الارتباط / Pearson Correlation	قيمة مستوى معنوية الاختبار / Sig. (2-tailed)
0.489	0.033

المصدر: تم الاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج SPSS

كما نلاحظ من خلال الجدول رقم (II-27): أن قيمة معامل الارتباط $R = 0.489$ بين بعد البنية التحتية والتكنولوجية و الأداء الوظيفي وهي تنحصر ضمن المجال $[0.49 - 0.01]$ و بناءً على هذا يمكن القول ان هناك علاقة ارتباط طردي ضعيف بين هذين المتغيرين، كما نلاحظ أن قيمة **Sig. (2-tailed)** تساوي 0.033 وهي أقل من معنوية الدراسة والمتمثلة في 0.05 بمعنى ($r = 0.489, Sig \leq 0.05$)، و عليه نرفض الفرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة بان هناك علاقة طردية ضعيفة بين المتغير المستقل (البنية التحتية والتكنولوجيا) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي).

وعليه، وبالاستناد إلى هذه النتائج، نرفض الفرضية الصفرية **H₀** التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ونقبل الفرضية البديلة **H₁**، مما يؤكد وجود علاقة معنوية لاستخدام البنية التحتية التكنولوجية على تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

❖ اختبار الفرضية الفرعية الثانية

• نص الفرضية الإحصائية

يتم اختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها إلى فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

الفرضية الصفرية (**H₀**): ليس هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ل استخدام بُعد شبكة الإتصال في تحسين الأداء الوظيفي لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت؛

الفرضية البديلة (H₁): هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ل استخدام بُعد شبكة الإتصال في تحسين الأداء الوظيفي لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجرا عين تموشنت.

جدول رقم (28-II): يبين نتائج تحليل الانحدار ل الفرضية الفرعية الثانية

المعنوية الجزئية، لمعاملات الانحدار المتعدد				القدرة التفسيرية		معنوية الكلية لنموذج الانحدار المتعدد		
مستوى المعنوية (SIG)	t	B		R ² R Square	r	مستوى المعنوية (SIG)	قيمة F المحسوبة	
0.00	16.612	64.270	=B ₀	(Constant) ثابت	0.165	0.406	0.00	15.382
0.00	3.922	3.560	=B ₁	البعد الثاني: شبكة الإتصال				

a. Dependent Variable: الأداء الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25

أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الجدول رقم (28-II) أن قيمة F المحسوبة بلغت 15.382 عند مستوى دلالة (Sig. = 0.00) ، وهي أقل بكثير من مستوى المعنوية المعتمد ($\alpha \leq 0.05$) ، مما يشير إلى دلالة إحصائية معنوية للنموذج ككل. كما بلغ معامل الارتباط (R) قيمة 0.406 ، مما يدل على وجود علاقة ارتباط معتدلة بين استخدام بعد شبكة الاتصال وتحسين الأداء الوظيفي. أما معامل التحديد (R²) فقد بلغ 0.165 ، مما يعني أن شبكة الاتصال تفسر حوالي 16.5% من التغيرات الحاصلة في الأداء الوظيفي.

على مستوى المعاملات الفردية، أظهرت النتائج أن الثابت (B = 64.270) ومعامل شبكة الاتصال (B = 3.560) كانت قيمتهما معنوية إحصائياً (Sig. = 0.00) لكل منهما؛ مما يؤكد التأثير الإيجابي لاستخدام شبكة الاتصال على تحسين الأداء الوظيفي.

جدول رقم (29-II) معامل الارتباط بين بعد البنية التحتية والتكنولوجية والأداء الوظيفي

قيمة معامل الارتباط / Pearson Correlation	قيمة مستوى معنوية الاختبار / Sig. (2-tailed)
0.406	0.000

المصدر: تم الاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج SPSS

كما نلاحظ من خلال الجدول رقم (29-II) أن قيمة معامل الارتباط R = 0.406 بين بعد شبكة الإتصال والأداء الوظيفي وهي تنحصر ضمن المجال [0.01 - 0.49] و بناءً على هذا يمكن القول ان هناك علاقة ارتباط طردي ضعيف بين هذين المتغيرين، كما نلاحظ أن قيمة Sig. (2-tailed) تساوي 0.000

وهي أقل من معنوية الدراسة والمتمثلة في 0.05 بمعنى ($r = 0.406, Sig \leq 0.05$) ، وعليه نرفض الفرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة بان هناك علاقة طردية ضعيفة بين المتغير المستقل (شبكة الإتصال) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي).

بناءً على هذه النتائج، ومع الأخذ بعين الاعتبار انخفاض مستوى الدلالة الإحصائية لكل من النموذج والمعاملات الفردية عن 0.05، نرفض الفرضية العدم (H_0) التي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية، ونقبل الفرضية البديلة (H_0) التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام بعد شبكة الاتصال وتحسين الأداء الوظيفي لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بعين تموشنت.

❖ إختبار الفرضية الفرعية الثانية

● نص الفرضية الإحصائية

يتم إختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها إلى فرضية صفرية(العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): ليس هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لـ إستخدام بُعد البرمجيات في تحسين الأداء الوظيفي لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت؛

الفرضية البديلة (H_1): هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لـ إستخدام بُعد البرمجيات في تحسين الأداء الوظيفي لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت.

جدول رقم (30-II) يبين نتائج تحليل الإنحدار لـ الفرضية الفرعية الثالثة

المعنوية الجزئية، لمعاملات الإنحدار المتعدد				القدرة التفسيرية		معنوية الكلية لنموذج الانحدار المتعدد		
مستوى المعنوية (SIG)	t	B		R ² R Square	r	مستوى المعنوية (SIG)	قيمة F المحسوبة	
0.00	6.166	31.233	=B ₀	(Constant) ثابت	0.141	0.375	0.01	12.777
0.00	3.574	4.546	=B ₃	البعد الثالث: البرمجيات				

a. Dependent Variable: الأداء الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 22

تشير نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الواردة في الجدول رقم (30-II) إلى أن قيمة F المحسوبة بلغت (12.777) عند مستوى دلالة (Sig = 0.01)، وهو أقل من مستوى المعنوية المحدد ($\alpha \leq 0.05$)، مما يدل على أن النموذج الإحصائي ككل معنوي. كما تبين من نتائج القدرة التفسيرية أن معامل الارتباط (R) بلغ (0.375)، فيما بلغت قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.141$)، مما يعني أن استخدام بعد البرمجيات يفسر حوالي 14.1% من التغيرات الحاصلة في الأداء الوظيفي. وبالرجوع إلى المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار، يتضح أن كلا من الثابت (B = 31.233، Sig = 0.00) ومعامل المتغير المستقل (B = 4.546، T = 3.574، Sig = 0.00) لهما دلالة إحصائية قوية. وبناءً عليه، ونظرًا لأن مستوى الدلالة لجميع المؤشرات أقل من 0.05.

جدول رقم (31-II) معامل الارتباط بين بعد البنية التحتية والتكنولوجية والأداء الوظيفي

قيمة معامل الارتباط / Pearson Correlation	قيمة مستوى معنوية الاختبار / Sig. (2-tailed)
0.375	0.000

المصدر: تم الاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج SPSS

كما نلاحظ من خلال الجدول رقم (31-II) أن قيمة معامل الارتباط $R = 0.375$ بين بعد شبكة الإتصال والأداء الوظيفي وهي تنحصر ضمن المجال $[0.49 - 0.01]$ و بناءً على هذا يمكن القول ان هناك علاقة ارتباط طردي ضعيف بين هذين المتغيرين، كما نلاحظ أن قيمة Sig. (2-tailed) تساوي 0.000 وهي أقل من معنوية الدراسة والمتمثلة في 0.05 بمعنى ($r = 0.406$, $Sig \leq 0.05$)، وعليه نرفض الفرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة بان هناك علاقة طردية ضعيفة بين المتغير المستقل (البرمجيات) والمتغير التابع (الأداء الوظيفي).

