



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمارثليجي الأغواط
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديمقراطية



الموضوع:

دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي

في المؤسسة العمومية الخدمية

دراسة ميدانية بمديرية الخدمات الجامعية لولاية الأغواط

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في شعبة علم الاجتماع
تخصص: علم الاجتماع التنظيم والعمل

إشراف الأستاذ:
أ.د. الزبير بن عون

إعداد الطالبتين:
1. هناء صحراوي.
2. سميرة جقيدل.

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
أحمد سويسي	أستاذ محاضر "أ"	رئيسا
الزبير بن عون	أستاذ التعليم العالي	مشرفا ومقررا
خالد زحزاح	أستاذ محاضر "أ"	ممتحنا

السنة الجامعية: 2024 . 2025

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique Université
Amar Telidji Laghouat
Faculté des Sciences Sociales
Département de sociologie & démographie
Commission scientifique



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة عمار ثلجي بالأغواط
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا

تصريح وتعهد

أنا الممضي أسفله:

- الطالبة: هناء صحراوي
- الحامل بطاقة التعريف الوطني تحت رقم: 119860064022570009، الصادرة بتاريخ: 2016/09/26
- عن بلدية: الأغواط ، ولاية: الأغواط
- رقم التسجيل: 20069001184
- التخصص: علم إجتماع التنظيم والعمل.
- عنوان المذكرة:

دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية الخدماتية

دراسة ميدانية بمديرية الخدمات الجامعية لولاية الأغواط

أصرح بشرفي أنني قمت بإنجاز المذكرة المذكور عنوانها أعلاه بجهدي الشخصي، وفقاً
للمنهجية المتعارف عليها في البحث العلمي، وبذلك أتحمل المسؤولية الكاملة عن أي مخالفة لقواعد
الأمانة العلمية، وحقوق الملكية الفكرية، وما يترتب عن ذلك من متابعة، بما فيها من الإجراءات
الإدارية المتعلقة بالنظام الداخلي للجامعة، وكذلك القرارات الوزارية المعمول بها.

الأغواط في: 2025/06/15

توقيع الطالبة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique Université
Amar Telidji Laghouat
Faculté des Sciences Sociales
Département de sociologie & démographie
Commission scientifique



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة عمار ثلجي بالأغواط
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا

تصريح وتعهد

أنا الممضي أسفله:

- الطالبة: سمية جقيدل
- الحامل بطاقة التعريف الوطني تحت رقم: 119830064013470000، الصادرة بتاريخ: 2021/09/09
- عن بلدية: الأغواط ، ولاية: الأغواط
- رقم التسجيل: 900355
- التخصص: علم إجتماع التنظيم والعمل.
- عنوان المذكرة:

دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية الخدماتية

دراسة ميدانية بمديرية الخدمات الجامعية لولاية الأغواط

أصرح بشرفي أنني قمت بإنجاز المذكرة المذكور عنوانها أعلاه بجهدي الشخصي، وفقاً
للمنهجية المتعارف عليها في البحث العلمي، وبذلك أتحمل المسؤولية الكاملة عن أي مخالفة لقواعد
الأمانة العلمية، وحقوق الملكية الفكرية، وما يترتب عن ذلك من متابعة، بما فيها من الإجراءات
الإدارية المتعلقة بالنظام الداخلي للجامعة، وكذلك القرارات الوزارية المعمول بها.

الأغواط في: 2025/06/15

توقيع الطالبة

شكر و عرفان

يا رب لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك
وعظيم سلطانك، تباركت يا رب وتعاليت
"سبحانك لا علم لنا إلا ما علمتنا إنك انت العليم الحكيم"
نشكر الله عز وجل الذي بتوفيق منه وبفضل منه
تمكنا بإنجاز هذه المذكرة
نتقدم بالعرفان والشكر الجزيل
إلى الأستاذ المشرف الزبير بن عون
على كل التوجيهات والملاحظات التي وجهت لنا
وكذا على صبره طيلة إشرافه على هذه المذكرة رغم تعدد التزاماته
كما نتوجه بخالص شكر والامتنان
إلى كافة أساتذتنا الكرام دون استثناء.

هناء/سمية

الإهداء

إلى من كانا بعد الله عزّ وجلّ سبباً في وصولي إلى هذا المقام، والديّ العزيزين
يا من غرستم في نفسي حب العلم، وكنتما لي معيناً لا ينضب ... شكراً على
دعائكما وصبركما.

إلى إخوتي و أخواتي و زوجة اخي ، سندي في الحياة، وضلعي الثابت عند
الشدائد

حفظهم الله ورفع قدرهم.

الى اختي الغالية المتوفية طيب الله ثراها ورزقها الفردوس الاعلى
صحراوي وفاء.

وإلى أستاذي المشرف الفاضل الاستاذ الدكتور الزبير بن عون
الذي لم يبخل عليّ بتوجيهه ونصحه، فله مني كل الشكر والتقدير والامتنان.
إلى أصدقائي الصادقين، رفاق الدرب، من خففوا عني عناء المسير
وشاركوا لحظات الجدّ والتعب... لا حرمني الله صحبتكم.
أهدي إليكم جميعاً ثمرة هذا الجهد، راجياً من الله أن يجعل فيها النفع والقبول
وأن يتقبّل مني هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم.

هناء صحراوي

الاهداء

الى من كانوا سندا في كل خطواتي
الى والدي العزيزين تاج رأسي ونبع عطائي وأمل مستقبلي
الى ابنتي الحبيبة
نور حياتي وبسمتي الدائمة دافع عطائي
الى اخوي سند ظهري
الى اخواتي الغاليات
نبض القلب ورفيقات الروح من كانوا دوما العون والكلمة الطيبة.
وإلى أبناء اخوي واخواتي
فلذات اكبادنا وزينة حياتنا الفرح والامل في حاضرننا ومستقبلنا.
اهديكم ثمرة هذا الجهد المتواضع عرفانا بالحب والدعم والدعاء

سمية جقيدل

- الملخص باللغة العربية:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسات الخدمائية، وذلك من خلال تحليل أثر التكنولوجيا الرقمية على فعالية الموظفين وجودة تقديم الخدمات. وقد تناولت الدراسة التحول الرقمي باعتباره عاملاً استراتيجياً يعيد تشكيل البنية التنظيمية وأساليب العمل داخل المؤسسة، مع التركيز على التفاعل بين التكنولوجيا والموارد البشرية. وفي سبيل ذلك قمنا بإجراء دراسة ميدانية في مديرية الخدمات الجامعية لولاية الأغواط، معتمدين على المنهج الوصفي، واداة الاستبيان لجمع المعلومات من كل الموظفين بالمديرية والبالغ عددهم 38 مفردة. وبعد التحليل خلصنا الى نتيجة عامة مفادها أن استخدام التكنولوجيا الرقمية لعبت دورًا هامًا في تحسين أداء الموظفين وتغيير طريقة عملهم. كما ساهمت الرقمنة في تحسين التواصل بين الموظفين وتحفيزهم على إنجاز الأعباء والمهام في الأوقات المحددة.

- الكلمات المفتاحية:

المؤسسة الخدمائية، الرقمنة، تكنولوجيا المعلومات، الأداء الوظيفي

Summary

This study aims to shed light on the role of digitization in improving job performance within service organizations. We analyze the impact of digital technology on employee effectiveness and the quality of service delivery. The study addresses digital transformation as a strategic factor reshaping organizational structure and work methods within an organization, focusing on the interaction between technology and human resources. To achieve this, we conducted a field study at the University Services Directorate of Laghouat Province, relying on a descriptive approach and a questionnaire to collect information from all 38 employees in the directorate. After the analysis, we concluded that the use of digital technology played a significant role in improving employee performance and changing the way they work. Digitization also contributed to improving communication among employees and motivating them to complete tasks on time

Keywords:

Service organization, digitization, information technology, job performance

فهرس المحتويات

/	الشكر والتقدير
/	الإهداء
/	ملخص الدراسة
أ	مقدمة
الفصل الأول: بناء الموضوع	
03	أولاً: الإشكالية
04	ثانياً: الفرضيات
04	ثالثاً: أسباب إختيار الموضوع
05	رابعاً: الأهمية والأهداف
06	خامساً: المفاهيم
09	سادساً: المقاربة النظرية
الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
14	أولاً: الدراسة الأولى
15	ثانياً: الدراسة الثانية
16	ثالثاً: الدراسة الثالثة
18	رابعاً: الدراسة الرابعة
19	خامساً: الدراسة الخامسة
20	سادساً: الدراسة السادسة
الفصل الثالث: الطريقة والأدوات	
25	أولاً: مجالات الدراسة
26	ثانياً: المنهج المستخدم
26	ثالثاً: أدوات جمع المعلومات
31	رابعاً: المعاينة
32	خامساً: خصائص عينة الدراسة
الفصل الرابع: النتائج والمناقشة	
38	أولاً: تحليل بيانات الفرضية الأولى
46	ثانياً: تحليل بيانات الفرضية الثانية
56	ثالثاً: مناقشة نتائج الفرضية الأولى
58	رابعاً: مناقشة نتائج الفرضية الثانية
59	خامساً: الاستنتاج العام

فهرس المحتويات

66	خاتمة
68	قائمة المصادر والمراجع
71	الملاحق

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الجدول	رقم
28	معدل الثبات لمحاوّر الدراسة الميدانية.	1.
29	الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول: الرقمنة في المؤسسة.	2.
30	الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني: الأداء الوظيفي.	3.
32	توزيع المبحوثين حسب الجنس.	4.
33	توزيع المبحوثين حسب المستوى العمري.	5.
34	توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي.	6.
35	توزيع المبحوثين حسب المنصب الوظيفي.	7.
36	توزيع المبحوثين حسب سنوات الخبرة في المؤسسة.	8.
38	العلاقة بين توفر المؤسسة على شبكة الانترنت بتدفق عالي والاستمرارية وبين قيام المبحوثين بأداء مهامهم الموكلة اليهم من قبل مسؤوليهم المباشرين.	9.
40	العلاقة بين توفر شبكة الأنترنت داخل المؤسسة في كل أوقات العمل وبين قيام المبحوثين بتلبية كل متطلبات ومعايير العمل المنوطة بهم.	10.
42	العلاقة بين امتياز شبكة الانترنت في المؤسسة بالتدفق السريع وبين انجاز الموظفين لكل الأعباء والمهام الوظيفية التي هي على عاتقهم في الأوقات المحددة.	11.
43	العلاقة بين توفر المؤسسة على أجهزة ومعدات حاسوبية متطورة توفر السرعة في الحصول على المعلومات، وبين قدرة الموظفين على تقديم اعمال ذات جودة عالية.	12.
44	العلاقة بين توفر بالمؤسسة برمجيات تمتاز ببساطتها سهلة الاستخدام من قبل الموظفين وبين انجاز الموظفين لكل الأعباء والمهام التي على عاتقهم في الأوقات المحددة.	13.
46	العلاقة بين اتقان الموظفين لاستخدام النظام المعلوماتي التكنولوجي الذي يعملون به في المؤسسة وبين رؤيتهم بأنهم لا يقعون في الأخطاء عند القيام بواجباتهم المهنية.	14.
47	العلاقة بين استخدام الموظفين بالمؤسسة برامج وتطبيقات الهاتف الخاصة بأداء المهام الوظيفية بالمؤسسة، وبين قيامهم بكل المهام المهنية الموكلة اليهم من قبل مسؤوليهم المباشرة.	15.
49	العلاقة بين تحكم الموظفين بشكل جيد في استخدام تطبيقات الرقمنة باختلاف أنواعها وأشكالها في أداء المهام الوظيفية، وبين انجازهم لكل الأعباء والمهام التي على عاتقهم في الأوقات المحددة.	16.
51	العلاقة بين عمل إدارة المؤسسة على تنمية وتطوير مهارات الموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا الرقمية، وبين قدرة الموظفين على الابتكار والتفكير الإبداعي في أداء المهام الوظيفية.	17.
53	العلاقة بين تقيد الموظفين باستخدام الرقمنة في تأدية واجباتهم المهنية وبين انجازهم كل الأعباء والمهام التي على عاتقهم في الأوقات المحددة.	18.

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	الدائرة البيانية	32
02	الأعمدة البيانية	33
03	الأعمدة البيانية	34
04	الأعمدة البيانية	35
05	الدائرة البيانية	36

فهرس الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
01	استمارة الاستبيان	58
02	جداول SPSS	61

تشهد العديد من القطاعات في الوقت الحالي تحولاً كبيراً نحو الرقمنة، حيث يتم استخدام التكنولوجيا لتحسين العمليات والأداء. يعد الأداء الوظيفي من العوامل الرئيسية التي تؤثر على نجاح المنظمات، حيث يمكن أن يؤثر على الإنتاجية والكفاءة. هناك اهتمام متزايد بفهم تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي، حيث يمكن أن تساعد في تحسين العمليات والأداء.

الرقمنة أصبحت جزءاً لا يتجزأ من الحياة العملية في العديد من القطاعات، حيث يتم استخدام التكنولوجيا لتحسين العمليات والأداء. يمكن أن تساعد الرقمنة في تحسين الإنتاجية والكفاءة، وتقليل الأخطاء وتحسين جودة الخدمات. ومع ذلك، هناك حاجة لفهم تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي في مختلف القطاعات.

يمكن أن يكون لتأثير الرقمنة على تحسين الأداء الوظيفي تأثيرات كبيرة على المنظمات والموظفين. يمكن أن تساعد الرقمنة في تحسين أداء الموظفين وزيادة الإنتاجية، ولكنها يمكن أن تسبب أيضاً تحديات جديدة للموظفين والمنظمات. لذلك هناك حاجة لفهم تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي وتطوير استراتيجيات لتحسين تأثيرها.

تهدف دراستنا إلى تسليط الضوء على تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي في مديرية الخدمات الجامعية لولاية الأغواط. ونسعى من خلالها إلى فهم كيفية تأثير التكنولوجيا على أداء الموظفين وتحديد العوامل التي تؤثر على تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي. يمكن أن تساعد هذه الدراسة في تطوير استراتيجيات لتحسين تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي وتعزيز نجاح وسير المؤسسة.

من خلال استكشاف تحسين الرقمنة على الأداء الوظيفي، يمكن أن تساهم دراستنا في توسيع المعرفة حول كيفية تأثير التكنولوجيا على أداء الموظفين في المؤسسة. كما يمكن أن تساعد في تحديد أفضل الممارسات لتحسين تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي وتعزيز نجاح المؤسسة في القطاع الخدماتي.

تم تقسيم المذكرة الى فصول نوردها فيما يلي:

- **الفصل الأول:** طرحنا ضمنه إشكالية البحث والتساؤلات، أسباب اختيار الموضوع، الأهداف والاهمية، وتحديد المفاهيم والمقاربة النظرية.
- **الفصل الثاني:** خصصناه لعرض الدراسات السابقة، تقييمها وعرض أوجه التشابه والاختلاف.
- **الفصل الثالث:** عرضنا فيه مجالات البحث المكانين البشري والزمني، المنهج المستخدم واداة جمع المعلومات، والمعينة، وخصائص عينة البحث.
- **الفصل الرابع:** عرضنا فيه تحليل وتفسير البيانات وعرض الجداول الإحصائية البسيطة منها والمركبة والقراءة الإحصائية والسوسيولوجية، النتائج العامة، الاستنتاج العام، والتوصيات والمقترحات.
- خاتمة، قائمة المراجع، الملاحق.

الفصل الأول

بناء الموضوع

أولاً: الاشكالية:

ان العولمة والتطور الحاصل في المجتمعات المتقدمة ادى الى ظهور تطور تكنولوجي سريع وخاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هذا التطور التقني وظفته العديد من الدول في القيام بمهامها. اذ اصبحت الممارسات الرقمية عنصرا اساسيا لا يمكن الاستغناء عنه في مختلف القطاعات وعلى مستوى جميع الدول. فهي وسيلة حيوية للتكيف مع متطلبات العنصر الرقمي وتبني نماذج عمل تعتمد على التقنيات الرقمية بهدف تطوير اسلوب اعمال التسيير الإداري وتحسين اعمال الادارة وضمان جودة خدماتها.

الجزائر وعلى غرار العديد من الدول قد اقتنعت بحتمية التغير. وهذا لا يتأتى الا بمواكبة التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات. اذ بدأت الاصلاح الاداري بداية سنوات التسعينات عند ظهور سلبات النموذج البيروقراطي وانعكاساته على الادارة العامة وانتشار الامراض البيروقراطية في مختلف التنظيمات الادارية نذكر منها (الإهمال وسوء معاملة طالبي الخدمة العمومية وبروز ظاهرة المحسوبية والوساطة وتأثيرها على مبدأ تكافؤ الفرص وتعطيل مختلف المشاريع وكذلك تعقيد الاجراءات الادارية)

ان مسار التحول الرقمي في الجزائر هدف لا مناص عنه لمواكبة التحولات الحاصلة في العالم وتوفير المناخ الرقمي الامن الذي من شأنه القضاء على البيروقراطية ومحاربة كل أشكال الفساد. اذ تبنت الجزائر العديد من المحاولات لتكريس واخلاق الرقمنة ويعد مشروع الحكومة الالكترونية "الجزائر الالكترونية 2013" ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تبنيها الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف المجالات والذي يرمي الى الترقية نظم المعلوماتية في كل القطاعات من اجل تقديم خدمة متميزة للمواطن.

وفي ظل التحولات والتغيرات الجذرية وثورة المعلومات وتدققها وسرعة تغيرها اصبح من اولويات اصحاب المنظمات اليوم مواكبة هاته التغيرات والتكيف مع هذا الركب المتسارع وتطوير المهارات الازمة بما يتناسب التطورات السريعة الحاصلة في البيئة المحيطة باعتبارها ضرورة حتمية. ان نجاح المنظمات اليوم في تحقيق اهدافها معتمدة بدرجة كبيرة على كفاءة مواردها البشرية فهو المساهم الاول والاخير في تحقيق الفعالية التنظيمية. اذ اضحى الاهتمام المتزايد في الوقت الحالي بالعامل البشري والتركيز على تحسين ادائه من اهم العوامل المؤثرة في تحقيق التكيف البيئي التنظيمي مع التطورات السائدة فقوة الموارد البشرية وفعالية ادائها تعني قوة المنظمة. وقدرتها على منافسة الاخرين في السوق وضمان البقاء والاستمرارية.

لقد خطت عدة قطاعات حكومية خطوات متقدمة في مجال الرقمنة ونذكر على سبيل المثال الخدمات الاجتماعية الجامعية عبر مختلف الجامعات الوطن اذ له تأثير بالغ الاهمية على اداء العاملين فيما يخص الاقتناع بهذا التغير وضرورة اتقان مهارات التعامل مع وسائل وتقديم

خدمات ذات جودة عالية وكفاءة ملحوظة ونادرة الأخطاء فالعنصر البشري هو اهم عنصر لأنه هو من يبتكر وينتج ويحدد وينفذ فلن تنجح اي مؤسسة دون تطوير اداء الافراد وزيادة كفاءاتهم.

وبناء وعلى ما سبق فقد اخترنا تسليط الضوء في دراستنا على دور الرقمنة في تحسين اداء الموظفين في مديرية الخدمات الجامعية الاغواط. وعليه طرحنا تساؤلاً رئيساً مؤداه:

ما هو دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي في مديرية الخدمات الجامعية لولاية الأغواط؟

وتفرع عن هذا التساؤل الرئيس عدداً من التساؤلات الفرعية نوردها فيما يلي:

✓ هل توفر شبكة الأنترنت والتكنولوجيات الرقمية في المؤسسة من شأنه أن يؤدي الى تحسين

الأداء الوظيفي للموظفين بمديرية الخدمات الجامعية؟

✓ هل استخدامات الموظفين للتطبيقات وتكنولوجيات الرقمية من شأنه أن يساعد على تحسين

آدائهم الوظيفي في مديرية الخدمات الجامعية؟

ثانياً: الفرضيات:

✓ توفر شبكة الأنترنت والتكنولوجيات الرقمية في المؤسسة يساهم في تحسين الأداء الوظيفي

للموظفين بمديرية الخدمات الجامعية.

✓ حسن استخدام الموظفين للتطبيقات والنظام المعلوماتي الرقمي يساعد على تحسين آدائهم

الوظيفي في مديرية الخدمات الجامعية.

ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع:

1- الأسباب الذاتية:

✓ الميل الشخصي لتناول موضوع الأداء الوظيفي، وتكنولوجيات الرقمنة بالبحث.

✓ بحكم أن إحدى الباحثين موظفة في مديرية الخدمات الاجتماعية لولاية الأغواط.

✓ من أجل تحصيل شهادة ماستر في علم اجتماع التنظيم والعمل.

2- الأسباب الموضوعية:

✓ التغيير التنظيمي الحاصل في المؤسسات الجزائرية بعد موجة التحول من المؤسسات التقليدية

الى المؤسسات الحديثة التي تعتمد على النظم المعلوماتية وتكنولوجيات الأنترنت وتطبيقاتها

الحديثة.

✓ ملاحظة بأن أداء الموظفين في المؤسسات الجزائرية بدأ في التحسن (من حيث تقليل الجهد

والوقت) بعد انتشار النظام المعلوماتي وتكنولوجيات الاتصال والرقمنة في المؤسسات.

