وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعـــة عمـــار ثليجـي – الأغواط

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم اجتماع

أثر تكنولوجيا الرقمنة على الأداء التنظيمي للمؤسسات الإدارية

(دراسة ميدانية على عينية في مؤسسة الاتصالات الجزائر لمدينة الاغواط)

مذكرة في إطار مقتضيات نيل شهادة ماسترتخصص علم اجتماع التنظيم والعمل

من إعداد الطالبين :

1- نور الإيمان حمية

2- أمينة شتيح

إشراف الدكتور:

– زرنوح أ محمد

السنة الجامعية :2021/2020

بسم الله الرحمن الرحيم

{قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون}

صدق الله العظيم

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلى بطاعتك .. ولاتطيب اللحظات إلا بذكرك .. ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك .. ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك"الله جل جلاله"

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح الأمة .. إلى نبي الرحمة ونور العالمين

"سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم"

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار .. إلى من علمني العطاء بدون انتظار .. إلى من نحمل أسمها بكل افتخار .. أرجو من الله أن يمد في عمركما لترى ثماراً قد حان

قطافها بعد طول انتظار وستبقى كلماتك نجوم أهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد.. والدي العزيزين

إلى جميع الأسرة والأبناء كما لا يفتوتنا زملائنا في العمل والدراسة

إلى الإخوة إلى من تحلو بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء إلى ينابيع الصدق الصافي إلى من معهم سعدت ، وبرفقتهم في دروب الحياة الحلوة والحزينة سرت إلى من كانوا معي على طريق النجاح والخير

إلى من عرفت كيف أجدهم وعلموني أن لا أضيعهم

أصدقائي وكل الأحبة .

شكر وعرفان

الحمد الله وحده على توفيقه لنا وأتممنا هذا العمل في حلته النهائية التي لم تكن بهذا النمط لولا دعم وملاحظات وتعب الأستاذ المشرف زرنوح امحمد ، وصبره معنا ولا ننسى أعضاء اللجنة، كما لا يفوتونا أن نتقدم بموصول الشكر لكل من علمنا ومن له حق علينا ومن رافقنا طيلة مسارنا الجامعي، خاصة أساتذة قسم علم اجتماع.

نور الايمان / أمينة

الإهـداء

إلى من قال فيهما المولى عزوجل : " وقل ربي ارحمهما كما ربيان صغيرا " إلى التي سهرت على راحتي وسعادتي إلى فيض الحنان ومنبع المحبة إلى التي أول من نطق به لساني

أمي العزيزة.

إلى من علمني أن الحياة كفاح وعمل وصبر وأخلاق إلى الذي علمني حتى أتقنت معاني الرجولة والشهامة إلى من أنارلي درب الحياة وعلمني أن لا أتوانى عن طلب العلم حتى الممات إلى مثلي الأعلى وقدوتي الأولى إلى الذي مهما فعلت فلن أرد له جزاء من عمله إليك يا من يا من غمرتني بنصائحك.

أبي العزيز

إلى سندي في هذه الحياة إلى الذين سعادتهم في سعادتي وحزنهم في حزني الى شموع البيت إخوتي وأخواتي الأعزاء وأعمامي وعماتي وأخوالي وخالاتي وجدتي أطال الله في عمرها كل باسمه بارك الله فيهم

وإلى من سهر على تعليمي من معلمين وأساتذة عبر جميع الأطوار وإلى كل من جمعتني بهم أيام ومقاعد الدراسة إلى كل طلبة قسم علم الاجتماع جامعة عمار ثليجي الأغواط

.

ملخ ص الدراسة

ملخص الدراسة : Abstract

-هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة الاغواط نحو استخدام تكنولوجيا الرقمنة وأثرها في تحسين الأداء التنظيمي .

تكون مجتمع الدراسة من جميع العمال الإداريين المتواجدين في المؤسسة محل الدراسة والبالغ عددهم 80 عامل واستخدمنا أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة ,حيث تم توزيع الاستبيانات عليهم جميعا ,وذلك عبر زيارات ميدانية وتم استعادة كل الاستبيانات بنسبة
100% للمعالجة الإحصائية .
واستخدم في التحليل الإحصائي للبيانات عدة أساليب من بينها معامل الانحدار البسيط ,و تحليل التباين ومعامل فيشر ,وبعد معالجة المعطيات ببرنامج spss.
وتوصلنا في الدراسة إلى عدة نتائج أهمها :

-مستوى تطبيق تكنولوجيا الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة الاغواط جاء مرتفعا .
- مستوى الأداء التنظيمي في مؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة الاغواط جاء كذلك مرتفعا .
- وجود اثر دلالة إحصائية لتكنولوجيا الرقمنة (كمجموعة) على تحسين الأداء التنظيمي بمؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة الاغواط عند مستوى الدلالة (0.05)
وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أهمها :

-زيادة الالتزام الإدارات بتطبيق ودعم تكنولوجيا الرقمنة من خلال نشر ثقافة العمل الرقمي

- نشر المزايا والفوائد النا تجة عن تطبيق تكنولوجيا الرقمنة بين الموظفين ووضع سياسة واضحة ومحددة لحماية الخصوصية ولمنع التعديلات والمخالفات الأمنية للعمل على زيادة الثقة في التعاملات الرقمية وتوضيح مدى التأثير الايجابي لاستخدام تكنولوجيا الرقمنة في مستوى الأداء التنظيمي وبالتالي الرضا الذي يؤدي إليه الاستخدام .

Abstract:

This study aimed to identify the employees of the Algeria Telecom Corporation in the city of Laghouat towards the use of digitization technology and its impact on improving organizational performance.

-The study population consisted of all the administrative workers present in the institution under study, who numbered 80 workers, and we used the comprehensive inventory method for the study community, where questionnaires were distributed to all of them, through field visits, and all questionnaires were retrieved with a percentage of %100for statistical processing.

Several methods were used in the statistical analysis of the data, including the simple regression coefficient, the analysis of variance and the Fisher coefficient, and after processing the data with the spss program.

In the study, we reached several results, the most important of which are:

The level of application of digitization technology in Algeria Telecom in Laghouat was high

The level of organizational performance in Algeria Telecom in Laghouat was also high

-There is a statistically significant effect of digitization technology (as a group) on improving organizational performance at Algeria Telecom in Laghouat at the significance level 0.05).(

The study concluded with several recommendations, the most important of which are:

Increasing the commitment of departments to the application and support of digital technology by spreading the culture of digital work

Disseminating the advantages and benefits resulting from the application of digitization technology among employees and setting a clear and specific policy to protect privacy and to prevent modifications and security violations to work to increase confidence in digital transactions and to clarify the extent of the positive impact of using digitization technology on the level of organizational.

فهر س المحتويات

العنوان	الصفحة
البسملة	I
الاهداء والشكر	I I
ملخص الدراسة بالعربية	III
ملخص الدراسة باللغة الأجنبية	IV
قائمة المحتويات	V
قائمة الجداول	VI
قاءمة الاشكال	VII
قائمة الملاحق	VIII
المقدمة العامة	أ–ب
الفصل الأول : الاطار النظري للمتغير الدراسة	
تمهيد	05
أولا : أسباب اختيار الموضوع	05
ثانيا : أهمية الدراسة	06
ثالثا : أهداف الدراسة	06
رابعا : إشكالية الدراسة	07
خامسا : تحديد مفاهيم الدراسة	09
سادسا : المقاربة السوسيولوجية للدراسة	11
سابعا : الدراسات السابقة	12
التعقيب عن الدراسة	17

الفصل الثاني : تكنولوجيا الرقمنة	
تمهيد	19
أولا : الانتقال من إد ارة ورقية إلى إدارة تكنولوجية رقمية	19
ثانيا : مفهوم تكنولوجيا الرقمنة	21
ثالثا : أهمية تكنولوجيا الرقمنة	23
رابعا : مراحل تطور تكنولوجيا الرقمنة	24
خامسا : نموذج تكنولوجيا الرقمنة	26
خلاصة الفصل	28
الفصل الثالث : الأداء التنظيمي الاداري للمؤسسة	
تمهيد	30
أولا : مفهوم الأداء التنظيمي الاداري	30
ثانيا : مؤشرات الاداء التنظيمي والاداري	31
ثالثا : قياس الاداء التنظيمي الإداري	32
رابعا : المؤسسة الادارية	34
خلاصة الفصل	36
الفصل الرابع : الاطار الميداني	
تمهيد	38
أولا : نبذة عن تعريف مؤسسة الدراسة	38
ثانيا : الدراسة الاستطلاعية (تعريفها وأهدافها)	39
ثالثا : الحدود الزمانية والمكانية للدراسة	40
رابعا : منهج الدراسة المستخدم	40
خامسا : مجتمع البحث والعلمية	40
سادسا : أدوات ووسائل جمع بيانات الدراسة	41

خلاصة الفصل	46
الفصل الخامس : عرض وتحليل بيانات نتائج الدراسة	
تمهيد	48
أولا : عرض وتحليل البيانات	48
1-1- عرض وتحليل البيانات السوسيومهنية	48
1-2- عرض وتحليل بيانات الفرضية الاولى	55
1-3- عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية	57
1-4- عرض وتحليل بيانات الفرضية الثالثة	59
ثانيا : نتائج الدراسة	61
2-1- نتائج الفرضية الأولى	61
2-2- نتائج الفرضية الثانية	62
2-3- نتائج الفرضية الثالثة	62
ثالثا : خلاصة الفصل	63
رابعا : الاستنتاج العام للدراسة	64
خامسا : التوصيات والاقتراحات	65
الخاتمة	68
قامة المراجع	71
الملاحق	
الهيكل التنظيمي لمؤسسة الدراسة	
الاستبيان	
قائمة المحكمين للإستبيان	

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	جدول ليكارت الخماسي للاستبيان	44
02	جدول حساب متوسط المرجح	44
03	جدول توزيع أفراد عينة الدراسة لمتغير الجنس	48
04	توزيع أفراد العينة لمتغير السن	49
05	توزيع أفراد العينة لمتغير مركز العمل	50
06	توزيع أفراد العينة لمتغير الخبرة المهنية	52
07	توزيع أفراد العينة لمتغير المؤهل العلمي	53
08	جدول يبين التحقق من الفرضية الأولى من خلال معامل الانحدار واختبار فيشر	55
09	الجدول يبين التحقق من الفرضية الأولى بمعامل الانحدار البسيط	56
10	الجدول يبين التحقق من الفرضية الثانية من خلال معامل انحدار واختبار فيشر	57
11	الجدول يبين التحقق من الفرضية الثانية بمعامل الانحدار البسيط	58
12	الجدول يبين التحقق من الفرضية الثالثة من خلال انحدار واختبار فيشر	59
13	الجدول يبين التحقق من الفرضية الثالثة بمعامل الانحدار البسيط	60

قائمة الاشكال

قائمة الاشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يوضح نقلات تكنولوجيا الرقمنة	25
02	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس	49
03	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير السن	50
04	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير مركز العمل	51
05	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	53
06	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	54

قائمة الملاحق

الرقم	العنوان	الصفحة
01	هيكل تنظيمي لمؤسسة الدراسة	01
02	قائمة المحكمين	02
03	الاستمارة	03
04	بعض صور لمؤسسة الدراسة	04

مقدمـــــة

مقدمة :

نتج عن التقدم العلمي والتقني وانتشار الرقمنة بروز تأثيرات عديدة على طبيعة وشكل عمل النظم الإدارية والتي تراجعت معها أشكال الخدمة العامة التقليدية إلى نمط جديد يرتكز على البعد التكنولوجي والمعلومات، لإعادة صياغة الخدمة العمومية وجعلها قائمة على الإمكانيات متميزة ، وبالتالي الدخول من اتصال مباشر للمواطنين مع المؤسسات الخدمة إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الإلكترونية المختلفة .

حيث امتد التطور الكبير الحاصل في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال تأثيره إلى كافة جوانب الحياة العامة وهذا ما احدث تغييرا جوهريا في شكل ودور الإدارات العامة والأجهزة الحكومية وعلاقتها مع بعضها البعض ومع المواطنين وهذا ما استلزم ظهور مفهوم الإدارة الالكترونية التي تهدف أساسا إلى تحسين علاقة الإدارة بالمواطن من خلال تسهيل عملية الاتصال وتقديم خدمات عمومية إليهم .

الجزائر بدورها سعت إلى تطبيق تكنولوجيا الرقمنة لا سيما من خلال تجسيدها لمشروع الجزائر الإلكترونية الذي يعتبر نقطة تحول كبيرة في مجال تطور الخدمات العمومية وهذا جاهدة بكل طرق لإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات تكنولوجيا من خلال تقنية رقمنة قطاعاتها العمومية في مختلف المجالات بالاعتماد على شبكة الانترنيت والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى أنشطة الكترونية مرقمة والتي أخذت نصيبا كبيرا من هذا التغيير وذلك بعدما كانت تعتمد على معاملات تقليدية من خلال اكتظاظ الملفات والوثائق الورقية على الموظفين وانتظار الموظفين في طوابير لاستخراج الوثائق مما جعلها تدخل في هذه المشاكل فعملت الحكومة الجزائري لإحداث التغيرات في مجال الإداري بتحديثها والمواكبة التطور التكنولوجي ، باعتمادها على تكنولوجيا الرقمنة ,ولدراسة هذا الموضوع وبناء على ما تم تقديمه قسمنا المذكرة إلى قسمين :

قسم نظري يحتوي على فصلين : فصل متمثل في تكنولوجيا الرقمنة ويحتوي على انتقال من الإدارة الورقية إلى الإدارة الرقمية ,ومفهوم الرقمنة ,و أهمية الرقمنة ,ونماذج تكنولوجيا الرقمنة .

وفصل يتمثل في الأداء التنظيمي الإداري يحتوي على :مفهوم الأداء التنظيمي الإداري ,ومؤشرات الأداء التنظيمي ,وقياس الأداء التنظيمي الإداري ,ومفهوم المؤسسة الإدارية

قسم تطبيقي يحتوي على فصلين : فصل متمثل في الإطار الميداني للدراسة نجد فيه نبذة عن مؤسسة الدراسة ,والدراسة الاستطلاعية ,والحدود المكانية وزمنية ,والمنهج المستخدم ,ومجتمع البحث والعينة ,وأدوات ووسائل جمع البيانات ,وفصل متمثل في عرض وتحليل بيانات نتائج الدراسة ونجد فيه : عرض وتحليل البيانات الفرضيات ,نتائج الفرضيات ,والاستنتاج العام للدراسة ,والاقتراحات .

الفصــل الأول :

الإطار المنـهجي للدراسة

أسباب إختيار الموضوع
أهمية الدراسة
أهداف الدراسة
إشكالية الدراسة
فرضيات الدراسة
تحديد المصطلحات
المقاربة السوسيولوجية
الدراسات السابقة
صعوبات الدراسة
التعقيب عن الدراسة

تمهيد :

يعتبر الإطار المنهجي للدراسة مرحلة الأساسية وهامة من مراحل البحث الاجتماعي ويعد هذا الإطار احد المقومات الأساسية والرئيسية في بحثنا هذا وسوف نتطرق في هذا الفصل إلى أسباب اختيار الموضوع منها أسباب ذاتية وموضوعية وتبيان أهمية الدراسة وتسطير الأهداف الأساسية التي تسعى إلى بلوغها هذه الدراسة إلى جانب توضيح المفاهيم الأساسية التي تتعلق مباشرة بموضوع الدراسة ,بالإضافة إلى إشكالية الدراسة والتي تعتبر من أهم الخطوات والدراسات السابقة والمقاربة السوسيولوجي للدراسة .

1) أسباب اختيار الموضوع:

هناك مجموعة من الأسباب وراء اختيارنا هذا الموضوع والبحث فيه, وقد تم تقسيم هذه الأسباب إلى أسباب ذاتية وأخرى موضوعية.

- **الأسباب الذاتية :**

- انجاز مذكرة نهاية الدراسة يهدف الحصول على شهادة الماستر في علم اجتماع التنظيم وعمل .
- لاهتمام والقناعة الشخصية للموضوع .
- الرغبة الذاتية والميل الشخص في دراسة ومعالجة هذا الموضوع .
- أردت بهذه الدراسة المتواضعة محاولة رصد ظاهرة دخول تكنولوجيا الرقمنة على المؤسسات الإدارية .
- الرغبة في إثراء البحوث العلمية ، إذ تعد هذه الدراسة من المواضيع الجديدة.

- **الأسباب الموضوعية :**

- قلة الدراسات التي تهتم بهذا النوع من الدراسات.
- حداثة الموضوع حيث يعتبر من المواضيع الجديدة .

- الكشف عن الدوافع التي غيرت نظام الإداري من إدارة تقليدية إلى إدارة رقمية جديدة.
- معرفة الأساليب تكنولوجيا الرقمنة في الأداء التنظيمي للمؤسسات الإدارية .
- يساهم في إثراء البحث العلمي .

2) أهمية الدراسة :

تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال الاهتمام الكبير بتكنولوجيا الرقمنة في المؤسسات الإدارية ,من جهة وكذا الأداء التنظيمي من جهة ثانية , واعتبار هذا الأخير محدد أساسي لنجاح أو فشل المؤسسات ولاسيما في ظل العولمة وعصرنه الإدارات .