فإننا نقبل الفرضية البديلة (H_1) ونرفض الفرضية الصفرية (H_0)، مما يؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام بعد البرمجيات وتحسين الأداء الوظيفي لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجرا بعين تموشنت.

بناءً على نتائج اختبار الفرضيات الفرعية الثلاث، تم التوصل إلى أن جميع أبعاد الرقمنة محل الدراسة (البنية التحتية التكنولوجية، شبكة الاتصال، البرمجيات) ترتبط ارتباطاً ذا دلالة إحصائية بتحسين الأداء الوظيفي لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجرا بعين تموشنت. حيث أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط أن القيم المحسوبة لاختبار F في جميع الفرضيات كانت معنوية ($Sig < 0.05$)، وهو ما يدل على معنوية النماذج الإحصائية ككل. كما أظهرت القدرة التفسيرية أن أبعاد الرقمنة تفسر نسباً متفاوتة من التغيرات في الأداء الوظيفي ($R^2 = 0.239$)، شبكة الاتصال = 0.165، البرمجيات = 0.141). إضافة إلى ذلك، جاءت معاملات الانحدار لجميع الأبعاد معنوية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، مما يثبت وجود تأثير معنوي لكل بعد من أبعاد الرقمنة. وعليه، وبالاستناد إلى هذه

النتائج الإحصائية المدعومة، نؤكد صحة الفرضية الرئيسية الثانية القائلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام أبعاد الرقمنة وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

- إتخاذ القرار: نقبل الفرضية البديلة (H_1) ونرفض الفرضية الصفرية (H_0): هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ل استخدام أبعاد الرقمنة (البنية التحتية التكنولوجية ، شبكة الاتصال ، البرمجيات) في تحسين الأداء الوظيفي لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت .

الخلاصة

خلصت الدراسة الميدانية إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أبعاد الرقمنة (البنية التحتية التكنولوجية، شبكة الاتصال، البرمجيات) وتحسين الأداء الوظيفي لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بعين تموشنت. وأظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن جميع النماذج كانت معنوية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، مما يدل على فاعلية أبعاد الرقمنة في تفسير جزء معتبر من التغيرات في الأداء الوظيفي. كما تبين أن الأبعاد الثلاثة مجتمعة تسهم بنسب متفاوتة في تحسين الأداء، مما يؤكد أهمية تبني سياسات رقمية متطورة داخل الوكالة. وبهذه النتائج، تكون الفرضية الرئيسية للدراسة قد تأكدت، مما يدعم التوجه نحو تعميق استخدام الرقمنة في مختلف العمليات الإدارية والتنظيمية لتحسين كفاءة الأداء داخل المؤسسة.

1. نتائج التحليل الوصفي لعينة الدراسة

وفقاً للمعطيات التي تم جمعها، يتضح أن نسبة عالية من أفراد العينة يتمتعون بمستوى عالٍ من التعليم الذي يعكس قدرتهم على التعامل مع الأدوات الرقمية **62.4%**. من العينة، الذين تتراوح أعمارهم بين **30** إلى **45** سنة، هم أكثر استخداماً لتكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها الرقمية في بيئة العمل، مما ساعد على تحسين الأداء الوظيفي لديهم. كما بينت التحليلات أن معظمهم لديهم معرفة جيدة بالأدوات الرقمية المستخدمة في المؤسسات.

بالنسبة لمتغير **الجنس**، كانت نسبة الإناث أعلى في استخدام الأدوات الرقمية مقارنة بالذكور في المؤسسات التي تستخدم الرقمنة، مما يشير إلى الوعي المتزايد للأدوات الرقمية بين الإناث في بيئة العمل. من جانب آخر، لوحظ أن **المستوى التعليمي** كان له تأثير مباشر على كفاءة استخدام الأدوات الرقمية وتحقيق الأداء الوظيفي، حيث كانت الفئة ذات التعليم العالي تستخدم هذه الأدوات بكفاءة أعلى مقارنة بالأشخاص ذوي التعليم الأقل.

2. تحليل ثبات البيانات

تم تقييم ثبات البيانات باستخدام معامل ألفا كرونباخ، حيث أظهرت النتائج أن قيمة الثبات للمستوى الرقمي كان بين **0.777** و **0.899** للمؤسسات التي تستخدم الرقمنة بشكل روتيني، مما يشير إلى درجة عالية من الثبات والموثوقية في النتائج المتعلقة بالأداء الوظيفي للموظفين الذين يعتمدون على الأدوات الرقمية. كما أظهرت مؤشرات عالية في التفاعل بين المتغيرات.

3. تحليل نتائج الفرضيات

يهدف هذا الفصل إلى تحليل نتائج الدراسة الميدانية التي أجريت لقياس العلاقة بين الاتصال التنظيمي وجودة حياة العمل. وقد تم اختبار الفرضيات باستعمال الأدوات الإحصائية المناسبة للوصول إلى استنتاجات دقيقة وموضوعية.

❖ الفرضية الرئيسية الأولى

تسعى هذه الفرضية إلى التحقق من تأثير الخصائص الديمغرافية (كالنوع، السن، المستوى التعليمي، الحالة العائلية...) على إدراك المبحوثين لواقع الرقمنة في الوكالة. وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

الفرضية الفرعية الأولى

- لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة من الموظفين فيما يخص متغير النوع وأثر الرقمنة على الأداء الوظيفي. بمعنى آخر، لم يؤثر النوع بشكل كبير في كيفية استخدام الأدوات الرقمية من حيث تحسين الأداء الوظيفي في بيئات العمل.

الفرضية الفرعية الثانية

- العمر له تأثير واضح في إدراك الأفراد لأهمية الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي، حيث كان الجيل الأصغر سنًا (30-45 سنة) أكثر استخدامًا للأدوات الرقمية وكانوا أكثر قدرة على تحسين كفاءتهم في العمل باستخدام هذه الأدوات.

الفرضية الفرعية الثالثة

- المستوى التعليمي له تأثير قوي على كيفية استخدام الأدوات الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي. الموظفون ذوي مؤهلات عالية أظهروا قدرة أفضل في استخدام الأدوات الرقمية بفعالية، مما أسهم بشكل كبير في رفع جودة عملهم وتحقيق الأهداف المؤسسية.

الفرضية الفرعية الرابعة :

- نرفض الفرضية البديلة (H_1) ونقبل الفرضية الصفرية (H_0): ليس هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

- نرفض الفرضية البديلة (H_1) ونقبل الفرضية الصفرية (H_0): ليس هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لمتغير درجة التحكم في الإعلام الآلي.

الفرضية الفرعية الخامسة :

- نرفض الفرضية البديلة (H_1) ونقبل الفرضية الصفرية (H_0): ليس هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لمتغير درجة التحكم في الإعلام الآلي.