رابعاً: الأهمية والأهداف:

1- أهمية الدراسة:

تعتبر الرقمنة من أكثر المصطلحات شيوعاً بعد بروز دورها في جميع المجالات على اختلاف أنواعها إذ لها أهمية كبيرة في تسهيل العمليات والاجراءات وتوفيرها للوقت والجهد البشري والتقليل من الأخطاء وتحسين جودة الخدمة المقدمة. كما تكمن أهمية البحث في التعرف على مختلف الوسائل والتقنيات التي يتم من خلالها تحديث وعصرنة العمل الإداري وتحسين الأداء الوظيفي الذي يعتبر العصب لأي مؤسسة حيث بفضلها تتحقق الأهداف والاستراتيجيات الموضوعة. ويساهم في تطوير المهارات والقدرات.

2- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى ما يلي:

- ✓ إبراز دور الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي في مديرية الخدمات الجامعية لولاية الأغواط.
- ✓ التعرف عن مدى مواكبة المؤسسة لهذا التطور في مختلف الجوانب من اجل تحسين اداء موظفيها.
- ✓ التعرف عن مدى توفر شبكة الأنترنت التكنولوجيات الرقمية في المؤسسة.
- ✓ التعرف عن مساهمة الوسائل التكنولوجيات الرقمية في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين بمؤسسة الخدمات الجامعية.
- ✓ التعرف عن استخدامات الموظفين للتطبيقات والنظام المعلوماتي الرقمي في مؤسسة الخدمات الجامعية.
- ✓ التعرف عن العلاقة ما بين استخدامات الموظفين للنظام المعلوماتي والتكنولوجيات الرقمية وبين مساهمته في تحسين الأداء الوظيفي لهم في مديرية الخدمات الجامعية.

خامساً: المفاهيم الأساسية:

1- المؤسسة الخدمائية:

- التعريف اللغوي:

المؤسسة الخدمائية هي منظمة تقدم خدمات للعملاء أو المجتمع. يتم ذلك من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية وتلبية احتياجات العملاء. المؤسسات الخدمائية يمكن أن تشمل العديد من القطاعات، مثل القطاع الصحي والتعليم والخدمات المالية. المؤسسات الخدمائية تلعب دوراً هاماً في تلبية احتياجات المجتمع.¹

- التعريف الاصطلاحي:

المؤسسة الخدمائية هي منظمة تركز على تقديم خدمات ذات جودة عالية للعملاء أو المجتمع. يتم ذلك من خلال استخدام الموارد البشرية والمادية لتحقيق الأهداف الخدمائية. المؤسسات الخدمائية يمكن أن تشمل العديد من القطاعات، مثل القطاع الصحي والتعليم والخدمات المالية. المؤسسات الخدمائية تلعب دوراً هاماً في تلبية احتياجات المجتمع.²

- التعريف الإجرائي:

المؤسسة الخدمائية في هذه الدراسة تعني أي منظمة تقدم خدمات في مختلف القطاعات، مثل القطاع الصحي أو التعليم أو الخدمات المالية. سيتم التركيز على تأثير الرقمنة على أداء المؤسسات الخدمائية. سيتم قياس أداء المؤسسات الخدمائية من خلال مؤشرات مثل جودة الخدمات ورضا العملاء. المؤسسات الخدمائية ستكون مجالاً رئيسياً للدراسة.

2- تكنولوجيا الاتصال:

- التعريف اللغوي:

تكنولوجيا الاتصال هي الأدوات والوسائل التي تمكن من نقل المعلومات والبيانات بين الأفراد أو المنظمات. يتم ذلك من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة مثل الهاتف والإنترنت والبريد الإلكتروني.³

تكنولوجيا الاتصال تمكن من تحسين سرعة وكفاءة الاتصال. تكنولوجيا الاتصال تلعب دوراً هاماً في تيسير التواصل بين الأفراد والمنظمات.

¹ - وليد أحمد، دور المؤسسات الخدمائية في تعزيز التنمية المحلية، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2020، ص 15.

² - الطاهر ليلي، اثر استخدام نظم المعلومات الرقمنة على جودة الاداء الوظيفي في قطاع التعليم، رسالة ماجستير، 2019، جامعة الجزائر، ص 17.

³ - أحمد وليد، دور المؤسسات الخدمائية في تعزيز التنمية المحلية، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2020.

- التعريف الاصطلاحي:

تكنولوجيا الاتصال هي استخدام الأدوات والوسائل التكنولوجية لتحسين الاتصال والتواصل بين الأفراد أو المنظمات. يتم ذلك من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة مثل الهاتف والإنترنت والبريد الإلكتروني والوسائط الاجتماعية تكنولوجيا الاتصال تمكن من تحسين سرعة وكفاءة الاتصال وتيسير التواصل بين الأفراد والمنظمات. تكنولوجيا الاتصال تلعب دورًا هامًا في تيسير التواصل بين الأفراد والمنظمات.¹

- التعريف الإجرائي:

تكنولوجيا الاتصال في هذه الدراسة تعني استخدام الأدوات والوسائل التكنولوجية في المؤسسات الخدمية لتحسين الاتصال والتواصل بين الموظفين والعملاء. سيتم قياس تكنولوجيا الاتصال من خلال استخدام الهاتف والإنترنت والبريد الإلكتروني والوسائط الاجتماعية. سيتم التركيز على تأثير تكنولوجيا الاتصال على أداء الموظفين والمنظمات. تكنولوجيا الاتصال يعد متغيرًا رئيسيًا في دراستنا.

3- الرقمنة:

- التعريف اللغوي:

الرقمنة لغة : أو الرقمنة ، إسم رقم أي رقم الكتاب ويقال رقمي وهي رمز حسابي يدل على قيمة الشيء أو علامة أو ختم ، ومثال عليه الرقم القياسي "رقم الحسابة والهندية والرومانية".²

- التعريف الاصطلاحي:

تم تتبع مصطلح الرقمنة Digitigton وذلك مكن خلال مراجعته للمعجم اكسفورد والذي تم التوصل إلى استخدامه لمصطلحات Digitise – Digitige – Digitqlige ، كمقابل للفعل يرقمن المشتق من مصطلح رقم Digit والذي عرفه بأنه تحويل الصور أو الصوت إلى شكل رقمي ويمكن معالجته بواسطة الجهاز الحاسب أما الاسماء التي استخدمها كمقابل لمصطلح الرقمنة³ Digitigton. بالإضافة إلى معجم وستر على الخط المباشر والذي وجد به مصطلحين هما

¹ الطاهر ليلي، اثر استخدام نظم المعلومات الرقمنة على جودة الاداء الوظيفي في قطاع التعليم، رسالة ماجستير، 2019، جامعة الجزائر، ص 15.

² حسام الدين اسماعيل، سعيد محمد، بحث دراسة بكالوريوس الرقمنة في المصارف الصينية، كلية الشريعة الجامعة الأردنية ص 06.

³ نجلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، العربي للنشر والتوزيع، 2023، ص 16 .

Digitigining ، Digitigined كما وجدت مصطلحات أخرى تختلف عما سبق في حروف الهجاء في ال شق الثاني فقط بينما ثبت المقطع الاول منها Digit¹.

ويمكن تعريف الرقمنة من خلال عدة تعريفات:

يعرف 2007 Schlumpf مصطلح الرقمنة Digitigining اشمل مما يقبله عند البعض الآخر وهو مصطلح المسح الضوئي Scanning حيث أن الرقمنة لا تقتصر على المسح فقط بل تقوم بتحويل المواد التقليدية كالصور والكتب والتسجيلات الصوتية وتسجيلات الفيديو وغيرها إلى شكل مقروء بواسطة الحاسب سواء تطلب ذلك تحويل استخدام المساحات الضوئية أم لا.² واستخدمت مؤسسة (DPC) مصطلح Digitigining وعرفته بأنه عملية خلق ملفات رقمية سواء بالمسح الضوئي أو بتحويل المواد التناظرية إلى مواد رقمية وتكون نتيجتها نسخة رقمية أو بديل رقمي تصنف كمادة رقمية.

الرقمنة هي عملية تحويل المعلومات والبيانات من شكلها التقليدي إلى شكل رقمي مثل تحويل الوثائق الورقية إلى ملفات PDF أو تحويل الاشرطة الصوتية على ملفات MP3 وتحسين ادارتها وتبادلها بشكل أسرع وأكثر فعالية.³

- التعريف الاجرائي:

تحويل العمليات والأنشطة التقليدية داخل المؤسسات إلى صيغ إلكترونية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال. تهدف الرقمنة إلى تحسين الكفاءة والسرعة في تقديم الخدمات وتقليل التكاليف. كما تسهل الوصول إلى البيانات وتدعم اتخاذ القرار المبني على المعلومات

4- الأداء الوظيفي:

- التعريف اللغوي:

الأداء الوظيفي هو مستوى تحقيق الأهداف والواجبات الوظيفية من قبل الموظفين. يتم ذلك من خلال إنجاز المهام والمسؤوليات الوظيفية بكفاءة وفعالية. الأداء الوظيفي يمكن أن يتأثر بالعديد من العوامل، مثل التدريب والتحفيز والقيادة. الأداء الوظيفي يعد مؤشرًا هامًا لنجاح المنظمات.⁴

- التعريف الاصطلاحي:

¹ - نفس المرجع، ص 16.

² - نفس المرجع، ص 17.

³ - أحمد قاسم جمال، بسام محمد وآخرون، التحول الرقمي لمؤسسات التعليم العالي، عربية الواقع، دار الكتاب الوطنية، بنغازي 2023، ص 15.

⁴ - محمد عبد الغني حسن، إدارة الأداء: مدخل وظيفي واستراتيجي (القاهرة: دار الفكر العربي، 2016)، 45.

الأداء الوظيفي هو قدرة الموظفين على إنجاز المهام والمسؤوليات الوظيفية بكفاءة وفعالية. يتم ذلك من خلال استخدام المهارات والمعارف والقدرات لتحقيق الأهداف الوظيفية. الأداء الوظيفي يمكن أن يتأثر بالعديد من العوامل، مثل بيئة العمل والتدريب والتحفيز. الأداء الوظيفي يعد مؤشراً هاماً لنجاح المنظمات¹.

- التعريف الإجرائي:

نعني بالأداء الوظيفي في دراستنا مستوى تحقيق الأهداف والواجبات الوظيفية من قبل الموظفين في المؤسسات الخدمية. سيتم قياس الأداء الوظيفي من خلال مؤشرات مثل الإنتاجية والجودة والكفاءة. سيتم التركيز على تأثير الرقمنة على أداء الموظفين والمنظمات، بيد أن متغير الأداء الوظيفي متغير رئيساً في دراستنا.

سادساً: المقاربة النظرية:

- المقاربة المؤسساتية الجديدة:

1- التعريف ونشأة النظرية:

النظرية المؤسساتية الجديدة (New Institutionalism) تُعد من أبرز الاتجاهات النظرية المعاصرة التي ظهرت لفهم التغيرات في بنية الدولة والمجتمع. تختلف عن المقاربة التقليدية التي ترى المؤسسات ككيانات قانونية رسمية، إذ تعتبرها هذه النظرية بُنى اجتماعية وثقافية رمزية تؤثر في السلوك والأداء وتشكل بدورها من خلال تفاعلات اجتماعية متكررة.

هي مقاربة لدراسة المؤسسات تركز على تأثير القواعد الرسمية وغير الرسمية على سلوك الأفراد والمجموعات. تبرز هذه النظرية كيف تشكل المؤسسات (بما في ذلك القواعد، والأعراف، والقيم) سلوك الأفراد والمنظمات، وكيف تسعى المنظمات لتحقيق الشرعية والقبول من خلال التوافق مع هذه المؤسسات.

نشأت النظرية المؤسساتية الجديدة في سبعينيات القرن العشرين كرد فعل نقدي على النموذج المؤسساتي التقليدي الذي كان يركز بشكل مفرط على الهياكل القانونية والتنظيمية الرسمية في تفسير الظواهر الاجتماعية والسياسية.

ففي فترة ما بعد الحرب العالمية الثانية، هيمن النموذج "القانوني. التقني" في فهم المؤسسات مع تجاهل العوامل الثقافية والرمزية. لكن بحلول السبعينات، بدأ الباحثون يلاحظون أن المؤسسات ليست فقط بُنى رسمية بل هي أيضاً أنظمة ذات بُعد رمزي وثقافي تُعيد إنتاج السلوك وتُطبع الأفراد داخلها. ومن الأسباب التي أدت إلى نشأة النظرية نجد:

- الحاجة لتفسير استمرارية المؤسسات رغم تغير الظروف.

¹ - سامي عبد العزيز، إدارة الموارد البشرية: الأسس والمفاهيم الحديثة (عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2019)، 112.

- تفسير تشابه المؤسسات في ممارساتها حتى عندما تكون في سياقات مختلفة.
- الاعتراف بتأثير البيئة الاجتماعية والثقافية على الفعل المؤسسي¹.
- من أبرز الرواد المساهمين في النشأة نجد أهمهم: جون ماير (John W. Meyer) وبرايان رومان (Brian Rowan) في دراستهم سنة (1977)، التي قدما فيها فكرة أن البنية الرسمية للمؤسسات غالبًا ما تُتبع بشكل رمزي للحفاظ على "الشرعية" بدل الكفاءة. وديماجيو وباول (Dimaggio & Powell): (1983) قدما مفهوم التماثل المؤسسي لتفسير تشابه المؤسسات رغم اختلاف أهدافها وسياقاتها.
- 2- المرتكزات الأساسية للنظرية:²
- الشرعية بدل الفعالية:
- تؤكد النظرية أن المؤسسات لا تعمل فقط لتحقيق الكفاءة، بل تسعى قبل كل شيء إلى اكتساب الشرعية الاجتماعية، وهذا ينعكس على الأداء المؤسسي والوظيفي.
- التماثل المؤسسي:
- تميل المؤسسات إلى التشابه في البنى والممارسات نتيجة لضغوط بيئية واجتماعية، وليس بالضرورة لتحقيق الفعالية.
- البعد الثقافي والرمزي:
- المؤسسات ليست فقط قواعد رسمية، بل تتضمن أعرافًا ورموزًا تؤثر في سلوك الأفراد والجماعات، وتُعيد إنتاجها عبر الزمن.
- الاعتماد على المسار:
- القرارات والممارسات السابقة تُقيد الحاضر وتُشكّل المستقبل؛ فالتغيير المؤسسي محدود بخيارات الماضي.
- الفعل المحدود للعقلانية:
- القرارات داخل المؤسسات لا تستند فقط إلى منطق عقلائي، بل تتأثر بالسياق المؤسسي والاجتماعي.
- 3- الفرضيات الأساسية للنظرية:
- العاملون لا يتصرفون دائمًا بدافع الفعالية الإنتاجية، بل بدافع الامتثال للقواعد والمعايير المؤسسية المعترف بها اجتماعيًا.

¹ - للمزيد ارجع الى نعيم شلغوم، الاتجاهات النظرية الجديدة في تحليل مفهوم الدولة، النظرية المؤسسية الجديدة، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، المجلد 3، العدد 2، جويلية 2018، الجزائر. <https://asjp.cerist.dz/en/article/65070>

² - Dimaggio, P., & Powell, W. W. **The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields.** (1983).

- الأداء يتأثر بالبُنى الرمزية التي تفرضها المؤسسة، مثل ثقافة العمل، الخطاب الرسمي، والتراتبية الإدارية.
- هنالك تباين بين الهيكل التنظيمي الرسمي (ما هو مكتوب) وغير الرسمي (ما يُمارس فعليًا)، وهذا التباين يؤثر في الأداء.

4- أصناف المقاربة المؤسساتية الجديدة:

- المؤسساتية التاريخية: تركز على تطور المؤسسات عبر الزمن وتُبرز أهمية الأحداث الحرجة في تغيير المسارات.
- المؤسساتية السوسيولوجية: تهتم بكيفية تشكّل المعتقدات والمعايير داخل المؤسسات وتوظيفها في إنتاج السلوكيات المقبولة اجتماعيًا.
- المؤسساتية الاقتصادية (الاختيار العقلاني): تدمج بين المؤسسات والقواعد الرسمية وتفسرها من خلال منطق المكاسب والتكاليف، لكنها تعترف بأن البيئة تؤطر السلوك.

5- دراسات رواد النظرية للأداء الوظيفي:

تقدم النظرية المؤسساتية الجديدة قراءة عميقة ومعقدة للدور الذي تلعبه المؤسسات في تشكيل السلوك الفردي والجماعي، وتُبرز أن الأداء الوظيفي داخل أي تنظيم هو نتاج تفاعل مستمر بين الهياكل الرسمية، الثقافة التنظيمية، والبيئة الاجتماعية والسياسية. هذا ما يجعلها إطارًا تحليليًا قويا في فهم الديناميكيات المعاصرة سواء في الدولة أو السوق أو العمل.

تُفسر الأداء الوظيفي باعتباره نتاجًا للسياق المؤسسي لا فقط لقدرات الفرد أو التنظيم، حيث تُشكل الثقافة التنظيمية، الشرعية، والضغوط الخارجية العامل الحاسم في تحديد الأداء.

الأداء لا يكون دائمًا انعكاسًا للفعالية التقنية، بل أحيانًا مجرد محاكاة شكلية للحصول على الاعتراف والقبول.

ترى المقاربة المؤسساتية الجديدة أن الأداء الوظيفي لا يمكن فهمه فقط من خلال القدرات الفردية أو الأهداف التنظيمية، بل يجب تحليله ضمن السياق المؤسسي الأوسع، الذي يشمل الأعراف، الرموز، التقاليد، الضغوط الاجتماعية، والسياسات الرسمية وغير الرسمية.

يرى رواد النظرية بأن الأداء الوظيفي هو انعكاس للامتثال المؤسسي أكثر من كونه نتاجًا لكفاءة تقنية أو فردية. فالمؤسسات تطوّر قواعد وسلوكيات تصبح "شرعية" ومعارية، ويتكيف الأفراد مع هذه القواعد من أجل البقاء والقبول داخل التنظيم. فمثلاً يرى جون ماير وبريان رومان John W. Meyer & Brian Rowan بأن الأداء الوظيفي في المؤسسات لا يعكس بالضرورة الكفاءة

التقنية بل هو "مسرحية رمزية" تُستخدم لكسب الشرعية في أعين المجتمع والدولة. ونجدهم قد قدما مفهوم "الانفصال بين الهيكل الرسمي والممارسة الفعلية"، حيث يتبع العاملون الإجراءات الشكلية دون الالتزام التام بها فعلياً، مما يُنتج أداءً وظيفياً شكلياً لا جوهرياً¹.

على العموم قدّم رواد النظرية المؤسسية الجديدة فهماً مغايراً للأداء الوظيفي، حيث لا يُنظر إليه كمجرد ناتج للكفاءة الفردية أو النظم التقنية، بل كتجسيد لتفاعلات مؤسسية رمزية، اجتماعية، وتاريخية. فهم الأداء في هذا السياق يتطلب دراسة الثقافة التنظيمية، شرعية السلوك، ومسارات التكيف المؤسسي.

¹ -Meyer, J. W., & Rowan, B. Institutionalized Organizations: Formal Structure as Myth and Ceremony. **American Journal of Sociology**, 83(2), (1977). P 340–363.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

أولاً: الدراسة الأولى:

محمد أحمد عبد الحميد" تأثير الرقمنة على أداء الموظفين في القطاع المصرفي المصري"¹

- الإطار الزمني والمكاني: مصر، 2018-2020

- تساؤلات وفرضيات الدراسة:

- ما هو تأثير الرقمنة على أداء الموظفين في القطاع المصرفي ؟

- هل هناك علاقة بين مستوى الرقمنة وأداء الموظفين؟

- المنهج: المنهج الوصفي التحليلي

-الأداة: استبيان

-العينة: 200 موظف في القطاع المصرفي

هدفت الدراسة الى التأثير الإيجابي الذي تقدمه الرقمنة على الأداء الوظيفي في القطاع المصرفي. يمكن أن تحسن الرقمنة كفاءة العمل وتسهم في تقليل الأخطاء. تعزز الرقمنة الشفافية والمساءلة في القطاع المصرفي. يمكن أن تساهم الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة تعزز التواصل بين الموظفين والعملاء. أظهرت النتائج أن الرقمنة يمكن أن تحسن تجربة العملاء وتزيد من رضاهم. تعتبر الرقمنة أداة مهمة في تحسين الأداء الوظيفي في القطاع المصرفي. يمكن أن تساهم الرقمنة في تقليل التكاليف وتحسين الإنتاجية. توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة تعزز الابتكار والإبداع في القطاع المصرفي. أظهرت النتائج أن الرقمنة يمكن أن تحسن سرعة الاستجابة للمتغيرات في السوق. تعزز الرقمنة القدرة على المنافسة في القطاع المصرفي. يمكن أن تساهم الرقمنة في تحسين جودة البيانات وتحليلها. توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة تعزز الأمان والحماية في القطاع المصرفي. أظهرت النتائج أن الرقمنة يمكن أن تحسن تجربة الموظفين وتزيد من رضاهم. تعتبر الرقمنة استثماراً مهماً في تحسين الأداء الوظيفي في القطاع المصرفي.