بمعنى أن البحث ,يتطلع إلى إبراز اثر العلاقة بين تكنولوجيا الرقمنة والأداء التنظيمي في المؤسسات الإدارية ,واستخلاص ايجابياتها في نهاية القرن العشرين ,وضرورة إنشاء إدارات الكترونية على مستوى المؤسسات ، كرد فعل واعي لأهميتها كون إن مجتمعات المتطورة تعدت الفكر .

3)أهداف الدراسة :

- تهدف دراسة هذا الموضوع إلى تحقيق جملة من الأهداف يمكن إيجازها على النحو التالي :
- إبراز الدور الذي تحققه تكنولوجيا الرقمنة في المؤسسات الإدارية
- التحقق من صحة التساؤلات المصاغة من اجل الخروج بنتائج من شانها أن تكون أساس لأبحاث مستقبلية في هذا الميدان
- التعرف على ما إذا كانت وكالة اتصالات الجزائر لمدينة الاغواط تعتمد على تكنولوجيا الرقمنة في أدائها التنظيمي .
- محاولة التعرف على ما يحققه تطبيق تكنولوجيا الرقمنة في المؤسسة الإدارية .

- تقديم مقترحات على ضوء الدراسة التطبيقية لوكالة اتصالات الجزائر لمدينة الاغواط لتفادي النقائص وهذا يعطي الفرصة للاستفادة من هذه الاقتراحات في مؤسسات أخرى .

1) الإشكالية:

إن التفجر المعرفي والهالة الواسعة في تقنيات المتساندة والمتكاملة وظيفيا مع تقنيات الحاسب الآلي والتكنولوجيا الرقمنة المسندة على التفاعلات الشبكية الدائمة هي الأساس في إحداث هذا التغيير الذي شمل محاور مهمة في البناء الإداري داخل المؤسسة بمختلف تخصصاته ,حيث تمثلت في :

- الهياكل التنظيمية وأنماط العلاقات واليات العمل الإداري في المنظمات
- تركيبة الموارد في الحقول الإدارية وخصائصها وتغير أدوارها ومفاهيمها .
- أوضاع المؤسسة في علاقتها بالمناخ الخارجي المحيط وطبيعة العلاقة الجدلية بين الطرفين

وعلى هذا الأساس يعتبر الأداء التنظيمي موضوعا أساسيا من موضوعات الإدارة لما لها من الارتباط تحسين الخدمة الاجتماعية والفكرية للمؤسسة ,باعتباره إحدى السبل الرئيسية في تكوين جهاز إداري كفؤ وعليه فان الدور الذي يلعبه الأداء التنظيمي في المؤسسة مهم جدا لذلك كان لازما اتخاذ الخطوات والإجراءات اللازمة في المؤسسة لتتماشى مع هذا الانفجار المعرفي ، ولتمكنها من مسايرة التقدم .

- وهما وهو ملاحظ إن سرعة تقدم التكنولوجيا الرقمنة أو مايسمى بالذكاء الاصطناعي والتدفق غير مسبوق في المعلومات والمعارف التي تستند على دعائم رقمية بحثه يجعل تطوير الأداء التنظيمي من اجل مسايرة هذه الثورة الرقمية .

ومن جملة هذه الاستقراءات جاءت هذه الدراسة لتبرز الأبعاد استخدام تكنولوجيا الرقمنة في عملية تحسين الأداء التنظيمي داخل المؤسسات الإدارية .

وعلى هذا الأساس فانه من الضروري أن تتبنى المؤسسات إدارة رشيدة من حيث المفهوم وفعالة من التكيف الايجابي في ظل المعايير الرقمية التي أصبحت سمة هذا العصر .

وعلى هذا الأساس كان محور هذه الدراسة والتي تركز على الأداء التنظيمي باعتباره الأساس في تحسين الأداء المؤسسات الإدارية بالإضافة إلى فهم الأبعاد باستخدام التكنولوجيا الرقمنة ومدى انعكاسها على عملية تحسين الأداء التنظيمي داخل المؤسسات الإدارية .

وعليه يمكن صياغة إشكالية الدراسة في التساؤل الآتي :

لسؤال العام :

ما مدى تأثير تكنولوجيا الرقمنة على الأداء التنظيمي لدى إدارة وكالة اتصالات الجزائر لمدينة الاغواط ؟

- **التساؤلات الفرعية:**

1) هل ساهمت تكنولوجيا الرقمنة في تحسين كفاءة العمليات الإدارية لدى إدارة وكالة اتصالات الجزائر بمدينة الاغواط ؟

2) ما مدى تأثير نظام تكنولوجيا الرقمنة في تطوير النظام الإداري لوكالة اتصالات الجزائر بمدينة الاغواط ؟

3) كيف تساهم تكنولوجياالرقمنة في تحسين خدمة المتعاملين لدى إدارة اتصالات الجزائر بمدينة الاغواط ؟

- **الفرضيات:**

1) لا تساهم تكنولوجيا الرقمنة في تحسين كفاءة العمليات لدى إدارة وكالة اتصالات الجزائر بمدينة الاغواط.

2) لا تؤثر تكنولوجيا الرقمنة في تطوير نظام الإداري لوكالة اتصالات الجزائر بمدينة الاغواط .

3) لا تساهم تكنولوجيا الرقمنة في تحسين جودة خدمة المتعاملين وتبسيط الإجراءات الإدارية لوكالة اتصالات الجزائر بمدينة الاغواط .

5) **تحديد المصطلحات:**

- **التكنولوجيا:technologie**

لغة: كلمة أعجمية ذات أصل يوناني ، تتكون من مقطعين تكنو والتي تعني حرفة أو مهارة ، و لوجي التي تعني علم أو دراسة .ليصاغ الكل في كلمة تكنولوجيا بمعنى علم الأداء أو علم تطبيق .[1]

اصطلاحا :تعني استخدام الأمثل للمعرفة العلمية وتطبيقاتها وتطويعها لخدمة الإنسان ورفاهيته[1]

- **التعريف الإجرائي:**

هي العملية التي تدخل في هذا الجهاز وهي الأفكار المطبقة والمبرمجة واقعيا لتخرج بشكل أدوات تؤدي مهام محددة .

- **الرق منة :numérisation**

لغة: هي عملية تحويل الإشارات التمثيلية أو معلومات بأي شكل إلى تنسيق رقمي يمكن فهمه بواسطة أنظمة الكمبيوتر أو الأجهزة الالكترونية.

1.http://ar.wikipedia.org/(تاريخ زيارة1_2_2021)

1-jan.Z global technological chang.form hard technology to soft technology.(transhated by).kelvinw.willongh by.USA.intellect books.2005.p15.

اصطلاحا: هي العملية التي يتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي إلى الشكل الرقمي سواء كانت هذه المعلومات صورا أو بيانات نصية أو ملف صوتي أو أي شيء أخر.[1]

التعريف الإجرائي:

هي عملية يتم من خلالها تمرير شيء حقيقي إلى بيانات رقمية بحيث يمكن إدارته بواسطة جهاز كومبيوتر وتطبيقات الكترونية.

الأداء التنظيمي: organisationnel performance

لغة: هو القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله وتمكنه من انجازه وأداء مهامه بنجاح .

اصطلاحا :هو محصلة كافة العمليات التي تقوم بها المنظمة ,وهو انعكاس لكيفية استخدام المنظمة لمواردها واستثمارها بشكل يجعلها قادرة على تحقيق أهدافها. [2]

التعريف الإجرائي:هو العلامة التي يحصل عليها أفراد عينة الدراسة من شاغلي الوظائف الإدارية من خلال إجاباتهم عن فقرات المجال المتضمن.

المؤسسة الإدارية:

_هي مؤسسة إدارية عمومية ، تتمتع بالشخصية القانونية المعنوية ، وكذلك بالاستقلال المالي والإداري ، وترتبط بالسلطات الإدارية المركزية المختصة بعلاقة التبعية والخضوع للرقابة الإدارية الوصاية وهي تدار بالأسلوب الإداري اللامركزي لتحقيق أهداف محددة في نظامها القانوني.[3]

1- طرس أنطوان,**صناعة المعلومات** ,في مجلة العربي العدد (430),أيلول 1994,الكويت ,صفحة 136

2-_Morgan,neil À, douglas w,worhies and charlotte,mason ,(2009),**"marktorientation,marketing culpabilités**

3- من موقعblogspot.com .ww// tribunaldz

4- السيد الحسيني,**مدخل لدراسة التنظيمات المعاصرة** ,مطابع الطويجي التجارية مصر 1994,ص95، من مذكرة مكملة شهادة الماستر في علم اجتماع تنظيم وعمل تحت عنوان (التغير التكنولوجي وأداء العامل في المؤسسة الصناعية الجزائرية)

6-المقاربة السوسيولوجية للدراسة :

1.6_ نظرية النسق الاجتماعي الفني :

– ترجع الجذور الفكرية لمدخل النسق الاجتماعي الفني إلى بعض العلماء الامركيين الذين حاولوا دراسة تأثير أنماط التكنولوجيا على التنظيم .واهم رواد هذه النظرية (سايلز _وايت _بلونر).

ففي عام 1958حاول سايلز إن يوضح علاقة التكنولوجيا بنمو جماعات العمل ، وفي عام 1959حاول وايت الاستعانة بالإطار التصوري الذي ذهب إليه جورج هومانز في دراسته للجماعة الإنسانية ، في سبيل الكشف عن العلاقات المتبادلة بين الإنسان والتكنولوجيا .

وفي عام 1964 حاول (بلونر) إن يعتمد على نتائج الدراسات التي توضح سلوك العمال في خط والاغتراب .

_ إن نظرية النسق الاجتماعي الفني ،رغم أنها تعتبر امتداد للبنائية الوظيفية إلا أنها تختلف عنها ، أي نظرية النسق الاجتماعي الفني لم تكن لها منظور سوسيولوجي خاص ويمكن العنصر المشترك بين الاتجاهين في اعتماد كل منهما على مفهوم النسق كعنصر أساسي في التحليل ، وقد أجريت عدة دراسات امبريقية تندرج ضمن نظرية النسق الاجتماعي الفني ومنها دراسة (سايلز) التي تناولت العلاقة بين السلوك والتكنولوجيا خصوصا اثر تكنولوجيا على نمو جماعات العمل .

2_نظرية المقاربة السوسيوتقنية:

_ولدت المقاربة السوسيو تقنية جراء التقاء ثلاث اتجاهات نظرية كبرى هي علم النفس الصناعي ،وعلم اجتماع العمل ، وعلوم الهندسة من خلال أعمال (تريستوايمري) نتيجة أبحاثهما التي قام بها معهد (تافستوك) بلندن ، وفي هذا الإطار نشر ايمري 1969 كتابا لخص فيه النتائج التي توصل إليها ، وكان هذا الكتاب بعنوان (systemsthinking) شرح

فيه بان المؤسسة عبارة عن نظام مفتوح تتكون من نظام تقني ونظام اجتماعي ,وبالتالي فان فعالية المنظمة مرتبطة بمدى قدرتها على الربط بين الأبعاد التقنية والأبعاد الاجتماعية .

توصل الباحثان إلى أن النتائج السيئة راجعة إلى عدم كفاءة في العمل خاصة عند حذف تعددية المهام وكذلك فقدان التماسك الذي وجد من قبل ، والذي نتج عن تكوين جماعات صغيرة مستقلة فبذلك ظهرت أهمية التركيبية الاجتماعية والتقنية معا بعبارة سوسيو تقنية ، وان على المؤسسة إن تختار تنظيم العمل الذي يجمع بين التقنية والاكتفاء الحاجات الاجتماعية .و إن تحليل المتغيرات السوسيو تكنولوجية تساعد في توضيح تأثير التكنولوجيا على بناءات التنظيمية ، حيث توجد علاقة متبادلة بين المنظمة ومحيطها الخارجي كما أن التكنولوجيا المتغيرة من اجل ملائمة طبيعة التغيرات التنظيمية بشكل عام. [1]

7-الدراسات السابقة :

_تعتبر الدراسات السابقة تلك البحوث والدراسات التي يقوم بإجرائها باحثون آخرون في سياق الموضوع المدروس أو المواضيع المشابهة ,حيث تزود هذه الدراسات الباحث بأفكار ومقاربات جديدة وهي من الدعامات الأساسية لطرق التفكير والطرح وتحديد الموضوع بشكله الدقيق حيث تمكن الباحث من الاطلاع في سياق هذا البحث إلى مجموعة من الدراسات يمثل أهمها في الآتي :

-أولا :الدراسات الجزائرية

-الدراسة الأولى :دراسة شريهان (2016)بعنوان "دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر فرع بسكرة"

1- يوسف سعدون ,**علم اجتماع ودراسة التغير التنظيمي في المؤسسات الصناعية** ,جامعة باجي مختار ,عنابه ,2016,ص17. "

_ هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تصورات العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع بسكرة نحو استخدام الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي .

تكون مجتمع الدراسة من جميع العمال الإداريين المتواجدين في فرع المؤسسة محل الدراسة ,البالغ عددهم 60 واستخدم الباحث أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة ,حيث تم توزيع الاستبيانات عليهم جميعا وذلك عبر زيارات ميدانية وتم استفادة من 50 استبانه صالحة للمعالجة الإحصائية ، واستخدم في التحليل الإحصائي للبيانات عدة أساليب من بينها :مقاييس الإحصاء الوصفي ,معامل الانحدار ، والتحليل الانحدار البسيط ,تحليل التباين ، اختبار (T) للعينات المستقلة.

–توصلت الدراسات إلى عدة نتائج أهمها إن مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع بسكرة جاء مرتفعا ,وكذلك مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة ، ووجود اثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية على تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة وذلك عند مستوى الدلالة (0,05).

- **الدراسة الثانية :**

دراسة لباشوة سالم بعنوان الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية ,وهي رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ، وتتخلص مشكلة الدراسة في التعرف على موضوع الرقمنة في مكتبات الجامعية وتصور الوضع الذي تكون فيه مستقبلا .وتهدف الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف التي يرى من ورائها الواقع الذي تعيشه المكتبة بصفة عامة والجماعية بالخصوص والاعتبارات موضوعية كثيرة ومتعددة والى توضيح الآفاق التي يبنى عليها العمل المكتبي في المستقبل وبالتالي فان هذه الدراسة ستوضح التوجهات القريبة والمتوسطة والاستراتيجيات للمكتبات الجامعية .

وتبعا لطبيعة موضوع الدراسة فان منهج دراسة حالة يعد أكثر المناهج ملائمة في تشريع حالة معينة بعينها حيث يسمح بتشخيص الواقع ورسمه وتوضيحه كما هو بسلبياته وايجابياته

في حين يتم الاعتماد على منهج التحليلي في اختبار المعطيات المجمعة من الميدان ومن ثم القياس العلاقة القائمة بين جميع المتغيرات بحثا عن الدور المستقبلي والمتوقع أدائه .

أما بخصوص الأداء فقد اعتمد الباحث على أداة المقابلة وتحليل المحتوى باعتبار أداة المقابلة وسيلة ملائمة للتقرب أكثر على الخلفيات المتعددة والمتنوعة لدى إدارة المكتبات الجامعية بالإضافة إلى الاستعانة بتقنية تحليل المحتوى في محاولة استكشاف وقراءة الاهتمام الذي يوليه المشرع الجزائري لمثل هذه القضايا .

بحثا عن الغطاء القانوني الذي يلعب دورا مهما في صياغة الإطار الرسمي للاستراتيجيات العامة للبلاد حول المعرفة والحق في المعلومات .

ثانيا: الدراسات العربية

الدراسة الأولى :"تحديات الثورة العلمية التكنولوجية المعاصرة ، وأثرها على إعاقة تنمية موارد البشرية في دولة الإمارات العربية المتحدة.(مذكرة نيل شهادة الماجستير في علوم التجارية من إعداد الباحثة غادة حسين صالح كلية التجارة ,جامعة عين شمس القاهرة جمهورية مصر العربية)"

حيث تهدف هذه الدراسة إلى التوصل إلى المعطيات التي تساعد في صياغة سياسات إدارة وتنمية الموارد البشرية في دولة الإمارات العربية المتحدة ، التي تمكنها من استيعاب القدرة على التفاعل المستمر مع النتائج الاقتصادية والاجتماعية والإدارية للثورة الرقمية ، وتعظيم النواحي الايجابية لهذه النتائج ومقاومة الآثار السلبية مع الحفاظ على هوية المجتمع وقيمة الأصلية ، وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

_هناك العديد من المعطيات التي اهلمت من الجانب الفكر الاستراتيجي تجاه تنمية الموارد البشرية ضمن خطط التنمية التي تم تنفيذها منذ قيام دولة الإمارات العربية .

_عدم استجابة السياسات المنطقة والتقنية والبحوث والتطوير ومن انعكاس ذلك على قدرة الدولة في مواجهة الآثار المترتبة على الثورة العلمية والتقنية عالميا ومحليا .

_ضرورة إعادة صياغة سياسات تنمية الموارد البشرية مع تضمينها العناصر المرتبطة بالتفاعل مع معطيات الثورة الرقمية ، ,نلاحظ من خلال هذه المفاهيم المستعملة والأهداف المسطرة لهذه الدراسة أن الباحثة حاولت تسليط الضوء على تنمية الموارد البشرية في ظل زحف التقنيات الرقمية على العالم .