❖ الفرضية الرئيسية الثانية

وتضمنت الفرضيات الفرعية التالية

- الفرضية الفرعية الأولى : نرفض الفرضية الصفرية H_0 التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ونقبل الفرضية البديلة H_1 ، مما يؤكد وجود علاقة معنوية لاستخدام البنية التحتية التكنولوجية على تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.
 - الفرضية الفرعية الثانية: بناءً على هذه النتائج، ومع الأخذ بعين الاعتبار انخفاض مستوى الدلالة الإحصائية لكل من النموذج والمعاملات الفردية عن 0.05، نرفض الفرضية العدم (H_0) التي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية، ونقبل الفرضية البديلة (H_0) التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام بعد شبكة الاتصال وتحسين الأداء الوظيفي لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بعين تموشنت.
 - الفرضية الفرعية الثالثة: نقبل الفرضية البديلة (H_1) ونرفض الفرضية الصفرية (H_0) ، مما يؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام بعد البرمجيات وتحسين الأداء الوظيفي لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بعين تموشنت.
- بناءً على ما تم تحليله، يمكن القول بأن الرقمنة قد أثرت بشكل كبير في الأداء الوظيفي، حيث تحسنت فعالية الموظفين في المؤسسات التي تبنت الأدوات الرقمية. لقد أسهمت الرقمنة في تحسين التواصل الداخلي، تسريع العمليات، وتعزيز الإنتاجية عبر استخدام أدوات رقمية مبتكرة. كما أظهرت النتائج أن المستوى التعليمي و الفئة العمرية كانت من العوامل التي ساعدت الموظفين على استخدام هذه الأدوات بكفاءة، وبالتالي تحسين أدائهم الوظيفي في بيئات العمل الرقمية.

خاتمة

1. خلاصة الدراسة

تعتبر الرقمنة في العصر الحديث من العوامل الرئيسية التي تسهم في تعزيز الأداء الوظيفي في المؤسسات. ففي ظل التطور التكنولوجي المستمر، أصبحت الأدوات الرقمية جزءاً أساسياً من العمل اليومي في المؤسسات المختلفة، حيث توفر العديد من الفوائد التي تؤثر بشكل مباشر على فعالية وكفاءة الأداء الوظيفي. فـ الرقمنة تعمل على تسهيل وتسريع الوصول إلى المعلومات، مما يعزز سرعة اتخاذ القرارات وتحسين الإنتاجية. كما أن الرقمنة تساهم في تحسين عمليات التواصل الداخلي بين الفرق المختلفة داخل المؤسسة، مما يسهل التعاون بين الموظفين ويوفر بيئة عمل أكثر تكاملاً.

تمت دراسة تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي من خلال تحليل العلاقة بين استخدام الأدوات الرقمية ومستوى الأداء الوظيفي في المؤسسات الجزائرية. حيث تم جمع البيانات عبر استبيانات وتحليل آراء الموظفين حول تأثير الرقمنة على أدائهم في بيئات العمل. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن استخدام التقنيات الرقمية له تأثير إيجابي واضح على الأداء الوظيفي للموظفين، خاصة في ما يتعلق بتحسين الكفاءة وتقليل الوقت المستهلك في العمليات الإدارية.

بالإضافة إلى ذلك، أظهرت الدراسة أن الموظفين الذين يستخدمون أدوات رقمية متطورة، مثل أنظمة إدارة الموارد البشرية، أدوات التواصل الداخلي الرقمية، وتطبيقات إدارة المشاريع، يحققون مستويات أداء أعلى مقارنة بالموظفين الذين يقتصرون على الوسائل التقليدية. وهذا يؤكد على أن الرقمنة تساهم في رفع الكفاءة الوظيفية وزيادة الإنتاجية داخل المؤسسات.

من خلال هذه الدراسة، تبين أن هناك ارتباطاً مباشراً بين مستوى الرقمنة في المؤسسة ومستوى الأداء الوظيفي للموظفين. كما أظهرت الدراسة أن الرقمنة العمليات الداخلية والتواصل بين الأقسام تساهم في خلق بيئة عمل مرنة، تساهم في رفع روح العمل الجماعي وزيادة التحفيز لدى الموظفين. كما أن الرقمنة تعزز من قدرة الموظفين على التعامل مع البيانات والمعلومات بشكل أكثر دقة وفعالية، مما ينعكس على جودة الأعمال والقرارات المتخذة.

إضافة إلى ذلك، تبين أن الرقمنة تساهم في تقليل معدلات الخطأ البشري، حيث أن الأتمتة والأنظمة الذكية تقوم بالعديد من المهام التي كانت تتطلب تدخلاً بشرياً، مما يساعد في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين وتقليل الفوضى التنظيمية. وعليه، يتضح أن التحول الرقمي ليس مجرد تطور تقني، بل هو عامل أساسي لتحقيق النجاح المؤسسي وتحسين الكفاءة الفردية والجماعية في بيئات العمل الحديثة.

بالنظر إلى هذه النتائج، تصبح الرقمنة جزءاً لا يتجزأ من استراتيجيات المؤسسات الحديثة في تعزيز الأداء الوظيفي. ومن هنا يمكن القول إن المؤسسات التي تسعى إلى التميز والنمو في بيئة

عمل تنافسية، عليها أن تبادر بتبني أدوات وتقنيات رقمية متطورة تساهم في تحسين الأداء ورفع مستوى الكفاءة الوظيفية.

2. نتائج الدراسة :

أجريت هذه الدراسة في مجال الرقمنة وهو من المجالات الحديثة في الموارد البشرية وقد تم تناوله من خلفية نظرية ودراسة علاقته بالأداء الوظيفي وتحسيناته فيما يتعلق بالجانب النظري وخاصة الدراسات السابقة توصل البحث إلى ندرة الدراسات التي تتناول الرقمنة بأبعاده (البنية التحتية والتكنولوجيا، شبكة الإتصال، برمجيات وتأهيل المورد البشري) بل تتنوع بين دراسات متفرقة حيث يتضح من المقارنة بين الفصل النظري والدراسات السابقة وجود تطابق في الطرح العام حول دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي، حيث ركز الجانب النظري على أن الرقمنة تساهم في رفع الكفاءة، تسريع المعالجة، وتقليل الأخطاء. وقد دعمت هذه الرؤية دراسات مثل دراسة صبرينة بن علي (2022) التي أثبتت أثر التحول الرقمي في تحسين إنتاجية الموظفين، ودراسة ياسين عبد العزيز (2021) التي أشارت إلى أن الرقمنة تساهم في تعزيز جودة الخدمات. كما أظهرت دراسة سليم بوعزة وآخرون (2023) أن غياب المهارات الرقمية يمثل عائقاً أمام تحقيق فعالية التحول الرقمي، وهو ما ينسجم مع ما تم التنويه له نظرياً حول التحديات المصاحبة للرقمنة. ومن ثم، فإن التكامل بين الجانب النظري والدراسات السابقة يعزز من مصداقية التحليل ويقدم فهماً أعمق للعلاقة بين الرقمنة والأداء.

أما الجانب الميداني وتطبيقه كان على موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بعين تموشنت وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

وأظهرت نتائج التحليل الوصفي أن الموظفين الذين يمتلكون تعليماً عاليًا ويتراوح أعمارهم بين 30 و 45 سنة هم الأكثر استخدامًا للأدوات الرقمية، مما يعكس ارتباطاً وثيقاً بين مستوى التعليم والعمر واستخدام التقنيات الرقمية. كما تبين أن الإناث كانت أكثر استخداماً للأدوات الرقمية مقارنة بالذكور في المؤسسات المدروسة، مما يسلط الضوء على الوعي المتزايد لدى الإناث في بيئات العمل الرقمية.

بالنسبة للفرضيات التي تم اختبارها، كانت النتائج كما يلي:

- الفرضية الأولى التي تتعلق بوجود اختلافات في تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي حسب النوع، أظهرت النتائج أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية، مما يشير إلى أن الرقمنة تؤثر بشكل متساوٍ على أداء كل من الذكور والإناث.
- الفرضية الثانية التي ركزت على تأثير العمر على استخدام الأدوات الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي، أظهرت نتائج الدراسة أن الفئة العمرية الأصغر (من 30 إلى 45 سنة) أظهرت

استعداداً أكبر لتبني التقنيات الحديثة مقارنة بالفئات الأكبر سنًا، وهو ما يتفق مع الدراسات التي تشير إلى ميل الجيل الأصغر لاستخدام التقنيات.