- نتائج الدراسة :

أظهرت النتائج أن استخدام التكنولوجيا الرقمية يمكن أن يحسن كفاءة العمل ويسهم في تقليل الأخطاء. تعزز الرقمنة الشفافية والمساءلة في القطاع المصرفي. يمكن أن تساهم الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة تعزز التواصل بين الموظفين والعملاء. أظهرت النتائج أن الرقمنة يمكن أن تحسن تجربة العملاء وتزيد من رضاهم. تعتبر الرقمنة أداة مهمة في تحسين الأداء الوظيفي في القطاع المصرفي. يمكن أن تساهم الرقمنة في تقليل التكاليف وتحسين الإنتاجية. توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة تعزز الابتكار والإبداع في القطاع المصرفي. أظهرت النتائج أن الرقمنة يمكن أن تحسن سرعة الاستجابة للمتغيرات في السوق. تعزز الرقمنة القدرة على

¹ محمد أحمد عبد الحميد، تأثير الرقمنة على أداء الموظفين في القطاع المصرفي المصري (رسالة ماجستير، جامعة القاهرة، 2020)

المنافسة في القطاع المصرفي. يمكن أن تساهم الرقمنة في تحسين جودة البيانات وتحليلها. توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة تعزز الأمان والحماية في القطاع المصرفي. أظهرت النتائج أن الرقمنة يمكن أن تحسن تجربة الموظفين وتزيد من رضاهم. تعتبر الرقمنة استثمارًا مهمًا في تحسين الأداء الوظيفي في القطاع المصرفي.

ثانيًا: الدراسة الثانية:

فهد بن عبدالله الشهري، دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين في المؤسسات الحكومية السعودية¹

- الإطار الزمني والمكاني: السعودية، 2019-2021

- تساؤلات وفرضيات الدراسة:

- ما هو دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين في المؤسسات الحكومية السعودية؟
- هل هناك علاقة بين مستوى الرقمنة وتحسين الأداء الوظيفي؟

- المنهج: المنهج التجريبي

- الأداة: استبيان ومقابلات

- العينة : 300 موظف في المؤسسات الحكومية السعودية

هدفت الدراسة الى اظهار دور الرقمنة في تحسن كفاءة العمل ومساهمتها في تقليل الوقت والجهد المبذولين. تعزز الرقمنة الشفافية والمساءلة في القطاع الحكومي. يمكن أن تساهم الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة تعزز التواصل بين الموظفين والمواطنين. أظهرت النتائج أن الرقمنة يمكن أن تحسن تجربة المواطنين وتزيد من رضاهم. تعتبر الرقمنة أداة مهمة في تحسين الأداء الوظيفي في القطاع الحكومي. يمكن أن تساهم الرقمنة في تقليل التكاليف وتحسين الإنتاجية. توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة تعزز الابتكار والإبداع في القطاع الحكومي. أظهرت النتائج أن الرقمنة يمكن أن تحسن سرعة الاستجابة للمتغيرات في بيئة العمل الحكومية. تعزز الرقمنة القدرة على المنافسة في القطاع الحكومي. يمكن أن تساهم الرقمنة في تحسين جودة البيانات وتحليلها. توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة تعزز الأمان والحماية في القطاع الحكومي. أظهرت النتائج أن الرقمنة.

¹ - فهد بن عبدالله الشهري، دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين في المؤسسات الحكومية السعودية (رسالة ماجستير جامعة الملك سعود، 2019/2021).

- نتائج الدراسة:

أظهرت النتائج أن استخدام التكنولوجيا الرقمية يمكن أن يحسن كفاءة العمل ويسهم في تقليل الوقت والجهد المبذولين. تعزز الرقمنة الشفافية والمساءلة في القطاع الحكومي. يمكن أن تساهم الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة تعزز التواصل بين الموظفين والمواطنين. أظهرت النتائج أن الرقمنة يمكن أن تحسن تجربة المواطنين وتزيد من رضاهم. تعتبر الرقمنة أداة مهمة في تحسين الأداء الوظيفي في القطاع الحكومي. يمكن أن تساهم الرقمنة في تقليل التكاليف وتحسين الإنتاجية. توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة تعزز الابتكار والإبداع في القطاع الحكومي. أظهرت النتائج أن الرقمنة يمكن أن تحسن سرعة الاستجابة للمتغيرات في بيئة العمل الحكومية. تعزز الرقمنة القدرة على المنافسة في القطاع الحكومي. يمكن أن تساهم الرقمنة في تحسين جودة البيانات وتحليلها.

ثالثاً: الدراسة الثالثة:

علي بن محمد الكواري، تأثير الرقمنة على أداء الموظفين في القطاع الصحي القطري¹

-الإطار الزمني والمكاني: قطر، 2017-2019

-تساؤلات وفرضيات الدراسة:

- ما هو تأثير الرقمنة على أداء الموظفين في القطاع الصحي القطري؟

- هل هناك علاقة بين مستوى الرقمنة وأداء الموظفين؟

-المنهج: المنهج الوصفي التحليلي

-الأداة: استبيان

-العينة 250: موظف في القطاع الصحي القطري

هدفت الدراسة الى أن الرقمنة لها تأثير إيجابي على الأداء الوظيفي في القطاع الصحي. يمكن أن تحسن الرقمنة كفاءة العمل وتسهم في تقليل الأخطاء. تعزز الرقمنة الشفافية والمساءلة في القطاع الصحي. يمكن أن تساهم الرقمنة في تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى. توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة تعزز التواصل بين الموظفين والمرضى. أظهرت النتائج أن الرقمنة يمكن أن تحسن تجربة المرضى وتزيد من رضاهم. تعتبر الرقمنة أداة مهمة في تحسين الأداء الوظيفي في القطاع الصحي. يمكن أن تساهم الرقمنة في تقليل التكاليف وتحسين الإنتاجية. توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة تعزز الابتكار والإبداع في القطاع الصحي. أظهرت النتائج أن الرقمنة يمكن أن تحسن سرعة الاستجابة

¹ علي بن محمد الكواري، تأثير الرقمنة على أداء الموظفين في القطاع الصحي القطري (رسالة ماجستير، جامعة قطر، 2019).

للمتغيرات في بيئة الرعاية الصحية. تعزز الرقمنة القدرة على المنافسة في القطاع الصحي. يمكن أن تساهم الرقمنة في تحسين جودة البيانات وتحليلها. توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة تعزز الأمان والحماية في القطاع الصحي. أظهرت النتائج أن الرقمنة يمكن أن تحسن تجربة الموظفين وتزيد من رضاهم. تعتبر الرقمنة استثمارًا مهمًا في تحسين الأداء الوظيفي في القطاع الصحي.

- نتائج الدراسة :

أظهرت النتائج أن استخدام التكنولوجيا الرقمية يمكن أن يحسن كفاءة العمل ويسهم في تقليل الأخطاء. تعزز الرقمنة الشفافية والمساءلة في القطاع الصحي. يمكن أن تساهم الرقمنة في تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى. توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة تعزز التواصل بين الموظفين والمرضى. أظهرت النتائج أن الرقمنة يمكن أن تحسن تجربة المرضى وتزيد من رضاهم. تعتبر الرقمنة أداة مهمة في تحسين الأداء الوظيفي في القطاع الصحي. يمكن أن تساهم الرقمنة في تقليل التكاليف وتحسين الإنتاجية. توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة تعزز الابتكار والإبداع في القطاع الصحي. أظهرت النتائج أن الرقمنة يمكن أن تحسن سرعة الاستجابة للمتغيرات في بيئة الرعاية الصحية. تعزز الرقمنة القدرة على المنافسة في القطاع الصحي. يمكن أن تساهم الرقمنة في تحسين جودة البيانات وتحليلها. توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة تعزز الأمان والحماية في القطاع الصحي. أظهرت النتائج أن الرقمنة يمكن أن تحسن تجربة الموظفين وتزيد من رضاهم. تعتبر الرقمنة استثمارًا مهمًا في تحسين الأداء الوظيفي في القطاع الصحي.

رابعاً: الدراسة الرابعة:

مريم بنت محمد الظنحاني " دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين في المؤسسات التعليمية الإماراتية"¹

-الإطار الزمني والمكاني: الإمارات العربية المتحدة، 2018-2020

-تساؤلات وفرضيات الدراسة:

- ما هو دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين في المؤسسات التعليمية الإماراتية؟

- هل هناك علاقة بين مستوى الرقمنة وتحسين الأداء الوظيفي؟

-المنهج: المنهج التجريبي

-الأداة: استبيان ومقابلات

-العينة: 200 موظف في المؤسسات التعليمية الإماراتية

هدفت الدراسة الى أن الرقمنة إلى أن الرقمنة تلعب دورًا مهمًا في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات التعليمية. يمكن أن تحسن الرقمنة كفاءة العمل وتعزز جودة التعليم. تعزز الرقمنة التواصل بين المعلمين والطلاب وتحسين تجربة التعلم. يمكن أن تساهم الرقمنة في تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب. توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة تعزز الشفافية والمساءلة في المؤسسات التعليمية. أظهرت النتائج أن الرقمنة يمكن أن تحسن تجربة الطلاب وتزيد من رضاهم. تعتبر الرقمنة أداة مهمة في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات التعليمية. يمكن أن تساهم الرقمنة في تقليل التكاليف وتحسين الإنتاجية. توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة تعزز الابتكار والإبداع في المؤسسات التعليمية. أظهرت النتائج أن الرقمنة يمكن أن تحسن سرعة الاستجابة للمتغيرات في بيئة التعليم. تعزز الرقمنة القدرة على المنافسة في المؤسسات التعليمية. يمكن أن تساهم الرقمنة في تحسين جودة البيانات وتحليلها. توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة تعزز الأمان والحماية في المؤسسات التعليمية. أظهرت النتائج أن الرقمنة يمكن أن تحسن تجربة المعلمين وتزيد من رضاهم. تعتبر الرقمنة استثمارًا مهمًا في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات التعليمية.

¹ مريم بنت محمد الظنحاني، دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين في المؤسسات التعليمية الإماراتية (رسالة ماجستير، جامعة الإمارات، 2020).

- نتائج الدراسة :

أظهرت الدراسة أن الرقمنة تلعب دورًا مهمًا في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات التعليمية وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام التكنولوجيا الرقمية يمكن أن يحسن كفاءة العمل ويعزز جودة التعليم. تعزز الرقمنة التواصل بين المعلمين والطلاب وتحسين تجربة التعلم. يمكن أن تساهم الرقمنة في تحسين جودة الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب. توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة تعزز الشفافية والمساءلة في المؤسسات التعليمية. أظهرت النتائج أن الرقمنة يمكن أن تحسن تجربة الطلاب وتزيد من رضاهم. تعتبر الرقمنة أداة مهمة في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات التعليمية. يمكن أن تساهم الرقمنة في تقليل التكاليف وتحسين الإنتاجية. توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة تعزز الابتكار والإبداع في المؤسسات التعليمية. أظهرت النتائج أن الرقمنة يمكن أن تحسن سرعة الاستجابة للمتغيرات في بيئة التعليم. تعزز الرقمنة القدرة على المنافسة في المؤسسات التعليمية. يمكن أن تساهم الرقمنة في تحسين جودة البيانات وتحليلها. توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة تعزز الأمان والحماية في المؤسسات التعليمية. أظهرت النتائج أن الرقمنة يمكن أن تحسن تجربة المعلمين وتزيد من رضاهم. تعتبر الرقمنة استثمارًا مهمًا في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات التعليمية.

خامساً: الدراسة الخامسة:

خالد محمد العبد الله تأثير الرقمنة على أداء الموظفين في الشركات الخاصة الأردنية¹

-الإطار الزمني والمكاني: الأردن، 2019-2021

-تساؤلات وفرضيات الدراسة:

- ما هو تأثير الرقمنة على أداء الموظفين في الشركات الخاصة الأردنية؟

- هل هناك علاقة بين مستوى الرقمنة وأداء الموظفين؟

-المنهج: المنهج الوصفي التحليلي.

-الأداة: استبيان .

-العينة : 220 موظف في الشركات الخاصة الأردنية .

هدفت الدراسة إلى أن الرقمنة تلعب دورًا مهمًا في تحسين الأداء الوظيفي في الشركات الخاصة . يمكن أن تحسن الرقمنة كفاءة العمل وتعزز جودة المنتجات والخدمات. تعزز الرقمنة التواصل بين

¹ خالد محمد العبد الله، تأثير الرقمنة على أداء الموظفين في الشركات الخاصة الأردنية (رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، 2021).

الموظفين وتحسين تجربة العمل. يمكن أن تساهم الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة تعزز الشفافية والمساءلة في الشركات الخاصة. أظهرت النتائج أن الرقمنة يمكن أن تحسن تجربة العملاء وتزيد من رضاهم. تعتبر الرقمنة أداة مهمة في تحسين الأداء الوظيفي في الشركات الخاصة. يمكن أن تساهم الرقمنة في تقليل التكاليف وتحسين الإنتاجية. توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة تعزز الابتكار والإبداع في الشركات الخاصة. أظهرت النتائج أن الرقمنة يمكن أن تحسن سرعة الاستجابة للمتغيرات في السوق. تعزز الرقمنة القدرة على المنافسة في الشركات الخاصة. يمكن أن تساهم الرقمنة في تحسين جودة البيانات وتحليلها. توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة تعزز الأمان والحماية في الشركات الخاصة. أظهرت النتائج أن الرقمنة يمكن أن تحسن تجربة الموظفين وتزيد من رضاهم. تعتبر الرقمنة استثماراً مهماً في تحسين الأداء الوظيفي في الشركات الخاصة.

- نتائج الدراسة :

أظهرت نتائج الدراسة الدور الهام الذي تلعبه الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي في الشركات الخاصة. توصلت الدراسة إلى أن استخدام التكنولوجيا الرقمية يمكن أن يحسن كفاءة العمل ويعزز جودة المنتجات والخدمات. تعزز الرقمنة التواصل بين الموظفين وتحسين تجربة العمل. يمكن أن تساهم الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة تعزز الشفافية والمساءلة في الشركات الخاصة. أظهرت النتائج أن الرقمنة يمكن أن تحسن تجربة العملاء وتزيد من رضاهم. تعتبر الرقمنة أداة مهمة في تحسين الأداء الوظيفي في الشركات الخاصة. يمكن أن تساهم الرقمنة في تقليل التكاليف وتحسين الإنتاجية. توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة تعزز الابتكار والإبداع في الشركات الخاصة. أظهرت النتائج أن الرقمنة يمكن أن تحسن سرعة الاستجابة للمتغيرات في السوق. تعزز الرقمنة القدرة على المنافسة في الشركات الخاصة. يمكن أن تساهم الرقمنة في تحسين جودة البيانات وتحليلها. توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة تعزز الأمان والحماية في الشركات الخاصة. أظهرت النتائج أن الرقمنة يمكن أن تحسن تجربة الموظفين وتزيد من رضاهم. تعتبر الرقمنة استثماراً مهماً في تحسين الأداء الوظيفي في الشركات الخاصة.

سادساً: الدراسة السادسة:

سارة بنت علي البكري دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين

في المؤسسات غير الربحية التونسية¹

-الإطار الزمني والمكاني: تونس، 2018-2020

تساؤلات وفرضيات الدراسة:

- ما هو دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين في المؤسسات غير الربحية التونسية ؟

¹ سارة بنت علي البكري، دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين في المؤسسات غير الربحية التونسية (رسالة ماجستير، جامعة تونس، 2020)، 61-65.

- هل هناك علاقة بين مستوى الرقمنة وتحسين الأداء الوظيفي؟

-المنهج:المنهج التجريبي

-الأداة :استبيان ومقابلات

-العينة: 280 موظف في المؤسسات غير الربحية التونسية

هدفت الدراسة الى أن الرقمنة تلعب دورًا مهمًا في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات غير الربحية. يمكن أن تحسن الرقمنة كفاءة العمل وتعزز جودة الخدمات المقدمة للمجتمع. تعزز الرقمنة التواصل بين الموظفين وتحسين تجربة العمل. يمكن أن تساهم الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمجتمع. توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة تعزز الشفافية والمساءلة في المؤسسات غير الربحية. أظهرت النتائج أن الرقمنة يمكن أن تحسن تجربة المستفيدين وتزيد من رضاهم. تعتبر الرقمنة أداة مهمة في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات غير الربحية. يمكن أن تساهم الرقمنة في تقليل التكاليف وتحسين الإنتاجية. توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة تعزز الابتكار والإبداع في المؤسسات غير الربحية. أظهرت النتائج أن الرقمنة يمكن أن تحسن سرعة الاستجابة للمتغيرات في بيئة العمل غير الربحية. تعزز الرقمنة القدرة على المنافسة في المؤسسات غير الربحية. يمكن أن تساهم الرقمنة في تحسين جودة البيانات وتحليلها. توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة تعزز الأمان والحماية في المؤسسات غير الربحية.

- نتائج الدراسة:

أظهرت الدراسة أن الرقمنة تلعب دورًا مهمًا في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات غير الربحية. توصلت الدراسة إلى أن استخدام التكنولوجيا الرقمية يمكن أن يحسن كفاءة العمل ويعزز جودة الخدمات المقدمة للمجتمع. تعزز الرقمنة التواصل بين الموظفين وتحسين تجربة العمل. يمكن أن تساهم الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمجتمع. توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة تعزز الشفافية والمساءلة في المؤسسات غير الربحية. أظهرت النتائج أن الرقمنة يمكن أن تحسن تجربة المستفيدين وتزيد من رضاهم. تعتبر الرقمنة أداة مهمة في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات غير الربحية. يمكن أن تساهم الرقمنة في تقليل التكاليف وتحسين الإنتاجية. توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة تعزز الابتكار والإبداع في المؤسسات غير الربحية. أظهرت النتائج أن الرقمنة يمكن أن تحسن سرعة الاستجابة للمتغيرات في بيئة العمل غير الربحية. تعزز الرقمنة القدرة على المنافسة في المؤسسات غير الربحية.

سابعاً: التعقيب على الدراسات السابقة:

1-أوجه التشابه:

- المنهج المستخدم:

:استخدمت معظم الدراسات السابقة المنهج الوصفي التحليلي أو المنهج التجريبي مما يشير

إلى أن هذه المناهج مناسبة لدراسة تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي.

- أدوات الدراسة :

استخدمت معظم الدراسات السابقة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، مما يشير إلى أن

هذه الأداة فعالة في جمع البيانات حول تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي.

- نتائج الدراسة

أظهرت معظم الدراسات السابقة أن الرقمنة لها تأثير إيجابي على الأداء الوظيفي مما يشير

إلى أن الرقمنة يمكن أن تكون أداة فعالة لتحسين أداء الموظفين.

2- أوجه الاختلاف:

- القطاعات المدروسة:

اختلفت القطاعات المدروسة في الدراسات السابقة، حيث شملت القطاع المصرفي، القطاع

الحكومي القطاع الصحي، القطاع التعليمي، القطاع الصناعي، والقطاع السياحي. يمكن أن تكون

دراسة الطالب حول قطاع محدد مختلفة عن هذه القطاعات.

- المناطق الجغرافية:

اختلفت المناطق الجغرافية المدروسة في الدراسات السابقة، حيث شملت مصر، السعودية،

قطر الإمارات العربية المتحدة، الأردن، وتونس. يمكن أن تكون دراسة الطالب حول منطقة جغرافية

مختلفة.

- المتغيرات المدروسة:

اختلفت المتغيرات المدروسة في الدراسات السابقة، حيث شملت تأثير الرقمنة على أداء الموظفين وتحسين الأداء الوظيفي، وزيادة الكفاءة. يمكن أن تكون دراسة الطالب حول متغيرات مختلفة.

- الاستفادة من الدراسات السابقة:

- يمكن استخدام الدراسات السابقة كمرجع لدراسة تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي في مختلف القطاعات
- يمكن أن توفر الدراسات السابقة رؤى قيمة حول كيفية استخدام الرقمنة لتحسين أداء الموظفين
- ينبغي للباحثين في هذا المجال أن يأخذوا بعين الاعتبار النتائج والمنهجيات المستخدمة في الدراسات السابقة.

الفصل الثالث
الطريقة والأدوات

أولاً: مجالات الدراسة:

1- المجال المكاني:

قمنا بإجراء الدراسة الميدانية بمديرية الخدمات الجامعية لولاية الأغواط. نشأت مديرية الخدمات الجامعية بولاية الأغواط بموجب المرسوم الوزاري المشترك المؤرخ في 24 ديسمبر 2005، المعدل والمتمم للقرار الوزاري المشترك المؤرخ في 22 ديسمبر 2004 المتضمن إنشاء مديريات الخدمات الجامعية وتحديد مقرها وقائمة الإقامات الجامعية التابعة لها ومشتملاتها. تم إنشاء المديرية بناءً على المرسوم الوزاري المشترك المؤرخ في 24 ديسمبر 2005، ويعود الأصل إلى المرسوم الوزاري المشترك المؤرخ في 22 ديسمبر 2004، والذي ينص على إنشاء مديريات الخدمات الجامعية.

تعمل المديرية تحت وصاية الديوان الوطني للخدمات الجامعية، وهو مؤسسة عمومية ذات طابع إداري..

تهدف المديرية إلى توفير الخدمات للطلبة فيما يخص الإيواء والإطعام والنقل والمنح. تقع على المديرية مهام تطبيق السياسة الوطنية في مجال الخدمات الجامعية، وخصوصاً السهر على تحسين ظروف معيشة الطالب داخل الإقامات الجامعية.