الدراسة الثانية :نجد في كتاب بعنوان الرقمنة وتقنياتها في المكتبة العربية ,للدكتورة نجلاء احمد يس ، وهي دراسة تهدف لتحديد مفهوم اصطلاحي موحد للرقمنة ,واكتشاف المراحل الإجرائية المختلفة التي تمر بها عملية الرقمنة ، والتعرف على تكنولوجيا الراهنة المستخدمة في عملية الرقمية وكذلك حصر وتقييم وتحليل التجارب العربية المبذولة لرقمنة مصادر المعلومات .

ثالثا: الدراسات الأجنبية

–دراسة (pei;quan;2018)هدفت الدراسة إلى معرفة كيفية تحسين قدرة الموظفين على قبول المعرفة الجديدة بشكل مستمر في تقييم الأداء وبطريقة تلقائية تولد الأسئلة متعددة الخيارات الكترونيا من خلال الاستفادة من العلاقات بين المصطلحات الإدارية المختلفة ,وتحديد إرشادات فعالة للتطوير الذاتي للموظف والتقييم الشامل للشركات وذلك بإشراف أكاديمية تكنولوجيا الرقمنة والإدارة الكمية ، معهد بيتر كويت ، بجامعة نبراسك بالولايات المتحدة الأمريكية ,ويتم تصميم طريقة تقييم موضوعية بهدف ضبط نموذج التقييم المقترح وتحديثه وفقا لنتائج التقييم ضمن المنهجية التجريبية ، واتضح أن طريقة إنشاء الأسئلة الالكترونية المقترحة تتفوق على الطريقة اليدوية التقليدية وتعطي كفاءة عالية في النتائج وتحد من معدل الارتباك ، واتضح أن التقييم التقليدي يستغرق وقتا طويلا وفيه نوع من عدم الدقة مقارنة بالتقييم الالكتروني .

_دراسة (ur;odundo;lilin;2015 oyi)بعنوان:أثار تكامل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة الخاصة في مقاطعة نيروبي بكينيا :

_هدفت الدراسة إلى الكشف عن الآثار المترتبة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إدارة الخاصة في نيروبي ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحثون المنهج الوصفي المسحي ، وتم استخدام كل من الاستبيان والمقابلة كادتين للدراسة ثم تطبيقها على عينة عشوائية مكونة من 40 مديرا للإدارة الخاصة .

صعوبات الدراسة :

لايكاد يخلو أي بحث مهما كان من صعوبات تعترضه في الميدان ، كذلك الأمر ينطبق على هذا البحث الذي لاقى بعض الصعوبات نذكر منها.

_صعوبة الإلمام بكل الحيثيات عينة مجتمع البحث نظرا لطبيعة مهام العينة ومجال المهام المنوطة بهم .

_صعوبة إيجاد كل المعطيات والإحصائيات المرجوة نظرا لعدة عوامل يفرضها مجال الدراسة.

_صعوبة التحرك والاستقلال بعض أدوات جمع البيانات كملاحظة في عين المكان والتي تعتبر من الأدوات الفاعلة التي يتم بواسطتها جمع اكبر قدر من المعلومات .

_حداثة موضوع الدراسة والذي يصعب في بعض الأوقات توصيل المقاصد والأهداف المرجوة من الدراسة خاصة دراسات ذات طابع سوسيولوجي بأبعاد تقنية .

-التعقيب عن الدراسات :

-من خلال استعراض الدراسات السابقة المتحصل عليها ,يستخلص إن الدراسة الحالية تشابهت مع هذه الدراسات ,فهناك دراسات معتمدة تناولت احد متغيرات الدراسة الحالية ,كالأداء التنظيمي مثل دراسة (pei,quan2018)وأغلبية الدراسات المعتمدة تناولت اتجاهات تكنولوجيا الرقمنة نحو الأداء التنظيمي في المؤسسات الإدارية مثل دراسة غادة حسين صالح ,وهذا ما يتشابه مع الدراسة الحالية حيث أنها هدفت هذه الدراسات إلى التعرف عن اتجاهات تكنولوجيا الرقمنة ,نحو الأداء التنظيمي ,إضافة إلى ذلك هدفت الدراسات إلى اثر تكنولوجيا الرقمنة .

كما استخدمت معظم الدراسات السابقة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات ,وكذلك اعتمدت معظم الدراسات السابقة على منهج الوصفي كدراسة شريهان,باعتباره المنهج المناسب للدراسة .وهذا ما يتفق على الدراسة الحالية باعتبارها تعتمد على المنهج الوصفي .

-وأما من ناحية الاختلاف بين الدراسات السابقة كان في عدد أفراد العينة ,وكذلك هناك اختلاف بين الدراسات السابقة في تحديد أبعاد أداة الدراسة .ومن خلال استعراض أهم الدراسات السابقة نجد أن الدراسة الحالية تختلف على الدراسات السابقة من حيث مكان وزمان ,وعينة الدراسة الحالية ,وكذلك في اختبار الفرضيات حيث استعمل في الدراسة الحالية معامل الانحدار البسيط وتحليل التباين ANOVA ,فهذا الأخير ميز الدراسة الحالية على الدراسات السابقة .

الفصل الثاني :
تكنولوجيا الرقمنة

تمهيد

أولا: انتقال من إدارة ورقية إلى إدارة رقمية

ثانيا: مفهوم تكنولوجيا الرقمنة

ثالثا : أهمية تكنولوجيا الرقمنة

رابعا: مراحل تطور تكنولوجيا الرقمنة

خامسا: نماذج تكنولوجيا الرقمنة

خلاصة الفصل

تمهيد:

شهد القرن العشرين انفجارا تكنولوجيا هائلا في الرقمنة ,سواء كان ذلك على مستوى تطور تكنولوجيا الرقمنة أم على مستوى مراكز وقواعد الرقمنة ,وأصبحت تعابير ومفاهيم عصر الرقمنة ,ثورة تكنولوجية ,تكنولوجيا الرقمنة ,حقائق ملموسة في وقتنا الحاضر , وفي هذا العصر امتزجت بين تكنولوجيا الرقمنة مع وسائل الاتصال الحديثة والمطورة مثل الأجهزة التقنية وحيث ساهمت تكنولوجيا الرقمنة في تبادل الأفكار ونقل المعلومات بين شبكات الانترنت .

أي أن هذه التكنولوجيا الرقمنة يسرت سبل الاتصال .عبر حدود جغرافية .وموفرة للأفراد والمؤسسات خدمات وامتيازات .

وبناءا على ما تقدم ,يتضمن هذا الفصل على خمسة محاور ومتمثلة في :أولا تطرقنا إلى الانتقال من الإدارة الورقية إلى إدارة رقمية حديثة,وثانيا إلى مفهوم تكنولوجيا الرقمنة,وثالثا إلى أهمية تكنولوجيا الرقمنة ، تم رابعا إلى مراحل تطور تكنولوجيا الرقمنة ,وخامسا إلى نماذج تكنولوجيا الرقمنة ثم إلى خلاصة الفصل .

أولا: انتقال من إدارة ورقية إلى إدارة رقمية

_بدأت مرحلة انتقال من إدارة ورقية إلى إدارة رقمية حينما دخلت الحاسبات الآلية في مجال التطبيقات الإدارية المختلفة ,حيث في هذه المرحلة تم تطوير أنظمة العمل داخل الإدارات المختلفة من خلال البرامج التي سهلت كثيرا عمل الموظف العادي وساعدته في سرعة انجاز أعماله المختلفة وحيث تعتبر هذه المرحلة بالإدارة التقليدية الفاعلة ، أين يتم تفعيل الإدارة التقليدية والعمل على تنميتها وتطويرها في البدء أيضا وبشكل متوازي على تنفيذ

مشروع الإدارة الرقمية .بحيث يستطيع العامل العادي في هذه المرحلة تخليص معاملاته وإجراءاته بشكل سهل وأيسر [1]

وللتحول من الإدارة الورقية إلى الإدارة الرقمية تتعامل مع كافة الوسائل التقنية الحديثة في انجاز معاملاتها وإجراءاتها الإدارية تتخذ عدة خطوات وهي كالأتي :

1_1) –إعداد الدراسة الأولية :

لإعداد هذه الدراسة لابد من تشكيل فريق عمل متخصص في الإدارة المعلوماتية لغرض معرفة واقع حال الإدارة من تقنيات المعلومات وتحديد البدائل المختلفة ، وجعل الإدارة العليا على بينة من نواحي المالية ، والفنية والبشرية .

2_1)_وضع خطة تنفيذ:

عند إقرار توصية الفريق من قبل الإدارة في تطبيق الإدارة الرقمية في المؤسسة يتم وضع خطة متكاملة ومفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ ، وذلك بوضع رؤية الكترونية عن معلومات وتكنولوجيا الرقمنة معتمدة في ذلك على إستراتيجية.

واضحة للتغلب على العوائق التي قد تعترض لها عملية التغيير .

3_1)_تحديد المصادر :

وذلك بإنشاء البنية التقنية الكفيلة بضمان الخصوصية والأمان بالإضافة إلى استثمارات في التكنولوجيا من حيث الإنتاج والعمليات والتوزيع .

1- نور حميري ,**دور تقنيات الحديثة في تنمية الدول الصاعدة** ,من موقع :http/olom.info/ib3/ikombord تاريخ الزيارة 24-12-2007ساعة الزيارة 14:31" .

4_1)_متابعة التقدم التقني :

لابد من متابعة كل مستجد في مجال تقنيات المعلومات الإدارية ,ويعتبر محتوى المعلومات وشكلها وبنائها من الأشكال المهمة الجوهرية في الإدارة الرقمية ,إضافة إلى إمكانية الوصول إلى المعلومات والمعاملات بكل سهولة ويسر .

ثانيا: مفهوم تكنولوجيا الرقمنة

_لم تحض تكنولوجيا الرقمنة –كغيرها من المصطلحات الجديدة – بتعريف موحد,بل تعددت هذه تعار يف ,وتنوعت تبعا لرؤية كل واحد لها ، لذا سندرج عدة تعاريف حتى تبرز أوجه الاختلاف و الاتفاق بينها : " تعرف التكنولوجيا الرقمنة هي كل الأجهزة الالكترونية عتادا وبرمجيات ، التي تقوم بمعالجة المعطيات بعد ترميزها أو تشفيرها إلى إشارات اثنيه (0,1) وغاليات ما تكون هذه الأجهزة حواسيب .

_كما تعرف تكنولوجيا الرقمنة على أنها :

{جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني ، وتشمل تكنولوجيا الحسابات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط ، واجهر الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات . [1]

_ويتضح من بين التعاريف السابقة للتكنولوجيا الرقمنة أن هناك اتفاق على تكنولوجيا الرقمنة ، يمكن أن تقع ضمن ثلاث فئات رئيسية وهي : الحسابات ,وسائط التخزين ،الاتصالات ويمكن أن نستشف كذلك أن الدعائم التي تقوم على أساسها مجتمع معلومات الذي يعتمد على أسس وخيارات التكنولوجيا الحديثة ، حيث أن التحولات التقنية المتسارعة التي هي موضوع البحث ليس كونها أشكالا حديثة لصالح البشر ,وزيادة رفاهيتهم .فحسب

1- إسماعيل جبوري ,**اثر تكنولوجيا معلومات في الأداء التنظيمي** ,دراسة ميدانية في شركة عامة للصناعات الكهربائية ,مجلة كلية بغداد العلوم الاقتصادية العدد 22,سنة 2009,ص144.

وإنما لما ستفرزه هذه التقنيات من تحولات سيكولوجية ,وثقافية واجتماعية ,حيث تنطلق من الأشكال التقنية أنماطا .وعليه فان من خلال هذه التعاريف السابقة من دراسة ظاهرة التكنولوجيا الرقمنة وأثارها على المؤسسات عامة والإدارات خاصة ومعرفة ملامحها وأشكالها وتوجهاتها لكي نستطيع تحليل أبعادها وأثارها بشكل خاص على الأداء التنظيمي داخل المؤسسات الإدارية .

وعلى هذا الأساس فان التكنولوجيا الرقمنة سمحت بالانتشار الفعال للمعلومات داخل المؤسسة وذلك عن طريق :

_التأثير التلقائي لتقنية المعلومات من خلال تصنيع أجهزة ومعدات وبرامج وحديثة وبشكل مستمر ومتطور.

_فعالية التكنولوجيا الرقمنة في خدمة الوظائف والأنشطة الإدارية استجابة مع تزايد المعلومات التي تتدفق بشكل هائل وضخم ، إضافة إلى تزايد العاملين على تزايد المعلومات ، مما أدى إلى زيادة فعالية تقنية الرقمنة .

_ إن تقنية الرقمنة حيز من التغيرات المصاحبة لظهور الحاسب الآلي واستخدامه الواسع في المجالات كافة .

_إن تكنولوجيا الرقمنة تؤدي إلى رفع فعالية التعاون بين فريق العمل المختلفة مما يدعم كفاءة الخدمة ويساهم في زيادة الإنتاجية وتحسين الخدمة .

إن احد ملامح التكنولوجيا الرقمنة هو ذلك التداخل الثقافي الذي أفرزته وفرة وسائل الاتصال ، وسرعتها حيث استطاعت الدول القوية التي تملك مقومات التكنولوجيا الحديثة بأدواتها وخبراتها إن تفرز الشعوب الضعيفة .

حيث يرى "ادوارد هوفEdward Hof" إن الكمبيوتر سيقود العالم إلى تهديم برج بابل اللغوي الذي لا يزال عالقا أمام البشرية ، حيث سيتمكن من خلق أجواء التفاهم بين الإنسان والآلة ، وتوليد الآلة لمعارف يذهل منها الإنسان .[1]

_وهذا مايدل على إن تكنولوجيا الرقمنة عملت على تحطيم كل العوائق اللغوية و الثقافية واندثرت معها مفهوم الخصوصية ,حيث أضحت العوالم كلها ذائبة في بوتقة واحدة وهي شبكة الاتصالات التي وجدت خلالها كل مشتركين فيها الحرية في التواصل و التفاعل الاجتماعي بشق أنواعه .

ثالثا : أهمية تكنولوجيا الرقمنة

_إن الاهتمام بالتكنولوجيا سيعطي الإدارة دفعة قوية لتنظيم وترشيد أعمالها ، حيث يرى العديد من خبراء الاقتصاديين إن عصرنه الإدارة تحمل أبعادا اقتصادية ، حيث إن الأموال الهائلة التي كانت تخصص سابقا لاقتناء الأوراق يمكن إن توظف لجوانب أخرى تحتاجها الإدارة في مجال تنمية .وفي هذا الشأن يقول الخبير الاقتصادي إن تنمية في مجال تكنولوجيا الرقمية واستخدامها بشكل فعال سيدفع نحو إدارة فعالة قوية لتنظيم وترشيد أعمالها .كما أشار أيضا إن تكنولوجيا الرقمنة الإدارية وتعميمها على كافة القطاعات أصبح امرا ضروريا لامفر منه وسيكون لهما اثر ايجابي على حياة الإدارة وعلى مسار التنمية الاجتماعية والاقتصادية للمؤسسات الإدارية .لاسيما في ظل تطورات التكنولوجية الهائلة والسريعة التي يشهدها العالم مضيفا إن هذا التوجه بات ضروريا لتهيئة الظروف لبناء إدارة جزائرية قوية .[2]

1-"ناصر منيف بن رازان العتبي ,**الاتمنة ودورها في تحسين أداء إدارات الموارد البشرية في الأجهزة الأمنية أطروحة دكتورا**ء ,الرياض المملكة العربية سعودية سنة 2007,ص-ص 13-14"

- 2سعد غالب ياسين ,**الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقها** ,العربية السعودية 2012,ص36"

-ويرى ذات الخبير إن الهدف المتوخي من عصرنه ورقمنه الإدارة هو الوصول إلى إدارة الكترونية إلى جانب تسهيل حصول الزبائن على خدماتهم في وقت زمني وجيز .

رابعا: مراحل تطور تكنولوجيا الرقمنة

-لقد مر تطور تكنولوجيا الرقمنة بنقلات نوعية عديدة ومترابطة ,ويمكن إيجازها في أربع مراحل أساسية وهي :

- **النقلة الأولى:** تميزت هذه المرحلة بظهور التجمعات البشرية نتيجة لبداية عملية التفاهم الإنساني باستخدام الإشارات ,وقد تبع هذا التطور على جانب كبير من الأهمية في الارتقاء إذ أصبح من الممكن لأول مرة أن تجمع البشرية حصيلة ابتكاراتها واكتشافاتها .

- **النقلة الثانية:** اقترنت بظهور الطباعة في منتصف القرن الخامس عشر ,ويتفق معظم المؤرخين على أن <<يوحنا جوتنبرج>> هو أول من فكر في اختراع الطباعة بالحروف المعدنية المنفصلة وأتم طباعة كتاب المقدس باللغة اللاتينية.

-**النقلة الثالثة:** خلال القرن التاسع عشر بدأت معالم ثورة الاتصال الرابعة التي اكتمل نموها في النصف الأول من القرن العشرين ، فقد شهد القرن التاسع عشر ظهور العديد من وسائل الاتصال استجابة لعلاج بعض مشكلات الناجمة عن الثورة الصناعية ,وبالتالي أصبحت الأساليب التقليدية للاتصال لاتلبي التطورات الضخمة التي شهدها المجتمع الصناعي .