- الفرضية الثالثة المتعلقة بمستوى التعليم وتأثيره على أداء الموظف باستخدام الأدوات الرقمية، أكدت أن الموظفين ذوي المؤهلات التعليمية العالية أظهروا أداءً وظيفياً أفضل في بيئات العمل الرقمية، وهو ما يعكس أهمية التعليم في التفاعل مع أدوات الرقمنة.

الفرضية الفرعية الرابعة : المتعلقة بالخبرة المهنية فنرفض الفرضية البديلة (H_1) ونقبل الفرضية الصفرية (H_0): ليس هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

الفرضية الفرعية الخامسة : بالنسبة بدرجة التحكم في الاعلام الآتي نرفض الفرضية البديلة (H_1) ونقبل الفرضية الصفرية (H_0): ليس هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لمتغير درجة التحكم في الإعلام الآلي.

الفرضية الفرعية الخامسة :

- نرفض الفرضية البديلة (H_1) ونقبل الفرضية الصفرية (H_0): ليس هنالك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إدراك أفراد عينة الدراسة لواقع الرقمنة لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء عين تموشنت تعزى لمتغير درجة التحكم في الإعلام الآلي.

اما بالنسبة للفرضية الرئيسية الثانية

- الفرضية الفرعية الأولى : فنرفض الفرضية الصفرية H_0 التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ونقبل الفرضية البديلة H_1 ، مما يؤكد وجود علاقة معنوية لاستخدام البنية التحتية التكنولوجية على تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

- الفرضية الفرعية الثانية : بناءً على هذه النتائج، ومع الأخذ بعين الاعتبار انخفاض مستوى الدلالة الإحصائية لكل من النموذج والمعاملات الفردية عن 0.05، نرفض الفرضية العدم (H_0) التي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية، ونقبل الفرضية البديلة (H_0) التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام بعد شبكة الاتصال وتحسين الأداء الوظيفي لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بعين تموشنت.

- الفرضية الفرعية الثالثة : نقبل الفرضية البديلة (H_1) ونرفض الفرضية الصفرية (H_0) ، مما يؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام بعد البرمجيات وتحسين الأداء الوظيفي لدى وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بعين تموشنت.

3. التوصيات

وفي ضوء نتائج البحث من وجود علاقة معنوية لـ الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي، هنالك عدد من التوصيات يتوقع أن تكون مفيدة سواءً على الصعيد العلمي أو العملي وهي كالآتي:

- يجب على المؤسسات الإستثمار في تدريب الموظفين على استخدام التقنيات الرقمية الحديثة لضمان تحسين أدائهم الوظيفي وزيادة كفاءتهم في بيئة العمل؛
- من الضروري تطوير برامج تدريبية موجهة خصيصاً للفئات الأكبر سناً في المؤسسات لتعزيز قدرتهم على استخدام الأدوات الرقمية، بما يعزز تكاملهم في بيئات العمل الحديثة؛
- ينبغي على المؤسسات تشجيع استخدام التقنيات الرقمية المتقدمة بشكل متساوٍ بين النوعين، حيث أن الرقمنة لا تتأثر بالنوع بل تتطلب مهارات مشتركة لكل الموظفين؛
- يجب على المؤسسات تخصيص الموارد اللازمة لتعزيز البنية التحتية الرقمية، بما في ذلك أدوات التواصل الداخلي، البرمجيات الخاصة بالإنتاجية، وأنظمة إدارة الموارد البشرية التي تدعم الأداء الوظيفي وتساهم في تسريع العمل داخل الفرق.

4. آفاق الدراسة

في المستقبل، يمكن توسيع نطاق هذه الدراسة لتشمل تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي في قطاعات متنوعة مثل التعليم والصحة، حيث تلعب الأدوات الرقمية دوراً مهماً في تحسين الكفاءة وتسهيل الوصول إلى البيانات. من المهم أيضاً دراسة العلاقة بين الرقمنة والرضا الوظيفي بشكل أكثر تفصيلاً، خاصة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي قد تواجه تحديات إضافية في تبني التقنيات الحديثة. كما يمكن استكشاف التأثير طويل الأمد للرقمنة على الثقافة التنظيمية وكيفية تفاعل الموظفين مع الأدوات الرقمية في بيئات العمل المتغيرة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: الكتب

- إبراهيم محمد الصحا، إدارة وتقييم الاداء بين النظرية و التطبيق، ط1، دار جرير، عمان 2013،
- بيل بن عبد الرحمان المعثم، "المكتبات الرقمية في المملكة العربية السعودية -مكتبة الملك فهد الوطنية نموذجاً-"، مكتبة الملك فهد الوطنية، السلسلة الأولى، السعودية، 2010
- ثابت عبد الرحمان إدريس، بحوث التسويق: أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005
- جون ماكينزي أوين، "المقالة العلمية في عصر الرقمنة"، مترجم، حشمت قاسم، الطبعة الأولى، المركز الرقمي للترجمة، 2011
- الحمادي، سامي. مقدمة في شبكات الحاسوب والاتصالات. الطبعة الأولى. دار المعرفة الحديثة، القاهرة، 2017.
- حمد ابراهيم عبيدات، بحوث التسويق :الأسس، المراحل و التطبيقات، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر و التوزيع ، الأردن/ عمان، 2008
- خواترة سامية، "الرقمنة ضمانة لجودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق التنمية المستدامة"، كنوز الحكمة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2021
- دلال القاضي، محمود البياتي، منهجية وأساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، الطبعة الأولى، دار الحامد، عمان، 2008
- الزهراني، سليمان. مقدمة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. الطبعة الأولى. دار العلوم للنشر، الرياض، 2017
- سالم باشيوة، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية، دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية ، 2008، ص70.
- سامح عبد المطلب عامر، استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، دار الفكرناشرون و موزعون، ط1، عمان ، الأردن ، 2010
- سعاد نايف الرينوطي، إدارة الموارد البشرية وإدارة الافراد، ط2، دار وائل للطباعة والنشر، عمان الأردن، 2004،

- عامر قنديلجي، البحث العلمي و إستخدام مصادر المعلومات التقليدية و الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2002
- عبد الكريم بوحفص، الأساليب الإحصائية وتطبيقاتها يدويا وباستخدام Spss، الجزء الأول، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2013
- عبد المقصود أحمد النجار، "المكتبات الرقمية الحديثة"، ط1، دار العلم و الايمان لنشر والتوزيع، مصر ، 2020
- علي فلاح الزغبى، مناهج و أساليب البحث العلمي في ميدان التسويق، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان- الأردن، 2016
- العلي، محمد. أساسيات شبكات الاتصال. الطبعة الأولى. دار النشر التقنية، عمان، 2019.
- محمد بني حمدان، وائل محمد إدريس، الإستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي - منهج معاصر - ، دار البازوري، الأردن ، ، 2009
- محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية، مصر، ، 2004
- ناجي ذيب معلا، بحوث التسويق: مدخل منهجي تحليلي، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان - الأردن، 2015
- النجار، عزيز. مقدمة في هندسة البرمجيات. الطبعة الأولى. دار النهضة العربية، القاهرة، 2016
- الهاشمي، رقية. أساسيات التكنولوجيا الحديثة. الطبعة الأولى. دار الكتب العلمية، بيروت، 2019.

ثانيا: الاطروحات والمذكرات الجامعية

1-الدكتوراه

- فوزية صادقي، الرقمنة كوسيلة لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مع التركيز على الجماعات المحلية، أطروحة دكتوراه تخصص اعلام و اتصال، جامعة قسنطينة 3، الجزائر ، 2021/2020 .
- هناء عبداوي، "مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية - دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس -"، أطروحة

دكتوراه في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة، الجزائر، 2016.