2- المجال الزمني:

والمقصود به هو تلك الفترة التي يستغرقها الباحث في جمع البيانات والمعلومات من ميدان الدراسة أو هي فترة الدراسة الميدانية. وقد قمنا بإجراء الدراسة الميدانية خلال الفترة الزمنية المحددة بداية من السنة الجامعية 2024/2025 وكانت وفق مرحلتين:

1-2- المرحلة الأولى:

هذه المرحلة كانت خلال شهر أفريل 2025 إلى غاية نهاية شهر أفريل، حيث قمنا في هذه الفترة بتحديد الأبعاد وجمع المؤشرات النظرية والواقعية لما يتعلق بمتغيرات دراستنا حول الرقمنة، والأداء الوظيفي. وذلك بالإطلاع على الدراسات السابقة التي أقيمت في هذا المجال وجمع المادة العلمية حول الموضوع، وأيضاً قمنا بمقابلات استطلاعية مع عينة من المبحوثين داخل المؤسسة بحكم أن إحدى الباحثتين موظفة في مؤسسة الخدمات الجامعية. هذا ما دعانا إلى الشروع في إعداد وبناء الاستبيان الذي قمنا بتوزيعه على كل الموظفين بالمؤسسة باختلاف رتبهم الوظيفية. وكان ذلك مع نهاية شهر أفريل من نفس السنة.

2-2- المرحلة الثانية:

أما هذه المرحلة من الدراسة فكانت مع بداية شهر ماي إلى غاية نهاية الأسبوع الثاني من شهر جوان، أين تم تفرغ الإستبيان في برنامج spss ومن ثم بناء الجداول البسيطة والمركبة، ثم الشروع في عملية القراءة الإحصائية والسوسيولوجية للجداول، وإستخلاص النتائج من كل الجدول إلى غاية الخروج بالخلاصة والإستنتاجات العامة للبحث، وإنهاء من العمل الميداني وكتابة تقرير المذكرة خلال الأسبوع الثاني من شهر جوان من عام 2025.

3-المجال البشري:

يشمل مجتمع الدراسة وهم الموظفين في مديرية الخدمات الجامعية بولاية الأغواط والبالغ عددهم 38 موظف.

ثانيا: المنهج المستخدم:

نظرا لطبيعة المشكلة المطروحة للدراسة فإنه من الأهمية بمكان اختيار المنهج الأنسب والذي يخدم البحث، لذلك فقد تم استخدام المنهج الوصفي بحيث أنه لا يقتصر على جمع البيانات والحقائق وتصنيفها وتبويبها، بالإضافة إلى تحليلها تحليلاً كافياً دقيقاً متعمقاً، بل يتضمن أيضاً قدراً من التفسير لهذه النتائج، لذلك كثيراً ما يقترن الوصف بالمقارنة زيادة إلى استخدام أساليب القياس والتفسير للوصول إلى تعميمات بشأن ظاهرة موضوع الدراسة.¹

لذلك فإن المنهج الوصفي هو المنهج الذي ينطبق ودراستنا، وتم استخدامه لتنظيم وتنسيق الأفكار المطروحة من جانبها النظري والميداني، وبقصد وصف الظاهرة كما هي الحقيقة والواقع، وذلك في سبيل البحث عن دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة الخدمات الجامعية لولاية الأغواط.

ثالثا: أدوات جمع المعلومات:

- الملاحظة:

مما لا شك فيه لدى أي باحث أن انطلاقة أي بحث علمي خاصة في العلوم الإجتماعية إنما هي مبنية على ملاحظات يستكشف ويتعرف الباحث من خلالها ظاهرة معينة بحيث تلفت انتباهه وأهميته، وطبعاً ليس ما نقصده بالملاحظة الملاحظة العادية وإنما قصدنا الملاحظة المبنية على قواعد منهجية مضبوطة.² حيث أن الميزة الأساسية والرئيسية للملاحظة أنها استخدامات تكنولوجيات الاتصال من قبل الموظفين وأدائهم الوظيفي في المؤسسة.

¹ - فاطمة عوض صابر، ميرفت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، مكتبة مطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، 2002، ص86.

² - عبد الطيف محمد خليفة، إلتقاء القيم (دراسة نفسية)، المجلس الوطني لثقافة والفنون والآداب، الكويت، ص58.

استخدمنا في بحثنا تقنية الملاحظة من أجل بناء الإشكالية وصياغة الأسئلة وتحديد أهداف البحث، ذلك أن موضوعنا المطروح إنما تم اختياره بناء على الملاحظات العلمية المنظمة والواقعية أدت بنا في النهاية إلى البحث فيه، حيث تم استخدام وإتباع هذه التقنية ليس كما تجري عليه العادة في البحوث الوصفية بحيث تكون الملاحظة البسيطة أو المنظمة أو بالمشاركة بالعين المجردة والممارسة الواقعية مع المبحوثين، وإنما كانت ملاحظتنا من خلال ممارستنا الواقعية بحكم أن إحدى الباحثتين موظفة في مديرية الخدمات الجامعية.

2- الاستبيان:

2-1- التعريف وطريقة الاستخدام:

استخدمت أداة الاستبيان كوسيلة أساسية في جمع المعلومات المتعلقة بعناصر الدراسة الميدانية، وقد أخذت الوقت الكبير والجهد من الباحثين في إعدادها، حتى تكون أداة فعالة في جمع المعلومات الميدانية، ومتعلقة بمتغيرات الدراسة، أبعادها ومؤشرات.

تم بناء إستمارة الإستبيان في شكل أسئلة هي مزيج بين الأسئلة المغلقة والأسئلة المفتوحة بحيث أنها تتضمن أسئلة ذات أجوبة وبدائل محددة، وهذا بهدف الحصول على المعلومات بطرق مختلفة تدفع المبحوثين لإختيار واحد منها فقط، وأسئلة أخرى تتيح لهم اختيار عدد من البدائل المتاحة، وتعطي لهم الفرصة لتعبير عن آرائهم بدقة ووضوح. كما جعلناها تتصف بالسهولة والوضوح حتى تتمكن المبحوثين من فهمها والإجابة عنها. ونحن بدورنا استخدمنا هذه التقنية للحصول على المعلومات المتعلقة ببحثنا، مع العلم أننا راعينا في تحضيرها صياغة الأسئلة وترتيبها ووضعها في محاور ثم قمنا بتجريب الاستبيان على عينة من المبحوثين، بقصد التعرف عما إذا كانت تحتاج إلى تغيير أو تعديل أو حتى إلغاء بعض الأسئلة من أجل الوصول إلى المعطيات الخام المراد إيجادها وإلى حد كبير لم نجد الصعوبة في تقبل الأسئلة من قبل المبحوثين. وقد بلغ تعداد أسئلة الاستبيان (39) سؤال.

وقد وتضمن الاستبيان أربع محاور وهي:

- المحور الأول: وقد ضم الأسئلة المتعلقة بالبيانات الشخصية.
- المحور الثاني: وقد ضم الأسئلة المتعلقة بالإنترنت والتكنولوجيا الرقمية في المؤسسة.
- المحور الثالث: يحوي هذا المحور أسئلة حول استخدامات الموظفين للتكنولوجيا الرقمية والتدريب والتكوين عليها.

- المحور الرابع: يحتوي هذا المحور على أسئلة حول الأداء الوظيفي

2-2- البرامج المستخدمة في معالجة المعطيات:

بقصد معالجة البيانات التي تم جمعها عن طريق الاستبيان، استعنا ببرنامج الإعلام الآلي المتخصص في الدراسات الإحصائية Statistical Package For Social Science Version 22 واختصارا يرمز له SPSS وهذا بغية تحليل ودراسة الإجابات المتحصل عليها وتحويلها الى قيم ومؤشرات، ومنه مناقشة الفرضيات في ضوء الإجابات المتحصل عليها.

3-2- صدق وثبات الاستبانة:

يعتبر الصدق والثبات من الخصائص الجيدة لأداء البحث، لذلك قمنا بتقنين فقرات الاستبيان قبل توزيعها على عينة الدراسة وذلك للتأكد من صدقها وثباتها على النحو التالي:

- صدق الاستبانة:

ويقصد به أن تقيس اسئلة الاستبيان ما وضعت لقياسه لذا قمنا بالتأكد من صدق الاستبيان كما يلي:

- قياس معامل الثبات للاستبيان:

تم ذلك حسب كل محور، ولكل الاستبيان وجاءت معدلاته كما يلي:

الجدول رقم 01 : معدل الثبات لمحاور الدراسة الميدانية.

المحاور	معامل الثبات
الرقمنة في المؤسسة	0.647
الأداء الوظيفي	0.793

من اعداد الباحثين بناء على نتائج الاستبيان

يظهر الجدول أن معامل الثبات لمحور "الرقمنة في المؤسسة" هو 0.647 ، بينما معامل الثبات لمحور "الأداء الوظيفي" هو 0.793 . يشير هذا إلى أن هناك مستوى جيد من الثبات في القياسات. يظهر أن الدراسة تتمتع بمستوى جيد من الثبات في القياسات، مما يعزز من صحة وموثوقية النتائج.

- صدق الاتساق الداخلي:

ويقصد بالاتساق الداخلي قوة ارتباط بين الدرجات كل فقرة من فقرات الاستبيان، والدرجة الكلية للمحور الرئيسي الذي تنتهي اليه، أي يقيس مدى صدق فقرات المقياس بالنسبة للأهداف وتم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على العينة وذلك بحساب معامل الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له كما يلي:

- الصدق الداخلي لفقرات والأوساط المحاسبية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة:
الجدول رقم 02: يبين الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول: الرقمنة في المؤسسة.

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
1	تتوفر المؤسسة على شبكة انترنت ذات تدفق عالي ويمتاز باستمرارية؟	0.682	0.000	0.604	4.43
2	شبكة الانترنت متوفرة في كل الأوقات في المؤسسة؟	0.864	0.000	0.732	4.22
3	شبكة الأنترنت بالمؤسسة تمتاز بالتدفق السريع؟	0.893	0.000	0.588	4.31
4	ماهي الوسائل التكنولوجية الرقمية التي تستخدمها لأداء مهامك؟	0.866	0.000	0.878	3.81
5	تتوفر بالمؤسسة أجهزة ومعدات حاسوبية متطورة توفر السرعة في الحصول على المعلومات؟	0.681	0.000	0.868	3.96
6	تتوفر بالمؤسسة برمجيات تمتاز ببساطتها سهلة الاستخدام من قبل الموظفين؟	0.683	0.000	0.870	3.83
7	تعتمد المؤسسة على نظام معلوماتي خاص بها وبالقطاع الوزاري الذي تعمل ضمنه؟	0.683	0.000	0.870	3.81
8	كيف يتم تأدية الوظائف في مؤسستكم؟	0.683	0.000	0.870	3.44
9	تنجز الواجبات الوظيفية في الأوقات المحددة؟	0.683	0.000	0.870	3.91
10	تنجز كل الأعباء والمهام التي على عاتقك في الأوقات المحددة؟	0.683	0.000	0.870	3.86
11	ترى بأن لديك القدرة على تقديم أعمال ذات جودة عالية؟	0.683	0.000	0.870	3.83

الفصل الثالث

الطريقة والأدوات

12	تشعر بأنك ملزم بأداء العمل الموكل اليك والذي تقوم به خلال دوام العمل؟	0.683	0.000	0.870	3.91
----	---	-------	-------	-------	------

من اعداد الباحثين بناء على نتائج الاستبيان

يظهر الجدول أن معامل الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور يتراوح بين 0.681 و0.893. يشير هذا إلى أن هناك مستوى جيد من الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول. يظهر أن الدراسة تتمتع بمستوى جيد من الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول، مما يعزز من صحة وموثوقية النتائج.

الجدول رقم 03: يبين الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني: الأداء الوظيفي.

الرقم	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
1	هل تتقن استخدام النظام المعلوماتي التكنولوجي الذي تعمل به المؤسسة؟	0.682	0.000	1.015	3.61
2	يستخدم الموظفون بالمؤسسة برامج وتطبيقات هاتف خاصة بأداء المهام الوظيفية بالمؤسسة؟	0.684	0.000	1.241	3.23
3	هل تتحكم بشكل جيد في استخدام تطبيقات الرقمنة باختلاف أنواعها وأشكالها في أداء المهام الوظيفية؟	0.684	0.000	0.769	3.81
4	تعمل إدارة المؤسسة على تنمية وتطوير مهارات الموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا الرقمية؟	0.671	0.000	0.791	3.84
5	تتقيد باستخدام الرقمنة في تأدية واجباتك المهنية؟	0.676	0.000	0.788	3.33
6	ما هي الوسائل الرقمية التي تستخدمها عند أداء مهامك الوظيفية؟	0.645	0.000	0.791	3.35
7	ترى بأنك لا تقع في الأخطاء عند القيام بواجباتك المهنية؟	0.642	0.000	0.768	3.32
8	تقوم بكل المهام المهنية الموكلة اليك من قبل مسؤولك المباشرة؟	0.633	0.000	0.763	3.31
9	تنجز كل الأعباء والمهام التي على عاتقك	0.640	0.000	0.767	3.26

الفصل الثالث

الطريقة والأدوات

				في الأوقات المحددة؟	
3.35	0.761	0.000	0.644	تقوم بتلبية كل متطلبات ومعايير العمل المنوط بك؟	10

من اعداد الباحثين بناء على نتائج الاستبيان

يظهر الجدول أن معامل الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور يتراوح بين 0.633 و0.684. يشير هذا إلى أن هناك مستوى جيد من الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني. يظهر أن الدراسة تتمتع بمستوى جيد من الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني، مما يعزز من صحة وموثوقية النتائج.

رابعاً: المعاينة:

- مجتمع البحث: قطاع الخدمات الجامعية بولاية الأغواط الجزائرية.
- وحدة المعاينة: الموظفين باختلاف رتبهم الوظيفية في مؤسسة الخدمات الجامعية لولاية الأغواط.
- نوع المعاينة: المسح الشامل لمجتمع البحث ضمن المجال البحثي المحدد بمقر مديرية الخدمات الجامعية لولاية الأغواط.

قمنا بجمع المعلومات من كل الموظفين في مقر مديرية الخدمات الجامعية لولاية الأغواط والبالغ عددهم ثمانية وثلاثون 38 موظف. كما استثنينا المصالح التابعة للمدية والتي تعمل في الاقامات الجامعية مثل مصلحة المنح والنقل وما الى ذلك.

خامساً: خصائص عينة البحث
الجدول رقم 04: يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس.

الجنس	التكرار	النسب %
ذكر	09	23.68%
أنثى	29	76.31%
المجموع	38	100%

الشكل رقم 01: الدائرة البيانية توضح جنس المبحوثين



من اعداد الباحثين بناء على نتائج الاستبيان

يظهر الجدول أن نسبة الإناث في العينة هي 76.31%، بينما نسبة الذكور هي 23.68%. هذا يشير إلى أن العينة تتكون بشكل رئيسي من الإناث، مما قد يؤثر على نتائج الدراسة ومدى تطبيقها على الذكور.

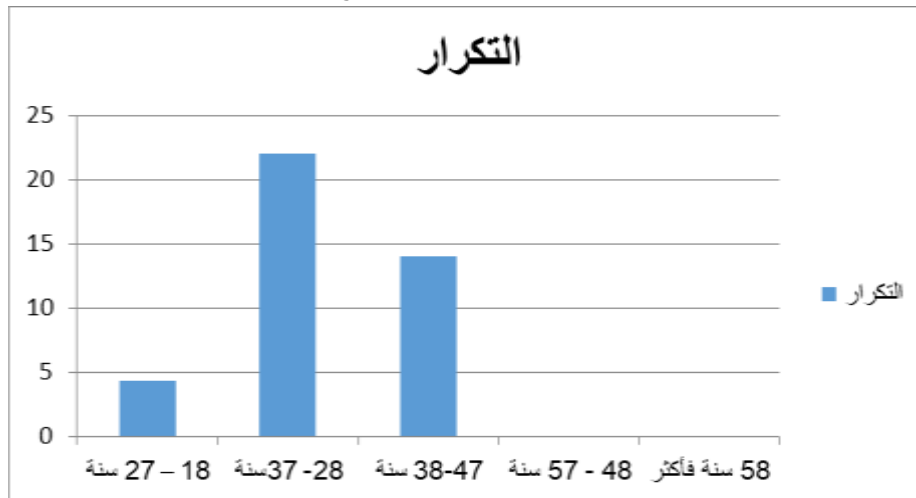
يمكن أن يكون هذا الاختلاف في النسب بسبب طبيعة مجتمع البحث أو بسبب طبيعة الدراسة نفسها.

يظهر أن الدراسة تركز على فئة الإناث، مما قد يكون بسبب أهمية دور المرأة في المجتمع أو بسبب الحاجة إلى فهم أفضل لتجارب وآراء النساء.

الجدول رقم 05: يبين توزيع المبحوثين حسب المستوى العمري.

النسب %	التكرار	المستوى العمري
05.27%	02	18 – 27 سنة
57.89%	22	37-28 سنة
36.84%	14	47-38 سنة
0%	0	48 - 57 سنة
0%	0	58 سنة فأكثر
100%	38	المجموع

الشكل رقم 02: الأعمدة البيانية توضح المستوى العمري



من اعداد الباحثين بناء على نتائج الاستبيان

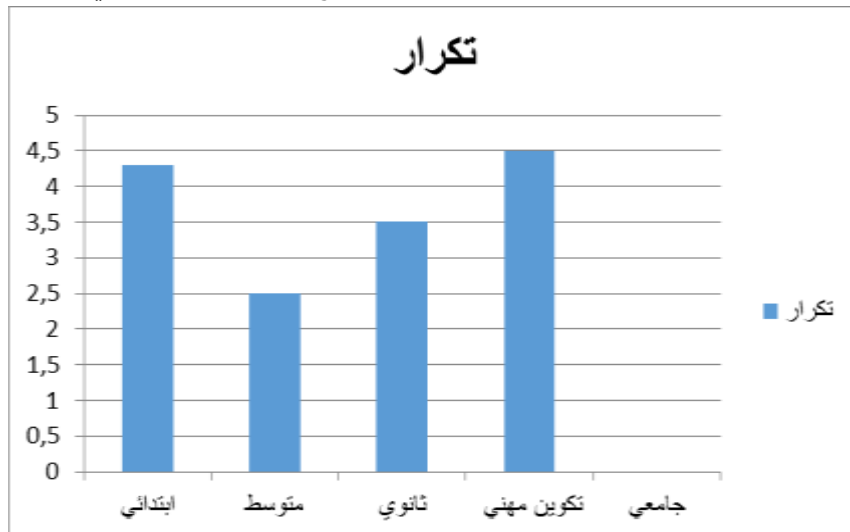
الفصل الثالث الطريقة والأدوات

يظهر الجدول أن الفئة العمرية الأكثر تمثيلاً في العينة هي 28-37 سنة، حيث تبلغ نسبتها 57.89%، تليها الفئة العمرية 38-47 سنة، حيث تبلغ نسبتها 36.84%، تليها الفئة العمرية 27-18 سنة وتمثل نسبة 05.27، لاحظنا بأنه لا يوجد أي تمثيل للفئات العمرية الأخرى في المبحوثين. يشير هذا إلى أن العينة تتكون بشكل رئيسي من الأفراد في سن العمل والنشاط. يظهر أن الدراسة تركز على الفئات العمرية النشطة في سوق العمل، مما قد يكون بسبب أهمية فهم تجارب وآراء الأفراد في هذه الفئات العمرية.

الجدول رقم 06: يبين توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي.

النسب %	التكرار	المستوى التعليمي
0%	0	ابتدائي
0%	0	متوسط
23,68%	9	ثانوي
26,31%	10	تكوين مهني
50%	19	جامعي
100%	38	المجموع

الشكل رقم 03: الأعمدة البيانية توضح المستوى التعليمي



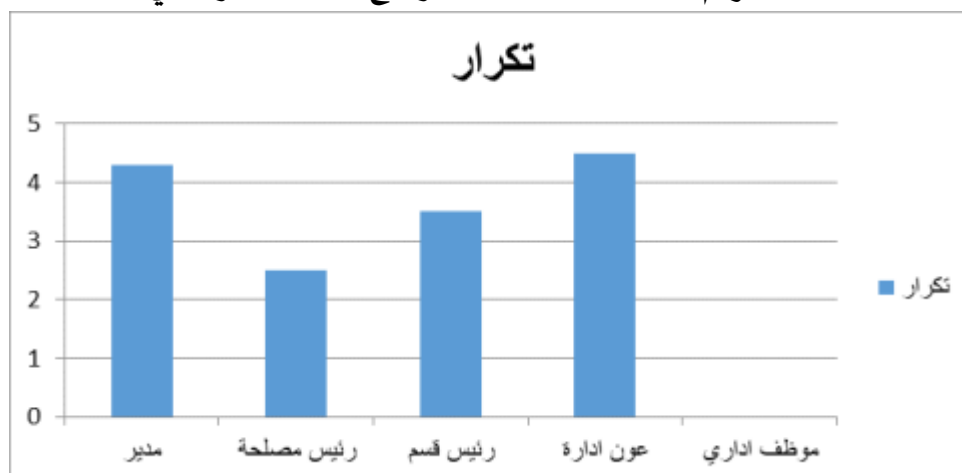
من اعداد الباحثين بناء على نتائج الاستبيان

يظهر الجدول أن نسبة الجامعيين هي 50.00%، بينما نسبة المبحوثين الذين تكونوا في مراكز التكوين المهني فهي 26.31%. ونسبة 23.68% ذوي مستوى ثانوي، ولا يوجد من المبحوثين ذوي المستوى الابتدائي والمتوسط. يشير هذا مفردات البحث مستواهم تعليم عالي جامعي ومتكونين في مراكز التكوين المهني. يظهر أن الدراسة تركز على المبحوثين ذوي المستوى الجامعي، مما يشير أن المستوى هو من متطلبات الوظيفة في المؤسسة.