- **النقلة الرابعة** : شهد النصف الثاني من القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرين من أشكال التكنولوجيا ما يتضاءل أمامه كل ما تحقق في عدة قرون سابقة ، ولعل من ابرز مظاهر التكنولوجيا ذلك الاندماج الذي حدث بين ظاهرتي تفجر المعلومات وثورة الاتصال .ويتمثل المظهر البارز لتفجير معلومات في استخدام الحاسب الرقمي في تخزين واسترجاع خلاصة ما أنتجه الفكر البشري في حيز متاح وبأسرع وقت ممكن ، وقد تمثلت الثورة في

استخدام الأقمار الصناعية لنقل المعلومات والبيانات والصور عبر الدول والقارات بطريقة فورية .

ومن العوامل التي ساعدت على أحداث هذه الثورات التطور الحاصل في ميدان إنتاج واستخدام التكنولوجيا الرقمنة نذكر:[1]

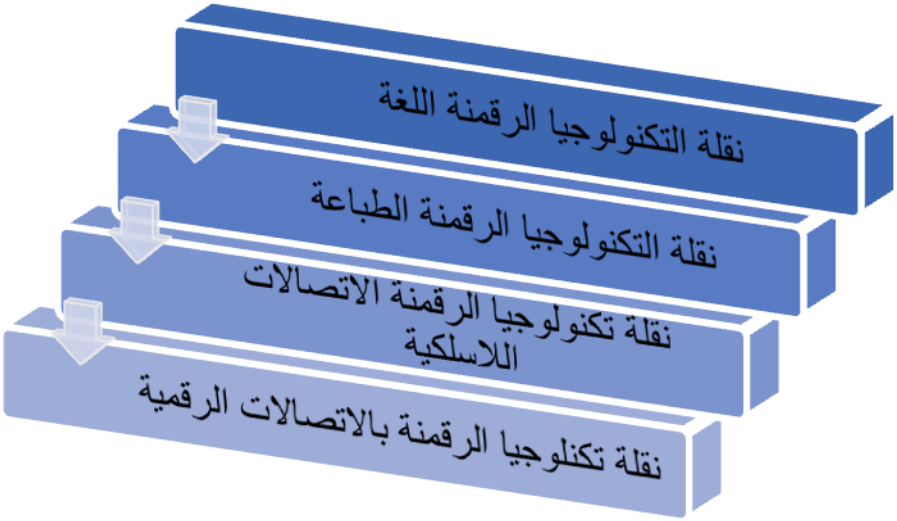
_الرغبة في الحصول على اكبر قدر من المعلومات بشكل فوري نتيجة عوامل المنافسة في السوق الرأسمالي

–الحاجة إلى توفير قنوات الاتصال الفوري مع وحدات النابعة لمركز العمل في أماكن جغرافية بعيدة .

–الرغبة في الحصول على خدمات سريعة مثل شراء السلع والتعامل مع البنوك والمؤسسات وتقديم خدمات مختلفة بكفاءة وسرعة وإتقان .

_الرغبة في نقل الرسائل بسرعة تواكب حركة المجتمع باستخدام وسائل جديدة مثل البريد الالكتروني وتخزين الصور والفاكس السريع والوسائط التلفزية والنشرات الرقمية المختلفة .

_الشكل :يوضح نقلات تكنولوجيا الرقمنة الأربع المتعاقبة .



مخطط من انجازات الباحثان إسنادا إلى حسن عماد مكاوي

[1]-حسن عمادة مكاوي ,**تكنولوجيا ,الاتصال الحديثة** .,ط1,دار النشر المصرية اللبنانية ,سنة 1998.بلد النشر قاهرة ص45.46

خامسا: نماذج تكنولوجيا الرقمنة

1- 5)_النموذج الفني :the technical model

حيث يتم تحويل المؤسسات التقليدية إلى مؤسسات رقمية باستخدام بحوث العمليات وعلوم الحاسب وعلم الإدارة دون التركيز على الجوانب السلوكية للمؤسسة ، ويؤدي ذلك إلى ارتفاع نسبة المقاومة ورفض التطبيقات الالكترونية في اتخاذ القرارات .

5-2)-النموذج السلوكي :the behavioral model

وهنا يتم التركيز على المتغيرات السلوكية الفردية والجماعية والتنظيمية والبيئة عند تحويل المؤسسة التقليدية إلى مؤسسة رقمية ومن ثم نقل أهمية اتخاذ القرارات رقميا.[1]

5-3)_النموذج الفني الاجتماعي :the sociotechnical model

حيث يؤخذ في الاعتبار درجات التفاعل الفني والتنظيمي عند عمليات التحويل والذي يركز على إستراتيجية الأعمال والبرمجيات اللازمة لتفعيل الحاسبات وقاعدة البيانات والاتصالات.

5-4)- نموذج المشاركة في المعلومات :information artnership

يعتمد على الاشتراك المؤسسة في احد شبكات المعلومات المحلية أو الدولية أو الاعتماد احد شركات المعلومات في توفير الخدمة بالمشاركة .

5-5)_نموذج تحليل القوى التنافسية :the competitive force model

يعتمد على بناء نظم معلومات متكاملة لدعم التحليل الرباعي وعلى تخطيط الاستراتيجي للمؤسسة ، حيث يسعى إلى تعظيم نقاط القوى التنظيمية وتقليل نقاط الضعف وذلك للسيطرة على الفرص البيئية ومواجهة التحديات العالمية والمحلية .

[1]- فريد النجار ,**دور تكنولوجيا المعلومات في التحول المنظمات الرقمية** ,مصر:المنظمة العربية للتنمية إدارية ,2004,ص.ص.199-200.

5-6)_نموذج إدارة الأصول الرقمية :digital asset management

والذي يعتمد على مجموعة من شركات المعلومات والاتصالات بدلا من شركة واحدة في إدارة الملفات الرقمية .

5-7)_ نموذج التحول التدريجي :the multisagetransformation model

يعتمد هذا النموذج على القدرات المالية للمؤسسات للتحول من النموذج الورقي إلى النموذج الرقمي , ولا يعتمد هذا النموذج على دراسات جدوى تحليلية أو قياس الاحتياجات الرقمية مسبقا ويخضع هذا النموذج لمشكلات تقادم الحسابات وصعوبة تحديث البرمجيات

5-8)_نموذج التحول الاستراتيجي :the strategictransformation model

يعتمد هذا النموذج على التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة واعتبار تكنولوجيا الرقمنة احد ركائز المركز التنافسي للمؤسسة ، ومن ثم يتم تحديد مركز المؤسسة في الصناعة المحلية والعالمية والقناعة أن المنافسة بالوقت هي احد وسائل تحقيق الأهداف .

5-9)_نموذج التحول الديناميكي :the dynamic transformation model

يحقق هذا النموذج الاستخدام الفعال لعلاقة المؤسسة بالمتغيرات البيئية وكذلك التقدم المستمر في تكنولوجيا الرقمنة فالتفاعل والتكامل والتنسيق بين احتياجات المؤسسة في تكنولوجيا الرقمنة هي أساس هذا النموذج .

5-10)_نموذج التنظيمي للتطوير :the organizational development model

يعتمد هذا النموذج على التحول العضوي للمنظمات لاستقبال التحول للمؤسسة الرقمية من خلال التعلم والتدريب التحويلي بدلا من فرصة حلول جامدة تقلل من فرص النجاح .

5-11)_نموذج الامتثالية: the optimization model

يعتمد هذا النموذج على البحث عن الحلول المثالية لتطبيقات تكنولوجيا الرقمنة لتحويل المؤسسة إلى مؤسسة رقمية ، ويعتمد هذا النموذج على عمليات المحاكاة .[1]

والاختبار قبل التنفيذ الفعلي.

[1]-**فريد النجار**,مرجع سابق الذكر,ص 200

خلاصة الفصل :

إن دخول تكنولوجيا الرقمنة كتقنية حديثة بهدف تحسين الأداء التنظيمي داخل المؤسسات الإدارية يمكن من خلالها تحقيق نتائج ايجابية ,وهو ما يقتضيه التطوير الحقيقي لمفهوم الرقمنة كأحد متطلبات الحداثة والتطور من جهة ,ومهام داخل المؤسسات الإدارية من جهة أخرى في فضاء يتسم بالتحولات والتطورات السريعة في علاقة تفاعلية بين الرقمنة والأداء التنظيمي ,ويرجع لمدى التطبيق الفعلي لمشروعات الرقمنة لتطوير الخدمات الإدارية في المؤسسات .

الفصل الثالث:

الأداء التنظيمي في المؤسسات الإدارية

تمهيد

أولا : مفهوم الآداء التنظيمي الاداري

ثانيا : مؤشرات الاداء التنظيمي الإداري

ثالثا : قياس الأداء التنظيمي الاداري

رابعا : مفهوم المؤسسة الادارية

تمهيد :

_نظرا للتطور الكبير في كافة مجالات التكنولوجيا الرقمنة ، أخذت المؤسسات تتسابق في استخدام احدث الابتكارات في المجال الإداري ,وساعد أيضا ظهور شبكة الانترنيت في جعلها أكثر تأثيرا في انجاز أعمال هذه المؤسسات ومما حذا بالإدارة الحالية أن تعتمد اعتمادا كبيرا على تكنولوجيا المتطورة تساعد على تبسيط الإجراءات وتقليل استخدام الورق إلى اقل ما يمكن ، ونتيجة هذه التغيرات المتزايدة ظهر مصطلح الرقمنة ، التي يكمن جوهرها وفلسفتها في إحداث التغير الجذري في نمط وأسلوب وتفاعل العاملين باعتبار أن الأداء التنظيمي هو الذي يحقق التميز من تطبيقاتها وذلك من خلال الميزة التي نضيفها عليه من ناحية توفير الوقت ، الجهد ، التكلفة ، ولهذا أصبح تبني فكرة الرقمنة أمر حتمي وليس مخير أي انه يجب إنتاجها أولا لمواكبة التغيرات التكنولوجية الحاصلة وثانيا لتخطي صرف تكاليف باهظة .

وبناءا على ما تقدم ,يتضمن هذا الفصل على أربع محاور ومتمثلة في :أولا مفهوم الأداء التنظيمي الإداري ، ثانيا مؤشرات الأداء التنظيمي الإداري ، ثالثا قياس الأداء التنظيمي ، ورابعا المؤسسة الإدارية .

أولا: مفهوم الأداء التنظيمي الإداري

_يتفاوت مفهوم الأداء التنظيمي الإداري لدى مؤسسات تبعا لأهدافها وتوجهاتها وتبعا لفهم المديرين لذلك،هذا الفهم منبثق من رؤى الباحثين المتعددة في هذا الموضوع حيث أشار موسى للوزي إلى أن الأداء الفعال يتأتى من خلال دراسة العوامل البيئية والتكنولوجية والمنافسة ، وتحديد الفرصة والتهديدات ,ورسم الاستراتيجيات والاستراتيجيات البديلة ، واختيار البديل الذي يضمن تحقيق أفضل منفعة وأعلى مستوى من الأداء .

ثانيا : مؤشرات الأداء التنظيمي الإداري

_هناك العديد من الباحثين حددوا الأداء التنظيمي الإداري في ثلاثة مؤشرات :[1]

1-2)- الأداء المالي وهو المفهوم الضيق للأداء إذا يبحث فقط في استخدام المؤشرات المالية مثل الربحية ، والنمو .

2-2)- الأداء المالي+التشغيلي :

يضيف هذا البعد عنصر الكفاءة الذي يضمن تحقيق أفضل استخدام للموارد المالية المتاحة بقصد الحصول على المردودات .ويمثل هذا البعد التعامل مع بعض المؤشرات التشغيلية مثل الحصة السوقية وتقديم منتج جديد وجودة عالية.

3-2)-الفاعلية التنظيمية :

وهذا المفهوم الأكثر شمولا واتساعا للأداء المؤسسي وهو يعكس درجة نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها .

ويرى الخطيب أن القياس الأمثل للفاعلية يجب أن يتم من خلال المداخل التالية :

ا) **الهدف** : سواء كان هدفا رئيسيا أو ثانويا أو عدة أهداف فرعية أو أهداف مرحلية قصيرة أو متوسطة أو طويلة الأجل.

ب) **الموارد المادية والبشرية** : أي كلما استطاعت المؤسسة من تلبية احتياجاتها المادية والبشرية ,كلما زادت فاعليتها وتمكنت من تحقيق أهدافها بسهولة .

ج) **المؤشرات الكمية** : مثل النسب المئوية والنمو وحجم المبيعات .

[1]-اسماعيل جبوري ,**اثر تكنولوجيا معلومات في الأداء التنظيمي** ,دراسة ميدانية في شركة العامة للصناعات الكهربائية ,مجلة كلية بغداد للعلوم اقتصادية ,العدد 22\2009,ص 144.

د) **المؤشرات الاقتصادية** : مثل استخدام القيمة المضافة ، إلا أن ذلك قد يعتبر غير كافي لقياس الفاعلية لأنه يمكن رفع القيمة المضافة من خلال عدة طرق غير مبررة اقتصاديا .

ثالثا : قياس الأداء التنظيمي الإداري

_ركزت مجموعة من الدراسات على أهمية استخدام معايير ترتبط بسلوك وأداء الأفراد كمعايير أساسية لقياس الأداء التنظيمي الإداري ، ويرى العديد من الباحثين انه يمكن تصنيف مقاييس الأداء التنظيمي المرتبطة بأداء الموارد البشرية إلى مايلي :

1-3) – الرضا الوظيفي :

يؤكد العديد من المديرين في المؤسسة على أهمية تقييم الأداء التنظيمي من خلال مقاييس تتصل بالعنصر البشري ويرون أن الرضا الوظيفي يعد مؤشرا مهما لتقييم الفعالية التنظيمية ويمكن تعريف الرضا الوظيفي " بأنه مجموعة المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يزاوله حاليا وهذه المشاعر قد تكون سلبية أو ايجابية " .[1]

ويمكن تقسيم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي إلى خمسة وهي :

- العوامل الفردية كالتعليم والشخصية والقدرات .
- العوامل الاجتماعية كعلاقات مع زملاء العمل وجماعات غير رسمية
- العوامل التنظيمية والإجراءات وطبيعة العمل
- العوامل البيئية كالظروف الاقتصادية والاجتماعية يعتبر الرضا الوظيفي من أكثر المواضيع التي نالت اهتمام الباحثين في مجال الموارد البشرية والسلوك التنظيمي وذلك الاهتمام يبدو منطقيا في ظل ارتباط الرضا الوظيفي بالكثير من المخرجات التنظيمية التي

[1]-زكي أبو زيادة ,**اثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي** , دراسة تطبيقية في عينة مصارف فالتجارية الفلسطينية ,مجلة نجاح للأبحاث , مجلد (25) سنة 2011 ,ص 89-88

تؤثر بشكل مباشر على العاملين والمؤسسة وبالتالي على قدرة المؤسسة على البقاء والازدهار.

2-3- الالتزام الوظيفي: يعد موضوع الالتزام الوظيفي موضوعا مهما يثير الاهتمام كثير من المنظمات بسبب ارتباطه الوثيق بسلوكيات العاملين وحضورهم وغيابهم واهم من ذلك التأثير على إنتاجيتهم وأدائهم لينعكس ذلك على أداء المؤسسة وعلى علاقتها بالمحيط الخارجي.

يشير إلى نوعية العلاقة بين الفرد والمؤسسة ويرسخ الشعور الايجابي لدى الموظف تجاه مؤسسته ويعكس مدى ارتباطه بها ورغبته في أن يبقى عضوا فاعلا فيها.

كما انه يتصف بالخصائص الآتية:

- إن الالتزام حالة غير ملموسة يستدل عليها من الظواهر تنظيمية تتابع من خلال سلوك الأفراد العاملين في التنظيم وتصرفاتهم والتي تجسد مدى ولائهم.
- إن الالتزام التنظيمي في تحقيقه وقتا طويلا لأنه يجسد حالة قناعة تامة للفرد،كما إن التخلي عنه لا يكون نتيجة لتأثير عوامل سطحية طارئة ، بل قد يكون نتيجة لتأثيرات إستراتيجية.[1]

3-3) –مهارات التفكير ألابتكاري :

إن التحول من الفشل إلى النجاح يحتاج إلى خبرات وعقول بشرية قادرة على الابتكار والإبداع لما يتميز به من مهارات عقلية خاصة قادرة على إيجاد عوائد ومنافع كثيرة للمؤسسة وذلك من خلال تحسين المستمر للإنتاجية وتقييم منتجات وخدمات مبتكرة تفي بالاحتياجات المتغيرة للعملاء .

[1]-محمد مصطفى الخرشوم ,**تأثير مناخ في الالتزام التنظيمي** , دراسة ميدانية على العاملين في المعاهد الثقافية التابعة لجامعة حلب , مجلة جامعة دمشق للعلوم اقتصادية والقانونية 2011,ص 175 -174

- ويعرف التفكير ألابتكاري بأنه نشاط عقلي مركب وهادف توجهه رغبة قوية في البحث عن حلول أو التواصل إلى نواتج أصلية لم تكن معروفة من قبل، ويتميز بالشمولية ويتكون من مجموعة من المهارات.