2- الماجستير

- اوزنا جي آسيا، تقييم الاداء وعلاقته بفعالية الاداء الوظيفي، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة الجزائر، 2010-2011
- رواية، محمد. تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء الوظيفي. مذكرة ماجستير، جامعة ورقلة، الجزائر، 2020.
- ريم محمد إسماعيل العابد، واقع استخدام المكتبات الرقمية من قبل طلبة الدراسات العليا في جامعة الشرق الأوسط، رسالة ماجستير في كلية العلوم التربوية جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2020
- ريم محمد إسماعيل العابد، واقع استخدام المكتبات الرقمية من قبل طلبة الدراسات العليا في جامعة الشرق الأوسط، رسالة ماجستير في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في التعليم، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2020.
- غازي حسن عود الحلايبة، أثر الحوافز في تحسين الأداء لدى العاملين في مؤسسات القطاع العام في الأردن، دراسة تطبيقية على أمانة عمان الكبرى، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2013
- لبصير هند، : أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعمال بالمنظمة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية علوم التسيير، جامعة جيجل، 2009

3-الماستر

صليحة شريقي وزهرة خرباشي، أثر رقمنة الإدارات العمومية على تحسين الخدمات، مع دراسة حالة مديرية التشغيل بولاية برج بوعرييج، مذكرة ماستر في إدارة الاعمال، جامعة البشير الابراهيمى برج بوعرييج، الجزائر، 2021/2022

ثالثا: المقالات والمجلات العلمية

- احمد الكبيسي، تطور النظم الآلية في المكتبات من لحوسبة الى الرقمنة الافتراضية، مجلة العربية، العدد 29، د ذ م

- اماني محمود علي السيد، التعليم الجامعي في مصر: مقتضيات الرقمنة و اقتصاديات المعرفة، مجلة كلية التربية ، العدد 119 ، جامعة المنصورة، 2022.
- بريزة بوزعيب، الرقمنة و دورها في عصرنة التعليم العالي في الجزائر، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسيوإقتصادية و التنمية الإدارية ، المجلد 05، العدد02، جامعة 20 اوت 1955 ، سكيكدة، الجزائر ، 2022
- جهاد أحمد عبدالرزاق نعييرات ، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة، المجلة الالكترونية متعددة التخصصات ، العدد السادس والاربعون، سلطنة عمان ، الأردن، 2022
- حميدوش علي، بوزيدة حميد، "اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة المتطلبات والعوائد تجارب دولية"، دروس وعبر، المجلة العلمية، المستقبل الاقتصادي، المجلد 8، العدد 01 ،جامعة المدية ، الجزائر ، 2020
- خالد أحمد الصرايرة: الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيا"، مجلة جامعة دمشق، العدد الأول والثاني جامعة مؤتة، الأردن، 2011
- خالد أحمد الصرايرة: الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيا. مجلة جامعة دمشق، العدد الأول والثاني جامعة مؤتة، الأردن، 2011
- دراسة بوطيبة مختاربه حلال عامر نزهة تحت عنوان نظام تقييم الأداء الوظيفي ودوره في اتخاذ القرار على مستوى إدارة الموارد البشرية، مجلة تطوير العلوم الاجتماعية العدد 14 المجلد 1، سنة 2021.
- دراسة عزوز محمد ، " أثر تطبيق الأداء الوظيفي على فعالية الموظفين في الإدارة الرياضية ، ورقة بحثية في مجلة الإستراتيجية والتنمية ، المجلد (10) / العدد (05) ، جامعة الجلفة، 2022
- دندن جمال الدين ، آفاق الرقمنة و انعاساتها على التنمية الاقتصادية ، مجلة البحوث القانونية و الاقتصادية ، المجلد 06، عدد خاص، جامعة الجزائر 01، الجزائر ،2023
- زرفة بولقواس، دور اختبار الفرضيات في دراسات العلوم الاجتماعية – نماذج تطبيقية -، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 31/30، ماي 2013

- زرة بن طيبة، صريينة خليل، التحول الرقمي وعلاقته بإدارة التغيير في كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، مجلة الأبحاث الاقتصادية، المجلد 17، العدد 02، البليدة، 2022،
- زين العابدين ساردو ومصطفى جزار، في دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية على مستوى البلديات الجزائرية،المجلة الجزائرية للحقوق و العلوم السياسية ، المجلد 08، العدد 02، جامعة تيسمسيلت، الجزائر ، 2024،
- سليم نعامة أنور جميل علي: الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي - دراسة ميدانية لدى الموظفين في مكتبة الأسد الوطنية بدمشق، مجلة جمعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، العدد الخامس، جامعة دمشق، سورية ، 2011
- الشيخ المناوي : تحليل الأسس النظرية المفهوم الأداء". مجلة الباحث العدد السابع جامعة الجزائر، الجزائر، 2009/2010
- عبد الفتاح صالح خليفات، شرين محمد المطارية أمر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في اقليم جنوب الأردن"، مجلة جامعة دمشق، العدد الأول والثاني جامعة مؤتة، الأردن، 2010
- عبد الكريم السكر: "أثر العدالة الإجرائية في الأداء الوظيفي دراسة تحليلية الآراء المديرين في الوزارات الأردنية، مجلة العلوم الإدارية، العدد الأول الجامعة الأردنية، الأردن، 2013
- عبد الله حمد محمد الحساسني : أثر الحوافز المادية والمعنوية في تحسين أداء العاملين في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان، الأكاديمية 10 العربية البريطانية للتعليم العالي، 2011/2010.
- عبد المليك مزهودة: "الأداء بين الكتابة والفعالية، مفهوم وتقييم. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد الأول، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2001
- علا ميمي - شبلي سويطي تحت عنوان " نظام تقييم الأداء الوظيفي وأثره في أداء العاملين في ديوان الموظفين العام الفلسطيني مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والتجارة المجلد 22 العدد 01 سنة 2019.
- فضيل دليو، معايير الصدق والثبات في البحوث الكمية والكيفية، مجلة العلوم الإجتماعية، العدد 19، ديسمبر 2014
- اللوزي، أ.، & الزهراني، س. (2012). العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة. مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية، 5(2)

- محمد بوعتلي، ليلية سامي ، واقع المنصات الرقمية و تأثيرها على التنمية المستدامة في الجزائر، دراسة ميدانية ز قياسية ، مجلة الدبر، العدد 09 ، 2022
- مسفرة بنت دخيل هلالا الخثعمي، "مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات دراسة للاستراتيجيات المتبعة"، مجلة RIST، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض العدد، 1 مجلد، 19، 2010
- مغربي السعيد، العيداني الياس، اثر الابداع في تحسين الأداء الوظيفي، مجلة المعيار ، مخبر الاقتصاد الحديث و التنمية المستدامة ، المجلد 12، العدد 02، جامعة الجزائر ، الجزائر، 2022
- الهام يحيواوي، دور الرقمنة في ترقية الخدمة العمومية بالجزائر ، البطاقة الذهبية نموذجاً، مجلة التحليل و الاستشراف الاقتصادي ، المجلد 3، العدد 01، 2022

رابعاً: المواقع الالكترونية

- مهدي محمد جواد أبو العال، مجتمع البحث وعينته، تاريخ الإطلاع : 10-09-2019، رابط الإطلاع : <http://basiceducation.uobabylon.edu.iq/lecture.aspx?fid=11&lcid=78857>
- يعلي فاروق، مطبوعة حول مقياس أعلام آلي: إختبار الفرضيات، لطلبة سنة أولى ماستر علم إجتماع الحضري (السداسي الثاني)، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد لمين دباغين سطيف 02. متوفر على الرابط الإلكتروني التالي:
- <http://dspace.univ-setif2.dz/xmlui/bitstream/handle/123456789/830/%D9%8A%D8%B9%D9%84%D9%80%D9%89%20%D9%81%D9%80%D8%B1%D9%88%D9%82.pdf?sequence=1&isAllowed=y>:29/12/2018
- Arms, W. Y. (2000). Digital Libraries. MIT Press. Retrieved from
تم الاطلاع عليه يوم 19-04-2025 على الساعة 01:57 من خلال الموقع
<https://www.cs.cornell.edu/wya/DigLib>