الجدول رقم 07: يبين توزيع المبحوثين حسب المنصب الوظيفي.

المنصب الوظيفي	التكرار	النسب %
مدير	0	0%
رئيس مصلحة	2	5,26%
رئيس قسم	0	0%
عون ادارة	7	18,42%
موظف اداري	29	76,31%
المجموع	38	100%

الشكل رقم 04: الأعمدة البيانية توضح المنصب الوظيفي



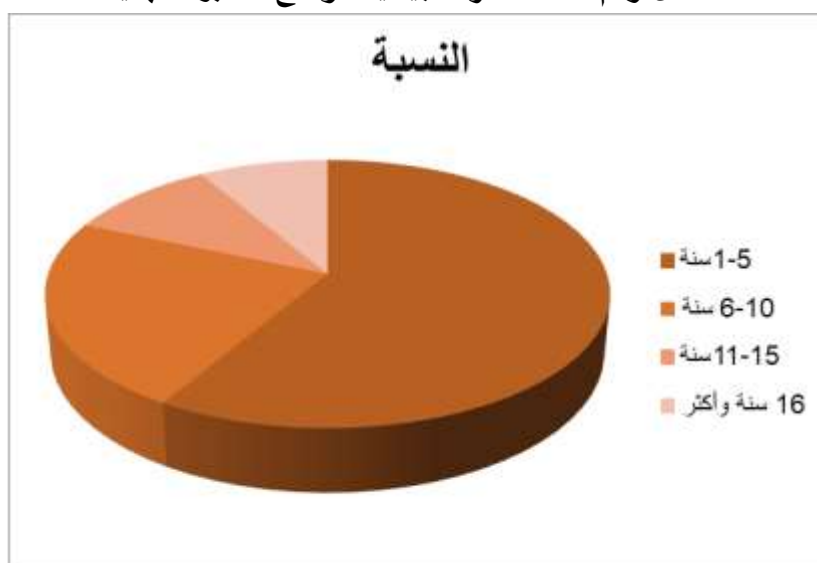
من اعداد الباحثين بناء على نتائج الاستبيان

يظهر الجدول أن نسبة الموظفين الإداريين هي 76.31%، بينما نسبة أعوان الإدارة هي 18.42%. لا يوجد أي تمثيل للمديرين أو رؤساء الأقسام في العينة. يشير هذا إلى أن العينة تتكون بشكل رئيسي من الموظفين الإداريين وأعوان الإدارة. يظهر أن الدراسة تركز على الموظفين الإداريين وأعوان الإدارة، مما قد يكون بسبب أهمية فهم تجارب وآراء هؤلاء الأفراد في المؤسسة.

الجدول رقم 08: يبين توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية في المؤسسة.

النسبة %	التكرار	الخبرة المهنية
13,15%	5	1-5 سنة
10,52%	4	6-10 سنة
44,73%	17	11-15 سنة
31,57%	12	16 سنة وأكثر
100%	38	المجموع

الشكل رقم 05: الدائرة البيانية توضح الخبرة المهنية



من اعداد الباحثين بناء على نتائج الاستبيان

يظهر الجدول أن نسبة الأفراد الذين لديهم خبرة 11-15 سنة هي 44.73%، بينما نسبة الأفراد الذين لديهم خبرة 16 سنة وأكثر هي 31.57%. نسبة الأفراد الذين لديهم خبرة 1-5 سنة هي 13.15% بينما نسبة الأفراد الذين لديهم خبرة 6-10 سنة هي 10.52%. يشير هذا إلى أن العينة تتكون بشكل رئيسي من الأفراد الذين لديهم خبرة متوسطة إلى طويلة الأجل في المؤسسة. يظهر أن الدراسة تركز على الأفراد الذين لديهم خبرة متوسطة إلى طويلة الأجل في المؤسسة مما قد يكون بسبب أهمية فهم تجارب وآراء هؤلاء الأفراد في المؤسسة.

الفصل الرابع
النتائج والمناقشة

أولاً: تحليل بيانات الفرضية الأولى.

✚ نص الفرضية:

✓ توفر شبكة الأنترنت التكنولوجيات الرقمية في المؤسسة يساهم في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين بمديرية الخدمات الجامعية.

الجدول رقم 09: يبين العلاقة بين توفر المؤسسة على شبكة الانترنت بتدفق عالي والاستمرارية وبين قيام المبحوثين بأداء مهامهم الموكلة اليهم من قبل مسؤوليهم المباشرين.

توفر المؤسسة على شبكة انترنت ذات تدفق عالي ويمتاز باستمرارية				القيام بكل المهام المهنية الموكلة مئة قبل المسؤول المباشر	
المجموع	أبداً	أحياناً	دائماً	تكرار	دائماً
19	3	2	14	نسبة	
50%	7,89 %	5,26 %	36,84%		
13	3	2	8	تكرار	أحياناً
34,21%	7,89 %	5,26 %	21,05%	نسبة	
6	2	1	3	تكرار	أبداً
15,78%	5,26 %	2,63 %	7,89 %	نسبة	
38	8	5	25	تكرار	المجموع
%100	21,05%	13,16%	%65,79	نسبة	

من اعداد الباحثين بناء على نتائج الاستبيان

يظهر الجدول أن 65.79% من الموظفين يرون أن توفر شبكة الأنترنت في المؤسسة ذات مستوى عالي ويمتاز باستمرارية يساهم دائماً بنسبة 36.84 في قيامهم بالمهام المهنية الموكلة اليهم من قبل مسؤوليهم المباشرين، بينما يرى 21.05% أن الانترنت غير موفرة على التدفق والاستمرارية في المؤسسة لكنهم بنسبة 07.89 يقومون بأداء مهامهم الموكلة اليهم على الدوام وفي بعض الأحيان. و 13.16% يرون أن يوجد توفر في بعض الأحيان منهم نسبة قدرت بـ 05.26 صرحوا بأنهم يقومون بأداء مهامهم الموكلة اليهم.

يظهر الجدول أيضاً أن هناك علاقة بين توفر الانترنت وتدفقها العالي والممتاز وبين تحسين الأداء الوظيفي، حيث أن 36.84% من الموظفين الذين يستخدمون الأنترنت دائماً يرون أن توفر شبكة الأنترنت يساهم في تحسين الأداء الوظيفي.

تكشف المعطيات الإحصائية أن التكنولوجيا الرقمية، وخاصة توفر شبكة الإنترنت، أصبحت تمثل عاملاً محورياً في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة. فقد أشار 65.79% من الموظفين إلى أن توفر شبكة الإنترنت يساهم في تحسين أدائهم، مما يعكس تمثلاً اجتماعياً إيجابياً للتكنولوجيا، باعتبارها أداة تمكّن الموظف من أداء مهامه بكفاءة ومرونة. ويعكس هذا التمثّل تغيراً في الثقافة التنظيمية نحو ما يمكن تسميته بـ"الفعالية الرقمية".

وفي السياق ذاته، يظهر تكرار استخدام التكنولوجيا كمؤشر على درجة التكيف المهني مع البيئة الرقمية حيث أن 50% من الموظفين يستخدمون التكنولوجيا دائماً، و34.21% يستخدمونها أحياناً، وهو ما يدل على بروز نمط سلوكي جديد داخل المؤسسة، يقوم على التفاعل المستمر مع الوسائط الرقمية. ويؤشر ذلك إلى تحول في البنية المهنية، حيث لم يعد الأداء الوظيفي يعتمد فقط على الأطر البيروقراطية التقليدية، بل أصبح ناتجاً عن اندماج الفرد في بيئة رقمية متغيرة. أما الربط بين الاستخدام الدائم للتكنولوجيا وتحسين الأداء كما عبّر عنه 36.84% من المستخدمين الدائمين فيُظهر أن العلاقة مع التكنولوجيا أصبحت علاقة اندماج وظيفي، تعيد تشكيل الهوية المهنية للفرد داخل المؤسسة. ووفقاً للمقاربة التفاعلية لمدرسة شيكاغو، فإن هذه النتائج تعكس إعادة بناء المعنى المهني للعمل في ظل معطيات رقمية جديدة، حيث لم تعد التكنولوجيا مجرد أداة مساعدة، بل أصبحت وسيطاً اجتماعياً يعيد تشكيل العلاقات المهنية والوظيفية، ويدفع نحو إعادة تنظيم الأدوار، وتوزيع المسؤوليات، وصياغة ثقافة تنظيمية حديثة قائمة على الكفاءة الرقمية والانفتاح المعلوماتي.

الجدول رقم 10: يبين العلاقة بين توفر شبكة الأنترنت داخل المؤسسة في كل أوقات العمل وبين قيام المبحوثين بتلبية كل متطلبات ومعايير العمل المنوطة بهم.

توفر شبكة الانترنت في كل الأوقات				القيام بتلبية كل متطلبات ومعايير العمل المنوطة	
المجموع	نوعاً ما	لا	نعم		
25	3	6	16	تكرار	دائماً
65,78%	7,9%	15,78%	42,10%	نسبة	
7	3	2	1	تكرار	أحياناً
18,42%	7,9%	5,3%	2,6%	نسبة	
6	2	2	3	تكرار	أبداً
15,78%	5,3%	5,3%	7,9%	نسبة	
38	8	10	20	تكرار	المجموع
100%	21,05%	26,31%	52,63%	نسبة	

من اعداد الباحثين بناء على نتائج الاستبيان

يظهر الجدول أن 65.78% من الموظفين يرون أن شبكة الانترنت متوفرة في كل الأوقات وتقوم بتلبية كل متطلبات ومعايير العمل، بينما يرى 18.42% أن لا، و 15.78% يرون أن هناك نوعاً ما من التلبية.

بالنسبة لتكرار توفر شبكة الانترنت، يظهر الجدول أن 52.63% من الموظفين يرون أن شبكة الانترنت متوفرة دائماً، و 26.31% يرون أنها متوفرة أحياناً، و 21.05% يرون أنها غير متوفرة أبداً. يظهر الجدول أيضاً أن هناك علاقة بين توفر شبكة الانترنت وتلبية متطلبات العمل، حيث أن 42.10% من الموظفين الذين يرون أن شبكة الانترنت متوفرة دائماً يرون أنها تقوم بتلبية كل متطلبات ومعايير العمل.

تُبرز نتائج الجدول وجود علاقة واضحة بين توفر شبكة الإنترنت ومدى تلبية متطلبات ومعايير العمل، حيث يرى 65.78% من الموظفين أن الشبكة متوفرة في كل الأوقات وتلبي احتياجاتهم، بينما يرى 42.10% من الذين تتوفر لديهم الشبكة دائماً أنها تفي بجميع متطلبات الوظيفة. من منظور سوسيولوجي، تعكس هذه النتائج تحول المؤسسة من نمطها البيروقراطي

التقليدي إلى بنية تنظيمية رقمية أكثر مرونة وفاعلية. ويُعد توفر الإنترنت مؤشراً على التمكين الرقمي للموظف، ما يعزز من اندماجه المهني وشعوره بالانتماء إلى بيئة عمل حديثة تعتمد على التكنولوجيا كعنصر أساسي في التنظيم.

كما يُظهر تباين الآراء حول توافر الشبكة (دائماً، أحياناً، أو غير متوفرة) وجود فجوة رقمية داخل المؤسسة، تعكس نوعاً من اللامساواة في الوصول إلى الموارد التكنولوجية، ما قد يؤثر سلباً على الرضا الوظيفي وتكافؤ الفرص. ووفقاً لمنظور مدرسة شيكاغو، فإن استخدام الإنترنت في سياق العمل لا يُعد مجرد تفاعل تقني، بل هو فعل اجتماعي رمزي يُعيد تشكيل العلاقة بين الموظف وزملائه ومهامه، مما يساهم في بناء ثقافة تنظيمية جديدة قائمة على الاتصال الفوري والتعاون الرقمي.

وبناءً عليه، فإن توفر البنية الرقمية يُمثل مورداً استراتيجياً ليس فقط لتحسين الأداء، بل أيضاً لتعزيز العدالة التنظيمية وتشكيل هوية مهنية جديدة تتماشى مع التحولات التكنولوجية معاصرة.

الجدول رقم 11 : يبين العلاقة بين امتياز شبكة الانترنت في المؤسسة بالتدفق السريع، وبين انجاز الموظفين لكل الأعباء والمهام الوظيفية التي هي على عاتقهم في الأوقات المحددة.

انجاز كل الأعباء والمهام التي على العاتق في الأوقات المحددة				تمتاز شبكة الأنترنت بالمؤسسة بالتدفق السريع	
المجموع	أبداً	أحياناً	دائماً	تكرار	نعم
25	4	6	15	نسبة	نعم
65,78%	10,52%	15,78%	39,47%	نسبة	
7	2	2	2	تكرار	لا
18,42%	5,3%	5,3%	5,3%	نسبة	
6	1	3	3	تكرار	نوعاً ما
15,78%	2,63%	7,9%	7,9%	نسبة	
38	7	11	20	تكرار	المجموع
100%	18,42%	28,94%	52,63%	نسبة	

من اعداد الباحثين بناء على نتائج الاستبيان

يظهر الجدول أن 65.78% من الموظفين يرون أن شبكة الأنترنت بالمؤسسة تمتاز بالتدفق السريع وتقوم بانجاز كل الأعباء والمهام في الأوقات المحددة، بينما يرى 18.42% أن في بعض الأحيان يقومون بذلك، و 15.78% يرون أن هناك نوعاً ما من التدفق السريع. بالنسبة لتكرار التدفق السريع، يظهر الجدول أن 52.63% من الموظفين يرون أن شبكة الأنترنت تمتاز بالتدفق السريع دائماً، و 28.94% يرون أنها تمتاز بالتدفق السريع أحياناً، و 18.42% يرون أنها لا تمتاز بالتدفق السريع أبداً. يظهر الجدول أيضاً أن هناك علاقة بين التدفق السريع وتنجز الأعباء والمهام، حيث أن 39.47% من الموظفين الذين يرون أن شبكة الأنترنت تمتاز بالتدفق السريع دائماً يرون أنها تقوم يقومون بانجاز كل الأعباء والمهام في الأوقات المحددة.

الفصل الرابع

النتائج والمناقشة

من خلال تحليل النتائج المتعلقة بتدفق شبكة الإنترنت داخل المؤسسة، تبين أن هناك علاقة طردية بين جودة الإنترنت (من حيث السرعة والاستقرار) وبين قدرة الموظف على إنجاز المهام الوظيفية في الوقت المحدد. ويُبرز هذا الارتباط أهمية التكنولوجيا كعنصر تنظيبي فاعل، يعكس مدى تطور المؤسسة رقمياً. كما يشير إلى وجود فجوة رقمية داخلية قد تؤثر على العدالة المهنية وتكافؤ الفرص. ومن منظور سوسيولوجي، فإن الإنترنت لا تُعد مجرد أداة تقنية، بل فاعلاً اجتماعياً يعيد تشكيل التفاعل داخل بيئة العمل، ويؤثر على مستوى الرضا الوظيفي والانتماء التنظيمي. وعليه، فإن تطوير البنية الرقمية يُعد ضرورة تنظيمية لضمان كفاءة الأداء وتحقيق الانسجام بين البعد التكنولوجي والبعد الاجتماعي في بيئة العمل الحديثة.

الجدول 12: يبين العلاقة بين توفر المؤسسة على أجهزة ومعدات حاسوبية متطورة توفر السرعة في الحصول على المعلومات، وبين قدرة الموظفين على تقديم أعمال ذات جودة عالية.

توفر بالمؤسسة أجهزة ومعدات حاسوبية متطورة توفر السرعة في الحصول على المعلومات				القدرة على تقديم أعمال ذات جودة عالية	
المجموع	نوعاً ما	لا	نعم		
22	0	4	18	تكرار	دائماً
57,89%	0	10,52%	47,36%	نسبة	
10	1	4	5	تكرار	أحياناً
26,31%	2,63%	10,52%	13,15%	نسبة	
6	2	2	2	تكرار	أبداً
15,78%	5,26%	5,26%	5,26%	نسبة	
38	3	10	25	تكرار	المجموع
100%	7,89%	26,31%	65,78%	نسبة	

من اعداد الباحثين بناء على نتائج الاستبيان

يظهر الجدول أن 65.78% من الموظفين يرون أنه تتوفر بالمؤسسة أجهزة ومعدات حاسوبية متطورة، بينما يرى 26.31% أن هناك نوعاً ما من التطور، و 7.89% يرون أن لا يوجد توفر للأجهزة والمعدات.

الفصل الرابع

النتائج والمناقشة

بالنسبة لتكرار استخدام الأجهزة والمعدات الحاسوبية، يظهر الجدول أن 57.89% من الموظفين يستخدمون الأجهزة والمعدات الحاسوبية دائماً، و26.31% يستخدمونها أحياناً، و15.78% لا يستخدمونها أبداً.

يظهر الجدول أيضاً أن هناك علاقة بين توفر الأجهزة والمعدات الحاسوبية المتطورة وتقديم أعمال ذات جودة عالية، حيث أن 47.36% من الموظفين الذين يستخدمون الأجهزة والمعدات الحاسوبية دائماً يرون أنها متوفرة.

تكشف هذه النتائج عن علاقة قوية بين توفر واستخدام الأجهزة الحاسوبية المتطورة وتحقيق جودة في الأداء المهني. ويبرز التحليل السوسيولوجي أن التكنولوجيا لم تعد مجرد أدوات عمل بل أصبحت محدداً اجتماعياً وثقافياً ضمن بيئة العمل، تساهم في إعادة تشكيل البنى التنظيمية وتعكس مستوى التحول نحو نموذج مؤسسي قائم على الكفاءة الرقمية والعدالة التكنولوجية.

الجدول 13: يوضح العلاقة بين توفر بالمؤسسة برمجيات تمتاز ببساطتها سهلة الاستخدام من قبل الموظفين، وبين انجاز الموظفين لكل الأعباء والمهام التي على عاتقهم في الأوقات المحددة.

تنجز كل الأعباء والمهام التي على عاتقك في الأوقات المحددة				تتوفر بالمؤسسة برمجيات تمتاز ببساطتها سهلة الاستخدام من قبل الموظفين	
المجموع	أبداً	أحياناً	دائماً		
25	4	7	14	تكرار	نعم
65,78%	10,52%	18,42%	36,84%	نسبة	
7	3	2	2	تكرار	لا
18,42%	7,9%	5,3%	5,3%	نسبة	
6	1	2	3	تكرار	نوعاً ما
15,78%	2,63%	5,3%	7,9%	نسبة	
38	07	11	20	تكرار	المجموع
100%	21,05%	28,94%	50%	نسبة	

من اعداد الباحثين بناء على نتائج الاستبيان

يظهر الجدول أن 65.78% من الموظفين يرون أنه تتوفر بالمؤسسة برمجيات تمتاز ببساطتها وسهولة الاستخدام، بينما يرى 18.42% أن لا، و15.78% يرون أن هناك نوعاً ما من البساطة والسهولة.

بالنسبة لتكرار استخدام البرمجيات، يظهر الجدول أن 50% من الموظفين يرون أن البرمجيات تمتاز ببساطتها وسهولة الاستخدام دائماً، و28.94% يرون أنها تمتاز بذلك أحياناً، و21.05% يرون أنها لا تمتاز بذلك أبداً.

يظهر الجدول أيضاً أن هناك علاقة بين توفر البرمجيات البسيطة والسهولة الاستخدام وتنجز الأعباء والمهام، حيث أن 36.84% من الموظفين الذين يرون أن البرمجيات تمتاز ببساطتها وسهولة الاستخدام دائماً يرون أنها تنجز كل الأعباء والمهام في الأوقات المحددة.

يمكننا القول إن بساطة البرمجيات وسهولة استخدامها تُعدُّ عنصراً مهماً في تسهيل عملية التكيف الوظيفي للموظف داخل المؤسسة، خاصة في السياقات التي لا تتميز فيها اليد العاملة بالكفاءة التقنية العالية. وهو ما يؤكد أيضاً أن 36.84% ممن يستخدمون البرمجيات بشكل دائم يرون أنها تساعد فعلاً على إنجاز المهام في الوقت المحدد، مما يعكس تأثيراً مباشراً على فعالية الأداء كذلك، تكشف هذه النتائج عن وجود عدم تجانس في درجة التأقلم التقني بين الموظفين، وهو ما يظهر من نسبة 21.05% التي ترى أن البرمجيات لا تمتاز بالبساطة أبداً. يمكن تفسير هذا التباين من خلال متغيرات مثل العمر، المستوى التعليمي، أو حتى التكوين المسبق، مما يحيل إلى ضرورة تبني مقاربة تشاركية في تطوير أدوات العمل، تأخذ في الحسبان التفاوتات الاجتماعية والثقافية بين الأفراد داخل المؤسسة.