4-3)- سلوكيات الدور الإضافي :

ويمكن تعريفها على أنها سلوكيات تؤدي اختياريا علاوة على الدور الرسمي المحدد للفرد وهي تساعد على تحقيق الفعالية التنظيمية بمعنى أخر هي سلوكيات غير محددة من قبل المؤسسة ، وهي سلوكيات اختيارية يقوم بها الفرد لمساعدة الآخرين وتقديم الاقتراحات البناءة لتطوير الأداء داخل المؤسسة .[1]

رابعا: مفهوم المؤسسة الإدارية وخصائصها وتطورها

4-1)- مفهوم المؤسسة الإدارية:

هي تلك المرافق العامة التي تمارس نشاطا إداريا، تتمتع بالشخصية المعنوية وتتمتع بالاستقلال المالي والإداري و تخضع لقواعد القانون العام مثل: الجامعات والمعاهد...الخ

4-2)- خصائص المؤسسة الإدارية :

- تنشئها الدولة واليها ملكيتها .
- تخصص لتحقيق الأهداف العامة والتنمية الوطنية .
- تسير بالأسلوب الإداري واللامركزية عن طريق المجالس واللجان .
- تخضع للوصاية (الرقابة) الإدارية .
- تتمتع بالشخصية المعنوية .
- تتحصل على إعانات التسيير من الدولة عن طريق ميزانية خاصة .[2]

[1] زكي أبو زيادة ,مرجع سابق الذكر ,ص 890

[2] - من موقع :http/tribunal d, blog spotتاريخ الزيارة :20-04-2021. ساعة 13:13.

2-4)- متطلبات تحول المؤسسات الإدارية نحو الإدارات الحديثة :

- إن التحول من التنظيم الإداري التقليدي إلى تنظيم تكنولوجيات ولاتصالات تعتبر عملية متعددة الجوانب والممارسات ,فهي ليست عملية بسيطة وتقنية بحثه يمكن غرسها في أي بيئة ثم انتظار ثمارها حاليا ، بل إن عملية استخدام وتوظيف التكنولوجيا الحديثة في خدمة المؤسسات وتوفير متطلبات عديدة. [1]

1-التزام القيادة السياسية بتبني المشروع:

فلابد من وجود إرادة سياسية من طرف القيادة السياسية لدعم الهياكل الإدارية ، إن هذا الالتزام من طرف القيادة السياسية بالجهود الهادفة للتحول إلى الإدارة الحديثة من خلال توفير الجهد والوقت والمتابعة المستمرة يمثل العنصر الأساسي لنجاح عملية التحول .

2- التخطيط الاستراتيجي لعملية التحول : ويمكن تحقيق ذلك بالاهتمام بما يلي :

-تطوير وتوثيق رؤية ورسالة وقيم وأهداف التحول .

-العمل على إعداد خطة إستراتيجية لهذا التحول .

-إعادة هندسة الهيكل التنظيمي لدعم خدمات المؤسسات للعملاء من خلال قنوات خدمة المتعددة .

3-**التركيز على الإجراءات** :بتطوير وتبسيط وميكنة الإجراءات وذلك عن طريق:

-تحديد وتحليل كافة الخدمات التي تقدمها الإدارة والإجراءات تقديمها .

-إعادة هندسة الإجراءات بغية تبسيطها .

-وضع معدل لأداء العمليات الإدارية في المؤسسات ، وإعداد خطة لتطويرها .

4-**المتطلب الإداري** :عن طريق إحداث تغيرات جوهرية في الهياكل الإدارية والإدارات المؤسسات بقصد التكيف مع الخدمات العامة ، فالتنظيم الجديد ينتج عنه الاستغناء عن

[1]-عبد الحميد عبد الفتاح المغربي , **الإدارة الإستراتيجية لمواجهة تحديات القرن 21** ,القاهرة ,مصر ,سنة 1999,ص ص 242-245

الوظائف الروتينية التقليدية واستحداث وظائف جديدة ، وهذا يتطلب تأهيل تدريب القيادات الإدارية التي تعول عليها المؤسسات لإحداث التغيير النوعي .

5- **المتطلب التشريع القانوني** : الذي يعتبر أساس عمل نظامي لتحديد العلاقات بين الجهات المتعاملة مع أجهزة الإدارة الحديثة ، ,إن ضمان حقوق جميع الأطراف يتطلب توفير تشريعات كفيلة بتحديد اطر العمل ، التي تشغل فيها أنظمة الإدارة العصرية الحديثة ,يترتب عن ذلك توفير تشريعات جديدة لضبط أسلوب التعامل الجديد مع أوضاع التي نشأت الحاجة إليها من متطلبات الأساسية للعمل نذكر :

-تشريعات تنظم نشر المعلومات والمحافظة على سريتها.

-تشريعات خاصة بتحديد رسوم استخدام المواقع الالكترونية وشبكات الانترنيت.[1]

[1]-عماربوحوش, **نظريات الإدارة الحديثة في قانون الواحد والعشرين**, دار النشر ,بيروت ,بلد النشر ,لبنان ,تاريخ النشر ,2006ص186

الفصل الرابع:
الإطار الميداني للدارسة

تمهيد:

بعد التعرض بالدراسة والتحليل لمختلف الجوانب ذات العلاقة بموضوع الدراسة المتمثل في اثر تكنولوجيا الرقمنة على الأداء التنظيمي للمؤسسات الإدارية ، سيتم من خلال هذا الفصل التطبيقي إسقاط العناصر النظرية والمنهجية على ارض الميدان من خلال اخذ مؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة الاغواط نموذجا ميدانيا ، وهذا من خلال ما تم الحصول عليه من معلومات من طرف المؤسسة ، حيث تحصلنا على هذه المعلومات من خلال الاستبيان الذي قمنا به وبتوزيعه على كل مفردات الدراسة ، فهذا الفصل يهدف إلى توضيح المنهجية التي اعتمدت في هذه الدراسة ، من حيث أسلوب الدراسة وتصميمها وطرق جمع البيانات وتحديد مجتمع البحث أو الدراسة ، وكذلك الحدود الزمنية والمكانية للدراسة ، والمنهج المستخدم لدراسة وكذلك مراحل تطور الاستبيان ، والإجراءات توزيعها ومن ثم أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات .

أولا: تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة :

–تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر الاغواط هي احد المصالح ذات اختصاص جهوي تتولى عملية الإشراف على ثلاث ولايات من حيث التسيير الإداري ، التجاري والتقني والولايات هي : الجلفة –البيض –غرداية ، هذا بالإضافة إلى تسيرها المباشر لما يسمى بالمراكز الجهوية للاتصالات كل حسب تخصصه في مجالات الاتصالات .

حيث نشأت المؤسسة بموجب المرسوم القانوني 03\2000المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد عن المواصلات بعد هذا المرسوم أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها حيث أوكلت لها مهمة المراقبة لتصبح اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003 الانطلاقة الرسمية لمؤسسة اتصالات الجزائر .فهي مؤسسة عمومية ذات أسهم برأس مال, تنشط في سوق الشبكة وخدمات الاتصالات السلكية اللاسلكية بالجزائر.

2–1)– طبيعة نشاطها: من أهم نشاطها هي:

–تقديم خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية لنقل وتبادل المعلومات السمعية والبصرية.

– تطوير وتشغيل إدارة الشبكات العامة والخاصة.

-زيادة العرض من الخدمات الهاتفية، وتسهيل الحصول على خدمات الاتصالات لأكبر عدد من المستخدمين لاسيما في مناطق الريفية

- زيادة جودة الخدمات المقدمة وجعلها أكثر قدرة على المنافسة في مجال خدمات الاتصال السلكية واللاسلكية .

- تطوير شبكة وطنية موثوق بها لاتصالات السلكية واللاسلكية ,ومتصلة بشبكة المعلومات العليا الكبرى ومن مهما: تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح ينقل الصوت والصورة ،والحفاظ على حصص في السوق ، تطوير التسويق العلمي .

ثانيا: الدراسة الاستطلاعية:

1-2)- تعريفها : تعتبر الدراسة الاستطلاعية أساس المرحلة التحضيرية للبحث ,حيث يعتمد عليها الباحث من اجل اكتشاف المجتمع وسيره وكذلك من اجل اختيار وملائمة الأداة بالإضافة إلى تفادي الوقوع في الأخطاء نتيجة عدم التوقع أو الصدفة أو أي عامل أخر، لذلك يقوم الباحث بالدراسة الاستطلاعية .[1]

2-2)-أهدافها:

- التعرف على مجتمع الدراسة وخصائصه حتى يتم مراعاة ذلك في اختيار عينة الدراسة الأساسية.
- تحديد وضبط أدوات جمع البيانات .
- التأكد من السلامة اللغوية لأدوات الدراسة .
- الاطمئنان على مدى صلاحية أدوات الدراسة في قياسهما لما صممت له في الدراسة الأساسية ويعني ذلك قياس الخصائص السيكومترية للأدوات .

[1]-أبو علام رجاء, **مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية** ,ط6,دار النشر للجامعات ,القاهرة ,مصر.2011,ص78.

ثالثا : الحدود المكانية وزمنية للدراسة :

3-1)- الحدود المكانية :أجريت الدراسة في مؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة الاغواط على عينة من الإداريين.

3-2)- الحدود الزمنية : استغرقت فترة إجراءات الدراسة من 07 مارس إلى غاية 07افريل 2021.

رابعا: منهج المستخدم للدارسة :

4-1)-المنهج:

باعتبار المنهج عبارة عن مجموعة العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث في ضبط أبعاد ,أسئلة وفرضيات البحث [1]

4-2)-المنهج المستخدم للدراسة:نظرا لطبيعة الدراسة والأهداف المسطرة في الكشف عن اثر تكنولوجيا الرقمنة على الأداء التنظيمي للمؤسسات الإدارية ، بعد المنهج الوصفي هو الأنسب لدراسة حالة لمؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة الاغواط ,حيث يعرف المنهج الوصفي على أنة :منهج بحث يهتم بدراسة الظواهر كما هي موجودة في الواقع إضافة إلى انه يهتم بوصف الظاهرة وصفا دقيقا ويعبر عنها من الناحية الكيفية والكمية. [2]

إذ يهتم هذا المنهج بتشخيص ظاهرة معينة وكشف كافة جوانبها من اجل التعبير عنها .وما يؤدي ذلك إلى فهم علاقة هذه الظاهرة مع غيرها من الظواهر .

خامسا : مجتمع البحث وعينة الدراسة :

5-1)- **مجتمع البحث** :بعد وضع الحدود المكانية والزمنية للمجتمع الأصلي الذي شمل عمال الإداريين لمؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة الاغواط الذي قدر عددهم الإجمالي حوالي (180عاملا) من ذكورا وإناثا، حيث تتراوح أعمارهم مابين اقل من 30 سنة إلى أكثر من 51سنة بمتوسط حسابي قيمته 35سنة ، ولهم اقدمية أقصاها بمعدل 15 سنة وبمتوسط

1-زواتي رشيد ,**تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ط3**,ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر 2007,ص176.
2--www.alwkah.net اطلع عليه بتاريخ 25مارس 2021.

حسابي قيمته 7سنوات ، كان اختيار العينة بطريقة عشوائية من مؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة الاغواط .

2-**5)- عينة الدراسة:** يقصد بالعينة بأنها: جزء من مجتمع معين يمثل خصائص ذلك المجتمع اختصارا للوقت والجهد والمال.

3-**5)- عينة الدراسة الأساسية:** تم الاعتماد على الطريقة العشوائية في تحديد عينة الدراسة الأساسية التي تم اختيارها بطريقة بسيطة من مجتمع الدراسة الأصلي ، لان هذه العينة تخدم موضوع دراستنا ، حيث إن هذا النوع من العينات يعطي الباحث فرصة متساوية لكل فرد من أفراد المجتمع بان يكون ضمن العينة المختارة .ويكون هذا النوع من العينات مؤثر عندما يكون هناك تجانس وصفات مشتركة بين جميع أفراد المجتمع الأصلي المعني بالدراسة ، من حيث الخصائص المطلوب دراستها في البحث ، وعلى هذا الأساس فان جميع أسماء أفراد المجتمع الأصلي يجب أن تكون محددة ومعروفة لدى الباحث.. [1]

_ولقد قمنا في بحثنا هذا على السحب الاحتمالي باستعمال العينة العشوائية البسيطة كونها الأنسب لموضوع دراستنا دون العينات الأخرى ، لأننا قمنا باختيار بطريقة عشوائية .

سادسا :أدوات ووسائل جمع بيانات الدراسة :

1-6)- أداة الدراسة:يعتبر الاستبيان هو الأداة الأنسب لتحقيق أهداف الدراسة الحالية حسب طبيعة الموضوع.

حيث تفرض انتقاء الأداة لجمع البيانات والمعلومات ، والتي تأخذ عدة صور

1-1-6)- الأداة:الاستبيان

-نظرا لرغبة الباحثان في دراسة تكنولوجيا الرقمنة وأثرها على الأداء التنظيمي ، بما تخلفه من نتائج هذه الأخيرة على الأداء التنظيمي كما له دور في قياس الفرضيات ، وتحديد العلاقة بين المتغيرات(تكنولوجيا الرقمنة والأداء التنظيمي)

1-عامر إبراهيم قديلجي,**البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات** ,دار البارودي للنشر والتوزيع ,عمان ,ط1,1999,ص14

2-1-6)- **الهدف من الأداة** : الحصول على تقييم كمي للأداء التنظيمي ,عند اندماجه بالتكنولوجيا الرقمنة ، وتقصي طبيعة العلاقة بينهما ، مع تحديد تأثيراتها على كل فروع إدارة المؤسسات ، والتعرف ما إذا كانت المؤسسات الإدارية تعتمد على تكنولوجيا الجديدة ، وتتعدى تعقيداتها لتحقيق الريادة ، وكذا مدى جديتها في تلقين عمالها بكل ماهو جديد ، لتجاوز فكرة الروتين والحصول على قيمة مضافة .ولبناء الاستمارة تم الإتباع الخطوات الآتية :

-**الخطوة الأولى:** الاطلاع على الأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة من مجال له صلة بتكنولوجيا الرقمنة إلى أخر له صلة بالأداء التنظيمي وتحسينه على مستوى المؤسسات أو ما يمكنه قوله (الإدارة الرقمية المعاصرة)وأداء العاملين بمجرد الاحتكاك بالتقنية الجديدة .

-**الخطوة الثانية:** الاطلاع والاستعانة بمجموعة من الدراسات الميدانية السابقة التي لها علاقة واضحة بمشروع بحثنا ، والتي تهدف إلى توضيح العلاقة بين تكنولوجيا الرقمنة والأداء التنظيمي .

-**الخطوة الثالثة** : تطرقنا في دراستنا إلى إجراء مقابلة مع مسؤول مصلحة الموارد البشرية ، وذلك من اجل تحديد المحاور الأساسية لبناء الاستبيان ، وبعد التعرف على طبيعة الموضوع المعالج تمحورت المعلومات المقدمة حول كيفية التعامل مع الرقمنة على مستوى الوكالة ، وهل الثقافة الالكترونية قد أدت إلى استجابة سريعة من قبل العاملين ، وقدم السيد أيضا بعض المعلومات حول استخدام الرقمنة في مصلحة الموارد البشرية ، من خلال متابعة ملفات الموظفين أوتوماتيكيا بواسطة برنامج خاص بتسييرهم ، وفي حالة أي جديد يتم تعديل ملفات الموظفين بطريقة ذكية وسريعة ، وكذلك في الأرشيف حيث أصبح لديهم أرشيف الكتروني رقمني ,وكذلك عدم اللجوء إلى الملفات الورقية .

وباعتبار المؤسسة جهوية تتعامل مع ثلاثة ولايات (الجلفة –البيض– غرداية) ، ابرز سيد مسؤول مصلحة الموارد البشرية بالأهمية القصوى للاتصالات عن طريق شبكات الانترنيت والانترانيت والاكسترانيت ، لتسهيل التعاملات سوءا داخليا أو خارجيا مع الوكالات والفروع التابعة لها .

-وبناءا على ماسبق من معلومات تم الحصول على الأداة في شكلها الأولي والتي تحتوي على 31 فقرة موزعة على أربع محاور :

-المحور الأول: البيانات السوسيومهنية وتنقسم إلى 5 عبارات :

-المحور الثاني:ويتمثل في الفرضية الأولى"تساهم تكنولوجيا الرقمنة في تحسين كفاءة العمليات لدى إدارة وكالة اتصالات الجزائر بمدينة الاغواط " والمقسمة إلى 10 عبارات .

-المحور الثالث:ويتمثل في الفرضية الثانية "تؤثر تكنولوجيا الرقمنة في تطوير النظام الإداري لوكالة اتصالات الجزائر لمدينة الاغواط " والمقسمة إلى 10عبارات .

-المحور الرابع :ويمثل الفرضية الثالثة "ساهمت تكنولوجيا الرقمنة في تحسين جودة خدمة المتعاملين وتبسيط الإجراءات الإدارية لوكالة اتصالات الجزائر لمدينة الاغواط "والمقسمة إلى 6عبارات .

2-6)-الخصائص السيكومترية للدراسة :

1-2-6)- الصدق:قصد التعرف على صلاحية الأداة والتأكد من مدى تحقيق الأداة للغرض الذي وضعت لأجله , ، تم الاعتماد في هذه الأداة على أكثر من نوع ، فيما يلي سنعرض الطرق المستخدمة لتأكد الخصائص السيكومترية والنتائج المتوصل إليها

2-2-6)- الصدق الظاهري:صدق المحكمين بعد الحصول على الاستمارة في صورتها الأولية تم عرضها على مجموعة من محكمين.