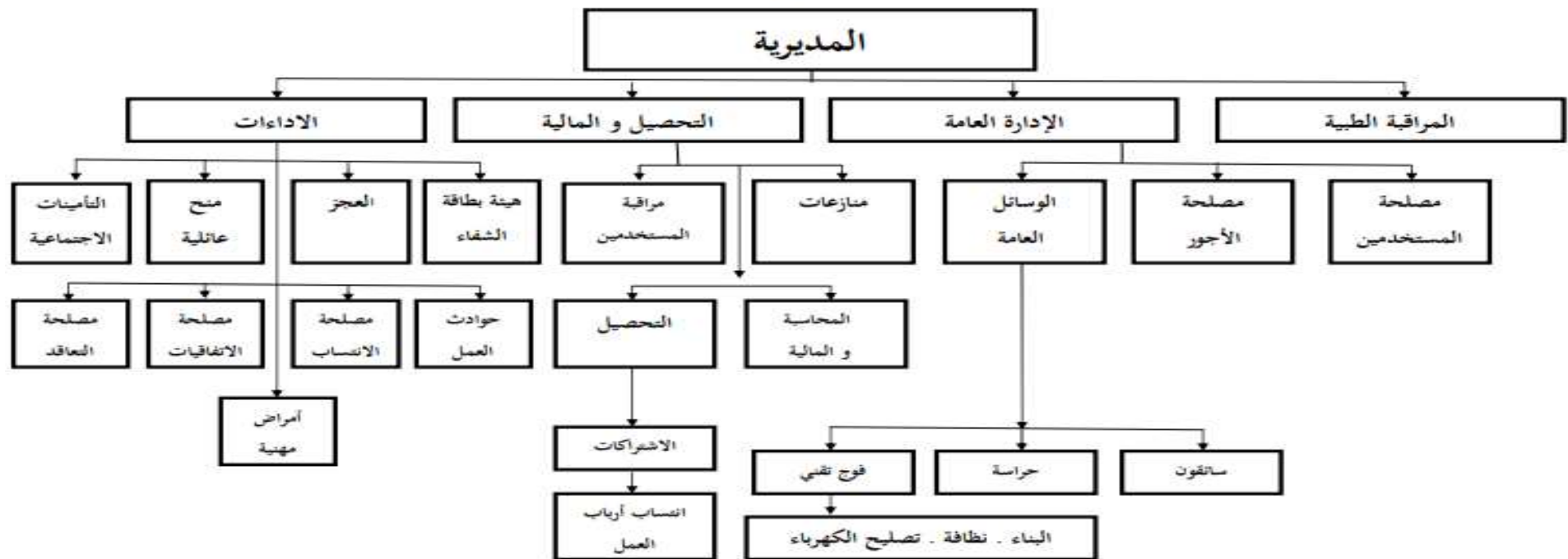
خامساً: المراجع الأجنبية

- Behera, R. (2016). The Impact of Training and Development on Employees' Performance and Productivity: A Case Study of OCL India Ltd. International Journal of Research Science and Management, 3(8), 1–8.
- Cach, A., & Hugh, A. (2003). The Relationship Between Training and Job Performance Quality. University of Cambridge, Faculty of Education – Centre for Labour Research

- gerhardo swald.michael kleineneir, shaping the digital enterprise, spriner nature, swit zerland,2017
- Hart, M. (2002). Organizing for Digitization and Comparison with ARL at Oregon State University Libraries. Oregon State University Libraries.
- *Methaq Ahmed Sallam, Op.Cit., P.189*
- Ramya, M. (2016). A Study on the Effect of Training on Employee Performance with Special Reference to Steel Pipe Manufacturing Industries in India.
- *Yosra Akrimi, Romdhane Khemakhem, Op.Cit.*

قائمة الملاحق

هيكل الوكالة الولائية للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بعين تموشنت.
(الملحق رقم 01)



الملحق رقم 2: قائمة الأساتذة المحكمين

الاسم و اللقب	الرتبة	الجامعة
أ. د. مراد إسماعيل	أستاذ التعليم العالي	جامعة عين تموشنت
د . توزان فاطمة	أستاذة محاضرة - أ -	جامعة عين تموشنت
د. مداوي ايمان	أستاذة محاضرة -ب-	جامعة عين تموشنت



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة بلحاج بوشعيب-عين تموشنت
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص : إدارة أعمال

استبيان

السادة والسيدات إيطارات، موظفو المؤسسة:

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صمم لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالا للحصول على شهادة ماستر في إدارة أعمال بعنوان دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية عين تموشنت ، ونحيطكم علما أن الإجابات المقدمة من طرفكم ستحظى بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي و فقط .
نشكركم جزيل الشكر على مساهمتكم الجادة في الإجابة على العبارات المرفقة ، فمشاركتم ضرورية ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحها.

ولكم منا فائق الشكر والتقدير

الأستاذة المشرفة
مخلوف سليمة

الطالبة
نعاس محمد شكري
صغير فاطمة الزهرة

الرجاء وضع الإشارة (x) أمام العبارة التي ترون أنها تناسبكم.

الجزء الأول : الخصائص الديمغرافية

		أنثى	ذكر	1-النوع
	أكبر من 50 سنة	من 40 إلى اقل من 50 سنة	من 30 إلى اقل من 40 سنة	2-الفئة العمرية
	دراسات عليا	جامعي	ثانوي	3-المستوى التعليمي
	أكثر من 15 سنة	من 10 سنوات إلى اقل من 15 سنة	من 05 إلى اقل من 10 سنوات	4-الخبرة
	ممتاز	جيد	متوسط	5- مستوى التحكم في الاعلام الالي

الجزء الثاني: الرقمنة (المتغير المستقل)

سلم القياس				العبارة	الرقم
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة		
البعد الأول : (البنية التحتية التكنولوجية (الأجهزة و المعدات)					
				تملك المؤسسة رؤية إستراتيجية في ما يخص الرقمنة	05
				تقوم المؤسسة بتوفير العتاد الرقمي ولواحقه بشكل كاف لمختلف هياكلها وأقسامها	06
				توفر المؤسسة دعماً فنياً متخصصاً لضمان التشغيل السليم للأجهزة	07
				تغطي البرامج والمعدات المتوفرة في المؤسسة جميع احتياجات التحول الرقمي	08
				تعمل إدارة المؤسسة على تحديث وصيانة عتاد الإعلام الآلي بشكل دوري	09
البعد الثاني: شبكة الاتصال					
				تمتلك المؤسسة أنترنت ذات سرعة عالية و توفر خدمة البريد الإلكتروني لمختلف أقسامها	10

قائمة الملاحق

					تساهم الانترنت و الانترنت في تسهيل الاتصال بالمستخدمين و المؤمن لهم اجتماعيا	11
					يتم الحصول على معلومات حول المؤمن له اجتماعيا من خلال شبكة الكترونية خاصة	12
					تتوفر المؤسسة على منصة رقمية خاصة بها.	13
					تملك المؤسسة قواعد بيانات	14
					تتمتع قواعد البيانات بإجراءات أمان قوية	15
البعد الثالث: البرمجيات						
					توفر المؤسسة لموظفيها أحدث البرامج لتسهيل الأداء	16
					تمتاز البرامج التي يتم استخدامها في المؤسسة بالمرونة وسهولة الاستخدام	17
					تساهم البرامج المتاحة على مستوى المؤسسة في الإتصال و التواصل السريع .	18
					تواجه بعض المشاكل عند استخدام بعض البرمجيات	19
					نظام البرمجيات أدى إلى تسهيل عملية مراقبة وتقييم الخدمات	20