إن توفر البرمجيات السهلة والبسيطة داخل المؤسسة لا يعكس فقط بعداً تقنياً، بل يعبر عن بُعد اجتماعي وتنظيمي أعمق يرتبط بكيفية تشكل العلاقة بين العامل والتكنولوجيا داخل بيئة العمل. فكلما كانت التكنولوجيا ميسرة وسهلة، كلما كانت أكثر قدرة على التغلغل في بنية العمل اليومية، وبالتالي المساهمة في رفع الأداء والإنتاجية، مع تعزيز الرضا والارتباط المهني لدى الموظفين.

ثانياً: تحليل الفرضية الثانية.
+ نص الفرضية:

- حسن استخدام الموظفين للتطبيقات والنظام المعلوماتي الرقمي يساعد على تحسين أدائهم الوظيفي في مديرية الخدمات الجامعية.
الجدول رقم 14: يبين العلاقة بين اتقان الموظفين لاستخدام النظام المعلوماتي التكنولوجي الذي يعملون به في المؤسسة وبين رؤيتهم بأنهم لا يقعون في الأخطاء عند القيام بواجباتهم المهنية.

رؤية بأن الموظف لا يقع في الأخطاء عند القيام بواجباته المهنية				اتقان استخدام النظام المعلوماتي التكنولوجي الذي يعمل به الموظف في المؤسسة	
المجموع	أبداً	أحياناً	دائماً	تكرار	دائماً
26	1	6	18	نسبة	
68,42%	2,63%	15,78%	47,36%		
8	1	4	3	تكرار	أحياناً
21,05%	2,63%	10,52%	7,89%	نسبة	
5	2	2	1	تكرار	أبداً
13,15%	5,3%	5,3%	2,63%	نسبة	
38	4	12	22	تكرار	المجموع
100%	10,52%	31,57%	57,89%	نسبة	

من اعداد الباحثين بناء على نتائج الاستبيان

يظهر الجدول أن 68.42% من الموظفين يرون أنهم يتقنون دائماً استخدام النظام المعلوماتي التكنولوجي الذي يعملون به، بينما يرى 21.05% أنهم يتقنون استخدامه نوعاً ما، و 13.15% يرون أنهم لا يتقنون استخدامه.

بالنسبة لتكرار استخدام النظام المعلوماتي، يظهر الجدول أن 57.89% من الموظفين يرون أنهم يستخدمون النظام المعلوماتي دائماً، و 31.57% يرون أنهم يستخدمونه أحياناً، و 10.52% يرون أنهم لا يستخدمونه أبداً.

يظهر الجدول أيضاً أن هناك علاقة بين حسن استخدام الموظفين للتطبيقات والنظام المعلوماتي الرقمي وتحسين أدائهم الوظيفي، حيث أن 47.36% من الموظفين الذين يرون أنهم يتقنون دائماً استخدام النظام المعلوماتي يرون أنهم لا يقعون في الأخطاء عند القيام بواجباتهم المهنية.

تعكس النتائج أن غالبية الموظفين يتقنون استخدام النظام المعلوماتي ويستخدمونه بانتظام مما يدل على اندماج تدريجي للتكنولوجيا في الثقافة التنظيمية للمؤسسة. هذا يعزز من العقلنة الإدارية التي تحدث عنها ماكس فيبر، حيث تصبح التكنولوجيا أداة لتنظيم العمل وتقليل الأخطاء. كما يشير التفاوت في درجة الإتقان إلى وجود تمييز مهني جديد قائم على "الرأسمال الرقمي" أي أن من يمتلك المهارات التكنولوجية يتمتع بمكانة أفضل داخل المؤسسة. ومن منظور تفاعلي، فإن إتقان النظام يوّلّد شعوراً بالكفاءة والرضا المهني، ما يساهم في تحسين الأداء. بالتالي، فإن التكنولوجيا لم تعد مجرد وسيلة، بل أصبحت عاملاً اجتماعياً يُعيد تشكيل العلاقات المهنية ويؤثر في الاندماج والتنظيم داخل بيئة العمل. الجدول رقم 15: يبين العلاقة بين استخدام الموظفين بالمؤسسة برامج وتطبيقات الهاتف الخاصة بأداء المهام الوظيفية بالمؤسسة، وبين قيامهم بكل المهام المهنية الموكلة اليهم من قبل مسؤوليهم المباشرة.

تقوم بكل المهام المهنية الموكلة اليك من قبل مسؤولك المباشرة				يستخدم الموظفون بالمؤسسة برامج وتطبيقات هاتف خاصة بأداء المهام الوظيفية بالمؤسسة	
المجموع	أبداً	أحياناً	دائماً	تكرار	نعم
22	0	2	20	نسبة	
57,89%	0	5,3%	52,63%		
12	1	6	5	تكرار	لا
31,57%	2,63%	15,78%	13,16%	نسبة	

الفصل الرابع

النتائج والمناقشة

4	4	0	0	تكرار	نوعاً ما
10,52%	10,52%	0	0	نسبة	
38	5	8	25	تكرار	المجموع
100%	13,16%	21,05%	65,79%	نسبة	

من اعداد الباحثين بناء على نتائج الاستبيان

يظهر الجدول أن 65.79% من الموظفين يرون أنهم يستخدمون برامج وتطبيقات هاتف خاصة بأداء المهام الوظيفية، بينما يرى 21.05% أنهم يستخدمونها نوعاً ما، و13.16% يرون أنهم لا يستخدمونها.

بالنسبة لتكرار استخدام البرامج والتطبيقات، يظهر الجدول أن 57.89% من الموظفين يرون أنهم يستخدمونها دائماً، و31.57% يرون أنهم يستخدمونها أحياناً، و10.52% يرون أنهم لا يستخدمونها أبداً.

يظهر الجدول أيضاً أن هناك علاقة بين استخدام البرامج والتطبيقات وتحسين أداء الموظفين الوظيفي، حيث أن 52.63% من الموظفين الذين يرون أنهم يستخدمون البرامج والتطبيقات دائماً يرون أنهم يقومون بأداء المهام المهنية الموكلة إليهم من قبل مسؤولهم المباشر.

تشير النتائج إلى أن غالبية الموظفين يستخدمون تطبيقات الهاتف لأداء المهام الوظيفية، مما يعكس تزايد اعتماد المؤسسة على الرقمنة المحمولة في تسير العمل اليومي. هذا الاستخدام المكثف للتطبيقات يعبر عن تحول في الثقافة المهنية نحو مزيد من المرونة والسرعة.

من منظور سوسيولوجي، فإن العلاقة بين استخدام التطبيقات وتحسن الأداء الوظيفي تعكس أثر ما يُعرف بـ "التكنولوجيا كفاعل اجتماعي"، حيث لا تُعتبر التطبيقات مجرد أدوات بل جزء من البيئة التنظيمية تُعيد تشكيل العلاقة بين العامل والعمل.

كما أن الاستخدام المتكرر للتطبيقات يخلق نوعاً من الضبط الذاتي والانضباط الرقمي، ما يزيد من الالتزام بتعليمات المسؤولين، ويُعزز الكفاءة. في المقابل، يكشف تباين الاستخدام عن فجوة رقمية داخل المؤسسة ترتبط بالعمر، التكوين أو القدرة على التكيف، ما قد يُنتج تمايزاً مهنيًا جديداً.

الجدول رقم 16: يبين العلاقة بين تحكم الموظفين بشكل جيد في استخدام تطبيقات الرقمنة باختلاف أنواعها وأشكالها في أداء المهام الوظيفية، وبين انجازهم لكل الأعباء والمهام التي على عاتقهم في الأوقات المحددة.

انجاز كل الأعباء والمهام التي على العاتق في الأوقات المحددة				التحكم بشكل جيد في استخدام تطبيقات الرقمنة باختلاف أنواعها وأشكالها في أداء المهام الوظيفية	
المجموع	أبداً	أحياناً	دائماً		
18	0	1	2	تكرار	نعم
47,36%	0	2,63%	5,3%	نسبة	
16	2	6	8	تكرار	لا
42,10%	5,3%	15,78%	21,05%	نسبة	
19	18	1	0	تكرار	نوعاً ما
50%	47,36%	2,63%	0	نسبة	
38	20	8	10	تكرار	المجموع
100%	52,63%	21,05%	26,31%	نسبة	

من اعداد الباحثين بناء على نتائج الاستبيان

يظهر الجدول أن 47.36% من الموظفين يرون أنهم يتحكمون في استخدام تطبيقات الرقمنة في أداء المهام الوظيفية إلا أنهم لا ينجزون الأعباء والمهام التي على عاتقهم في الأوقات المحددة، بينما يرى 21.05% أنهم لا يتحكمون في استخدامها إلا أنهم ينجزون الأعمال والمهام، و 50% يرون أنهم يتحكمون في استخدامها نوعاً ما.

بالنسبة لتكرار التحكم في استخدام تطبيقات الرقمنة، يظهر الجدول أن 26.31% من الموظفين يرون أنهم يتحكمون في استخدامها دائماً، و 21.05% يرون أنهم يتحكمون في استخدامها أحياناً و 52.63% يرون أنهم لا يتحكمون في استخدامها أبداً.

يظهر الجدول أيضاً أن هناك علاقة ليست قوية بين التحكم في استخدام تطبيقات الرقمنة وإنجاز الأعباء والمهام، حيث أن 47.36% من الموظفين الذين يرون أنهم يتحكمون في استخدام تطبيقات الرقمنة نوعاً ما يرون أنهم لا ينجزون كل الأعباء والمهام في التي على عاتقهم في الأوقات المحددة.

تعكس النتائج وجود ضعف في التحكم الفعلي في استخدام تطبيقات الرقمنة رغم توفرها حيث أن نسبة كبيرة من الموظفين (52.63%) يرون أنهم لا يتحكمون فيها أبداً، مما يشير إلى فجوة رقمية داخل المؤسسة، لا ترتبط بتوفر الأدوات فقط، بل بغياب التكوين أو التأهيل الرقمي الكافي. من منظور سوسيولوجي، تكشف هذه المعطيات أن الرقمنة في حد ذاتها لا تؤدي بالضرورة إلى تحسين الأداء، بل يرتبط ذلك بقدرة الموظف على توظيفها بفعالية. ووفقاً لمنظور الوظيفية البنائية، فإن أي خلل في انسجام العنصر التكنولوجي مع العنصر البشري يؤدي إلى ضعف في الأداء العام.

كما أن العلاقة الضعيفة بين التحكم في التطبيقات وإنجاز المهام تؤكد أن التكنولوجيا بدون كفاءة بشرية واعية تصبح عبئاً لا أداة، مما يستدعي إدماج الرقمنة ضمن سياسة تدريب ممنهجة تمكن الموظف من التحول من مستخدم سلبي إلى فاعل رقمي فعال.

الجدول رقم 17: يبين العلاقة بين عمل إدارة المؤسسة على تنمية وتطوير مهارات الموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا الرقمية، وبين قدرة الموظفين على الابتكار والتفكير الإبداعي في أداء المهام الوظيفية.

القدرة على الابتكار والتفكير الإبداعي في أداء المهام الوظيفية				تنمية وتطوير المؤسسة لمهارات الموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا الرقمية	
المجموع	لا	نوعاً ما	نعم		
22	0	2	20	تكرار	دائماً
52,63%	0	5,3%	52,63%	نسبة	
12	1	6	5	تكرار	أحياناً
31,57%	2,63%	15,78%	13,16%	نسبة	
4	4	0	0	تكرار	أبداً
10,52%	10,52%	0	0	نسبة	
38	5	8	25	تكرار	المجموع
100%	13,16%	21,05%	65,79%	نسبة	

من اعداد الباحثين بناء على نتائج الاستبيان

يظهر الجدول أن 65.79% من الموظفين يرون أن إدارة المؤسسة تعمل على تنمية وتطوير مهاراتهم في مجال استخدام الرقمنة، منهم 52.63% من رأو بأن المؤسسة تقوم بتنمية وتطوير مهاراتهم في استخدام التكنولوجيات الرقمية الأمر الذي ساهم في قدرتهم على الابتكار والتفكير الإبداعي. بينما يرى 21.05% أنهم لديهم القدرة على تنمية مهاراتهم نوعاً ما و 13.16% يرون أنه ليس لديهم القدرة على ذلك.

بالنسبة لتكرار تنمية وتطوير المهارات، يظهر الجدول أن 52.63% من الموظفين يرون أن إدارة المؤسسة تعمل على تنمية وتطوير مهاراتهم دائماً، و 31.57% يرون أنها تعمل على تنمية مهاراتهم أحياناً، و 10.52% يرون أنها لا تعمل على تنمية مهاراتهم أبداً.

يظهر الجدول أيضاً أن هناك علاقة بين تنمية وتطوير المهارات والقدرة على الابتكار والتفكير الإبداعي، حيث أن 52.63% من الموظفين الذين يرون أن إدارة المؤسسة تعمل دائماً على تنمية وتطوير مهاراتهم، يرون أنه لديهم القدرة على الابتكار والتفكير الإبداعي في أداء مهامهم الوظيفية.

تشير النتائج إلى أن أغلب الموظفين يرون أن إدارة المؤسسة تسعى إلى تنمية مهاراتهم الرقمية ويرتبط ذلك إيجابياً بقدرتهم على الابتكار والتفكير الإبداعي. من منظور سوسيولوجي، يعكس هذا المعطى أن المؤسسة بدأت تنتقل من نموذج بيروقراطي تقليدي إلى نموذج تنظيم حداثي قائم على تنمية الكفاءات.

وفقاً للمقاربة البنيوية-الوظيفية، فإن تنمية المهارات تسهم في تحقيق الانسجام بين الأفراد والتكنولوجيا، وتُعتبر آلية لإعادة إنتاج التوازن داخل المؤسسة. كما أن الاستثمار في التكوين الرقمي يُعزز من الثقافة التنظيمية الابتكارية، ويخلق مناخاً يساعد على إطلاق المبادرات الذاتية. وبالتالي، فإن دعم المهارات لا يُحسن الأداء فقط، بل يُعيد تشكيل العلاقة بين الموظف والعمل حيث يتحول من منفذ للأوامر إلى فاعل مبدع، وهو ما يدعم ديناميكية التغيير داخل المؤسسة.

الجدول رقم 18: يبين العلاقة بين تقيد الموظفين باستخدام الرقمنة في تأدية واجباتهم المهنية، وبين انجازهم كل الأعباء والمهام التي على عاتقهم في الأوقات المحددة.

انجاز كل الأعباء والمهام التي على العاتق في الأوقات المحددة				التقيد باستخدام الرقمنة في تأدية الواجبات المهنية	
المجموع	أبداً	أحياناً	دائماً	تكرار	بشكل تام
17	00	05	12	نسبة	
44,73%	00	13,15%	31,57%	تكرار	بشكل متقطع
21	05	10	06	نسبة	
55,26%	13,15%	26,31%	15,78%	تكرار	المجموع
38	05	15	18	نسبة	
100%	13,15%	39,47%	47,36%		

من اعداد الباحثين بناء على نتائج الاستبيان

يظهر الجدول أن 44.73 % من الموظفين يرون أنهم يتقيدون باستخدام الرقمنة في تأدية واجباتهم المهنية بشكل تام، بينما يرى 55.26 % أنهم يتقيدون بها بشكل متقطع، و 13.15% يرون أنهم لا يتقيدون بها أبداً.

بالنسبة لانجاز كل الأعباء والمهام، يظهر الجدول أن 47.36 % من الموظفين يرون أنهم ينجزون دائماً المهام الموكلة اليهم، و 39.47 % يرون أنهم ينجزونها في بعض الأحيان. و 13.15 % لا ينجزونها على الاطلاق.

يظهر الجدول أن هناك علاقة قوية بين التقيد باستخدام الرقمنة في تأدية الواجبات، وبين وانجاز الأعباء والمهام، حيث أن 31.57% من الموظفين يرون أنهم يتقيدون باستخدام الرقمنة بشكل تام وبالتالي فإنهم ينجزون كل الأعباء والمهام في الأوقات المحددة.

تكشف النتائج عن تفاوت في مدى التزام الموظفين باستخدام الرقمنة في أداء المهام، حيث يستخدمها البعض بشكل تام وآخرون بشكل متقطع، وهو ما يعكس تبايناً في ثقافة الاستخدام الرقمي داخل المؤسسة.

من منظور سوسيولوجي، يمكن تفسير هذا التفاوت بوجود اختلافات في التكوين، أو في درجة الوعي بأهمية الرقمنة، ما يخلق فجوة بين من يتبنون التكنولوجيا كأداة فعالة، ومن لا يزالون يتعاملون معها بتحفظ.

كما أن العلاقة بين الالتزام بالرقمنة وتحقيق الإنجاز في الوقت المحدد تؤكد دور الرقمنة كعنصر لتحسين الأداء وضبط الوقت، لكنها في الوقت ذاته تشير إلى أن التحول الرقمي لا يحقق نتائجه إلا عندما يكون مصحوباً بثقافة مؤسسية داعمة وتدريب مستمر. بالتالي، فإن استخدام الرقمنة داخل المؤسسة ليس مجرد سلوك فردي، بل هو مؤشر على مستوى الجاهزية التنظيمية والتحول الثقافي نحو الإدارة الرقمية الحديثة.

ثالثاً: النتائج:

1- الخصائص السوسيو مهنية:

- تُظهر النتائج تركيزاً كبيراً على النساء العاملات الموظفات في المديرية بنسبة قدرت بـ 76.31، ما قد يعكس طبيعة توزيع الموارد البشرية في المؤسسة أو يعكس الحاجة لفهم مساهمة المرأة في الأداء الوظيفي في ظل الرقمنة.
- تظهر النتائج على فئة عمرية نشطة وظيفياً (28-37 سنة) ومرتبطة بشكل مباشر بتطبيقات الرقمنة، ما يعزز مصداقية النتائج حول أثر الرقمنة على الأداء.
- تظهر النتائج بأن نصف الموظفين بالمديرية بنسبة قدرت بـ 50.00 يحملون شهادات جامعية. وهذا يعكس يعكس اعتماد المؤسسة على كفاءات علمية في تسييرها، ما يُسهم في قابلية تقبل الرقمنة وتوظيفها بفعالية في العمل الإداري.
- تظهر النتائج بأن غالبية الموظفين في المديرية بنسبة قدرت بـ 76.31 من فئة الموظفين الإداريين الأمر الذي يعكس الدور المحوري الذي يلعبه الإداريون في تنفيذ السياسات الرقمية داخل المؤسسة، ويُعزز أهمية تحسين أدائهم عبر الرقمنة.

- تظهر النتائج بأن غالبية الموظفين لديهم خبرة مهنية بين 11 و 15 سنة، وهذا يُشير إلى أن هذه الفئة لديها تجربة مهنية راسخة، ما يُمكنها من تقييم أثر الرقمنة على الأداء الوظيفي بشكل دقيق بناءً على تراكم الخبرات.
- تركزت البيانات على عينة مهنية يغلب عليها الطابع الأكاديمي، في سن العمل النشط، وذات مستوى تعليمي مرتفع وخبرة مهنية معتبرة، مما يُعطي مصداقية وقيمة تحليلية كبيرة لاستنتاجاتها حول دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسة المدروسة. وتشير النتائج إلى أن الرقمنة قد تلعب دورًا مهمًا في دعم وتطوير أداء هذه الفئات من الموظفين، خاصة في الجانب الإداري.

2- نتائج الفرضية الأولى:

بعد تحليل البيانات خلصنا إلى عدد من النتائج وردّها فيما يلي:

- توفر شبكة الإنترنت عالي التدفق يساهم بشكل كبير في تحسين الأداء الوظيفي: تبين أن نسبة 65.79% من الموظفين يرون أن توفر الإنترنت يساهم في تحسين الأداء. وعليه فالإنترنت لم تعد مجرد أداة تقنية بل أصبحت وسيطًا اجتماعيًا فاعلاً يدمج الموظف داخل بيئة عمل رقمية تعزز الكفاءة والمرونة المهنية.
- توفر الإنترنت باستمرارية داخل المؤسسة يساعد في تلبية متطلبات ومعايير العمل: تبين أن 65.78% من الموظفين يرون أن الشبكة متوفرة دائمًا وتلبي احتياجاتهم 42.10% من الذين تتوفر لديهم الشبكة دائمًا يرون أنها تفي بجميع متطلبات الوظيفة. نفهم من هذا أن الاستمرارية في الاتصال الرقمي تدعم الانتقال من البيروقراطية التقليدية إلى هيكلية تنظيمية رقمية، ما يعزز التمكين وأداء المهام وكل متطلبات الوظائف

- سرعة تدفق الإنترنت تساعد على إنجاز المهام في الأوقات المحددة: تبين أن النسبة الأعلى والمقدرة بـ 39.47% من الموظفين الذين يستفيدون من تدفق سريع صرحوا لنا بأنهم ينجزون المهام في وقتها. نفهم من هذا أن جودة الإنترنت ترتبط طرديًا بالكفاءة الزمنية، مما يعكس أثر الرقمنة على الالتزام بالمواعيد والانضباط المهني.
- توفر أجهزة ومعدات حاسوبية متطورة يرفع من جودة الأعمال المقدمة: تبين أن النسبة الأعلى والمقدرة بـ 65.78% من الموظفين يرون أن المؤسسة توفر معدات متطورة. منهم نسبة 47.36% من المستخدمين الدائمين لهذه المعدات يرون أنها ترفع قدراتهم في العمل. بمعنى أن الأجهزة المتطورة لم تعد أدوات عمل فحسب، بل أصبحت محددًا ثقافيًا للتطور المؤسسي، تعزز من أداء الموظف وترتقي بجودة الإنتاج.
- البرمجيات البسيطة وسهلة الاستخدام تسهم في إنجاز المهام في الوقت المحدد: تبين النسبة الأعلى والمقدرة بـ 65.78% من الموظفين يرون أن البرمجيات سهلة الاستخدام. منهم نسبة 36.84% من الموظفين الذين رأوا بأن البرمجيات والتطبيقات سهلة الاستعمال تساعدهم في إنجاز المهام في الأوقات المحددة لهم. نفهم من هذا أن بساطة البرمجيات تسهل التكيف الرقمي خاصة لدى ذوي الكفاءة التقنية المتوسطة أو المنخفضة، مما يقلل من المقاومة ويزيد من اندماج التكنولوجيا وتحسين الأداء الوظيفي.
- تُظهر تحقيقاتنا الميدانية أن الرقمنة بمكوناتها الأساسية من إنترنت مستقر، أجهزة متطورة وبرمجيات سهلة، أصبحت عنصرًا جوهريًا في تحسين الأداء الوظيفي داخل مديرية الخدمات الجامعية. كما كشفت الدراسة أن هناك تحولًا في التمثيلات المهنية للموظفين، من الأداء البيروقراطي التقليدي إلى فاعلية رقمية حديثة، حيث أصبحت التكنولوجيا جزءًا من البنية الثقافية والمؤسسية. لكنها بالمقابل كشفنا عن فجوات رقمية داخلية (تفاوتات في التوفر أو الاستخدام)، مما يستدعي معالجة هذه الاختلالات لتحقيق عدالة تنظيمية رقمية وضمان تكافؤ فرص الأداء بين جميع الموظفين.