وبعد استرجاع استمارات التحكيم ومناقشة أراء المحكمين من حيث الاتفاق والاختلاف بحساب النسب المئوية لمدى قياس ووضوح الفقرات، كما هو موضح في الملحق (2).الذي يتضمن تقديرات المحكمين، وشهدت الاستمارة شبه اجتماع على صدق الأداة في ظل بعض التعديلات المقترحة والتي نوجزها في والملحق رقم (2)يوضح شكل للاستبيان وما يحويه من فقرات وانتمائها للمحور الخاص بها كما تحتوي على:

-**التعليمات** : موجهة إلى كافة العمال بمختلف مستوياتهم الإدارية، لوكالة اتصالات الجزائر لمدينة الاغواط ، والذي يحمل لكافة الاستمارات ديباجة وتقديم مختصر حول المطلوب من الدراسة ، وإثراء البحث العلمي ويليها من شكر لجزيل تعاونهم الكريم مع الأخذ بعين الاعتبار جانب السرية عند التعامل مع المعلومات .-**البيانات** :مثل هذه

الدراسات يحتاج إلى بيانات ومعلومات حول المؤسسة باعتبار أن تكنولوجيا الرقمنة تقتضي درجة معينة من المؤهل العلمي والخبرة المهنية ، وكذلك مركز العمل للالتحاق الدائم بالمؤسسة بالإضافة إلى الجنس والسن كمعيارين لمدى القدرة على التكيف وتقبل الجديد لتقنية تكنولوجيا الرقمنة .

– بدائل الإجابة :تم الاعتماد على سلم ليكيرت الخماسي كبدائل للاستبيان والمتمثل في **الجدول الآتي رقم (1) يوضح طريقة ليكيرت الخماسي للاستبيان** .

العبارات ا لإجابات	موافق بشدة	موافق	محايد	غ موافق	غ موافق بشدة
جميع عبارات الاستمارات	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبتين

–ولتفسير استجابات أفراد عينة الدراسة على الأداة المستعملة لقياس اتجاهاتهم نحو تكنولوجيا الرقمنة تم اعتماد المعيار المبين أسفله المتوصل إليه بالإجراءات الآتية:

–حساب المدى (1–5)=4 تقسيم المدى على بدائل المقياس الخمسة للحصول على طول الفترة 4/5=0.80اضافة إلى القيمة السابقة وهي 1 لتحديد الحد الأعلى للفترة الأولى مواصلة نفس العملية إلى غاية البديل الخامس وعليه يصبح المعيار كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (2) يوضح حساب المتوسط المرجح:

المتوسط المرجح	المعيار	الاتجاه
من 1–1.80	موافق بشدة	ايجابي عالي بشدة
1.80–2.59	موافق	ايجابي عالي
2.60–3.39	محايد	متوسط
3.40–4.19	غير موافق	سلبي عالي
4.20–5	غير موافق بشدة	سلبي عالي بشدة

المصدر :من إعداد الطالبتين

-بعد التحكيم الأداة تحصلنا على الشكل النهائي والموضح في الملحق رقم (3) ، والذي تم النزول به إلى الميدان والمكون من 31فقرة تضم أربع محاور.

3-2-6)-التطبيق النهائي لأداة الدراسة :

-التوزيع والاسترجاع :وزعنا 36 نسخة من الاستبيان على أفراد العينة المتواجدين بوكالة اتصالات الجزائر بمدينة الاغواط في فترة الممتدة من 19\03الى 04\04\2021 وذلك باستخدام أسلوب الاتصال المباشر، وقد قمنا بشرح كيفية تعبئة الاستبيان وكيفية الإجابة مع توضيح الغرض منها وتأكيدها

لاستخدام المعلومات التي يدلون بها لتحقيق أهداف الدراسة ، وحفزهم على التعاون والاشتراك في هذه الدراسة ,وتم الاسترجاع جميع النسخ خلال هذه الفترة بنسبة 100%.

- **خلاصة الفصل :**

للتنسيق بين هذا أجزاء هذه الدراسة ارتآنا حضور هذا الفصل الأساس الذي تناولنا فيه الإجراءات الميدانية المختلفة ، بداية من الدراسة الاستطلاعية التي تم فيها تأكد الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة ، ثم وصف منهج الدراسة وحدود الدراسة ,فمجتمع البحث وعينة الدراسة وخطوات اختيارها ، ثم أداة الدراسة والتطبيق النهائي لأداة الدراسة .

إذن تم التركيز على كل هذه الأمور لان قيمة وأهمية أي بحث علمي تكمن في حكم المنهجية المتبعة فيه .

الفصل الخامس:

عرض وتحليل بيانات ونتائج الدراسة

تمهيد

أولا:عرض وتحليل البيانات السوسيومهنية

ثانيا : عرض وتحليل بيانات الفرضيات

ثالثا : خلاصة الفصل

رابعا: الاستنتاج العام للدراسة

خامسا : الاقتراحات

تمهيد :

نتناول في هذا الفصل عرض وتحليل البيانات ومناقشة وتفسير النتائج التي أسفرت عنها الدراسة واستخلاص ما تتضمنه ,فضلا عن المقترحات وآفاق البحث.

وقبل عرض وتحليل البيانات والنتائج لابد من التحقق من شرط التوزيع الطبيعي للمتغير محل الدراسة ,من اجل تحديد الأسلوب الإحصائي المناسب لاستخدامه ومنه الخروج بنتيجة نهائية لهذه الدراسة وقبل البدء في معالجة وتحليل الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية المختلفة والملائمة .

أولا:عرض وتحليل البيانات السوسيومهنية :

الجدول رقم (3):يوضح الجدول الأتي توزيع أفراد عينة حسب متغير الجنس :

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية %
ذكر	**26**	**%72.22**
أنثى	**10**	**%27.78**
المجموع	**36**	**%100**

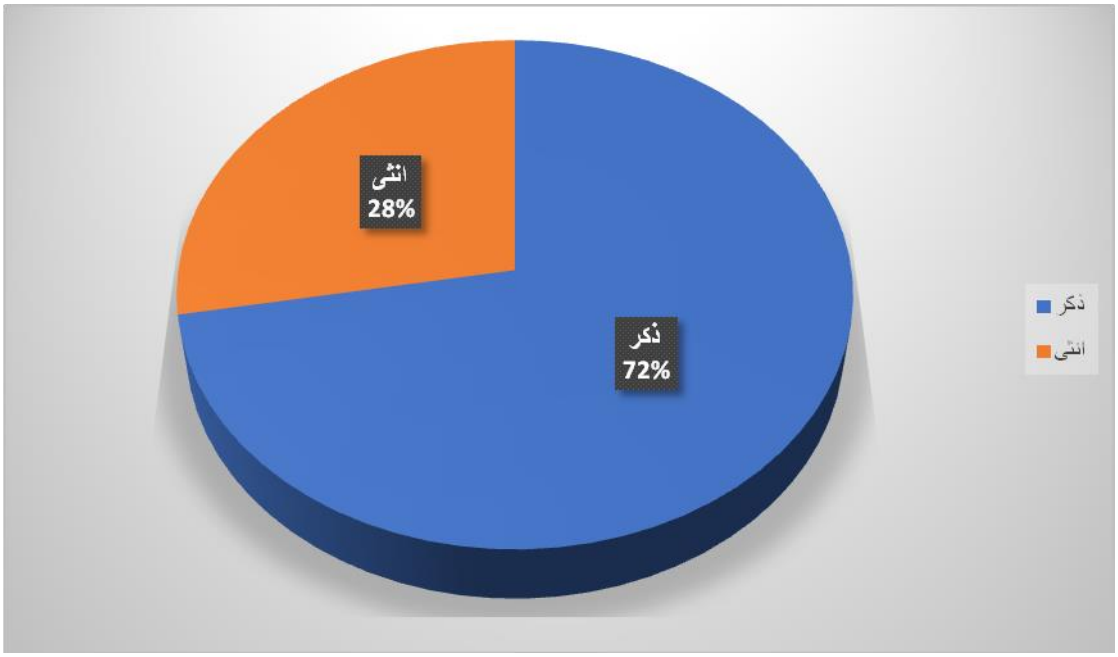
المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (3)المتعلق بتوزيع أفراد عينة الجنس يتضح لنا أن نسبة الذكور تساوي72.22 %بعد تكرارات التي تساوي26 مقابل نسبة الإناث التي تساوي27.78%بعد تكرارات التي تساوي 10من أفراد عينة الدراسة .

القراءة السوسيولوجية للجدول رقم (3):

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (1) نلاحظ أن اكبر نسبة كانت من جنس الذكور ويرجع ذلك إلى أن معظم العمال بالنسبة لمؤسسة محمل الدراسة أنها تحتاج إلى الجنس الذكور أكثر من الإناث وذلك لطبيعة العمل والتي أحيانا تكون تنقل خارج نطاق المؤسسة .

ويرجع ذلك إلى أن معظم العمال بالنسبة لمؤسسة محمل الدراسة أنها تحتاج إلى الجنس الذكور أكثر من الإناث وذلك لطبيعة العمل والتي أحيانا تكون خارج نطاق المؤسسة .



الشكل رقم (01):رسم بياني يوضح توزيع أفراد عينة حسب متغير الجنس

الجدول رقم (4): يوضح الجدول الآتي توزيع أفراد عينة حسب متغير السن :

السن	التكرارات	النسبة المئوية%
اقل من40	22	%61.11
اكبر من 40	14	%38.89
المجموع	36	%100

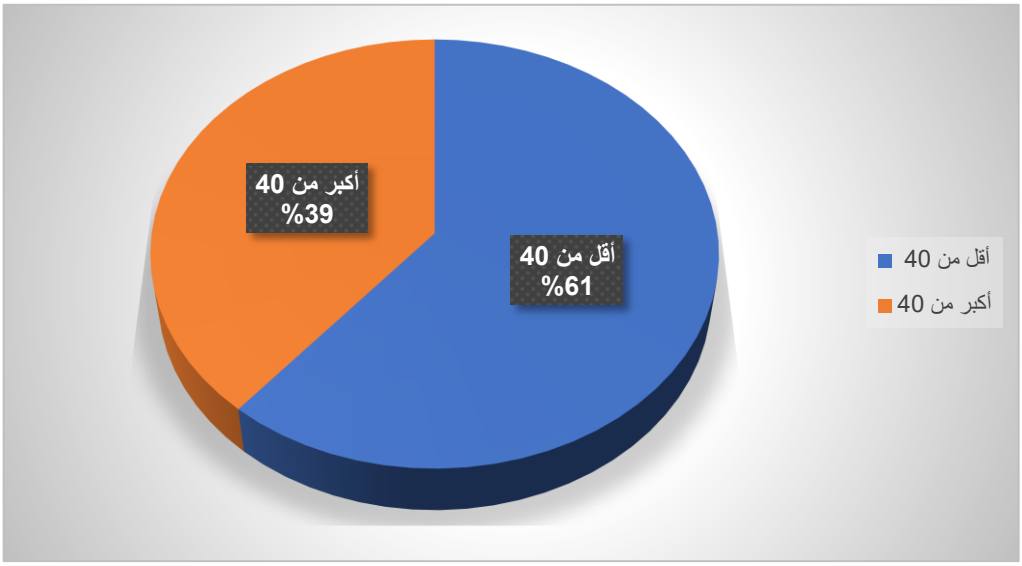
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

-من خلال الجدول رقم (4): المتعلق بتوزيع أفراد عينة السن نلاحظ أن: بالنسبة لمتغير السن : فنجد أن فئة اقل من 40 سنة احتلت أعلى نسبة بواقع نسبة 61.11% في حين نسبة الفئة الأكبر من 40 سنة بلغت نسبة38.89% .

القراءة السوسيولوجية للجدول رقم (4):

من خلال النتائج نلاحظ أن نسبة الكبيرة من أفراد العينة كانت لأقل من 40 سنة وهم فئة الشباب كون المؤسسة تحتاج إلى هذه الفئة ذوي خبرة في مجال تكنولوجيا الرقمنة ,والحيوية وتحمل المسؤولية ومسايرة للطرق الحديثة في تسيير الأداء التنظيمي للمؤسسة .

وهذا راجع للبرنامج المسطر من قبل الدولة في إدماج حاملي الشهادات أي خرجي الجدد ذوي المهارات الحديثة وهم الفئة العمرية الأصغر التي تحتل مكانة كبيرة في المؤسسة الدراسة .



الشكل رقم (02) :يوضح الجدول الآتي توزيع أفراد عينة حسب متغير السن

الجدول رقم (5): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مركز العمل :

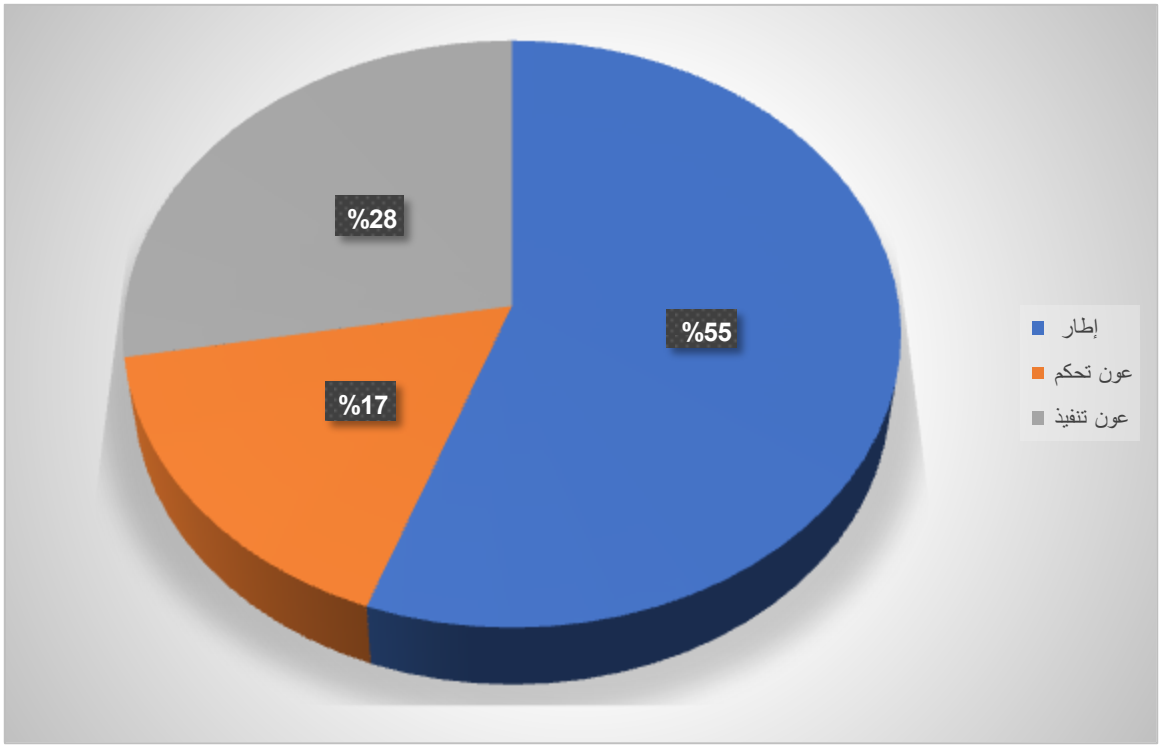
مركز العمل	التكرارات	النسبة المئوية
إطار	20	%55.55
عون تحكم	6	%16.67
عون تنفيذ	10	%27.78
المجموع	36	%100

مصدر :من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss

من خلال الجدول رقم(5)نلاحظ أن : بالنسبة لمتغير مركز العمل أن فئة الإطار هي أعلى نسبة قدرت ب55.55% فحين بلغت أدنى نسبة كانت لفئة عون تحكم بنسبة قدرت ب16.67% وذلك إن مؤسسة الدراسة تحتاج لإطارات من اجل التسيير ولهذا وجدنا أن نسبة الإطارات هي الأكبر فئة تواجدا في مؤسسة الدراسة .

القراءة السوسيولوجية للجدول رقم(5):

من خلال النتائج المعروضة نلاحظ أن نسبة الأكبر من أفراد العينة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة الاغواط هم فئة الإطارات لهم الكفاءة في فهم ومعرفة طبيعة وعناصر المناخ التنظيمي داخل المؤسسة ,مما يولد لديهم الإحساس والشعور الايجابي حول أهمية تكنولوجيا الرقمنة في المؤسسة .