الجزء الثالث: الأداء الوظيفي

سلم القياس					العبرة	الرقم
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
					ساهمت التطورات التكنولوجية (الرقمنة) في تنمية خبراتك	21
					ساهمت الأجهزة الإلكترونية في تقليص الوقت اثناء أدائك لعملك	22
					يتوفر مكان العمل على كل الوسائل للقيام بالأعمال الرقمية (انترنت، حاسوب	23
					تمكّنك الأنظمة الرقمية المستخدمة في المؤسسة من تنفيذ مهامك بكفاءة عالية.	24
					الأدوات الرقمية تعزز وتحسن جودة الخدمات المقدمة داخل المؤسسة.	25
					تحرص على تحقيق على مستويات الدقة والاتقان اثناء تنفيذ المهام الموكلة اليك	26
					تتوفر الرغبة لديك لإنجاز أعمالك	27
					تلتزم بقواعد وإجراءات العمل	28
					يتم تقييم الأداء على أسس علمية ومعايير واضحة	29
					يحدد نظام تقييم الأداء أدائك بشكل فعال	30
					تتوفر لديك المعرفة الكاملة بالوظائف التي تقوم بها.	31
					تملك خبرة في استخدام البرامج الإلكترونية	32

نشكركم على حسن تعاونكم

الملحق رقم 4: مخرجات برنامج SPSS

Statistiques

		النوع	العمرية_الفئة	التعليمي_المستوى	الخبرة	_في_التحكم_متوى _الالي_الاعلام
N	Valide	80	80	80	80	80
	Manquant	0	0	0	0	0
Moyenne		1,4250	2,6125	2,9375	2,9625	2,8875
Ecart type		,49746	,92084	,80101	1,04873	,71146

النوع

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	46	57,5	57,5	57,5
	انثى	34	42,5	42,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

العمرية_الفئة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة 30 من اقل الى 19 من	9	11,3	11,3	11,3
	سنة 40 من اقل الى 30 من	28	35,0	35,0	46,3
	سنة 50 من اقل الى 40 من	28	35,0	35,0	81,3
	سنة 50 من اكبر	15	18,8	18,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

التعليمي_المستوى

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اقل او متوسط	2	2,5	2,5	2,5
	ثانوي	19	23,8	23,8	26,3
	جامعي	44	55,0	55,0	81,3
	عليا دراسات	12	15,0	15,0	96,3
	اخرى شهادات	3	3,8	3,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

الالي_الاعلام_في_التحكم_متوى

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	المستوط من اقل	4	5,0	5,0	5,0
	متوسط	13	16,3	16,3	21,3
	جيد	51	63,7	63,7	85,0
	ممتاز	12	15,0	15,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,772	28

Corrélations

		المرررقمنة	تملك المؤسسة رؤية إستراتيجية في ما يخص الرقمنة	تقوم المؤسسة بتوفير العتاد الرقمي ولواقه بشكل كاف لمختلف هيكلها وأقسامها	توفر المؤسسة دعماً فنياً متخصصاً لضمان التشغيل السليم للأجهزة	تغطي البرامج والمعدات المتوفرة في المؤسسة جميع احتياجات التحول الرقمي	تعمل إدارة المؤسسة على عتاد الإعلام الألي بشكل د
المرررقمنة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	1	-,011 ,923	,308** ,006	,319** ,004	,415** ,000	,276* ,013
	N	80	80	80	80	80	80
تملك المؤسسة رؤية إستراتيجية الرقمنة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	-,011 ,923	1	,054 ,636	,243* ,030	,449** ,000	,449** ,000
	N	80	80	80	80	80	80
تقوم المؤسسة بتوفير العتاد بشكل كاف لمختلف هيكلها	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,308** ,006	,054 ,636	1	,341** ,002	,400** ,000	,075 ,510
	N	80	80	80	80	80	80
توفر المؤسسة دعماً فنياً للتشغيل السليم للأجهزة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,319** ,004	,243* ,030	,341** ,002	1	,372** ,001	,161 ,153
	N	80	80	80	80	80	80
تغطي البرامج والمعدات المؤسسة جميع احتياجات	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,415** ,000	,449** ,000	,400** ,000	,372** ,001	1	,406* ,000
	N	80	80	80	80	80	80
تعمل إدارة المؤسسة على عتاد الإعلام الألي بشكل د	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,276* ,013	,449** ,000	,075 ,510	,161 ,153	,406** ,000	1
	N	80	80	80	80	80	80

** . La corrélation est significative au niveau 0

* . La corrélation est significative au niveau 0

Corrélations

		المرررقمنة	أنترنت المؤسسة تمتلك توفر و عالية سرعة ذات الإلكتروني البريد خدمة أقسامها لمختلف	و الانترنت تساهم تسهيل في الانترنت و بالمستخدمين الاتصال اجتماعيا لهم المؤمن	حصول يتم حول معلومات من اجتماعيا الكترونية
المرررقمنة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	1	,769** ,000	,573** ,000	
	N	80	80	80	
و عالية سرعة ذات أنترنت تمتلك أقسامها لمختلف الإلكتروني البريد خدمة توفر	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,769** ,000	1	,491** ,000	
	N	80	80	80	
تسهيل في الانترنت و الانترنت تساهم اجتماعيا لهم المؤمن و بالمستخدمين الاتصال	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,573** ,000	,491** ,000	1	
	N	80	80	80	
له المؤمن حول معلومات على الحصول يتم خاصة الكترونية شبكة خلال من اجتماعيا	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,685** ,000	,640** ,000	,638** ,000	
	N	80	80	80	
بها خاصة رقمية منصة على المؤسسة تتوفر	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,679** ,000	,516** ,000	,471** ,000	
	N	80	80	80	
بيانات قواعد المؤسسة تملك	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,635** ,000	,561** ,000	,348** ,002	
	N	80	80	80	
قوية أمان بإجراءات البيانات قواعد تتمتع	Corrélation de Pearson	,655**	,607**	,476**	

قائمة الملاحق

Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000
N	80	80	80

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		البرررقمنة	لوظيفيها المؤسسة توفر لتسهيل البرامج أحدث الأداء	يتم التي البرامج تمتاز المؤسسة في استخدامها وسهولة بالمرونة الاستخدام	ة البرامج تساهم سسة مستوى على صل و الإتصال . السريع
البرررقمنة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 80	,295** ,008	,389** ,000	
البرامج أحدث لموظفيها المؤسسة توفر الأداء لتسهيل	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,295** 80	1 ,008	,234* ,036	
في استخدامها يتم التي البرامج تمتاز الاستخدام وسهولة بالمرونة المؤسسة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,389** 80	,234* ,036	1 ,000	
المؤسسة مستوى على المتاحة البرامج تساهم . السريع التواصل و الإتصال في	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,164 80	,384** ,000	,130 ,250	
بعض استخدام عند المشاكل بعض تواجه البرمجيات	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,670** 80	,445** ,000	,230* ,040	
عملية تسهيل إلى أدى البرمجيات نظام الخدمات وتقييم مراقبة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	-,004 80	,135 ,234	,042 ,711	

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

		الاداء	التطورات ساهمت في (الرقمنة) التكنولوجية خبراتك تنمية	الإلكترونية الأجهزة ساهمت أدائك اثناء الوقت تقليص في لعملك	بر
الاداء	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 80	,655** ,000	,522** ,000	
في (الرقمنة) التكنولوجية التطورات ساهمت خبراتك تنمية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,655** 80	1 ,000	,434** ,000	
الوقت تقليص في الإلكترونية الأجهزة ساهمت لعملك أدائك اثناء	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,522** 80	,434** ,000	1 ,000	
للقيام الوسائل كل على العمل مكان يتوفر (..... حاسوب انترنت،) الرقمية بالأعمال	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,736** 80	,345** ,002	,570** ,000	
المؤسسة في المستخدمة الرقمية الأنظمة تمكّنك . عالية بكفاءة مهامك تنفيذ من	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,373** 80	,296** ,008	,548** ,000	
الخدمات جودة وتحسن تعزز الرقمية الأدوات . المؤسسة داخل المقدمة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,796** 80	,434** ,000	,339** ,002	