3- نتائج الفرضية الثانية:

بعد تحليل البيانات خلصنا الى عدد من النتائج وردھا فيما يلي:

- إتقان استخدام النظام المعلوماتي يقلل من الوقوع في الأخطاء: تبين أن النسبة العالية والمقدرة بـ 47.36% من الموظفين الذين يتقنون دائماً استخدام النظام المعلوماتي يؤكدون أنهم لا يقعون في الأخطاء عند أداء مهامهم، هذا ما يعكس أن إتقان الأدوات الرقمية يساهم بوضوح في تحسين الأداء الوظيفي، من خلال خفض نسب الخطأ عند القيام بالواجبات المهنية، وتعزيز الشعور بالكفاءة والرضا المهني. ذلك أن التكنولوجيا أصبحت تمثل رأس مال مهني رقمي جديد، من يمتلكه يُعزز مكانته داخل المؤسسة.

- استخدام تطبيقات الهاتف في المهام يُحسّن الالتزام الوظيفي: تبين أعلى نسبة والمقدرة بـ 52.63% من الموظفين الذين يستخدمون التطبيقات دائماً صرحوا بأنهم يؤدون المهام المطلوبة منهم من قبل المسؤولين. فهمنا من هذا بأن الاعتماد المنتظم على تطبيقات الهاتف المحمولة ساعد في تسهيل تنفيذ المهام، وتعزيز التفاعل بين الموظف ومسؤوليه. وعليه فاستخدام تكنولوجيا الاتصال باتت فاعلاً تنظيمياً يعزز الضبط الذاتي، ويعيد تشكيل العلاقة بين العامل والعمل، والقيام بالمهام الوظيفية المنوطة بالموظفين على أكمل وجه.
- ضعف التحكم في الرقمنة يُضعف الإنجاز: تبين بأن أعلى نسبة دالة والمقدرة بـ 47.36% من الموظفين الذين لا يتحكمون جيداً في الرقمنة لا ينجزون مهامهم في الوقت المحددة. بمعنى أن ضعف الكفاءة الرقمية يُؤثر سلباً على الالتزام بالأعباء الوظيفية في وقتها. ف الرقمنة وحدها لا تكفي. وعليه لا بد من تكوين رقمي فعال وتوفير الوسائل التكنولوجية وتطبيقاتها لضمان استفادة حقيقية منها.
- تطوير المهارات الرقمية يعزز الابتكار: تشير أعلى نسبة والمقدرة بـ 52.63% من الموظفين الذين صرّحوا بأن الإدارة تنمي مهاراتهم الرقمية يرون أنهم قادرون على التفكير الإبداعي. وظهر بأن تنمية المهارات الرقمية تمكّن الموظفين من تجاوز تنفيذ المهام إلى الإبداع والابتكار المهني. فالرقمنة تقود إلى تحول في الدور المهني، من منفذ سلبي إلى فاعل تنظيمي مبدع.
- الالتزام باستخدام الرقمنة يحقق الإنجاز في الوقت المحدد: تبين بأن النسبة الدالة والمقدرة بـ 31.57% من الموظفين الملتزمين كلياً باستخدام الرقمنة ينجزون مهامهم في الأوقات المحددة. بيث ظهر بأن هناك علاقة طردية بين الالتزام الرقمي والانضباط في العمل. وعليه فالرقمنة تُعد معياراً جديداً للالتزام والفعالية داخل المؤسسة، شرط أن تكون مصحوبة بثقافة تنظيمية داعمة.

4- تحليل ومناقشة النتائج:

- "توفر شبكة الإنترنت والتكنولوجيا الرقمية في المؤسسة يساهم في تحسين الأداء الوظيفي"
- ✓ أصبح توفر الإنترنت داخل المؤسسة عاملاً ضرورياً لتحسين جودة الأداء، ليس فقط بوصفه وسيلة تقنية، بل كعنصر مدمج في البنية الاجتماعية للعمل، يعزز من تفاعل الموظفين وكفاءتهم.

- ✓ استمرارية الاتصال الرقمي وسرعة تدفق الإنترنت يساهمان في رفع درجة الالتزام المهني، من خلال تمكين الموظفين من إنجاز المهام في الوقت المطلوب، وتقليل الهدر الزمني المرتبط بالأنظمة التقليدية.
- ✓ الأجهزة والمعدات الرقمية الحديثة أصبحت أداة رئيسية في رفع مستوى الإنتاجية والجودة داخل المؤسسة، كما أصبحت تعكس تطور المؤسسة ثقافياً وتنظيمياً.
- ✓ سهولة استخدام البرمجيات تساعد على تقليل الفجوة التكنولوجية بين الموظفين، وتساهم في دمج فئات واسعة منهم ضمن البيئة الرقمية، خاصة من ذوي الخبرات المحدودة.
- ✓ الانتقال من الأداء البيروقراطي التقليدي إلى أداء رقمي أكثر مرونة وكفاءة بات واضحاً، مما يشير إلى تحوّل في طبيعة الوظيفة نفسها نحو نمط أكثر استجابة وفعالية.
- "حسن استخدام الموظفين للتطبيقات والنظام المعلوماتي الرقمي يساعد على تحسين أدائهم الوظيفي"
- ✓ إتقان استخدام الأدوات الرقمية، وخاصة الأنظمة المعلوماتية، يُقلل من نسبة الأخطاء في إنجاز المهام، ويعزز الشعور بالكفاءة والثقة لدى الموظف.
- ✓ الاستخدام المنتظم لتطبيقات الهاتف المحمول في سياق العمل أصبح وسيلة فعالة لتحسين الالتزام والانضباط الوظيفي، وسهّل التواصل مع المسؤولين وإنجاز التعليمات.
- ✓ ضعف التحكم في الأدوات الرقمية يؤثر سلباً على الأداء، ويكشف عن ضرورة الاستثمار في التكوين الرقمي كجزء أساسي من استراتيجية التسيير الحديثة.
- ✓ تطوير المهارات الرقمية لا يقتصر أثره على تحسين الكفاءة فحسب، بل يفتح آفاقاً للإبداع المهني، حيث يتحول الموظف من منفذ للمهام إلى مساهم فعال في تطوير الأداء المؤسسي.
- ✓ الالتزام باستخدام الرقمنة يرتبط بوضوح بمدى احترام الموظف لمواعيد الإنجاز، مما يجعل من الرقمنة معياراً مهنياً جديداً للانضباط والجودة.
- تُظهر هذه النتائج أن الرقمنة تُعد عاملاً حاسماً في تحسين الأداء الوظيفي داخل مديرية الخدمات الجامعية، شريطة توفر عاملين أساسيين:
- ✓ الإتقان والقدرة على الاستخدام الفعّال (أي توفر رأس مال رقمي فردي).
- ✓ دعم مؤسسي بالتكوين والتوجيه (أي توفير بيئة تنظيمية محفّزة).
- كما تُظهر النتائج أن الرقمنة ليست مجرد أدوات تقنية، بل أصبحت فاعلاً اجتماعياً وتنظيمياً يُعيد تشكيل الأداء، والعلاقات، والثقافة المهنية، ويفتح المجال نحو إدارة أكثر ابتكاراً، ومرونة، وعدالة رقمية.
- بالاستناد إلى النظرية المؤسسية الجديدة (New Institutionalism) في علم الاجتماع، يمكن تحليل نتائج الدراسة حول دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي في مديرية الخدمات الجامعية بالأغواط، من خلال فهم كيف تعيد الرقمنة تشكيل البنية والسلوك التنظيمي، عبر المؤسسات

الرسمية وغير الرسمية، من خلال قواعد، رموز، وقيم جديدة تفرض نفسها داخل الفعل التنظيمي.

4-1- التحليل السوسيولوجي لنتائج الدراسة وفقاً للنظرية المؤسسية الجديدة:

- الرقمنة كقيمة تنظيمية جديدة مشروعة: من أبرز نتائج الدراسة:

- 65.79% من الموظفين يرون أن توفر الإنترنت يساهم في تحسين الأداء.
- 65.78% يرون أن البرمجيات سهلة الاستخدام تساهم في الإنجاز.

وفقاً للنظرية المؤسسية الجديدة، هذه النتائج تدل على أن الرقمنة أصبحت تُكتسب شرعية تنظيمية (Organizational Legitimacy)؛ فهي لم تعد خياراً تقنياً، بل تحولت إلى قيمة معيارية يتم من خلالها تقييم فاعلية المؤسسة. الموظفون باتوا يقيسون جودة الأداء بمدى توفر واستعمال الموارد الرقمية، أي أن الثقافة المؤسسية قد تبنت الرقمنة كمعيار للسلوك "الصحيح". فالرقمنة أصبحت "مؤسسة" جديدة داخل المؤسسة، تنتج رموزاً ومعايير سلوكية تُحدد ما هو أداء جيد وما هو غير ذلك.

- ظهور مؤسسات غير رسمية داخل المؤسسة: "النخبة الرقمية": من أبرز نتائج الدراسة.

- 47.36% من يتقن النظام المعلوماتي أقل عرضة للأخطاء.
 - 52.63% الموظفون الذين تلقوا تدريباً رقمياً يشعرون بالقدرة على الإبداع.
- تؤكد النظرية المؤسسية الجديدة أن داخل المؤسسات تنشأ بُنى غير رسمية موازية لها تأثير فعلي. ما يظهر هنا هو بروز ما يمكن تسميته بـ "نخبة رقمية داخلية"، تملك شرعية مهنية مستمدة من الكفاءة الرقمية. هؤلاء الفاعلون باتوا أكثر تأثيراً، يُنظر إليهم باعتبارهم مرجعية، حتى لو لم يشغلوا مواقع سلطوية رسمية. ف الرقمنة أفرزت بنية تنظيمية جديدة غير مرئية، تؤثر في اتخاذ القرار وفي توزيع الهيبة والاعتراف داخل المؤسسة، وفق "رأسمال رقمي".

- الرقمنة تعيد تشكيل "التمثلات" داخل الثقافة التنظيمية: من أبرز نتائج الدراسة.

- الإنترنت بات يُنظر إليه كوسيط اجتماعي لا مجرد أداة.
 - البرمجيات السهلة ترفع من شعور الموظف بالكفاءة والاندماج.
- وفقاً للمقاربة المؤسسية الجديدة، التغير المؤسسي لا يحصل فقط عبر السياسات، بل عبر تحول المعاني والتمثلات. في هذه الحالة، تغير تصور الموظف للعمل: لم يعد العمل يرتبط فقط بالتنفيذ اليدوي أو الورقي، بل بالكفاءة الرقمية. وهذا يُشير إلى تحول ثقافي مؤسسي عميق، تحكمه رموز جديدة (مثل: سرعة الإنجاز = احترافية، استخدام التطبيقات = التزام، مهارة رقمية = شرعية مهنية). فالرقمنة تعيد تعريف الفاعل التنظيمي، وتعيد بناء "ثقافة العمل" داخل المؤسسة على أساس رمزي جديد.

- تأثير الرقمنة على "منطق الفعل المؤسسي": من أبرز نتائج الدراسة.

- الموظفون الذين يستخدمون التطبيقات يلتزمون أكثر.
 - جودة الإنترنت ترفع من الالتزام بالمواعيد.
 - ترى النظرية المؤسسية الجديدة أن الفعل داخل المؤسسات يتحدد بمنطقتين:
 - منطق الفاعلية. (Instrumental Rationality)
 - منطق الملاءمة والشرعية. (Appropriateness & Legitimacy)
- ما يظهر في نتائج دراستنا هو أن الرقمنة جعلت الموظفين يغيرون سلوكهم المهني لأنهم يشعرون أن السلوك الرقمي هو الأنسب والأكثر قبولاً تنظيمياً. ليس فقط لأنه مفيد، بل لأنه أصبح "السلوك الشرعي". فمثلاً: الالتزام بالمواعيد لم يعد فقط لأسباب رقابية، بل لأن استخدام البرمجيات والتطبيقات يُشعر الموظف أنه يواكب المعيار المهني السائد. فالرقمنة غيّرت منطق الفعل داخل المؤسسة من بيروقراطية تقليدية إلى منطق شرعي حديث يقوم على الانسجام مع ثقافة رقمية مشروعة.
- تحول الأداء من "رد الفعل" إلى "الفاعلية التكيفية": من أبرز نتائج الدراسة.
- الموظفون الذين يتقنون الرقمنة يشعرون بالإبداع.
 - التكوين الرقمي مرتبط بارتفاع الإنتاجية.
- في المنظور المؤسسي الجديد، المؤسسات القادرة على التكيف مع البيئة المتغيرة (مثل التحول الرقمي) هي تلك التي تبني قواعد مرنة وتُعيد تشكيل سلوكيات الفاعلين. وفي هذا تشير نتائج دراستنا إلى أن الرقمنة لم تُعزّز فقط الأداء، بل غيّرت من الدور المهني: من موظف منفذ إلى فاعل مبتكر. وعليه فقد تم اعتماد الرقمنة داخل المؤسسة ليس فقط كأداة أداء، بل كنموذج تنظيمي جديد يقوم على الفاعلية التكيفية، والتعلم المؤسسي، والتمكين الذاتي.
- الفجوة الرقمية كخلل مؤسسي في البناء التنظيمي: من أبرز نتائج الدراسة.
- الموظفون غير المتحكمين في الرقمنة يعانون من ضعف الإنجاز.
 - تفاوت في استخدام الموارد الرقمية.
- تشير في هذا الإطار النظرية المؤسسية الجديدة إلى أن المؤسسات لا تتشكل فقط عبر البنية الرسمية، بل أيضاً عبر ممارسات مكرّسة وغير متساوية. هذا ما تشير إليه "الفجوة الرقمية" التي ظهرت في الدراسة؛ حيث تتعايش ثقافتان: ثقافة رقمية فعالة، وأخرى متأخرة رقمياً. هذا يعكس غياب التماثل المؤسسي الداخلي (Isomorphism)، ما يُهدد تماسك الأداء الجماعي. الفجوة الرقمية ليست فقط تقنية بل مؤسسية، تُنتج انقسامات داخلية بين من يملك رأس المال الرقمي ومن لا يملكه. ما يتطلب تدخلاً تنظيمياً لتحقيق عدالة رقمية.
- وكخلاصة عامة تُظهر نتائج دراستنا أن الرقمنة في مديرية الخدمات الجامعية قد تجاوزت كونها مجرد أدوات تقنية، لتصبح:

- نموذجًا مؤسسيًا شرعيًا يُعتمد عليه في تقييم الأداء والامتثال.
- منظومة ثقافية رمزية تُعيد تشكيل التمثلات والقيم المهنية.
- أداة لإعادة بناء الفعل التنظيمي وفق منطق جديد يقوم على الكفاءة، التمكين، والابتكار.
- مؤسسة غير رسمية تعيد توزيع القوة والهيبة داخل المؤسسة عبر ما يمكن تسميته بـ "الرأسمال الرقمي".
- وفي الوقت نفسه، كشفت عن تفاوتات داخلية بنيوية في التكيف مع هذا التحول، ما يفرض ضرورة تطوير سياسة مؤسسية تعيد التوازن وتدعم التمكين الرقمي الشامل.

5- التوصيات والمقترحات:

بعد سردنا للنتائج العامة للدراسة نعرض عددا من التوصيات والمقترحات نوردها فيما يلي:

1-5- التوصيات على المستوى التنظيمي بالمؤسسة:

- تحسين البنية التحتية الرقمية باستمرار:
 - ضمان تدفق إنترنت عالي ومستقر في جميع أقسام المديرية دون استثناء.
 - تحديث المعدات والعتاد المعلوماتي بشكل دوري لتوفير بيئة عمل تقنية متطورة لجميع الموظفين.
- تبني سياسة رقمية مؤسسية واضحة:
 - إعداد خطة رقمية تنظيمية تتضمن الأهداف، الوسائل، وآليات التقييم، مع إشراك الموظفين في بلورتها لتعزيز الإحساس بالانتماء والتفاعل معها.
- دمج الرقمنة في الهيكلة الإدارية:
 - الانتقال من التنظيم البيروقراطي التقليدي إلى تنظيم رقمي مرن يعزز الاستقلالية، يقلل من التسلسل الهرمي، ويُسرّع في اتخاذ القرار.
- تحقيق عدالة رقمية داخلية:
 - معالجة الفجوات الرقمية (التي أظهرتها النتائج) من خلال توزيع منصف للمعدات والوسائل التكنولوجية، وضمان استفادة كل الموظفين من نفس الموارد التقنية.
- اعتماد منصة رقمية موحدة:
 - تصميم واعتماد نظام معلوماتي مركزي خاص بالمديرية والاقامات الجامعية المشرفة عليها، يجمع المهام، المتابعة، والتقييم، ويُتيح للمستخدمين الوصول السريع والأمن إلى البيانات والخدمات.
- توفير دعم فني دائم:
 - إحداث خلية للدعم التقني داخل المؤسسة تسهل التعامل مع المشكلات اليومية وتسرع وتيرة العمل الرقمي دون توقف.

2-5- التوصيات على المستوى الموارد البشري (الموظفين):

- تنمية الكفاءات الرقمية للموظفين:
 - تنظيم دورات تكوين مستمرة داخل او خارج الوطن الجزائري في استخدام الأنظمة والبرمجيات والتطبيقات الحديثة، مع التركيز على ذوي الكفاءة التقنية المتوسطة أو المحدودة.
- تحفيز الموظفين على الاستخدام الرقمي:
 - ربط بعض التحفيزات المهنية (كالترقية أو المنح) بمدى الانخراط في التحول الرقمي وجودة الإنجاز عبر الأدوات الرقمية.
- نشر ثقافة رقمية داخل المؤسسة:
 - تشجيع الموظفين على تبادل التجارب الرقمية الناجحة فيما بينهم، وتنظيم ورشات داخلية لتعزيز الثقافة المهنية الحديثة.
- تعزيز الالتزام الرقمي والانضباط الذاتي:
 - ترسيخ مبدأ أن الاستخدام الجيد للأدوات الرقمية يُعد معياراً للانضباط والتفاني في العمل، مما يعزز من فاعلية الأداء.
- تحفيز الإبداع عبر الأدوات الرقمية:
 - تشجيع الموظفين على تقديم مبادرات رقمية مبتكرة لتحسين سير العمل، وتوفير فضاءات تجريبية لذلك داخل المؤسسة.

3-5- توصيات للوزارة والجهات المعنية بالتسيير العمومي:

رقمنة الإدارة المحلية والقطاعية

- تعميم التجربة الرقمية الناجحة بمديرية الخدمات الجامعية لتشمل باقي المصالح الإدارية بالاقتامات الجامعية على مستوى ولاية الأغواط، مما يعزز الحوكمة الرقمية على المستوى المحلي.
- تبني برامج حكومية للتحول الرقمي
 - التنسيق بين وزارة التعليم العالي ووزارة الرقمنة لتوفير موارد تقنية وبشرية دائمة في هذا النوع من المؤسسات ذات الأهمية البالغة.
- متابعة تقييم التحول الرقمي دورياً
 - إنشاء مؤشرات أداء رقمية لقياس فعالية الرقمنة كل فصل أو سنة، وتصحيح المسارات عند الحاجة.

الرقمنة لم تعد خياراً تقنياً بل تحولاً سوسولوجياً وتنظيمياً شاملاً، يعيد تشكيل أنماط الأداء والضبط المهني والثقافة المؤسسية. ومن ثم، فإن ضمان نجاحها يتطلب تكاملاً بين التجهيزات والبنية التحتية من جهة، وتنمية رأس المال الرقمي البشري من جهة أخرى، لتحقيق إدارة عمومية أكثر فعالية، شفافية، وعدالة.