الشكل رقم (03): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مركز العمل :

الجدول رقم (6): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية :

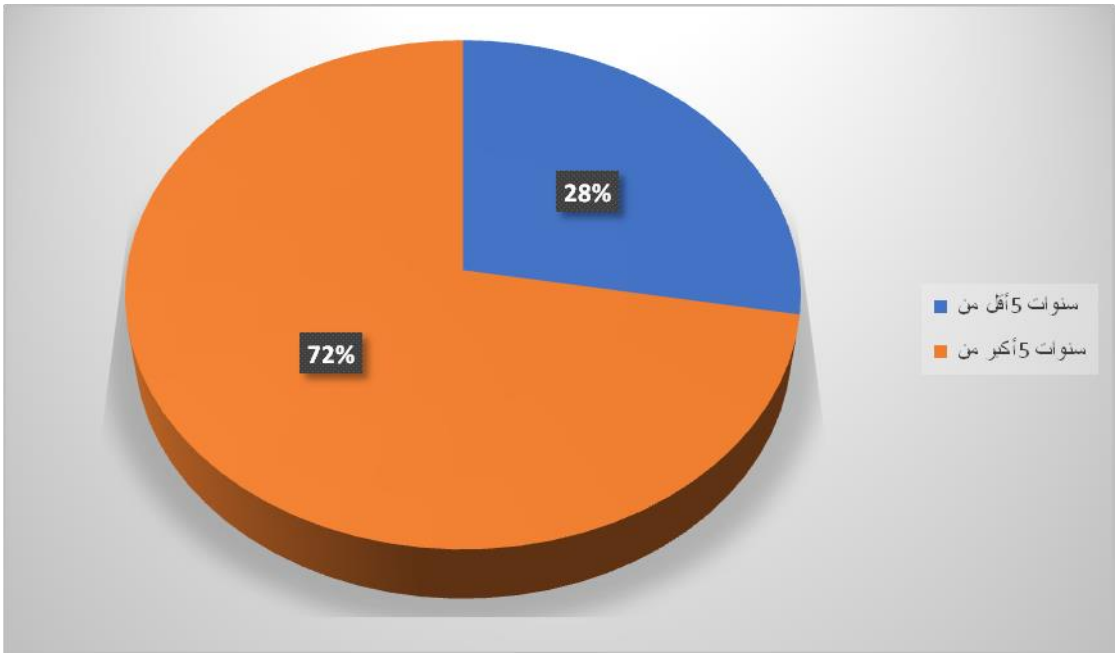
الخبرة المهنية	التكرارات	النسبة المئوية
اقل من 5سنوات	**10**	**%27.77**
اكبر من 5سنوات	**26**	**%72.23**
المجموع	**36**	**%100**

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spps

-من خلال الجدول رقم (6) :نلاحظ أن بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية : أن الفئة الأكبر من 5سنوات هي أعلى نسبة مئوية حيث قدرت ب 72.23% وأدنى نسبة كانت لدى الفئة الأقل من 5سنوات حيث قدرت بنسبة ب27.77% من خلال الجدول لاحظنا إن المؤسسة يحتاجون إلى الفئات اكبر خبرة من اجل التحكم في هذه البرامج أو التقنية الجديدة .

القراءة السوسيولوجية للجدول رقم (6):

من خلال النتائج الموضحة نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية ,نجد الفئة الأكبر نسبة هي من لديهم خبرة أكثر من 5سنوات لان طبيعة المؤسسة تحتاج الفئة أكثر خبرة لأنهم الادرى بالمجال داخل المؤسسة وكذلك لديهم القدرة في التحكم الآلي والبرمجيات الجديدة ,وهذا مايدل على أن مجتمع الدراسة يبدون الكفاءة والمهارة بشكل كبير.



الشكل رقم (04): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

الجدول رقم (7): يوضح توزيع أفراد: عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي :

المؤهل العلمي	التكرارات	النسبة المئوية %
ثانوي	5	%13.89
جامعي	21	%58.33
مابعد التدرج	10	%27.78
المجموع	36	%100

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

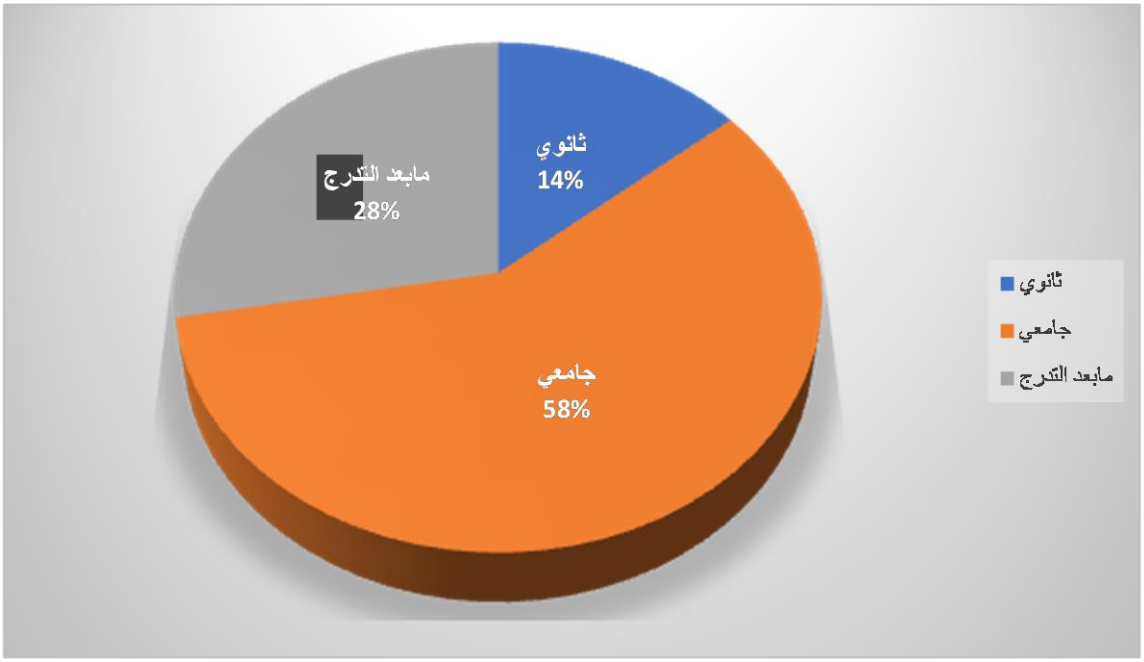
-من خلال الجدول رقم (7): نلاحظ أن: بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي نلاحظ أن فئة المبحوثين وجد أن نسبة 58.33% من المبحوثين الحاصلين على شهادات جامعية ، في حين نسبة 27.78% من المبحوثين حاصلين على شهادات مابعدالتدرج,أما المبحوثين الحاصلين على نسبة13.89%وهم فئة الحاصلين على شهادة الثانوي.

ويمكننا القول أن غالبية المبحوثين يحملون شهادات علمية تؤهلهم لشغل المناصب المناسبة في مختلف المستويات الإدارية كل حسب كفاءته ومؤهله العلمي .

القراءة السوسيولوجية للجدول رقم (7):

من خلال النتائج الموضحة نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي أن الفئة السائدة في المؤسسة هم الذين لديهم شهادات جامعية .

ويمكننا القول أن غالبية المبحوثين يحملون شهادات علمية تؤهلهم لشغل المناصب المناسبة في مختلف المستويات الإدارية كل حسب كفاءته ومؤهله العلمي .



الشكل رقم (05): يوضح توزيع أفراد: عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

ثانيا : عرض وتحليل بيانات الفرضيات :

1- اختبار الفرضية الأولى: **(لاتساهم تكنولوجيا الرقمنة في زيادة كفاءة العمليات):** نستخدم تقنية الانحدار البسيط régression linéaire simple ,ونستخدم برنامج spss.

X:تكنولوجياالرقمنة Y1 :كفاءة العمليات

جدول رقم (8):يبين التحقق من الفرضية الأولى: (لاتساهم تكنولوجيا الرقمنة في زيادة كفاءة العمليات) من خلال معامل الانحدار واختبار فيشر

قيمة الانحدار البسيط للعلاقة التاثيرية بين مؤشرات المتغير المستقل والتابع	درجة الحرية d(f)	قيمة اختبار فيشر لمساهمة تكنولوجيا الرقمنة على زيادة كفاءة	قيمة الاحتمال Sig للمتغير التابع (زيادة العمليات)	درجة المعنوية α
1.442	01	10.103	0.003	0.05

من إعداد الطالبتين:وفق برنامج spss.

1-1)-التحليل الكمي لنتائج اختبار فيشر ومعامل الانحدار:

اختبار معنوية نموذج الانحدار:

نموذج الانحدار غير المعنوية للفرضية الصفريةH0 :هي :لاتساهم تكنولوجيا الرقمنة في زيادة كفاءة العمليات .

نموذج الانحدار المعنوية للفرضية البديلةH0 :هي:تساهم تكنولوجيا الرقمنة في زيادة كفاءة العمليات.

$$\begin{cases} H_0: \text{نموذج الانحدار غير معنوي} \\ H_1: \text{نموذج الانحدار معنوي} \end{cases}$$

يمكننا استخدام القيمة الاحتمالية p_value أو ماتسمىsig,من خلال اختبار فيشر لدراسة الاختلافات بين المتغير المستقل والتابع أو جدول تحليل التباين anova

sig= 0.003 <α=0.05 وهذا يدل على قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة وبالتالي قبول H0 ورفض H1 ، أي أن نموذج الانحدار غير معنوي وبالتالي نقبل الفرضية الجزئية الأولى التي تنص على : لا تساهم تكنولوجيا الرقمنة في زيادة كفاءة العمليات محققة نسبيا .

- المعاملات

جدول رقم (9):بين التحقق من الفرضية الأولى(لاتساهم تكنولوجيا الرقمنة في زيادة كفاءة العمليات) من خلال معادلة الانحدار فقط:

	معامل معادلة الانحدار غير ثابت b	قيمة الاحتمال Sigللمتغير المستقل والتابع	درجة المعنوية
القيم الثابتة لمعادلة الانحدار المتغير التابع للفرضية (زيادة كفاءة العمليات)	2.120	0.001	0.05
مؤشرات المتغير المستقل مساهمة تكنولوجيا الرقمنة (x)	0.441	0.003	0.05

من إعداد الطالبتين :وفق برنامج spss .

2.1. التحليل الكمي لنتائج معادلة الانحدار البسيط:

معادلة الانحدار :

Y:هي دالة المتغير التابع للفرضية الأولى وتتغير بتغير مؤشرات المتغير المستقل لها .

واصل الدالة للانحدار البسيط هي :y=β+B(x) ,وعندما نعوض قيمة bالموجودة في الجدول أعلاه تساوي 2.120 ، ونعوض كذلك قيمة بيتا β للمتغير المستقل xتساوي 0.441 فان المعادلة الخاصة بالانحدار البسيط تصبح كالأتي:

$$\hat{y}_1 = 2.12 + 0.441x$$

مهما تأخذ قيمة x فان معادلة الانحدار تثبت بان كلما زادت مؤشرات المتغير المستقل التي هي كل الأسئلة الخاصة بمساهمة تكنولوجيا الرقمنة للمتغير المستقل ,كلما زادتحقق المتغير التابع بمؤشراته وهي الزيادة في كفاءة العمليات هي : علاقة طردية **موجبة بالنفي** .

2- اختبار الفرضية الثانية :(لاتساهم تكنولوجيا الرقمنة في تحسين النظام الإداري)

نستخدم تقنية الانحدار البسيط régression linéaire simple,ونستخدم برنامج spss

H_0: نموذج الانحدار غير معنوي

H_1: نموذج الانحدار معنوي

X: تكنولوجيا الرقمنة Y2: النظام الإداري

جدول رقم (9):يبين التحقق من الفرضية الثانية (لاتساهم تكنولوجيا الرقمنة في تحسين النظام الإداري) من خلال معامل الانحدار واختبار فيشر

	قيمة الانحدار البسيط للعلاقة التاثيرية بين مؤشرات المتغير المستقل والتابع	درجة الحرية d (f)	قيمة اختبار فيشر F لمساهمة تكنولوجيا الرقمنة على تحسين النظام الإداري	قيمة الاحتمال Sig للمتغير التابع (تحسين النظام الإداري)	درجة المعنوية α
الانحدار	9.239	01	62.312	0.000	0.05

المصدر : من إعداد الطالبتين :وفق برنامج spss

2-1)-التحليل الكمي لنتائج اختبار فيشر ومعامل الانحدار للفرضية الثانية :

اختبار معنوية نموذج الانحدار :

نموذج الانحدار غير المعنوي للفرضية الصفرية H0:هي : لاتساهم تكنولوجيا الرقمنة في تحسين النظام الإداري

نموذج الانحدار المعنوي للفرضية البديلة H1: هي : تساهم تكنولوجيا الرقمنة في تحسين النظام الإداري .

$$\begin{cases} H_0: \text{نموذج الانحدار غير معنوي} \\ H_1: \text{نموذج الانحدار معنوي} \end{cases}$$

يمكننا استخدام القيمة الاحتمالية P_value أو ما تسمى ب sig ,من خلال اختبار فيشر لدراسة الاختلافات بين المتغير المستقل والتابع أو جدول تحليل التباين ANOVA نجد أن 0.05 =α >0.003= SIG وهذا يدل على قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة وبالتالي قبول H0 ورفض H1، أي أن نموذج الانحدار غير معنوي وبالتالي نقبل الفرضية الجزئية التي تنص على :لا تساهم تكنولوجيا الرقمنة في تحسين النظام الإداري.

أي أن الفرضية :لاتساهم تكنولوجيا الرقمنة في تحسين النظام الإداري محققة **كذلك نسبيا** .

جدول رقم (10.):يبين التحقق من الفرضية الثانية (لاتساهم تكنولوجيا الرقمنة في تحسين النظام الإداري)من خلال معادلة الانحدار فقط

	معامل معادلة الانحدار غير الثابت B	قيمة الاحتمال SIG للمتغير المستقل والتابع	درجة المعنوية α
القيم الثابتة لمعادلة الانحدار المتغير التابع للفرضية (تحسين النظام الإداري)	-0.595	0.305	0.05
مؤشرات المتغير المستقل مساهمة تكنولوجيا الرقمنة (X)	1.116	0.000	0.05

من إعداد الطالبتين :وفق برنامج SPSS

2-2)-التحليل الكمي لنتائج معادلة الانحدار البسيط للفرضية الثانية :

معادلة الانحدار هي:

Y: هي دالة المتغير التابع للفرضية الثانية وتتغير بتغير مؤشرات المتغير المستقل لها .واصل الدالة للانحدار البسيط هي :Y=B+β(X),وعندما نعوض قيمة Bالموجودة في الجدول أعلاه تساوي 0.595-,ونعوض بيتا βللمتغير المستقل Xتساوي 1.116فان المعادلة الخاصة بالانحدار البسيط تصبح كالأتي:

$$\hat{y}_2 = -0.595 + 1.116x$$

مهما تأخذ قيمة xفان معادلة الانحدار تثبت بان كلما زادت مؤشرات المتغير المستقل التي هي كل الأسئلة الخاصة بمساهمة تكنولوجيا الرقمنة للمتغير المستقل ,كلما قلت تحقق المتغير التابع بمؤشراته وهي تحسين النظام الإداري هي علاقة **عكسية سالبة** .

3)- اختبار الفرضية الثالثة :(لاتساهم تكنولوجيا الرقمنة في تحسين جودة الخدمة)

نستخدم تقنية الانحدار البسيط ,ونستخدم برنامج spss.

X:تكنولوجياالرقمنة Y3 : جودة الخدمة

جدول رقم (11):يبين التحقق من الفرضية الثالثة (لاتساهم تكنولوجيا الرقمنة في تحسين جودة الخدمة)من خلال معامل الانحدار واختبار فيشر :

	قيمة الانحدار البسيط للعلاقة التاثيرية بين مؤشرات المتغير المستقل والتابع	درجة الحرية d(f)	قيمة اختبار فيشر F لمساهمة تكنولوجيا الرقمنة على زيادة كفاءة العمليات	قيمة ا لاحتمال Sig للمتغير التابع (زيادة كفاءة العمليات)	درجة المعنوية α
الانحدار	**4.544**	**01**	**28.687**	**0.000**	**0.05**

من إعداد الطالبتين :وفق برنامج SPSS.

التحليل الكمي لنتائج اختبار فيشر ومعامل الانحدار للفرضية الثالثة :

اختبار معنوية نموذج الانحدار :

- نموذج الانحدار غير معنوي للفرضية الصفرية H0:هي : لا تساهم تكنولوجيا الرقمنة في تحسين جودة الخدمة
- نموذج الانحدار معنوي للفرضية البديلة H1: هي : تساهم تكنولوجيا الرقمنة في تحسين **جودة الخدمة**

$$\begin{cases} H_0: \text{نموذج الانحدار غير معنوي} \\ H_1: \text{نموذج الانحدار معنوي} \end{cases}$$

يمكننا استخدام القيمة الاحتمالية P-value أو ما تسمى ب sig ,من خلال اختبار فيشر لدراسة الاختلافات بين المتغير المستقل والتابع أو جدول تحليل التباين ANOVA نجد $sig = 0.000 < \alpha = 0.05$وهذا يدل قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة

وبالتالي قبول H0ورفض H1,أي أن نموذج الانحدار غير معنوي وبالتالي نقبل الفرضية الجزئية التي تنص على :**لاتساهم تكنولوجيا الرقمنة** في تحسين **جودة الخدمة** .

أي : الفرضية : **لاتساهم. تكنولوجيا الرقمنة في تحسين جودة الخدمة** محققة **كذلك نسبيا**

جدول رقم (12): يبين التحقق من الفرضية الثالثة (لاتساهم تكنولوجيا الرقمنة في تحسين جودة الخدمة) من خلال معادلة الانحدار فقط

	معامل معدالة الانحدار غير ثابت B	قيمة الاحتمال sig للمتغيرالمستقل والتابع	درجة المعنوية α
القيم الثابتة لمعادلة الانحدار المتغير التابع للفرضية (تحسين جودة الخدمة)	0.986	0.105	0.05
مؤشرات المتغير المستقل مساهمة تكنولوجيا الرقمنة (X)	0.783	0.000	0.05

من إعداد الطالبتين : وفق لبرنامج SPSS.