قائمة الملاحق

الدقة مستويات أعلى تحقيق على تحرص المهام تنفيذ أثناء والإتقان	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,731** ,000 80	,652** ,000 80	,404** ,000 80
أعمالك لإنجاز لديك الرغبة تتوفر	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,687** ,000 80	,446** ,000 80	,248* ,026 80
العمل وإجراءات بقواعد تلتزم	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,443** ,000 80	,149 ,188 80	,100 ,375 80
واضحة ومعايير علمية أسس على الأداء تقييم يتم	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,842** ,000 80	,420** ,000 80	,327** ,003 80
فعال بشكل أدائك الأداء تقييم نظام يحدد	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,850** ,000 80	,460** ,000 80	,246* ,028 80
تقوم التي بالوظائف الكاملة المعرفة لديك تتوفر بها.	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,793** ,000 80	,613** ,000 80	,263* ,018 80
الإلكترونية البرامج استخدام في خبرة تملك	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,793** ,000 80	,493** ,000 80	,401** ,000 80

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Statistiques de groupe

النوع	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الذكور	46	65,6304	4,11695	,60701
النساء	34	65,6176	5,16406	,88563

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances				
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilaté)
الرقمنة	Hypothèse de variances égales	3,374	,070	,012	78	
	Hypothèse de variances inégales			,012	61,358	

ANOVA

الرقمنة

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	154,747	3	51,582	2,635	,056
Intragroupes	1488,003	76	19,579		
Total	1642,750	79			

ANOVA

الرقمنة

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	15,152	3	5,051	,236	,871
Intragroupes	1627,598	76	21,416		
Total	1642,750	79			

ANOVA

المرورقمنة

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	13,147	3	4,382	,204	,893
Intragroupes	1629,603	76	21,442		
Total	1642,750	79			

Corrélations

		الاداء	البنية
الاداء	Corrélacion de Pearson	1	,239*
	Sig. (bilatérale)		,033
	N	80	80
البنية	Corrélacion de Pearson	,239*	1
	Sig. (bilatérale)	,033	
	N	80	80

*. La corrélacion est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,239 ^a	,057	,045	5,00573

a. Prédictors : (Constante), البنية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	118,015	1	118,015	4,710	,033 ^b
	Résidus	1954,473	78	25,057		
	Total	2072,487	79			

a. Variable dépendante : الاداء

b. Prédictors : (Constante), البنية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		

1	(Constante)	33,090	7,461		4,435	,000
	البنية	3,941	1,816	,239	2,170	,033

a. Variable dépendante : الاداء

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,406 ^a	,165	,154	4,71102

a. Prédicteurs : (Constante), الاتصال

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	341,379	1	341,379	15,382	,000 ^b
	Résidus	1731,108	78	22,194		
	Total	2072,487	79			

a. Variable dépendante : الاداء

b. Prédicteurs : (Constante), الاتصال

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	64,270	3,869		16,612	,000
	الاتصال	-3,560	,908	-,406	-3,922	,000

a. Variable dépendante : الاداء

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,375 ^a	,141	,130	4,77814

a. Prédicteurs : (Constante), البرمجيات

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	31,233	5,065		6,166	,000
	البرمجيات	4,546	1,272	,375	3,574	,001

a. Variable dépendante : الاداء

فهرس

المحتويات

I.....	شكر.
II.....	اهداء.
VII.....	ملخص الدراسة
IX.....	قائمة المحتويات
XI.....	قائمة الجداول والاشكال
أ.....	مقدمة

الفصل الأول: مراجعة أدبيات الدراسة

2.....	تمهيد
3.....	المبحث الأول : مفاهيم عامة حول الرقمنة.
3.....	المطلب الأول : جذور الرقمنة وماهيتها.
3.....	أولا : نشأة الرقمنة وتطورها.
5.....	ثانيا : تعريف الرقمنة.
7.....	المطلب الثاني : خصائص الرقمنة وأشكالها.
7.....	أولا : خصائص الرقمنة.
8.....	ثانيا : أشكال الرقمنة.
9.....	المطلب الثالث : نماذج الرقمنة، متطلباتها وأبعادها.
9.....	أولا : نماذج الرقمنة.
12.....	ثانيا : متطلبات الرقمنة.
12.....	ثالثا: أبعاد الرقمنة.

14	المبحث الثاني : ماهية الأداء الوظيفي
14	المطلب الأول : مفهوم الأداء الوظيفي و أهميته
14	أولاً : تعريف الأداء الوظيفي
17	ثانياً: أهمية الأداء الوظيفي
18	ثالثاً: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
18	المطلب الثاني : عناصر الأداء الوظيفي ومحدداته
18	أولاً : عناصر الأداء الوظيفي
19	ثانياً: محددات الأداء الوظيفي
20	المطلب الثالث : ابعاد الأداء الوظيفي
21	المبحث الثالث : الدراسات السابقة
21	المطلب الأول : الدراسات العربية والمحلية
21	أولاً : الدراسات العربية والمحلية المتعلقة بالرقمنة
23	ثانياً: الدراسات العربية والمحلية المتعلقة بالأداء الوظيفي
24	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
24	أولاً: الدراسات الأجنبية المتعلقة بالرقمنة
25	ثانياً: الدراسات الاجنبية المتعلقة بالأداء الوظيفي
28	المطلب الثالث : التعقيب على الدراسات
28	أولاً: من حيث الأهداف
28	ثانياً: من حيث المحتوى
29	ثالثاً: من حيث المنهج
29	رابعاً: أوجه التشابه والاختلاف

30 الخلاصة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

32 تمهيد

33 المبحث الأول : تقديم عام للصندوق الوطني للعمال الأجراء وكالة "عين تموشنت "

33 المطلب الأول: نبذة تاريخية عن الصندوق الوطني للعمال الأجراء وكالة (عين تموشنت)

33 المطلب الثاني: التعريف بالصندوق الوطني للتأمينات اجتماعية للعمال الأجراء (وكالة عين تموشنت)

34 المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي للصندوق

41 المبحث الثاني: الطريقة والأدوات

41 المطلب الأول: الإطار العام المقترح للدراسة

41 أولاً: نموذج الدراسة

43 ثانياً: متغيرات الدراسة

46 المطلب الثاني: التصميم النظري للدراسة

46 أولاً: فرضيات الدراسة

47 ثانيا: منهج الدراسة

48 المطلب الثالث: التصميم العملي للدراسة

48 أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

58 المبحث الثالث: تحليل النتائج ومناقشتها

58 المطلب الأول: تحليل الخصائص العامة لعينة الدراسة

66 المطلب الثاني: إختبار صدق وثبات أداة الدراسة وتحليل البيانات

66 أولاً: حساب ثبات عبارات وأبعاد ومحاور الاستبيان

69	ثانياً: حساب الصدق عبارات وأبعاد ومحاور الإستبيان
73	ثالثاً: تحليل النتائج إجابات وأراء أفراد عينة الدراسة نحو المتغيرات الدراسة
79	المطلب الثالث: إختبار الفرضيات وتحليل نتائجها
79	أولاً: شرح بعض المفاهيم والأدوات المستخدمة في إختبار الفرضيات
82	ثانياً: إختبار الفرضية الرئيسية الأولى
90	ثالثاً: إختبار الفرضية الرئيسية الثانية
97	الخلاصة
101	خلاصة الدراسة
102	نتائج الدراسة
106	قائمة المراجع
114	قائمة الملاحق
126	فهرس المحتويات