خاتمة

- الخاتمة:

تظهر نتائج دراستنا أن الرقمنة لم تعد خيارًا تقنيًا هامشيًا في المؤسسات العمومية، بل تحولت إلى ركيزة استراتيجية في تحسين الأداء الوظيفي وتطوير الكفاءة المؤسسية، كما هو الحال في مديرية الخدمات الجامعية لولاية الأغواط. فقد أبرزت الدراسة كيف أن توفر البنية التحتية الرقمية من شبكة إنترنت، أجهزة متطورة، وبرمجيات سهلة، يمثل عاملاً فاعلاً في تعزيز جودة العمل، وتقليص الهدر الزمني، وتحسين تفاعل الموظفين مع المهام والمؤسسة على حد سواء.

كما أكدت نتائج البحث أن فعالية الرقمنة لا تتجسد فقط في توافر الوسائل، بل ترتبط ارتباطاً وثيقاً بحسن استخدامها من طرف الموظفين، ومدى قدرتهم على التكيف معها. فكلما زادت الكفاءة الرقمية لدى الموظف، ارتفع مستوى الأداء، وانخفضت نسبة الأخطاء، وازداد الشعور بالرضا المهني والانضباط الذاتي. وفي المقابل، كشفت الدراسة عن وجود فجوات رقمية داخلية تؤثر سلباً على عدالة الأداء، وهو ما يستدعي تدخلاً مؤسسياً لدعم التكوين والتأطير التقني المستمر. وبناءً عليه، فإن تحقيق تحول رقمي ناجح داخل المؤسسات يتطلب توازناً بين التمكين التكنولوجي والاستعداد البشري، وبين التجهيزات والثقافة التنظيمية، في سبيل الوصول إلى إدارة عمومية أكثر كفاءة، مرونة، وابتكاراً.

أظهرت دراسة "الرقمنة وتأثيرها على الأداء الوظيفي" أن التكنولوجيا الرقمية تلعب دوراً هاماً في تحسين أداء الموظفين وتغيير طريقة عملهم. ساهمت الرقمنة في تحسين التواصل بين الموظفين وتحفيزهم على إنجاز الأعباء والمهام في الأوقات المحددة. كما أدت إلى تحسين النتائج الاجتماعية في المؤسسة، مثل زيادة الإنتاجية وتحسين جودة العمل. وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام التطبيقات والنظام المعلوماتي الرقمي يساهم في تحسين أداء الموظفين وتقليل الأخطاء. وأخيراً، يمكن القول أن الرقمنة أصبحت ضرورة حتمية في المؤسسات الحديثة لتحسين الأداء الوظيفي وزيادة الإنتاجية. ومن خلال هذه الدراسة، يمكن للمؤسسات تحسين أدائها الوظيفي وتعزيز قدرات موظفيها. وتعد هذه الدراسة مرجعاً هاماً للمؤسسات التي تسعى إلى تحسين أدائها الوظيفي من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية.

قائمة المراجع

- الكتب:

1. أحمد قاسم جمال، بسام محمد وآخرون، التحول الرقمي لمؤسسات التعليم العالي، عربية الواقع، دار الكتاب الوطنية، بنغازي 2023.
2. نجلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، العربي للنشر والتوزيع، 2023.
3. سامي عبد العزيز، إدارة الموارد البشرية: الأسس والمفاهيم الحديثة (عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2019).
4. محمد عبد الغني حسن، إدارة الأداء: مدخل وظيفي واستراتيجي (القاهرة: دار الفكر العربي، 2016).
5. فاطمة عوض صابر، ميرفت علي خفاجة، أسس ومبادئ البحث العلمي، مكتبة مطبعة الإشعاع الفنية، الإسكندرية، 2002.

- المقالات العلمية:

1. نعيم شلغوم، الاتجاهات النظرية الجديدة في تحليل مفهوم الدولة، النظرية المؤسسية الجديدة، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، المجلد 3، العدد 2، جويلية 2018، الجزائر
<https://asjp.cerist.dz/en/article/65070>

- الرسائل الجامعية:

1. وليد أحمد، دور المؤسسات الخدمية في تعزيز التنمية المحلية، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2020 .
2. الطاهر ليلي، اثر استخدام نظم المعلومات الرقمنة على جودة الاداء الوظيفي في قطاع التعليم، رسالة ماجستير، 2019، جامعة الجزائر .
3. أحمد وليد، دور المؤسسات الخدمية في تعزيز التنمية المحلية، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2020.
4. الطاهر ليلي، اثر استخدام نظم المعلومات الرقمنة على جودة الاداء الوظيفي في قطاع التعليم، رسالة ماجستير، 2019، جامعة الجزائر.
5. سارة بنت علي البكري، دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين في المؤسسات غير الربحية التونسية (رسالة ماجستير، جامعة تونس، 2020).
6. خالد محمد العبد الله، تأثير الرقمنة على أداء الموظفين في الشركات الخاصة الأردنية (رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، 2021 .
7. مريم بنت محمد الظنحاني، دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين في المؤسسات التعليمية الإماراتية (رسالة ماجستير، جامعة الإمارات، 2020).
8. علي بن محمد الكواري، تأثير الرقمنة على أداء الموظفين في القطاع الصحي القطري (رسالة ماجستير، جامعة قطر، 2019).

9. فهد بن عبدالله الشهري، دور الرقمنة في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين في المؤسسات الحكومية السعودية (رسالة ماجستير جامعة الملك سعود، 2019/2021).

10. محمد أحمد عبد الحميد، تأثير الرقمنة على أداء الموظفين في القطاع المصرفي المصري (رسالة ماجستير، جامعة القاهرة، 2020).

الملتقيات والابحاث:

1. حسام الدين اسماعيل، سعيد محمد، بحث دراسة بكالوريوس الرقمنة في المصارف الصبئية، كلية الشريعة الجامعة الأردنية.

2. عبد الطيف محمد خليفة، إرتقاء القيم (دراسة نفسية)، المجلس الوطني لثقافة والفنون والآداب، الكويت.

1. المراجع باللغة الأجنبية

1. Dimaggio, P., & Powell, W. W. *The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields.* (1983).
2. Meyer, J. W., & Rowan, B. *Institutionalized Organizations: Formal Structure as Myth and Ceremony. American Journal of Sociology,* 83(2), (1977). .

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

Ministère de l'Enseignement
Supérieur
et de la Recherche Scientifique
Université Amar Telidji Laghouat
Faculté des Sciences Sociales
Département de sociologie &
démographie



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار تلجي بالأغواط
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم الاجتماع و الديموغرافيا

إلى السيد: مدير مديرية الخدمات الجامعية - الأغواط

الموضوع: طلب ترخيص بالزيارة الميدانية

في إطار ربط المعارف النظرية بالواقع المعاش، وتجسيدا للتعاون بين الجامعة والمؤسسات التربوية والاجتماعية والصحية (العمومية والخاصة) وكذا المؤسسات الثقافية والاقتصادية وإيماننا منا بضرورة تفتح الجامعة على محيطها، فإننا نلتمس من سيادتكم مديد المساعدة للطلبة:

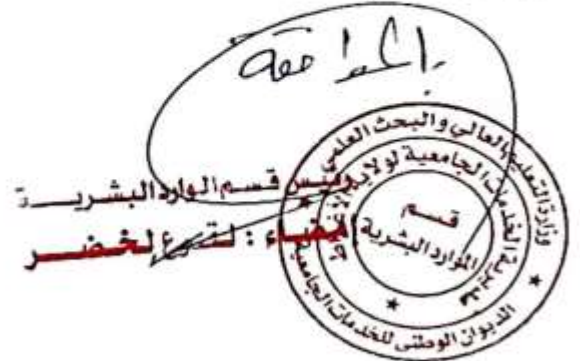
- صحراوي هناء
- جقيدل سمية

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل بعنوان:

دور الرقمنة في تحسين الاداء الوظيفي للمؤسسة الخدمائية

2025/04/17
الأغواط في
الاجتماع رئيس القسم

إلى السيد: مدير مديرية الخدمات الجامعية - الأغواط
إلى السيد: مدير مديرية الخدمات الجامعية - الأغواط
إلى السيد: مدير مديرية الخدمات الجامعية - الأغواط





إستمارة الإستبيان

السلام عليكم ، وبعد :

يشرفني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان راجيا منكم تقديم رأيكم الموضوعي في الإجابة عن التساؤلات الواردة بالاستبيان، وهذا بناء على تأهيلكم العلمي وخبرتكم الميدانية وذلك بوضع علامة (X) أمام الخانة الموافقة لإجاباتكم.

كما يسرني أن اقدر لكم تعاونكم في استيفاء جميع البيانات بصراحة وموضوعية مما يساهم في اثراء موضوع الدراسة. كما أن المعلومات التي ستجمع ستستخدم حصرا لغايات علمية فقط. وشكرا.

مع خالص تحياتي لكم بمزيد من الشكر والعرفان

العام الدراسي 2024 / 2025

البيانات الشخصية

- 1- الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
- 2- السن: ☐ 18 - 27 سنة ☐ 28 - 37 سنة ☐ 38 - 47 سنة ☐ 48 - 57 سنة ☐ 58 سنة فأكثر
- 3- المستوى التعليمي: ☐ ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ تكوين مهني ☐ جامعي
4. المنصب الوظيفي: ☐ مدير ☐ رئيس مصلحة ☐ رئيس مكتب ☐ عون مكتب ☐ عامل ☐ متعدد الخدمات
5. سنوات الخدمة بالمؤسسة: ☐ 1-5 سنة ☐ 6-10 سنة ☐ 11-15 سنة ☐ 6 سنة فأكثر

المحور الثاني: الرقمنة في المؤسسة.

6. تتوفر المؤسسة على شبكة انترنت ذات تدفق عالي ويمتاز باستمرارية؟
☐ نعم ☐ لا ☐ أحيانا
7. تتوفر المؤسسة على شبكات اتصال هي؟
☐ شبكة الألياف البصرية ☐ شبكة ADSL ☐ شبكة G4
8. شبكة الانترنت متوفرة في كل الاوقات بالمؤسسة ؟
☐ نعم ☐ لا

9. شبكة الانترنت بالمؤسسة تمتاز بالسرعة ؟

☐ نعم ☐ لا ☐ نوعا ما

10. ماهي الوسائل التكنولوجية الرقمية التي تستخدمها لأداء مهامك؟ (يمكن اختيار عدد من البدائل)

. ☐ جهاز الكمبيوتر ☐ الهاتف النقال ☐ الهاتف الثابت ☐ الفاكس

☐ آلة العرض ☐ أخرى (اذكرها)

.....

☐ نعم ☐ لا ☐ أحيانا

11. تتوفر بالمؤسسة أجهزة ومعدات اسبوعية متطورة توفر السرعة في الحصول على المعلومة؟

☐ نعم ☐ لا

12. تتوفر بالمؤسسة برمجيات تمتاز ببساطتها سهولة الاستخدام من قبل الموظفين؟

☐ نعم ☐ لا ☐ نوعا ما

13. يعتمد العمل بالمؤسسة على قواعد بيانات لتخزين وتنظيم واسترجاع البيانات والمعلومات؟ نعم لا نوعا ما

☐ نعم ☐ لا ☐ نوعا ما

14. تعتمد المؤسسة على نظام معلوماتي خاص بها وبالقطاع الوزاري الذي تعمل ضمنه ؟

☐ نعم ☐ لا

15. هل تتفن استخدام النظام المعلوماتي التكنولوجي الذي تعمل به المؤسسة ؟

☐ دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا

16. تعتمد المؤسسة على برامج حاسوبية عند أداء المهام للموظفين؟

☐ نعم ☐ لا ☐ نوعا ما

17. يستخدم الموظفون بالمؤسسة على برامج وتطبيقات هاتف خاصة بأداء المهام الوظيفية بالمؤسسة؟ ☐ نعم ☐ لا ☐ نوعا ما

18. هل تتحكم بشكل جيد في استخدام تطبيقات الرقمنة باختلاف أنواعها وأشكالها في أداء المهام الوظيفية؟ ☐ نعم ☐ لا ☐ نوعا ما

19. ما مستوى خبرتك في استعمال التكنولوجيا الاتصال في مجال عملك ؟

☐ ضعيف ☐ متوسط ☐ جيد ☐ ممتاز

20. تنظم إدارة المؤسسة برامج تعليمية وتدريبية حول التقنيات الرقمية؟

☐ دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا

21. تعمل إدارة المؤسسة على تنمية وتطوير مهارات الموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا الرقمية؟

☐ دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا

22. تنفيذ باستخدام الرقمنة في تأدية واجباتك المهنية ؟

☐ بشكل تام ☐ بشكل متقطع

23. ما هي الوسائل الرقمية التي تستخدمها عند أداء مهامك الوظيفية؟ (يمكن اختيار عدد من البدائل)

الحاسوب\ الانترنت ، النظام المعلوماتي الخاص بالقطاع الخدماتي

النظام المعلوماتي الخاص ، التطبيقات والبرامج الالكترونية، الوسائل التقنية الحديثة

24. كيف يتم تأدية الوظائف في مؤسستكم؟

☐ بشكل رقمي جزئي ، ☐ بشكل رقمي كامل ، ☐ بشكل مزيج رقمي ورقي

المحور الثالث: الأداء الوظيفي.

25. تنجز الواجبات الوظيفية في الأوقات المحددة؟

☐ دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا

26. ترى بأن لديك القدرة على تقديم أعمال ذات جودة عالية؟ دائما أحيانا أبدا

☐ دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا

27. تقوم بتلبية كل متطلبات ومعايير العمل المنوط بك ؟

☐ دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا

28. تشعر بانك ملزم بأداء العمل الموكل اليك الذي تقوم به خلال دوام العمل؟

☐ دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا

29. ترى بأنك لا تقع في الأخطاء عند القيام بواجباتك المهنية ؟

☐ دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا

30. تقوم بكل المهام المهنية الموكلة اليك من قبل مسؤولك المباشرة؟

☐ دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا

31. تلتزم بمواقيت الحضور للعمل والانصراف؟

☐ دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا

32. تنجز كل الأعباء والمهام التي على عاتقك في الأوقات المحددة؟

☐ دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا

33. تسعى جاهدا لتحسين مهاراتك وتعلم مهارات جديدة تساعدك في أداء مهامك الوظيفية؟

☐ دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا

34. تبدي تفاعل إيجابي مع زملاء العمل ؟

☐ دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا

35. تتحمل مسؤولية المهام الموكلة اليك، الموظفين تحت امرتك....

☐ دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا

36. لديك القدرة على الابتكار والتفكير الإبداعي في أداء مهامك الوظيفية؟

☐ دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا

37. تخطط لعملك يقصد المساهمة في تحقيق الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها؟

☐ دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا

38. تقدم باستمرار حلولاً إبداعية للمشاكل التي من الممكن أن تعترضك عند أداء مهامك الوظيفية.

☐ دائما ☐ أحيانا ☐ أبدا

39. هل ترى بأن استخدام الرقمنة في المؤسسة التي تعمل بها دور في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين؟

.....
.....

مخرجات البرنامج spss

نتائج القسم الأول: البيانات الشخصية والمعلومات

الوظيفية

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	9	23,68	23,68	23,68
أنثى	29	76,31	76,31	100,0
Valide				
Total	38	100,0	100,0	

السن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 30 سنة	5	14,3	14,3	14,3
بين 30 و 39 سنة	17	48,6	48,6	62,9
بين 40 و 49 سنة	10	28,6	28,6	91,4
أكبر من 50 سنة	3	8,6	8,6	100,0
Valide				
Total	35	100,0	100,0	

المستوى_التعليمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
18-27 سنة	0	0	0	31,4
28-37 سنة	22	57,89	57,89	48,6
38-47 سنة	14	36,84	36,84	100,0
48-57 سنة	0	0	0	
Total	38	100,0	100,0	

الحالة_الاجتماعية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ابتدائي	0	31,4	31,4	31,4
متوسط	0	60,0	60,0	91,4
ثانوي	9	8,6	8,6	100,0
تكوين مهني	10			
جامعي	19			
Total	38	100,0	100,0	

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
مدير	0	0	0	37,1
رئيس مصلحة	2	5,26	5,26	60,0
رئيس مكتب	0	0	0	85,7
Validé عون مكتب	7	18,42	18,42	94,3
عامل متعدد الخدمات	29	76,31	76,31	100,0
Total	38	100,0	100,0	

سنوات الخبرة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
5-1 سنة	5	13,15	13,15	13,15
بين 6 و 10 سنة	4	10,52	10,52	62,9
Validé بين 11 و 15 سنة	17	44,73	44,73	91,4
اكبر من 16 سنة	12	31,57	31,57	100,0
Total	38	100,0	100,0	

/MISSING ANALYSIS.

نتائج القسم الثاني: لاستمارة
الاستبيان اختبار كلومغروف-
سيمينروف

Test de Kolmogorov-Smirnov à un échantillon

المتوسطات الحسابية والانحرافات
المعيارية

DESCRIPTIVES VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

	Q	A	B	C	D	E	F
N	38	38	38	38	38	38	38
Moyenne	3,4536	3,6952	3,6204	3,6952	3,6714	3,6286	3,7357
Paramètres normaux	,65451	,68406	,73331	,79867	,63076	,81419	,65499
Ecart-type	,119	,128	,159	,134	,185	,165	,115
Absolue	,119	,128	,159	,101	,073	,096	,115
Différences les plus	-,084	-,098	-,151	-,134	-,185	-,165	-,114
Positive extrêmes	,705	,757	,944	,795	1,092	,979	,679
Négative	0,703	0,615	0,335	0,553	0,184	0,294	0,746
Z de Kolmogorov-Smirnov							
Signification asymptotique (bilatérale)							

DESCRIPTIVES VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q

/STATISTICS=MEAN STDDEV. **Statistiques descriptives**

	N	Moyenne	Ecart type
Q1	38	3,31	,932
Q2	38	3,37	,942
Q3	38	3,46	,950
Q4	38	3,60	,881
Q5	38	3,37	1,215
Q6	38	3,51	1,245
Q7	38	3,63	1,087
Q8	38	3,37	1,190
Q	38	3,4536	,65451
N valide (listwise)	38		

DESCRIPTIVES VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8 A9 A
/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type	S t a t i s t i q u e s d e s c r i p t
A1	38	3,54	,817	
A2	38	3,77	,843	
A3	38	3,71	,825	
A4	38	3,63	,877	
A5	38	3,66	,838	
A6	38	3,83	,822	
A7	38	3,94	,938	
A8	38	3,63	1,003	
A9	38	3,54	1,067	
A	38	3,6952	,68406	
N valide (listwise)	38			

ives

	N	Moyenne	Ecart type
B1	38	3,51	,919
B2	38	3,54	1,094
B3	38	3,34	1,027
B4	38	3,74	,886
B5	38	3,74	1,094
B6	38	3,71	1,178
B7	38	3,74	1,010
B	38	3,6204	,73331
N valide (listwise)	38		

DESCRIPTIVES VARIABLES=C1 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8 C9 C

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Statistiques descriptives

نتائج معامل الثبات ألفا كرونباخ

RELIABILITY /VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8 A9 B1

```

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0,913	10

```

RELIABILITY /VARIABLES=D1 D2 D3
D4 D5 D6 /SCALE('ALL VARIABLES')
ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0,792	5

```

RELIABILITY /VARIABLES=E1 E2 E3
E4 E5 E6 E7 /SCALE('ALL
VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0,894	12

```

RELIABILITY /VARIABLES=F1 F2 F3
F4 F5 F6 F7 F8 /SCALE('ALL
VARIABLES') ALL

```

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0,836	12

```

F3 F4 F5 F6 F7 F8 /SCALE('ALL
VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL

```

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0,961	39

Corrélations

معامل الارتباط بيرسون

	محور القيادة	محور التدقيق
	0,715	1
Corrélation de Pearson	0,000	
Sig. (bilatérale)	35	38
N	1	0,715
Corrélation de Pearson		0,000
Sig. (bilatérale)		38
N	38	38

Corrélations

	العلاقات الجيدة	التحفيز الايجابي	الاتصال الفعال	التدقيق
Corrélation de Pearson	,611**	,683**	,536**	1
Sig. (bilatérale)				
N	0,000	,000	,001	38
التدقيق	38	38	38	
Corrélation de Pearson	,622**	,636**	1	0,536**
Sig. (bilatérale)	0,000	,000		
N	38	38 1		
الاتصال الفعال	,611**			
Sig. (bilatérale)				
N	0,000	38	38	0,001 38
Corrélation de Pearson		,636**		
التحفيز الايجابي				
Sig. (bilatérale)		,000	,000	0,683** ,000
N	38	38	38	38
العلاقات الجيدة				
Corrélation de Pearson	1	,611**	,622**	0,611**
Sig. (bilatérale)				
N		,000	,000	,000
	38	38	38	38

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

الملاحق

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	التدقيق ^b		Entrée

a. Variable dépendante : القيادة

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	0,715 ^a	0,511	,496	0,43149

a. Valeurs prédites : (constantes), التدقيق

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	6,413	1	6,413	34,442	,000 ^b
Résidu	6,144	33	,186		
Total	12,557	38			

a. Variable dépendante : القيادة

b. Valeurs prédites : (constantes), التدقيق

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1,108	,445		2,493	0,018
التدقيق	0,711	0,121	0,715	5,869	0,000

a. Variable dépendante : القيادة