التحليل الكمي لنتائج معادلة الانحدار البسيط للفرضية الثالثة :

معادلة الانحدار هي :

Y:هي دالة المتغير التابع للفرضية الثالثة وتتغير بتغير مؤشرات المتغير المستقل لها .واصل الدالة للانحدار البسيط هي :Y=B+β(X),وعندما نعوض قيمة B الموجودة في الجدول أعلاه تساوي 0.986,نعوض كذلك قيمة بيتا βللمتغير المستقل Xتساوي 0.783 فان المعادلة الخاصة بالانحدار البسيط تصبح كالأتي:

$$\hat{y}_3 = 0.986 + 0.783x$$

مهما تأخذ قيمة X فان معادلة الانحدار تثبت بان كلما زادت مؤشرات المتغير المستقل التي هي كل الأسئلة الخاصة بمساهمة تكنولوجيا الرقمنة للمتغير المستقل ,كلما زادت تحقق المتغير التابع بمؤشراته هي تحسين جودة الخدمة .هي علاقة **طردية موجبة** .

4- نتائج دراسة الفرضيات:

1.4.الفرضية الأولى :لاتساهم تكنولوجيا الرقمنة في تحسين كفاءة العمليات لدى إدارة اتصالات الجزائر بمدينة الأغواط .

بعد استعراض نتائج المترتبة عن المتغير المستقل **(تكنولوجيا الرقمنة X)**والمتغير التابع **(كفاءة العمليات Y_1)**لانحدار البسيط وتحليل التباين ANOVA ومعامل الانحدار واختبار فيشر واختبار sig وما ترتب عنه من نتائج سابقة تبين لنا صحة قبول الفرضية لاتساهم تكنولوجيا الرقمنة في زيادة كفاءة العمليات والمحققة نسبيا كما يلي : تبين لنا أن كلما زادنا من قيم المتغير المستقل تكنولوجيا الرقمنة نلاحظ زيادة طردية في كفاءات العمليات الإدارية موجبة بالنفي هذا ما بينته جل العبارات الخاصة بهذا البعد والمتمثلة في ظهور تكنولوجيا الرقمنة زاد من رغبت التعلم لدى موظفين ,العصرنة في الاداراة أدت لتوتر العاملين مما شكلته من متغيرات ايضافية ، ساهمت رقمنة الإدارة في تعزيز أداء العاملين لمهامهم .

ومنه تحققت الفرضية {**لاتساهم تكنولوجيا الرقمنة في زيادة كفاءة العمليات نسبيا** }

2.4.الفرضية الثانية :لاتساهم تكنولوجيا الرقمنة في تحسين النظام الإداري داخل وكالة اتصالات الجزائر بمدينة الأغواط

بعد استعراض النتائج المترتبة عن المتغير المستقل(**تكنولوجيا الرقمنة X**)والمتغير التابع **(تحسين نظام الإداريY_2)** للانحدار البسيط وتحليل التباين ANOVA ومعامل الانحدار واختبار واختبار sig وما ترتب عنه من نتائج سابقة بين لنا صحة قبول الفرضية لاتساهم تكنولوجيا الرقمنة في تحسين النظام الإداري والمحققة نسبيا كمايلي: تبين لنا إن كلما قلت تحقق المتغير التابع نلاحظ ان علاقة عكسية سالبة في تحسين النظام الإداري وهذا ما بينته جل العبارات الخاصة بهذا البعد المتمثلة في :وجود وسائل اتصال متنوعة سرعت من عملية التواصل مع المتعاملين ، تدفق المعلومات التقنية في تخطيط وتنظيم العمل ، ساهمت الرقمنة في دمج بعض الوظائف الإدارية، ساعدت في توفير الوقت للإدارة العليا ، والتفرغ الأعمال أكثر أهمية.

ومنه تحققت الفرضيةّ {**لاتساهم تكنولوجيا الرقمنة في تحسين النظام الإداري نسبيا** }

3.4.الفرضية الثالثة:لاتساهم تكنولوجيا الرقمنة في تحسين جودة الخدمة داخل وكالة اتصالات جزائر بمدينة الأغواط.

بعد استعراض نتائج المترتبة عن المتغير المستقل **(تكنولوجيا الرقمنة x)** والمتغير التابع **(جودة الخدمة y3)** للانحدار البسيط وتحليل التباين ANOVA ومعامل Sig وماترتب عنه نتائج سابقة تبين لنا صحة قبول الفرضية.

ثالثا : خلاصة الفصل :

تعرفنا من خلال هذا الفصل على مؤسسة اتصالات الجزائر لمدينة الاغواط ,ولقد اعتمدنا على الاستبانة في جمع المعلومات الدراسة الميدانية التي تم توزيعها على العمال الإداريين بالمؤسسة ,والتي تحتوي على محورين هما :{تكنولوجيا الرقمنة ,الأداء التنظيمي }

وهدفنا من خلال الإجابة على إشكالية بحثنا هذا,وبعد استرجاع قمنا بتفريغ وتحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية عديدة ,وتوصلنا إلى عدة نتائج أهمها :

-مستوى تطبيق تكنولوجيا الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر لمدينة الاغواط ,ومستوى الأداء التنظيمي في المؤسسة ذاتها .

-وتوصلنا كذلك إلى إن هناك اثر ذو دلالة إحصائية لمتغير تكنولوجيا الرقمنة كمجموعة على الأداء التنظيمي ,في مؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة الاغواط .وعند بحث اثر كل أبعاد تكنولوجيا الرقمنة على نحو مستقل على الأداء التنظيمي لدى مفردات الدراسة ,عند مستوى دلالة 0.05 تكنولوجيا الرقمنة على الأداء التنظيمي .

رابعا:الاستنتاج العام للدراسة :

الهدف الأساسي الذي انطلقت منه الدراسة هو معرفة اثر تكنولوجيا الرقمنة على الأداء الإداري لدى وكالة اتصالات الجزائر بمدينة الأغواط ومنه نلخص أهم النتائج المتوصل إليها:

-كلما زادت سرعة اتخاذ القرار كلما زادت رغبة التعلم لدى الموظفين ,كلما ساهمت تكنولوجيا الرقمنة في تحسين التنسيق الإداري زادت فاعلية العمليات الإدارية ومنه فإنها علاقة طردية بالنفي .

-كلما تحسنت قنوات الاتصال بين مختلف أقسام الإدارة ,كلما قل دمج بعض الوظائف الإدارية ,كلما زاد تطبيق الرقمنة من تقليل حجم وظائف العامل داخل المؤسسة ,كلما قلت الأعمال الأكثر أهمية .

ومنه فإنها علاقة عكسية سالبة .

_كلما حققت تكنولوجيا الرقمنة الوضوح والدقة وقلة الأخطاء كلما كان تقديم الخدمة بشكل أسرع وجودة عالية ,وكلما توفرت البنية التحتية المتطورة التي تزيد من سرعة العامل التنظيمي كلما زاد تحسين عملية الابتكار والتسويق الباحثة حاولت تسليط الضوء على تنمية الموارد البشرية في ظل زحف التقنيات الرقمية على العالم .ومنه فإنها علاقة عكسية **طردية موجبة** .

خامسا : الاقتراحات

إن النجاح الباهر الذي حققته المعارف الجديدة والتقنيات المتطورة ,والتي فتحت أبوابا عدة كانت موصدة في وقت قريب جدا ، صار نقطة تحول نقلت التقنية ونتائجها المرجاة من مجرد فرضية علمية إلى حقيقة موجودة فعليا ، فصارت تعمل جاهدة على انجاز الأعمال بسير وسرعة فائقة وبأخطاء تكاد تنعدم ، وكذا تحويل الوثائق إلى شكلها الرقمي ، المتعارف عليه حاليا ، والمنتشرة بشكل ملحوظ من خلال الكتب الالكترونية والمكتبات الافتراضية ,هذا من ناحية الوظيفية ، وتسهيل التواصل بين مختلف الفئات في مجال العمل وكذا الحياة اليومية من جانب العلاقات وبناء على هذا ومن خلال نتائج الدراسة المتحصل عليها ارتأينا تقديم اقتراحات :

1)- توسيع البنية التحتية للاتصالات وتطويرها بشكل اكبر للتلاؤم ومتطلبات العصر ، باعتبار أن دور حياة تكنولوجيا الرقمنة قصيرة جدا .

2)-تعميم استخدام تكنولوجيا الرقمنة في كل المؤسسات بمختلف نشاطاتها على المستوى الوطني ، سواء ألخدماتي منها أو التعليمي ، وعدم الاكتفاء بالجانب الاقتصادي فحسب .

3)-التزام الإدارة العليا بضرورة التغير ، وتوفير كافة السبل والوسائل لتطبيق الإدارة الالكترونية ، والتي تضمن استمرار العمل بأداء راقي لمواردها البشرية ضمن الإستراتيجية لها .

4)-اعتماد أساليب تمكن من معرفة المشكل قبل حدوثه فيما يتعلق بحالات التلف الذي يصيب الأجهزة الالكترونية بطول استخدام ، وتوافر ما يطلق عليه بالأنظمة على إصلاح نفسها واعتبارها مشروع يمكن تحقيقه وليس مجرد أفكار .

5)- توعية الموظفين والتدرج في زرع ثقافة تقبل التجديد في الأساليب المستخدمة في الإدارة بمعنى تعميم أفكار نشر إدارة الرقمية على كافة مستوياتهم .

6)- ادارج برامج تدريبية تتخللها حصص يغلب عليها الطابع النفسي لتغيير نظرة بالجانب الروتيني في مختلف أعمالها الوظيفية .

7)- الاهتمام بنظام الحوافز لما لها من اثر على الحالة النفسية ، في تدعيم القدرات وترقية الأداء التنظيمي .

8)- استقطاب والاستعانة بخبراء في مجال تكنولوجيا الرقمنة من اجل إقامة دورات تكوينية عملية وليست نظرية مما يشحن الثقة في نفسية العمال .

9)- تخطيط برنامج تكوينية تتماشى وظروف عمل الموظفين ، لتفادي ازدحام العمل وعدم وجود فرصة للالتحاق بالدورات التدريبية ، إلى جانب تكثيفها من اجل الوصول للأهداف المرجوة .

_ويمكن القول أن فكرة تقدم لنا يجب البحث فيها ودراستها بشكل جاد ومعمق ، ولعل السطحية المعالجة أحيانا وندرة الأبحاث والدراسات العلمية المستيقظة التي تتطرق إلى تكنولوجيا الرقمنة والاتصال وأداء التنظيمي أحيانا أخرى ، يجعلنا دائما بحاجة إلى مزيد من الدراسات والأبحاث لاختبار مدى فاعلية التقنيات على جميع المستويات وكافة الإدارات على المستوى الوطني .

كما نود إن ننوه أن ماتم عرضه في هذه الدراسة ما هو إلا خطوة يتوجب العمل فيها ، وحلقة لعمل مازال جاريا في مجال التقنيات الجديدة ، باعتبار النظرة المستقبلية ماهي إلا توقع لما توصلنا إليه اليوم .

خـــــاتمة

خاتمة :

لقد كان من إفراز التحول نحو نظام عالمي جديد ، طغيان الطابع الالكتروني الرقمي ، على كافة الميادين ، الاجتماعية والاقتصادية والثقافية وكذا التنظيمية والذي أصبح خاصية العصر.

لما تلعبه هذه التكنولوجيا الحديثة من دور فعال ، إذ صار هاجس كل مؤسسة ليس تعميم استخدامها فحسب ، وإنما توطينها بالشكل الذي يعود بالقيمة المضافة لها ، من خلال رفع مستويات الأداء التنظيمي ، ولاسيما إذ تم استغلال تكنولوجيا الرقمنة وتوجيهها توجيها فاعلا في إطار النمو التنظيمي ، ضمن الأهداف الكبرى في الإستراتيجية الكلية للمؤسسة .

إذ أصبح التماشي ومجريات العصر جزء لايتجزا من الاستراتيجيات المؤسسة وتنمية قدراتها التنافسية ، وقد يكون هذا المنهاج محاولة جادة للمؤسسات الجزائرية في بناء قاعدة حقه تحقق تأهيل المورد البشري ، وفي الآن ذاته تسلك سياسة صارمة لتكوين عمالها على استخدام تكنولوجيا الرقمنة من جهة ، وتضع شروطا في إتقانها كأهم البنود في التوظيف من جهة أخرى .

وذلك للحفاظ على المستوى المرغوب فيها .هذا ما يجعلنا نقول إن : الأداء التنظيمي للمؤسسات الإدارية بحاجة إلى إدارة مدركة لأمرين اثنين : أولهما : ضرورة وعي المؤسسة بتجهيزها بكل ماهو جديد وتقني ,وثانيهما : تسطير دورات تكوينية .

من اجل جني ثمار في انتشار ثقافة العمل الرقمي ، وتسهيل كافة العمليات الإدارية بكفاءة وبطريقة الكترونية تضمن شفافية ، وامن وجودة المعلومات ، وتتعدى صفة الورقية وتكدساتها ، إلى جانب تحقيق مرونة اكبر في العمل وتضييق الفجوات في المستويات الإدارية .

ولم يعد هذا من قبل الصدفة إن تكون مؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة الاغواط ، إحدى الأمثلة الحية عن المؤسسات الجزائرية ,التي تتناغم فيها التحديات بين اكتساب تكنولوجيا الرقمنة ، وبين ترقية الأداء التنظيمي .وتنمية أدائه من خلال بلورة أفكار واعية ، ومدركة حقا لها للتكنولوجيا الجديدة من اثر بارز للتكيف ووتيرة المتغيرات .لتحقيق ميزة تنافسية عظمى سواء من المورد البشري أو المؤهل أو التجهيز الفخم من تكنولوجيا كصورة عصرية لمؤسسة جزائرية ، تسعى إلى تحويل إدارتها إلى إدارة رقمية .

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

أولا: المراجع العربية

أ/-الكتب:

1 -سعد ياسين غالب,الإدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها ,دار النشر اليازوري العلمية ,(ط1),العربية السعودية ,سنة 2012

2-حسن عماد مكاوي,تكنولوجيا الاتصال الحديثة (ط1),دار النشر المصرية اللبنانية ,مصر ,سنة 1998.

3-عمار بوحوش,نظريات الإدارة الحديثة في قانون الواحد والعشرون,دار النشر بيروت ,لبنان ,سنة.2006

4-عامر إبراهيم خديلجي ,البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات ,دار البارودي للنشر ,(ط1),عمان سنة .1999

5-أبو علام رجاء,مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية ,(ط6),دار النشر للجامعات,مصر ,سنة .2011

ب/-المعاجم:

1_فريد النجار ,دور تكنولوجيا المعلومات في تحول المنظمات الرقمية ,مصر ,المنظمة العربية الإدارية,سنة 2004 .

ج/-مذكرات وأطروحات التخرج :

1-السيد الحسيني,مدخل لدراسات التنظيمات المعاصرة مطابع طويجي التجارية ,سنة 1994,مذكرة (شهادة ماستر في علم اجتماع تنظيم وعمل)جامعة الجزائر .

2-ناصر منيف بن رزان العتيبي, أتمنه ودورها في تحسين أداء إدارات الموارد البشرية في الأجهزة الأمنية (أطروحة دكتورا)الرياض ,العربية سعودية ,سنة2007.

ج/-المجلات :

1-بطرس أنطوان,صناعة المعلومات ,مجلة العربي العدد(430),أيلول سنة 1994,الكويت .

2-إسماعيل جبوري,اثر تكنولوجيا معلومات في الأداء التنظيمي ,دراسة ميدانية شركة عامة للصناعات الكهربائية ,مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ,العدد(22),سنة 2009 .

3-زكي أبو زيادة,اثر مفهوم إدارة جودة شاملة على الأداء التنظيمي,دراسة تطبيقية على عينة مصارف تجارية فلسطينية ,مجلة نجاح للأبحاث ,العدد(25), سنة.2011

4-محمد مصطفى الخرشوم,تأثير مناخ في الالتزام التنظيمي ,دراسة ميدانية على العاملين في المعاهد الثقافية التابعة لجامعة حلب ,مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية ,سنة2011 .

د/-المواقع الالكترونية :

1_ تاريخ زيارة الموقع: (13-2-2021)/http:// ar.wikipdia.org

2-نور حميري,دور تقنيات الحديثة في تنمية الدول الصاعدة ,مقتبس من موقع

http//olom.info/ib3/ikomord: تاريخ الاستيراد 24-12-2007.

3-من موقع:http//tribunold.blog sport تاريخ الزيارة :20_04_2021.

4-مقتبس من موقع :www.alwkah.net بتاريخ 25-03-2021.

ثانيا :مراجع الأجنبية

أ/-الكتب :

1-jan.z global technological chang.form hard technology to zoft technology.(tranchated by).kelvinw.willongh by.USA.intellect books.2005,p15.

ب/-مجلات:

1-Morgan, Neil A; Douglas w.worhies and chearlotte,Mason,(2009),"Marketorientation,Marketing capabilities and Firm parfornance",stratégique mangement journal(30),p:909-920